



FLYGRÄDSLÄ

Netta Svendblad

Examensarbete

Turism

2010

Netta Svendblad

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	3054
Författare:	Netta Svendblad
Arbetets namn:	Flygrädsla
Handledare:	Hellevi Aittoniemi
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med detta examensarbete är att behandla olika faktorer som påverkar känslan av rädsla hos personen som lider av flygrädsla samt om deras möjligheter att få hjälp till rädslan. I arbetet lyfts också fram frågor om hur kabinpersonalen ska handskas med flygrädda och hur viktigt det är med kommunikation mellan flygrädda passagerare och hela besättningen ombord planet.</p> <p>Den bärande teorigrunden baserar sig på Kinnunens och Tamminens undersökningar och teorier om flygrädsla. För att utföra undersökningen valdes den kvalitativa undersökningsmetoden. För detta examensarbete intervjuades tre flygrädda personer samt en flygvärdinna som varit med om att ordna flygrädsla kurser. De planerade frågorna var semistrukturerade, så att respondenterna skulle lätt kunna förklara sina tankar på ett fritt sätt.</p> <p>Resultatet av undersökningen visar att det i första hand finns en stor efterfrågan för information om flygrädsla. För att flygrädda ska klara av flyget behöver de mycket underhållning och gärna lite extra uppmärksamhet av kabinpersonalen samt information om flyget. Personalen på flyget behöver utbildning om ämnet och de flygrädda behöver information om olika sätt att få hjälp.</p>	
Nyckelord:	Rädsla, fobi, flygrädsla
Sidantal:	88
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	24.11.2010

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism Management
Identification number:	3054
Author:	Netta Svendblad
Title:	Fear of flying
Supervisor:	Hellevi Aittoniemi
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this degree thesis is to examine various factors affecting the feeling of fear, when a person is suffering from fear of flying, and also their options to get help for it. This degree thesis also discusses questions about how the cabin crew is able to deal with passengers who are afraid of flying. The importance of the communication between the cabin crew and the frightened passengers is adressed.</p> <p>The main theory foundation is based on the studies and theories about fear of flying made by Kinnunen and Tamminen. To carry out the study the metod of qualitative research is used. For this thesis three people with fear of flying are interviewed and one flight attendant who is involved in organizing fear of flying help courses. The planned questions are following a semi structured interviewing plan, so that the respondents can easily explain their thoughts freely.</p> <p>The results of this study show that there is large demand for information about fear of flying. The ones who are arfaid of flying need a lot of entertainment to cope with the flight. They prefer to get some extra attention from the cabin crew and also some information about the flight. Cabin crew needs education on the subject, and also the persons who suffers from fear of flying need information on ways how to get help.</p>	
Keywords:	Fear, phobia, fear of flying
Number of pages:	88
Language:	Swedish
Date of acceptance:	24.11.2010

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	1
1.2 Problemområde	1
1.3 Syfte	2
1.4 Metoder	2
2 FLYGRÄDSLÄ	2
2.1 Rädsla	3
2.2 Fobi	3
2.3 Flygrädsla berör många	4
2.4 Rädslans uppkomst och symptom	5
2.5 Orsaker till flygrädsla	6
2.5.1 Tidigare erfarenheter	7
2.5.2 Okontrollerat tillstånd	8
2.5.3 Andra omständigheter	9
2.5.4 Barn och rädsla	10
2.5.5 Flygsäkerheten idag.....	11
2.6 Att komma över flygrädslan	12
2.6.1 Klara av flygresan	14
2.6.2 Hjälpa av kabinpersonalen.....	16
2.6.3 Hjälpa av anhöriga	17
2.6.4 Kurser.....	18
2.6.5 Andra hjälpmedel.....	20
3 METODDISKUSSION	21
3.1 Respondenter	21
3.2 Frågeguide	22
3.3 Genomförande av undersökning	25
4 RESULTATREDOVISNING	25
4.1 Rädslan	26
4.2 Flyget	27
4.2.1 Sova.....	27
4.2.2 Att välja flyg.....	28
4.2.3 Kabinpersonalens beteende.....	28
4.2.4 Kameran.....	29

4.3 Kontakten mellan kabinpersonalen och den flygrädda	29
4.3.1 Att meddela om sin rädsla	30
4.3.2 Piloternas inflytande	31
4.3.3 Kabinpersonalens utbildning	32
4.4 Att söka hjälp	33
5 DISKUSSION	35
5.1 Flyget	36
5.2 Kabinpersonalen	37
5.3 Hjälptill rädslan	39
6 AVSLUTNING	40
LITTERATURFÖRTECKNING	42

1 INLEDNING

Personer som lider av flygrädsla påverkas idag mer än någonsin förr. Globaliseringen har medfört att allt fler arbetar med uppgifter som kräver att man reser. Då man idag åker på semester reser man lätt även till de mest gömda och okända ställen. Både semestrarna och affärsresorna görs med flyg eftersom andra medel av transport helt enkelt är för tidskrävande. Enligt Finavias uppgifter reste det under året 2008 13.4 miljoner passagerare genom Helsingfors-Vanda flygfält. (Finavia 2008, s. 21)

Själv jobbar jag som flygvärdinna och det är inte ovanligt för mig att träffa flygrädda personer ombord på flygen. Därför är det mycket intressant för mig och mina kolleger att få information om flygrädsla och om hur man kan handskas med de flygrädda passagerarna och hur man skall bete sig med dem. Det är också bra att få information om hur rädslan påverkar resenärens beteende och möjlighet att resa och på vilket sätt. Berör rädslan bara personen själv eller påverkar den andra i dennes omgivning? Det finns även kurser för att man skall komma över sin flygrädsla och det är intressant att få information om vad kurserna handlar om och till vilken hjälp de är för de flygrädda.

Ämnet är mycket lite undersökt i Finland. Det finns bara några få undersökningar som handlar om flygrädsla, så därför är det en utmaning att ytterligare undersöka ämnet.

1.2 Problemområde

Jag anser att kabinpersonalen inte får tillräkligt med information om flygrädsla. Det kan vara svårt för dem att veta hur de ska handskas med flygrädda passagerare och därför ska arbetet behandla olika faktorer flygrädda funderar över och reagerar på under flygresan. För att kabinpersonalen bäst ska kunna hjälpa de rädda är det viktigt att de kan kommunicera med flygrädda på rätt sätt och att de vet vad en flygrädd passagerare förväntar sig av personalen.

1.3 Syfte

Syftet med detta arbete är att utreda olika faktorer som påverkar känslan av rädsla hos personen som lider av flygrädsla, samt hur rädslan inverkar på personernas flygvanor. Olika möjligheter för dem att få hjälp ska också diskuteras i arbetet. Arbetet ska också få fram olika faktorer som kabinpersonalen måste ta hänsyn till då de har flygrädda passagerare ombord på flyget. Kommunikationen och den personliga kontakten mellan personalen och flygrädda kan inverka mycket på rädslan. Därmed ska arbetet redogöra olika synpunkter om hurdan kontakt flygrädda önskar sig.

1.4 Metoder

I arbetet används den kvalitativa undersökningsmetoden. Den kvalitativa metoden baserar sig på intervjuer och därmed intervjuas tre flygrädda samt en flygvärdinna för detta arbete. Den huvudsakliga teorin baserar sig på Kinnunens och Tamminens teorier om flygrädsla. Teorier om rädsla och fobier baserar sig i största drag på Hellström och Hanells teorier samt Fuhrmans och Öhmans teorier.

2 FLYGRÄDSLÄ

Flygrädsla är inte en sjukdom utan den kan anses vara en fullt normal känsla av rädsla (Kinnunen 2003 s.55) En stark flygrädsla som kan klassas som en flygfobi kan också kallas för aviofobi (Hellström & Hanell 2000 s.178), aviafobi (Kinnunen 2003 s.55) eller aerofobi (Brown 1996 s.5). Flygfobi räknas till fobigruppen agorafobi, som också kan kallas för torgskräck. Torgskräck handlar egentligen om att man är extremt rädd för att vara på ställen där man inte kommer snabbt bort från om man vill, eller att det är svårt att få hjälp till stället. Man är också rädd för att få panikattack. (Hellström & Hanell 2000 s.19,20)

2.1 Rädsla

Rädsla för sig är en känsla som alla känner av. Man kan säga att det är en känsla som vi alla har. Ordet rädsla baserar sig på orden emotion (känsla) och fara. Emotion härstammar från latinska ordet ”motere”, vilket betyder “att röra sig”. Ordet fara, härstammar från det engelska ordet ”fear”, (översatt rädsla). Känslan av rädsla betyder alltså att ”röra sig i från fara”.(Dozier 1998 s.14)

Enligt Tamminen lider ca 60 % av människorna av någon sorts symtom av rädsla. Känslan av rädsla är en absolut normal och mänsklig reaktion som skall fungera som en varningssignal och göra människan beredd att handla. (Tamminen 1999 s.39) Man kan säga att rädsla som känsla kan skildras som “obehaglig men svårgripbar känsla av varsel att en fara eller katastrof är överhängande.” Rädslan uppkommer hos människan på tre olika sätt, “subjektiva upplevelser”, “fysiologiska Symptom” och “handlingar”. Dessa tre sätt uppger först en varning för människan att något kommer att hända, kroppens fysiska egenskaper påverkas som att pulsen blir snabbare, och sedan aktionen att fly från situationen. (Öhman 1994 s.14) Som motsats kan man också lida av en alldeles irrationell känsla av rädsla som kan blockera normal handlig och lämna personen lamslagen på sin plats. (Tamminen 1999 s.44)

2.2 Fobi

Ordet ”fobi” har tagits från det grekiska ordet ”phobos” vilket betyder ”skräck”. (Farm Larsson & Wisung 2005 s.31) Fobi och rädsla används ofta som synonymer till varandra. (Furman 2002 s.21) Men en fobi är egentligen en alldeles ologisk känsla av extremt rädsla. Rädslan skall vara så stark att den påverkar negativt på personens sätt att leva och därmed hindrar personen att leva ett fullt normalt liv. En fobi har man då man på alla möjliga sätt undviker att befinna sig i situationer som har något med rädslan att göra. Man använder då mycket med tid till att planera sin vardag för att undvika objektet för rädslan. Fobi kan anses vara som ett handikapp för personen. Man har räknat ut att 10-15% av människorna har någon sorts fobi. Det finns tre

grupper som fobier brukar delas in i, agorafobi, specifik fobi och social fobi. (Hellström & Hanell 2000 s 13,14 & 164)

I flygfobi är det också vanligt att man är rädd att flygplanet skall stöta. Ofta vet personen att sannolikheten för att planet skall stöta är mycket liten, men man övertygar sig själv att det kommer att ske precis då man själv sitter ombord på planet.(Hellström & Hanell 2000 s.67) Denna rädsla baserar sig på rädslan över att man kommer att dö (Tamminen 1999 s.50).

2.3 Flygrädsla berör många

Det finns flera olika undersökningar som gjorts för att undersöka hur vanligt flygrädsla är. Enligt Kinnunen (se Kaasalainen 2009) finns det internationella undersökningar som visar att över 30 % av alla människor är på något sätt flygrädda, allt från lindrig rädsla till stark fobi. De som undviker totalt att flyga utgör ca 8 % av befolkningen. (Kinnunen 2003 s.55) Enligt Tamminen (1999 s.39,40) känner var femte person av någon slags rädsla under ett flyg och var tionde lider av ordentlig flygfobi.

Enligt Brown (1996 s.1) har undersökningar på 1990 talet visar att var sjätte vuxen person i Amerika undviker totalt att flyga. Det skulle säga att till och med 35miljoner personer i Amerika flyger inte överhuvudtaget. Flygrädslan blir vanligare om man ännu tillsätter alla de som på något vis är rädda men i varje fall flyger, det finns inga exakta siffror om dessa personer men Brown berättar om en undersökning som berättar att bara 6 % av alla som flyger är alldeles bekväma och lugna under ett flyg.

Enligt Hellström kan man räkna med att ca 10 % av den svenska befolkningen är flygrädda. Av de flygrädda är en stor del kvinnor, ungefär 70 %. (Hellström & Hanell 2000 s.68)

2.4 Rädslans uppkomst och symptom

Rädslans mening är att få människan att skydda sig från fara och på så vis överleva en farlig situation. (Hellström & Hanell 2000 s.166) Människan har ett så kallat ”primitivt alarmsystem” som sätter i gång en känslreaktion i kroppen då den känner sig i fara. Denna känslreaktion är irrationell och kan inte kontrolleras med medvetandet. Då fara upptäcks blir kroppen automatiskt färdig för att fly eller på annat sätt reagera på faran.(Dozier 1998 s.19)

Darwin har undersökt hur emotioner syns hos människan redan på 1800-talet. Han anser att en stor del hur rädslan syns på människan kan anses härstamma från våra förfäder. Vissa symptom får människan för att kunna upptäcka så mycket information av faran som möjligt, som till exempel ögonen blir stora och stirrande. Andra symptom uppkommer för att man skall kunna fly, slåss eller undvika fara. (Darwin 1872 s.266) Jag anser att rädslan är en primitiv känsla som har studerats sedan länge men dess funktion är fortfarande samma även i dag.

Hur rädslan uppkommer är mycket individuellt från person till person. Det finns personer som börjar få symptom av rädslan redan långt före resan, så som sömnlöshet, aptitlöshet samt olika koncentrationssvårigheter. Andra börjar känna rädsla när de närmar sig flygplatsen, flygplanet, när flygplansdörrar stängs, eller vid tillfället då man säkerhetsbältet spänns fast. (Kinnunen 2003 s.55,56)

Rädslan kan uppge flera olika fysiska symptom som ”hjärtklappning, andtäppa, svettningar, torrhet i munnen, illamående och magkänningar, urinträngningar, och muskelspänningar.” (Öhman 1994 s.34) Känslan av rädsla kan också påverka en på den psykiska nivån och på detta sätt inverka på personens vardagliga agerande. Som psykiska symptom kan man nämna svindel, råddighet, en känsla av att omgivningen känns överklig, och förlust av kontroll och självdisciplin eller tappa kontroll av sitt eget agerande. (Tamminen 1999 s.46)

Rädsla kan beröra en också på andra sätt än bara på de kroppsliga områdena. Man kanske föredrar att resa med tåg fastän sträckan skulle vara lång, eller så kan man till

och med förkasta en arbetsuppgift om den kräver att man skall flyga. (Hellström & Hanell 2000 s.22) Problemet kan också beröra hela ens familj, om man t.ex. inte kan flyga på semester tillsammans. Det kan också hindra en från att flytta längre bort, eller så träffa sina släktingar som möjligen bor längre bort. (Kinnunen2003 s.62) En stark flygrädsla kan också leda till att man blir beroende av hjälp som man får av sin familj. För att klara av en resa med flyg tar man med sig någon man litar på och får en att känna sig trygg. (Hellström & Hanell 2000 s.19)

Att leva med en fobi och att försöka hålla den under kontroll kräver mycket energi av personen som lider av fobin. Om man lider av flygfobi trycks ofta ens självförtroende ner och man kommer att känna sig fast och begränsad samt sämre än andra människor. (Kinnunen 2003 s.62,63)

2.5 Orsaker till flygrädsla

Flygrädsla uppstår inte alltid på grund av någon speciell händelse utan rädsla kan gro i personen och bli starkare under åren. Det kan bero på till exempel åldern. I medeltal börjar flygrädslan uppkomma hos personer i 27 års ålder. Detta kan bero på att i denna ålder börjar man ha egen familj, och man börjar oro sig för dem. Man vill inte lämna dem ensamma hemma om man själv reser, eller så stressar man extra mycket att allt skall gå bra då man reser med dem. (Wilson 2010, 2a)

Man kan inte alltid direkt peka ut vad som orsakade flygrädslan, men många som är rädda kommer ihåg åtminstone ett obehagligt tillfälle som lett till känslan av rädsla. De vanligaste orsakerna till flygrädsla är att man har upplevt ett obehagligt flyg, hört skrämmande flyghistorier, flugit även om man känt sig nervös och ångestfylld eller så har ens personliga liv varit i ett dåligt skede då man flugit.(Wilson 2010, 2a)

Flygrädsla kan uppstå till exempel genom att man upplevt en traumatisk händelse. Det kan vara att man varit med om en nödlandning eller upplevt obehaglig turbulens. Det behöver inte vara något man själv upplevt, utan kanske någon nära vän upplevt något

obehagligt som den sedan berättar vidare och på så sätt kan lyssnaren få obehag för samma sak. (Kinnunen 2003 s.67,68)

2.5.1 Tidigare erfarenheter

Människan har ett inbyggt system i hjärnan som lär oss att undvika farliga situationer. (Furman 2002 s.25,26) En av de vanligaste orsakerna varför man fått en fobi är att man tidigare varit med om en situation som man upplevt obehaglig eller farlig, och på så sätt blivit rädd att uppleva samma på nytt och därför börjat undvika situationer som kan leda till samma resultat. (Hellström & Hanell 2000 s.165,166) Människan gör lätt en riskanalys utifrån sina egna erfarenheter och åsikter, och baserar sitt omdöme om en farlig situation på basen av dem. (Furman 2002 s.26)

De flesta som känner att de upplevt en farlig situation under flyget, har egentligen inte varit med om något farligt flyg. Farliga situationer under passagerarflyg är mycket ovanliga. Även om man inte har varit med om ett farligt flyg, men man känt sig rädd under flyget, kan man i framtiden minnas rädslan och associera det till att flyget var farligt. Det kan till exempel handla om att man blivit rädd för turbulens. Under turbulensen är flygplanet inte i fara, men man har själv blivit skrämmd och rädd. I framtiden om man skall flyga kommer man ihåg turbulensen och känslan av fara och man blir nervös bara på tanken att flyga. (Wilson 2010 2a)

Andra problem som man har kan också uttryckas som flygrädsla. Man kan till exempel vara rädd för höjder, grupper, att var instängd eller att få panikattack. Många som lider av dessa problem måste känna få sig trygga och kunna när som helst komma bort från situationen och det stället de är på. I ett flygplan är det så gott som omöjligt att stiga av när som helst. Faktumet att man inte kan komma bort då man själv vill kommer att förvärra rädslan ännu mer. (Wilson 2010, 2a)

Det är också vanligt att man intalar sig om att det kommer att hända något hemskt eller att man kommer att få panikattack och inte kunna komma ut. Ju mer man stressar om vad man tror eller är rädd om vad som kommer att hända på flyget desto mer rädd

och ångestfylld blir man. Tillslut för att undvika att tänka på den möjligen ångestfyllda situationen slutar man att flyga helt och hållet. (Wilson 2010, 2a)

2.5.2 Okontrollerat tillstånd

Att flyga är alldeles onaturligt för människan. Faktumet att man måste åka i en liten metall tub, fastklämd med flera andra personer och lita fullt på piloten som är någon man aldrig även sett, hjälper inte situationen. De flesta flygrädda har just problem med att inte personligen ha kontroll över situationen. (Kaasalainen 2009) Man styrs av främmande människor i ett främmande element (Kinnunen 2009). Enligt Kinnunen (2003 s.79) har vi ett tankemönster som gör att i farliga situationer antar vi att vi själva kan handskas bäst med de oväntade situationerna och påverka händelsernas gång. Men på ett flyg kan man inte göra annat än följa hänvisningar och låsa säkerhetsbältet. Man måste passivt sitta kvar på sin plats och vänta på personalens instruktioner. Man kan då lätt känna sig hjälplös. Tamminen (1999 s.50) har tagit upp samma problem. Att man måste sitta stilla på sin plats i en omgivning där möjligheten att röra på sig är mycket begränsad eller totalt förbjuden, kan lätt leda till känsla av kontrollöshet eller klaustrofobi.

Ovisshet mot flygbranschen samt tekniken om hur flygplan fungerar kan också lätt påverka eller orsaka flygrädsla. Det är mycket vanligt att vara rädd för det okända, då man inte förstår vad som händer eller har möjlighet att ha koll över allt det man upplever. Vissa alldeles normala flygplans funktioner kan orsaka en känsla av rädsla, så som olika ljud då dörrar och luckor stängs, motorer sätts i gång, start accelerationen och sedan alla små skakningar och rörelser planet gör då de startar. Om planet landar hårt, med en stor duns, kan det till och med vara säkrare än att landa alldeles mjukt, planet får bättre och fastare kontakt med landningsbanan. Allt detta har att göra med ovissheten om planets normala funktioner. (Kinnunen 2003 s.63-65)

2.5.3 Andra omständigheter

Orsakerna till flygrädsla har inte alltid med själva flyget att göra. Det kan till exempel vara att man måste resa för att en familjemedlem allvarligt insjuknat vilket leder till att flygresan känns obehaglig och kan orsaka känsla av rädsla i fortsättningen. Kanske man själv fått en sjukdomsattack eller panikattack på planet, som gör att man fortsättningsvis blir rädd då man flyger, rädd att samma sak skall hända igen. (Kinnunen 2003 s.69)

Enligt Kinnunen (2003 s.72) har stress också en stor betydelse för att åstadkomma flygrädsla. Till exempel affärsmän som arbetar långa dagar, med tuffa tidtabeller och har brottom kan rikta sin stress och ångestfyllda känsla från jobbet till själva flygresan. De associerar ångesten med arbetsresan och flyget och på så sätt orsakas flygrädsla.

En ändring i livssituationen kan leda till flygrädsla. Om man till exempel nyligen fått barn, kan detta leda till att man under flyget oroar sig för barnet och på så sätt orsakar en ångest mot flygandet. (Kinnunen 2003 s.85) Den stressiga perioden i det personliga livet kan leda till ångest och panikattacker. Det finns undersökningar som stöder att människor brukar få sin första panikattack ca ett halvår efter en stressig period i livet. Den stressiga perioden handlar ofta till exempel om att en nära anhörig har avlidit, man har genomgått skilsmässa eller kanske fått barn. Då känner man att man förlorat något. Även om det är positivt att få barn, kan man tänka sig att man oroar sig för framtiden. Om panikattackerna fortsätter kommer man i fortsättningen att undvika stängda platser, som flygplan. (Wilson 2010, 2a)

Om man hört att någon varit med om något fruktansvärt, kan man lätt bli rädd för att man själv blir utsatt för samma situation. I flygbranschen där flygkrascherna får mycket media uppmärksamhet kan lätt leda till att det utvecklas flygrädsla hos läsarna. Man börjar tänka att samma sak kan hända en själv, och det kan leda till värre ångest. (Wilson 2010, 2a)

2.5.4 Barn och rädsla

Barn blir mycket lättare rädda än vuxna. Deras känsloreaktion fungerar inte ännu precis som det skall, och då har barnen svårare att undertrycka sina känslor av rädslan. (Dozier 1998 s.138) Flygrädsla hos barn förekommer rätt så lite. Oftast bemöter barn nya situationer med stor nyfikenhet. Flygrädslan kan dock övergå från föräldrarna till barnen, samt föräldrarnas stress och nervositet före resan kan påverka barnets rädsla för flygandet. (Kinnunen 2003 s.59) På samma sätt som för vuxna är det viktigt att barnen får hjälp att överkomma rädslan, så rädslan inte utvecklas och blir en större fobi. (Farm Larsson & Wisung 2005 s.55,56) Det är viktigt för barn att få prata om sin rädsla. Man skall uppmuntra dem att berätta och förklara hur de känner sig och vad är det de egentligen är rädda för. Man skall inte skrämman barnen med att berätta om statistik, hur många som dör i bilkrasch eller flygkrasch. Barnen kan inte behandla sådan information. Man skall istället söka information om hur flygplanen flyger, fungerar, om turbulens och information om möjliga ljud som kommer att höras under flyget. Man skall försöka få barnen att bli intresserade av flygplanet och flygresan. Då man checkar in kan man försöka få platser så långt fram som möjligt, det brukar underlätta rädsla då mindre passagerare rör sig där. Man skall komma ihåg att berätta om rädslan för kabinpersonalen, de svarar gärna på frågor och hjälper till på alla sätt de kan. Under flyget är det viktigt att man har med sig underhållning för barnen, så som böcker, tidningar, filmer, godis och leksaker. Så man kan distrahera barnet från själva flygrädslan. Man kan också prata om vad som kommer att hända på destinationen. Påminna barnen om varför resan görs. Man kan ta med sig tidningar om destinationsorten och planera vad man sedan kommer att göra på platsen när man kommit fram. (Alexandra, hämtad 2010)

Oftast överkommer barn sin flygrädsla redan genom att föräldrarna berättar till dem i förväg om vad som kommer att hända på planet och under flygresan. (Tamminen 1999 s.52)

2.5.5 Flygsäkerheten idag

Om man är rädd för att flyga kan det vara lugnande för en om man vet vad som kommer att hända och hur man skall handla i en nödsituation. Därför råder Nielsen att man skall följa med säkerhetsanvisningarna som kabinpersonalen ger före flyget och att man skall alltid ha säkerhetsbältet fastspänt då man sitter. (Nielsen 2010, 1b)

Kinnunen berättar (2003 s.132) att många tror att om det sker en flygolycka leder det alltid till att alla passagerare kommer att dö. Detta stämmer inte. I bara 10 % av alla olyckor leder till att alla passagerare omkommer. Hon menar att i 90 % av olyckorna finns det möjlighet att klara sig. (Kinnunen 2003) Enligt Nielsen (2010, 1b) fanns det en chans på nästan 23millioner för att man skall dö i en flygolycka i Amerika år 2005. Han menar att det är större chans att dö från att falla ner för trapporna eller storkna av mat än att dö i en flygolycka.

Faktumet är att flygning är det säkraste sättet att resa. År 2000 flög över två miljarder personer i världen av vilka bara ca 778 personer omkom i flygolyckor, enligt IATA. Inom flygbranschen anses Europa, USA, Canada, Australien och Japan har mycket säkra flygbolag. På dessa ställen händer ”mindre än en olycka på en miljon flygningar medan motsvarande siffra för hela världen är en och en halv.” (Kinnunen 2003 s.132,133) Enligt en tysk undersökning som gjorts 2009 är Finnair bland de 5 säkraste flygbolagen och det mest säkraste flygbolaget i Europa med inga flygolyckor på över 30år. (MTV3 2009)

För att uppehålla en säker flygbransch finns det olika organisationer, till exempel IATA, International Air Transport Association, och ICAO, International Civil Aviation Organization, som i samarbete med flygbolagen och myndigheterna bestämmer om olika säkerhetsbestämmelser. (Kinnunen 2003 s.133) IATA har fungerat sedan 1945. Deras uppgift är att utveckla flygbranschens säkerhetsstandarder och de samarbetar med flygbolagen. Idag representerar de 230 olika flygbolag. De vill också sprida information och förbättra människors uppfattning om flygbranschen samt om hur viktigt flygandet är. De hjälper flygbolag att förbättra sin verksamhet så att de skulle vara kostnadsvärt och effektivt. Deras främsta prioritering är dock att

uppehålla god säkerhet. (IATA 2010) ICAO har fungerat sedan 1944. Deras uppgift är att utveckla och standardisera säkerheten för internationella flygtrafiken. De samarbetar med stater och idag innebär det 54 länder. (ICAO 2010)

2.6 Att komma över flygrädslan

För att överkomma sin rädsla är nyckelordet motivation. Man måste ha motivation för att arbeta med fobin. Det är viktigt att acceptera sitt problem och bestämma sig för att komma över den. (Brown 1996 s.2) Det är bra att söka information om problemet, så man vet vad det handlar om vad det är som man handskas med. Man kan till exempel läsa böcker och artiklar om flygrädsla. (Nielsen 2010, 1f) Man skall förstå sig på flygbranschen och lita på flygplanet och personalen ombord. Personalen är skolad för sitt arbete och kan handla i olika situationer. Själva planet kontrolleras ofta och tas hand av professionell personal som ser till att planet är i skick att flyga. (Wilson 2010, 2b)

Om man vill bli av med sin flygrädsla skall man först övertyga sig själv för att göra det. Man skall bestämma sig för att vinna sin fobi även om man vet att det inte kommer att bli enkelt. Man skall fundera på hur fobin påverkar ens liv och vilka fördelar man skulle ha om man överkom fobin. Det är inte enkelt att vinna en fobi ensam. Det är viktigt att ha stödpersoner som stöder en under hela projektet. Om man inte har några passliga familjemedlemmar eller nära bekanta till stödperson kan man bra till exempel gå med i en diskussionsgrupp på nätet. (Furman 2002 s.172,175)

Man skall komma ihåg att man inte är ensam och att det är viktigt att söka hjälp om rädslan börjar styra ens liv. Man kan till exempel söka hjälp hos någon utbildad och legitimerad psykoterapeut som arbetar med kognitiv beteendeterapi. (Hellström & Hanell 2000 s.69) För att bli av med en fobi måste man ändra på sitt sätt att tänka och på den bilden som fobin utgör i hjärnan. Man skall utveckla och ändra på ens tankar (Furman 2002 s.34,36) Terapeuten hjälper en genom att utveckla sättet hur man tänker, känner och beter sig. Det är viktigt att berätta så mycket man kan om rädslan så att terapeuten får en ordentlig uppfattning om problemet och kan sedan hjälpa en

med att ändra sitt beteendemönster. Framstegen skall tas med små steg, och att handskas med problemet skall göras regelbundet. (Hellström & Hanell 2000 s. 48-52, 168-172)

Att följa med sin utveckling är ytterligt viktigt och man skall känna sig stolt över sina framsteg, även om de bara skulle vara små. Det är också viktigt att belöna sig själv för sina framsteg. Även om allt fungerar och utvecklas bra bör man alltid vara beredd för bakslag. I dessa situationer lönar det sig att ha tålamod och förstå att framgången kommer med olika snabba steg. (Furman 2002 s.178,179)

Ett vanligt sätt som man försöker bemästra sin flygrädsla är att ta lugnande mediciner eller alkohol före flyget. Kinnunen (2009) poängterar dock att detta inte löser problemet med själva flygfobin utan bara hjälper mot den tillfälliga nervositeten och vissa symptom. Dessa medel kan även göra personen mer besvärad och obekvämt genom att orsaka illamående under ett skakande flyg. Tamminen (1999 s. 52,53) betonar samma poäng. Man skall vara försiktig med att lugna sig genom att njuta alkohol eller lugnande mediciner. Han anser att lugnande mediciner skall användas endast om man fått recept av en läkare för det, och då skall man noga följa läkarens anvisningar om användningen och ransoneringen av medicinen. Tamminen räknar upp några enkla sätt som alla kan lätt använda sig av för att få en bra start för flygresan. Han uppmuntrar resenärer att gärna äta något smått några timmar före flygresan och att ta med sig vatten att dricka, så man inte börjar lida av vätskebrist. Man skall undvika alkohol, tobak och kaffedrickande. Att ha en bok med sig eller något annat pyssel för flygresan hjälper en att koncentrera sig på annat än själva flyget. En av de mest viktigaste punkterna är att vara ordentligt utvilad före flyget och komma i god tid till flygplatsen, så man får en stressfri början på resan.

Vissa flygbolag, som till exempel Finnair har installerat en kamera i planet, som filmar ut när planet landar och lyfter, vilket kan minska på passagerarnas rädsla då de ser vad som händer. Passagerarna ser när marken närmar sig och på sätt kan förbereda sig på vad som kommer att hända till följande, att snart tar det i och man kommer att känna ett duns. (Kinnunen 2003 s.65)

2.6.1 Klara av flygresan

Det är viktigt att planera sin flygresa ordentligt i förväg. Man kan undvika resestress genom att långt innan resan planera vad man skall ta med sig, man kan till exempel skriva en lista över alla saker man skall ha med sig och sedan packa sina väskor närmare enligt listan. Då man är rädd för att flyga höjs stressnivån och man blir mer oorganiserad ju närmare man kommer själva flygresan och därför är det viktigt att packa i förväg då man ännu fungerar normalt och kan logiskt tänka på vad man skall ha med sig. Om man vet att man kommer att lida av illamående eller att öronen kommer att låsa sig under flyget skall man gärna kontakta en läkare före resan och möjligen skaffa några mediciner som man kan tänkas behöva. (Brown 1996 s.127) Man kan också förbereda sig genom att bekanta sig med miljön i förväg och köra ut till flygfältet för att kolla hur det ser ut och vart det är man skall gå då man skall resa. (Karlsson 2008)

Enligt Brown skall man ordna skjutsen till flygplatsen i tid. Man kan till exempel beställa flygplanstaxi redan dagen innan, så taxin kommer och plockar upp en enligt i förhand bestämd tid. Många som är flygrädda brukar ofta skjuta upp starten hemifrån till den sista möjliga stunden. Om man då startar i brådska och trafiken stockar sig på vägen kommer antagligen stressnivån att stiga och känslan av rädsla öka. När man sedan anländer till flygplatsen är det bra att skriva in sig på flyget i tid. (Brown 1996 s.128) Då man har god tid på sig på flygplatsen kan man till exempel spendera en tid med att följa med flygplanen som lyfter och landar för att få en idé om rörelser man snart kommer att uppleva. (Wilson 2010, 2e)

Även om man anländer i god tid till flygplatsen och checkar in sig, råder Brown att flygrädda passagerare skall gå in i planet till sist. Om personen till exempel lider av klaustrofobi, kan rädslan bli värre om man blir omringad och instängd av de andra passagerarna som kommer ombord. Det underlättar också rädslan om man får röra på sig så länge som möjligt och inte behöver sitta stilla på sin plats. (Brown 1996 s.128, 129)

Enligt Brown (1996 s. 41-47) är det viktigt att man känner på sig när skrämmande tankar börjar uppkomma i hjärnan så man medvetet kan försöka dämpa ner dem. Man

kan till exempel knipa sig för att distrahera sig själv eller ha ett gummiband runt armen som man kan dra och släppa med en liten smäll. Man får inte heller glömma att lugna ner sig genom att hålla sin andningsdensitet inom normala gränser. Det finns flera olika andningstekniker som man kan lära sig för att behålla andningen under kontroll. Man kan till exempel räkna stora siffror samtidigt som man andas in eller ut. Man skall också försöka byta ut de skrämmande tankarna till positivt själv tänkande.

Man skall komma ihåg att man kan kontrollera sitt tankesätt. Man skall inte låta sig börja tänka irrationella tankar om flyget, och på saker som man inte har kontroll över. De normala små ljuden och rörelserna kommer inte att leda till att flyget kraschar. Man skall övertyga sig själv över att piloterna är professionella flygare och kan sitt jobb. Det största problemet är ofta att flygrädda personer stressar så mycket om flyget att de bygger själva upp rädslan, och intalar sig själva att flyget kommer att sluta illa. Man skall veta att man själv har kontroll över sina tankar och därmed försöka byta ut de dåliga tankarna med nya positiva tankar. Man kan till exempel tänka på fina händelser och ställen man kommer att uppleva framme på destinationen. (Pollock 2009)

Det är bra om man kan hålla sig lugn under flyget. Det finns olika tekniker om hur man kan hålla sig lugn då man känner på sig att man börjar bli nervös. Huvudidén är att man själv har kontroll över sina rörelser, även om man det är samma rörelser som rädslan skulle uppge. Man kan först ta i armstöden i sätet och klämma dem så hårt man kan i ca tio sekunder. Sedan skall man skaka av sig lite där man sitter och till sist andas djupt några gånger. (Wilson 2010, 2d)

Det finns olika tekniker om hur man skall andas då man känner sig obekvämt och ångestfylld. Under ett flyg kan dessa sätt lätt hjälpa en att lugna sig. Man kan först andas lugnt in och ut genom näsan, hålla handen på magen så man känner hur den rör sig när man andas. För att ytterligare lugna andningen kan man lugnt andas in genom näsan, räkna till tre och sedan sakta blåsa ut luften mellan läpparna. Om ångesten fortfarande stiger, skall man sätta sig bekvämt, koncentrera sig fullt på andningen och stänga ögonen. Man skall andas djupt in, och samtidigt som man andas ut skall man sakta säga ”relax”, lugn. Sedan skall man andas tio gånger normalt samt räkna tyst för sig själv andetagen, från tio nedåt. Då man sedan kommer till den sista, skall man

sakta säga ett och samtidigt öppna sina ögon. Dessa tekniker ger en tid för att lugna sig och stoppa stressen och ångesten förrän de tar totalt över. (Wilson 2010, 2c)

Många flygrädda personer känner sig tryggare om de får meddela kabinpersonalen om sin rädsla. En del får också lättnad av att hälsa på flygkaptenen före flyget. Brown nämner dock att det inte är en bra idé att berätta att man är flygrädd till flygkapten för många flygkaptener kommer ofta med skämtsamma svar att de också är rädda. (Brown 1996 s.153) När man sedan sätter sig på sin plats är det bra att göra några små lugnande övningar, se på människor som stiger ombord på planet och diskutera smått med dem som sätter sig bredvid en. Under starten kan man distrahera sig själv genom att till exempel vicka på tårna i 30-50 sekunder. Då skylten för säkerhetsbältet slocknar råder Wilson att man skal stiga upp och promenera en stund i planet. (Wilson 2010, 2e) Det kan också hjälpa om man har något att göra med på flyget, som till exempel en bra bok eller bra musik. (Kaasalainen 2009) Om man tycker att man upplevt något obehagligt eller onormalt under flyget skall man gärna fråga och diskutera det med kabinpersonalen redan under flyget. (Wilson 2010, 2e)

2.6.2 Hjälp av kabinpersonalen

Det är bra att nämna sin flygrädsla för kabinpersonalen. Då kan de till exempel sätta sig ner med en för en liten stund och diskutera rädslan. De kan sedan framöver berätta vad som kommer att hända i fortsättningen, om normala ljud som kommer att höras under starten eller om turbulens är i sikte. I en intervju berättar en flygvärdinna att hon brukar rekommendera flygrädda passagerare att inte sitta vid vingarna, för där hörs motorerna som kraftigast. Att sitta vid hjulen kan också leda till osäkerhet för de hörs tydligt när hjulen tas in efter starten eller sätts ner för landningen. (Håkan H 2007)

Kabinpersonalens arbetsuppgifter innehåller mycket mer än bara servicen ombord på planet. Det handlar om allt mellan att lugna passagerare under turbulens till att evakuera hela planet efter en nödlandning. De finns till för att passagerarna skall ha en trygg och ofarlig resa till destinationen. Det är tröstbringande för flygrädda att veta

att kabinpersonalen är professionell. (Flyinganxiety 2010, 4a) Kabinpersonalens kunskaper uppehålls genom olika tester som görs årligen. De årliga testerna är viktiga på grund av att bestämmelser inom säkerheten för flygbranschen ändras i snabb takt. (Burke 2003)

Förrän passagerarna kommer ombord har kabinpersonalen redan kontrollerat alla förstahjälppaket som är med på flyget samt att det finns tillräckligt med syreflaskor. Före starten berättar kabinpersonalen om hur säkerhetsredskapen skall användas i nödsituation. De kontrollerar också att kabinen är säker för starten. (Flyinganxiety 2010, 4a)

Kabinpersonalen kan inte bota själva flygrädslan men de är skolade till att bota och underlätta på olika symptom som förekommer. (Katz 2002) De har alla fått skolning för förstahjälp och färdigheter att använda sina kunskaper på flyget. (Burke 2003) De kan hjälpa en att lugna ner sig på flyget. Kabinpersonalen bör lära sig att identifiera symptom som flygrädsla bär med sig. På detta sätt har de lättare att ta hand om passageraren, och försäkra passageraren att de inte är i fara. (Katz 2002) Kinnunen som har undersökt flygrädsla på olika plan har kommit fram till att passagerarnas känsla och lugnhet beror mycket på hur personalen på flygplanet uppför sig samt deras ansiktsuttryck. Hon påpekar också att flygkaptenen kan påverka passagerarnas känsla av rädsla. Genom att flygkaptenen annonserar och ger någon sorts information till kabinen lugnar ofta passagerarna. (Kinnunen 2003 s.58)

2.6.3 Hjälpa av anhöriga

Som en anhörig skall man visa att man tar problemet på allvar men man får inte tvinga den rädda i en obehaglig situation, det kan bara förvärra fobin. Man kan till exempel fråga om och hur man kan hjälpa till. (Hellström & Hanell 2000 s.170) Det är viktigt att visa förståelse för personen och dennas ängsliga känslor. Man skall vara tålmodig, lugn och finnas närvarande då när man behövs. (Tamminen 1999 s.53) Man kan också försöka få personen med fobi att förstå att det finns möjligheter att bli av med rädslan eller fobin och hjälpa personen i fråga att söka hjälp. (Furman 2002 s.29)

Man kan till exempel föreslå personen i fråga att försöka söka professionell hjälp och berätta att det finns möjlighet till terapi. (Hellström & Hanell 2000 s.170,178) Under själva flygresan är det ytterligt viktigt att de anhöriga som reser med den flygrädda håller sig lugna så de inte orsakar mer rädsla hos den lidande. (Tamminen 1999 s.53)

2.6.4 Kurser

De flesta stora flygbolag ordnar kurser för flygrädda. Information om dem hittas lätt på flygbolagens egna hemsidor. Här följer några exempel på flygkurser.

Flygrädsla kurs i Finland

Finnair har ordnat kurser för flygrädda sedan 1992. Senast har kursen ordnats på hösten 2009. Finnairs kurs kostar 500euro eller 35,000 Finnair Plus poäng. (Kaasalainen 2009) Kursen dras av två psykologer, av vilka en är flygkapten, samt annan personal av flygbolaget. Kursen räcker tre dagar, och det rymmer ca 15 personer i en grupp. Av deltagarna är ca 60 % kvinnor och 40 % män. Det ordnas skilda kurser för barn som är 9-14 år gamla, om de bara finns tillräckligt med intresse. (Kinnunen s.59) Psykologerna ger information om rädsans betydelse och påverkan och Finnair ger information om flygplanen samt flygsäkerheten. Under kursen bekantar sig deltagarna med Finnairs plan, först genom olika simulatorer på skolning centralen och sedan bekantar man sig med de äkta planen i reparationshallen. Sedan tas deltagarna ut på en rundtur med ett plan på fältet. Till kursens slut tas deltagarna ut på ett flyg till Köpenhamn eller till Göteborg. (Kaasalainen 2009 & Kinnunen 2002 s.203) För tillfället kan man läsa på Finnairs hemsidor att inga kurser ordnas. (Finnair 2010)

Flygrädsla kurskurs i Phoenix

Enligt flygkaptenen Nielsen (2010, 1c) är det viktigt att flyga för att överkomma sin flygrädsla. Han är med och ordnar årliga kurser i Phoenix USA för flygrädda. Det första skedet är en två timmars gratis kurs på ett flygfält i Phoenix. Där får deltagarna information om flygrädsla, vad som händer under ett normalt flyg och olika metoder de kan använda sig av då de börjar känna sig nervös. Det ger också en möjlighet för flygrädda att ställa frågor. Man behöver inte komma ensam till kursen utan Nielsen uppmuntrar deltagarna att ta med sina stödpersoner.

Det andra skedet kostar 150 dollar och kan ta emot 12 deltagare. Kursen omfattar information som Nielsen skickar till deltagarna via elektronisk post. Deltagarna skall också boka plats på ett flyg, som bestämts i förväg. Före flyget kommer Nielsen att ordna ett tillfälle där de kan diskutera aktuella problem och uppehålla en lugn och god stämning. Det är meningen att hela gruppen skall åka tillsammans till San Diego, äta lunch där och sedan flyga tillbaka. Ibland har det skett att någon har vägrat flyga tillbaka och hamnat komma med buss. Även i detta fall uppmuntrar Nielsen att man skall ta med en stöd person. Stödpersonen behöver inte betala för kursen utan bara för själva flygresan. (Nielsen 2010, 1d)

Flygrädsla kurs i Sverige

I Sverige ordnas kurser av Avia Safe AB i samarbete med SAS. I kursen behandlas faktum om rädsla och fakta om flygplanet samt flygandet. Man lär sig också om hur flygandet påverkar människans kropp fysiskt och psykologiskt samt olika avslappningsmetoder man kan använda sig av under ett flyg. I slutet av kursen är det meningen att man skall våga följa med på ett inrikesflyg. Kursen kostar 9 900 kronor. (Avia Safe 2010)

Flygrädsla kurs i England

British Airways ordnar kurser i England och Irland. Deras kurser kostar ca 340 euro. Kursens första del innehåller en föreläsning av kaptener som berättar mest om flygsäkerheten. Den andra delen handlar om rädslan och avslappningsmetoder. Denna del dras av en professionell psykolog. Även denna kurs slutar med ett flyg, som räcker ca 45min. Under flyget meddelar kaptan hela tiden om vad som händer och vad som kommer att ske till följande. För de flygrädda är det mycket lugnande att få information om allt som sker under ett flyg. (Aviatours hämtad 2010)

2.6.5 Andra hjälpmedel

Under informationssökningen om flygrädsla kom det fram att det enklaste sättet att hitta information om flygrädsla är från Internet. Där hittar man många hemsidor som är direkt inriktade för flygrädda, de flesta av dem är dock engelskspråkiga. Sådana hemsidor är till exempel Flying without fear (Keith 2010) och Fearless Flight (Ron 2010). Dessa hemsidor är grundade av privatpersoner, som är piloter. På alla dessa sidor hittar man information om flygrädsla och olika sätt hur man kan hantera rädslan. Man hittar också information om kurser för att bemästra sin flygrädsla. Man kan köpa hem böcker, CD skivor och DVD filmer som hjälper en. Många sådana hemsidor har även länkar till andra hemsidor som kan ha andra produkter eller annan aktuell information.

På hemsidan Flight Level 350, finns tusentals videofilmer om när plan flyger, lyfter och landar. För flygrädda kan det vara bra att kolla upp några sådana videofilmer före man flyger så man blir van med tanken att flyga. (Nielsen 2010, 1e.)

3 METODDISKUSSION

Beroende på vad man har för syfte och hur man har tänkt samla in data för sin undersökning kan man välja att använda sig av den kvantitativa eller kvalitativa forskningsmetoden. Den kvantitativa forskningsmetoden baserar sig på statistik, där man genom siffror undersöker sitt problem. (Patel & Davison, s.12, 90, 1994) Däremot baserar den kvalitativa forsknings metoden på intervjuer samt olika handlingar som man observerat. I huvud sak finns det tre olika sätt att samla in kvalitativ data, genom intervjuer, direkta observationer och dokumentanalyser. Genom intervjuer får undersökaren direkta citat om bland annat vad den intervjuade känner och tänker medan de direkta observationerna handlar om att undersökaren observerar individers handlingar och kan göra anteckningar om dem. Dokumentanalyser betyder att man använder sig av citat från olika skrivna källor. Målet med dessa kan sägas vara att ”se världen med den andras ögon”. (Larsson 2005, s.91-92)

I detta arbete har jag valt att använda den kvalitativa forskningsmetoden. Jag har intervjuat fyra personer för att få svar på arbetets frågeställningar. Genom dessa intervjuer har jag fått både flygräddas och kabinpersonalens synpunkter på problemet.

Intervjuer kan också delas i olika grupper beroende på hur de är gjorda. Med en strukturerad intervju menas att intervjufrågorna är ordentligt strukturerade på förhand med fasta frågor eller frågor med svars alternativ. Till motsats finns det ostrukturerad intervju som har planerade riktlinjer om vilka ämnen man ska diskutera kring. (Befring 1994, s. 69) För att få så mycket information som möjligt har jag använt mig av en blandning av dessa två sätt, en så kallad semistrukturerad intervju.

3.1 Respondenter

För att få svar på arbetets frågeställningar intervjuades tre flygrädda, Sirkka, Laura och Michaela, samt en flygvärdinna, Sari Siivonen. Det gick mycket snabbt att hitta

personer för intervju. Dessa tre flygrädda som jag slutligen intervjuade var alla bekanta till mig genom någon gemensam bekant. De var alla kvinnor som bor vid huvudstadsregionen. De gav mig lov att publicera sina hela namn i arbetet, men eftersom arbetet kommer ut på Internet, till allas användning, vill jag skydda deras integritet och därmed inte ge ut deras hela namn med efternamn. Därmed är de nämnda endast med förnamnet. Då jag ville få information om hur de klarar av flygandet var det viktigt att de flyger även om de är rädda för det. Alla dessa flygrädda respondenter flyger flere gånger om året.

För att få en sakkunnig synpunkt på problemet intervjuade jag Sari Siivonen. Hon gav mig också lov att citera sig med sitt hela namn. Siivonen har jobbat på Finnair som flygvärdinna över 20 år. I över tio år har hon medverkat på Finnairs flygrädsla kurser. Därmed har hon haft mycket nära kontakt med olika flygrädda personer och känner till olika problem som rädslan medför. Hon gav mig också kabinpersonalens synpunkt på flygrädsla.

3.2 Frågeguide

Jag hade 21 stycken frågor för de flygrädda. Genom att intervjua fick jag direkt information om hur flygrädda upplever sin rädsla. Frågorna var planerade men gav rum för respondenten att svara mycket fritt och mångsidigt. Först diskuterade vi kring olika faktorer som påverkar deras flygvanor. För att få bakgrunds information om deras rädsla började jag med att fråga hur de flyger. Jag undrade hur ofta de flyger, vad de har för flygpreferenser, samt att de skulle berätta kort om sin rädsla, vad de egentligen är rädda för.

Till följande var mitt intresse att få fram information om flygräddas behov och vanor för att klara av att flyga samt hur mycket de behöver tänka på flyget i förväg. Vi diskuterade olika sätt hur de håller sig lugna under flyget och vad de har för sätt att förbereda sig för flygresan. Vi pratade också om att hur de klara av att sova natten innan resan, samt på flyget.

Jag anser att det är viktigt att få hjälp till sin rädsla och därmed såg jag nödvändigt att fråga dem om de har sökt hjälp till sin rädsla och om de är medvetna om hur de kan få hjälp. Jag antar att många känner till Finnairs kurser för flygrädda, och därmed tycker jag det är viktigt att få flygräddas åsikter om kursen. Det är intressant att få information om flygrädda är medvetna om att kursen funnits och vad de tycker om faktumet att kurser inte ordnas mer.

Att få information om faktorer som påverkar flygräddas val av flyg, kan vara till nytta då man säljer flyg. För kabinpersonalen kan det också vara till hjälp att få denna information för att sedan bättre kunna hjälpa de flygrädda att byta plats vid behov. Därmed ansåg jag nödvändigt att fråga flygrädda vilka faktorer som påverkar mest då de köper en flygresa, och om de har någon skillnad var i planet de sitter.

Som en flygvärdinna är det viktigt för mig att få reda på hurdan kontakt med personalen som flygrädda förväntar sig på flyg. Därmed frågade jag om flygrädda anser att de kan kommunicera med personalen, samt om de får tillräckligt med kontakt med personalen ombord. Hurdan kontakt de får och om det sker på rätt sätt. Det kan också vara viktigt för personalen att få reda på att det finns flygrädda ombord och därför frågade jag också om de brukar meddela sin rädsla för personalen. Det är viktigt att veta vad flygrädda har för förväntningar så kabinpersonalen bättre kan hjälpa dem på flyget. Min mening var också att få fram hur stor inflytande piloterna har på flygrädda. Jag undrar om flygrädda anser att de får tillräckligt kontakt med piloterna, då piloter idag inte har så mycket kontakt med passagerarna ombord.

Jag var intresserad över att få information om vad kabinpersonalen kan göra för att flygrädda ska känna sig tryggare under ett flyg. Därför diskuterade vi kring olika faktorer som flygrädda reagerar på och vad de önskar att kabinpersonalen skulle göra. För mig var det också intressant att få veta om flygrädda anser att kabinpersonalen vet hur de kan hjälpa till eller anser de att kabinpersonalen inte kan göra något och är omedvetna om problemet. Genom att få svar på dessa frågor fick jag information om kabinpersonalen borde få extra utbildning om flygrädsla.

3.2.1 Frågor till Siivonen

Med intervjun med Sari Siivonen ville jag få fram kabinpersonalens synpunkter samt hennes personliga åsikter om flygrädsla, som hon har på basen av sitt arbete med flygrädsla kurserna.

Först frågade jag om Siivonens arbetsbakgrund, för att få information på vilket sätt hon har arbetat med flygrädda passagerare samt hur mycket hon överhuvudtaget har arbetat inom flygbranschen.

Sedan diskuterade vi kring hur viktigt det är med kommunikationen mellan flygrädda och kabinpersonalen. Jag undrade hur vanligt det är att flygrädda berättar om sin rädsla för kabinpersonalen, hurdan kontakt flygrädda öskar få, samt på vilket sätt hon anser att kabinpersonalen kan hjälpa en flygrädd passagerare. Jag anser att det är viktigt för kabinpersonalen att få information om flygräddas behov så att de kan ge rätt sorts uppmärksamhet och hjälp. Därmed var det också viktigt för mig att få veta om kabinpersonalen redan vet hur de ska bära sig åt med flygrädda. Samt om de inte vet hur de ska behandla flygrädda borde de i så fall få tilläggs utbildning om flygrädsla? Kabinpersonalen är inte de ända som kan påverka flygräddas känsla av trygghet. Även om passagerarna inte ser piloterna kan de spela en viktig roll i synnerhet för flygrädda. Därmed frågade jag om Siivonen anser att det finns något speciellt piloter kan göra för att lätta på flygräddas rädsla. Det kan vara viktigt även för piloterna själva att få veta hur de kan påverka flygrädda ombord.

För att få mera information om flygrädsla, frågade jag Siivonen om vilka olika problem om flygrädsla som kommit fram under kurserna. Jag anser också att Siivonen som är insatt i flygrädsla kurser kan ge idéer om var flygrädda kan söka hjälp och om det finns andra företag än Finnair som ordnar kurser för flygrädda i Finland.

3.3 Genomförande av undersökning

Intervjun med Siivonen gjordes onsdagen den 6.10.2010 klockan 12.00. Vi träffades på Helsingfors-Vanda flygfält där vi satt i ett personalrum. Det tog 45 minuter att genomföra intervjun. Jag hade planerat tio frågor som jag använde som en grund för intervjun. Intervjun bandades, vilket underlättade mitt arbete att transkribera och citera Siivonen. Intervjun finns transkriberad som bilaga nr.3.

De tre flygrädda träffade jag alla skilt för sig. Den första intervjun var en telefonintervju med Sirkka, den 06.10.2010 klockan 20.00. Intervjun bandades genom att samtalet utfördes via högtalare, med bandspelaren bredvid. Hela intervjun tog ca 40 minuter. Den andra intervjun var med Laura, som jag träffade på ett kafé i Helsingfors den 07.10.2010 klockan 15.45. Denna intervju tog ca 45 minuter och även denna intervju bandades. Den sista intervjun utfördes den 11.10.2010, på ett annat kafé i Helsingfors. Vi träffades klockan tio och satt och diskuterade flygrädsla i ca 45 minuter. Denna intervju bandades också.

4 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel behandlas intervju svaren. Det tas upp faktorer som påverkar flygräddas rädsla, samt olika faktorer som påverkar hur de klarar av själva flyget. Olika synpunkter på kommunikationen med flygplanets personal och de flygrädda behandlas samt om kabinpersonalen borde få skolning om flygrädsla. Till sist förklaras hur flygrädda har sökt hjälp till sin rädsla.

4.1 Rädslan

Genom intervjuer med de flygrädda kom det fram att själva rädslan handlar mycket om klaustrofobi. De anser att det känns mycket obehagligt och skrämmande att vara instängd i ett föremål. Att känna sig instängd och vara medveten om att det är omöjligt att stiga av mitt under resan, även om man känner behov för det, försämrar situationen som redan färdigt är spännande. Också då de väljer plats i flygplanet funderar de mycket på var de skall sitta så att de kommer snabbast ut om det händer något. De flesta anser att de måste få sitta vid gångplatsen, så att de inte har något i vägen om de plötsligt behöver gå. Det kom också fram att det finns en del som hellre sitter vid fönstret, för att ha möjligheten att se ut för att försäkra att flyget går uppåt. Ibland kan det hjälpa mera att kunna se ut, än att kunna snabbt komma bort från sin bänk. De ville dock alla gärna sitta så nära som möjligt vid en nödutgång eller någon vanlig utgång.

Det kommer också fram att respektive flygrädda också är rädda egentligen på grund av sin ovisshet för själva flygplanet och flygandet i sig. De förstår inte hur ett så stort och tungt föremål kan hållas i luften. De förstår inte hur det fungerar och de har svårt att acceptera och lita på att andra verkligen vet hur planet fungerar och hur man skall handskas med det. De känner också obehag för de normala ljuden som kommer från planet då det är i gång och flyger. Då de inte alltid förstår varifrån alla ljuden kommer känns de skärskilt obehagliga. I synnerhet kommer detta problem upp då planet startar och alla de olika ljuden framstår. Först då motorer sätts igång vid porten, sedan vid landningsbanan då de får full effekt och under lyftet då landningsställningen tas in. Det kom fram att om de skulle få mer information om ljuden och hur flygplan egentligen fungerar kunde det lätta på deras rädsla.

Siivonen berättar att ord som "hätälasku", det vill säga nödlandning, används ofta fel av medier. Det finns fall då flygplan måste mellanlanda, till exempel på grund av något tekniskt fel, för att undvika att situationen skulle bli en nödsituation. Sådana fall kallas ofta för nödlandningar i median vilket ger en fel bild av situationen. Hon menar att detta påverkar flygräddas trygghets känsla samt ger dem felaktiga sinnebilder och tankar. Medierna borde vara mer försiktiga med hur de uttrycker sig.

4.2 Flyget

Även om de flygrädda vågar flyga, och utsätter sig för flygandet flera gånger om året är det inte lätt för dem. Alla respondenterna vägrade att flyga utan att ha någon nära anhörig med sig. De behöver också ofta förbereda sig väl före flygen. De finns många olika sätt hur de förbereder sig för flygen. En del går till massören för att kunna lugna ner sig och inte behöva vara så stel i hela kroppen. De använder också olika lugnande mediciner som de skaffat från läkare eller någon naturbutik. Det som är ytterligt viktigt för dem är att de ska ha någon sorts underhållning på flyget. Före flyget köper de ofta tidningar eller böcker för att läsa dem på flyget. Det allra viktigaste är dock att ha en pålitlig resekompan med sig. Siivonen berättar att det är vanligt att flygrädda försöker bota sin rädsla själva genom att dricka alkohol både före och under flyget. Hon rekommenderar att flygrädda inte skulle använda alkohol på flygen. Det kan vara svårt för de flygrädda att veta hur mycket som är lämpligt att dricka och att bli berusad kan även förvärra rädsla. Hon menar att om rädslan till exempel handlar om att tappa kontrollen, tappar man kontrollen på nytt då man blir berusad.

4.2.1 Sova

Då flyget känns som en mycket spännande händelse kan de flygrädda ha svårt att kunna sova före flyget, samt på själva flygplanet. Under intervjuerna med flygrädda kom det fram att flygrädda är så nervösa för flyget att de inte kan sova lugnt och tillräckligt natten innan. Det kom fram också positiva synpunkter med att inte kunna sova natten innan. Själva flyget kan vara så spännande att det är svårt att sova. Det skulle dock vara bättre att sova på flyget för då känns det som det skulle vara snabbare över. Faktumet att man inte kan sova natten innan kan leda till att man är så trött på resan att man får sömn på flygplanet. En del flygrädda använder sig av denna taktik. De försöker med flit sova så lite som möjligt före flyget för att ha större möjlighet att kunna somna under flyget.

4.2.2 Att välja flyg

Flygrädda, som vågar flyga, väljer noga vad de åker med för flyg. Under intervjuerna kom det tydligt fram att de flygrädda hade ett alldeles gemensamt mönster i deras val av flyg. Det första som de tänker på när de ska flyga är flygbolaget. Det får inte vara något lågprisflygbolag och det ska helst vara ett finländskt företag. Finnair anses som val nummer ett. Finnair har en mycket positiv och säkerhetsinriktad image.

Den andra poängen som kom fram är att ju kortare flyg desto bättre. De tycker också att flyg på dagen känns bättre och tryggare än flyg på natten. De har en känsla att om det händer något så är det lättare att få hjälp på dagen än på natten.

4.2.3 Kabinpersonalens beteende

Flygrädda tittar och följer noga med flygvärdinnor när de jobbar. Siivonen betonar viktigheten med hur kabinpersonalen beter sig på flyget och vad de har för olika gester. Även i alldeles normala tillfällen som till exempel då flygvärdinnan ska föra en dryck till någon passagerare och hon inte minns exakt var passageraren sitter, då rynkar hon på pannan för att bättre minnas. Denna gest kan tolkas av en flygrädd som att något farligt händer. Samma idé kommer fram i en av mina intervjuer med flygrädda. En flygrädd berättar att hon blir alltid lite extra skraj om en flygvärdinna till exempel vinkar till köket för att någon ska hämta henne mer mjölk eller något dylikt. Även om det handlar bara om mjölk, kan det ge en skrämmande känsla för en flygrädd.

De flygrädda berättar också att de tittar speciellt noga på kabinpersonalens alla ansiktsuttryck. Hur kabinpersonalen uttrycker sig och vad de ger för blickar till varandra tolkas hela tiden av flygrädda passagerare. Därmed ska kabinpersonalen bete sig så att flygrädda så lite som möjligt får chans för misstolkning. Det är viktigt, att då allt är lugnt, ser även kabinpersonalen speciellt lugna och glada ut.

4.2.4 Kameran

Vissa flygplan har en kamera framme under nosen som filmar ut då planet lyfter och landar. I kabinen finns det tv-skärmar som visar bilden till passagerarna. Detta kan anses som både positivt och negativt för de flygrädda. Det beror mycket på vad själva rädslan handlar om. Även under intervjuerna kom det fram olika åsikter om kameran. Om flygrädda inte är rädda att titta ut, vill de gärna se ut och följa med var planet åker. Faktumet att tv-skärmarna också visar marschhöjden kan ge en känsla av lättnad för flygrädda. Då kan de i realtid följa med att planet faktisk åker uppåt, eller håller sin höjd. Det kom också fram att då tv-skärmen är så liten så behöver den inte ha någon betydelse överhuvudtaget för den flygrädda. En negativ faktor blir tv-kameran då den rädda absolut inte vill se ut.

4.3 Kontakten mellan kabinpersonalen och den flygrädda

Enligt Siivonen är det viktigaste, för kabinpersonalen, att kunna tolka vad den flygrädda egentligen vill. Det finns olika sorters flygrädda. En del vill sitta stilla och tysta i sin egen bubbla, utan att någon tar kontakt med dem. Andra vill ha information och möjlighet att kommunicera med kabinpersonalen. De ska ha möjlighet att få information om de normala ljuden så de vet vad som pågår.

Flygrädda anser att det är bra att diskutera flyget med kabinpersonalen. De vill gärna att någon kommer emellan och frågar om allt är okej eller berättar om vad som pågår eller förklarar något som den flygrädda inte förstår. De flygrädda anser också att det hjälper mera då det är en yrkeskunnig person som försäkrar dem om tryggheten. Siivonen säger att det är bra om kabinpersonalen ger flygrädda extra information i synnerhet under specialtillfällen. Kabinpersonalen kunde personligen förklara varför planet är försenat eller varför det skakar under flyget. Det är viktigt för flygrädda att få information om att det som pågår är normalt och under kontroll.

Då det finns flygrädda ombord är det viktigt att kabinpersonalen tar sig lite extra tid för dem. Enligt Siivonen kan det vara svårt att hitta balanser där uppmärksamheten

blir för stort. Som kabinpersonal får man inte ge så mycket uppmärksamhet att det ger den flygrädda orsak till ytterlig rädsla. Hon poängterar att rädslan inte ska ha några positiva resultat. Om rädslan ger dem positiva resultat kommer de inte att vill bli av med sin rädsla.

Det finns också flygrädda som inte vill bli tilltalade och skall då lämnas i fred. Siivonen förklarar att kabinpersonalen ska använda sunt förnuft då de kommunicerar med flygrädda. Om man har ögonkontakt med dem kan man försiktigt fråga hur de mår, men man ska inte störa dem om de sover eller läser någon bok.

4.3.1 Att meddela om sin rädsla

Enligt Siivonen kan det vara mycket viktigt för kabinpersonalen att få informationen om att det finns flygrädda ombord. Flygrädda kan till exempel få panikattack och börjar hyperventilera under flyget. Olika panikanfall kan se ganska våldsamma och farliga ut och då är det viktigt att kabinpersonalen vet att det inte handlar om direkt livsfara, utan att det antagligen handlar om rädslan och det viktigaste är att lugna ner passageraren. I värsta fall kan en flygrädd i panik försöka öppna nödutgångarna och orsaka en riktigt farlig situation. Siivonen påminner dock att alla inte är beredda att berätta om det.

Siivonen anser att det är bra kundservice om man tar kontakt med passagerarna. Hon påminner dock att det beror totalt på situationen om hur man kan ta upp ämnet med passageraren. Man får inte vara för rak på sak, utan man måste börja försiktigt. Man kan till exempel börja med att fråga om hur passageraren mår. Då kan passageraren själv ta upp sin rädsla, samt låta bli att tala om det om man inte vill. Flygrädda kan också vara mycket aggressiva som passagerare och då kan det vara ganska komplicerat att kommunicera med dem.

Genom intervjuerna kommer det fram att flygrädda sällan berättar om sin rädsla för kabinpersonalen. De tycker att kabinpersonalen har redan så mycket att göra och att man inte behöver störa dem då de arbetar. En annan poäng som kom fram är att det

inte själva visste vad kabinpersonalen skulle kunna göra för att hjälpa dem, och anser då att det känns onödigt att berätta det. Även om de inte har meddelat kabinpersonalen om sin flygrädsla, så kommer det fram att det skulle lugna dem själva om de skulle veta att kabinpersonalen är medveten om deras rädsla.

Det kan vara pinsamt för flygrädda att erkänna sin rädsla. Under intervjuerna kommer det upp att en del flygrädda kan känna sig som om de skulle vara de enda som är rädda och de vill inte uppta kabinpersonalens tid eller störa personalen. De flesta flygrädda har ändå inga problem med att diskutera sin rädsla på flyget. Att diskutera saken kan även hjälpa för då behöver man inte sitta ensam och fundera på alla frågor för sig själv. Ibland kan det också kännas mer pinsamt att inte prata om rädslan om det till exempel syns tydligt på kroppsspråket att man är rädd.

Siivonen påminner att även om män och kvinnor är lika rädda så är det oftast kvinnor som meddelar och diskuterar sin rädsla. Hon tror att män anser att det är omanligt att vara rädd och därför måste de vara oerhört rädda för att kunna berätta om det.

4.3.2 Piloternas inflytande

Piloterna kan påverka flygräddas trygghet otroligt mycket. Enligt Siivonen är det oerhört viktigt att piloterna annonserar något under flyget. Flygrädda kan mata sin rädsla med tankemönster som de tar till exempel från filmer. Därmed kan de även tänka sig att flyget inte har några piloter över huvudtaget, utan att de flygs av bara maskiner. Det är viktig information för flygrädda att höra att det finns någon i förarhytten. De flygrädda skulle också mycket gärna vill ha mer kontakt med piloterna. De anser att det är oerhört viktigt, att piloterna annonserar något och hör av sig till kabinen, då man i dagens läge inte mera får gå in till förarhytten och hälsa på piloterna. Huvudsaken är inte vad de säger utan att överhuvudtaget hör av sig.

Tidigare då man fick besöka förarhytten lugnade det många flygrädda. Siivonen berättar att många flygrädda känner sig lugnare efter att de fått träffa piloterna. De får se att det är lugnt i förarhytten och sedan att det är mänskliga människor som sitter

där. Att de får ett ansikte för den som kör. Siivonen nämner också att många flygrädda frågar personliga frågor av piloterna, som till exempel att har de barn. Så tänker de att det inte kan vara farligt att flyga om han, piloten, har lämnat hemma sina barn och istället kommit på flyget. Flygrädda skulle mycket gärna också vill ha möjligheten att kunna personligen hälsa på piloterna. Det skulle hjälpa om man under ombordstigningen hade dörren till förarhytten öppen. På detta sätt skulle flygrädda lätt och snabbt försäkra sig om att det på riktigt finns någon som styr planet samt ge dem en möjlighet att hälsa.

4.3.3 Kabinpersonalens utbildning

Siivonen anser att kabinpersonalen inte alltid vet hur de ska bära sig åt med flygrädda passagerare. Det kan vara svårt att veta hur man ska bära sig åt, men oftast klarar man sig genom att agera enligt sina egna instinkter. Hon säger att det störta problemet är att kabinpersonalen inte alltid har tid att ge extra uppmärksamhet för flygrädda. Oftast handlar det bara om några minuter men även det kan vara svårt ibland.

Siivonen berättar att ännu på 90-talet fick kabinpersonalen undervisning om flygrädsla. Idag då ny kabinpersonal skolas får de så gott som ingen information om flygrädsla. Under skolningen nämns det kort att flygrädsla finns, men kabinpersonalen får ingen direkt skolning om det. Enligt Siivonen skulle det vara mycket viktigt för kabinpersonalen att få information om flygrädsla. Man kunde till exempel skriva någon artikel om det i kabinpersonaltidningen Okey. Siivonen berättar att sådana artiklar har planerats men av okänd orsak har de inte blivit publicerade.

Siivonen berättar att flygrädsla är en viktig sak som borde tas upp under kabinpersonalens skolning. Skolningen kunde ge dem information om hur man ska handskas med flygrädda. För kabinpersonalen skulle det vara nyttigt att veta bland annat var gränsen går till vad som är tillräckligt med uppmärksamhet och vad som är för mycket. Det skulle också vara bra om kabinpersonalen kunde ge vidare information om var och hur flygrädda kan söka hjälp till sin rädsla. Siivonen berättar att en stor del av kabinpersonalen var omedveten om företagets flygrädsla kurser. De

borde absolut ha fått information om dem. Då kunde de ha åtminstone berättat på flygen om kursverksamheten.

4.4 Att söka hjälp

Under mina intervjuer kom det fram att flygrädda har svårt att hitta hjälp till sin rädsla. Alla nämnde Finnairs flygrädsla kurs men något annat kände de inte till. De hade dock hittat på några lösningar hur de kan hjälpa sig själva. En av dem hade kontaktat läkare och fått lugnande mediciner, utan dem vägrar hon att flyga. En annan hade skaffat lugnande droppar från någon butik som säljer naturprodukter.

4.4.1 Finnairs kurs

Finnairs flygrädsla kurs är något som alla de intervjuade flygrädda hade hört om. De hade dock inte alla deltagit i den. Överlag ansåg de att kursen är mycket nyttig och kan hjälpa flygrädda att komma över sin rädsla. De anser att kursen kan ge dem mycket nyttig information och svar på frågor de undrar över.

Hon, som hade deltagit i kursen, ansåg att kursen var mycket bra men att den hjälpte dem andra säkert mera än henne själv. Hon fick mycket information från den, men vissa saker som till exempel att besöka förarhytten under flyget bara ökade på hennes ångest. Hon sade att de kändes överväldigande att se alla knappar över allt och hon förstår inte hur någon kan veta vad de alla är.

Den andra berättade att hon faktiskt kontaktat Finnairs flygrädsla kurs, men att till sin besvikelse fick hon höra att för tillfället ordnas inga kurser. De hade dock skickat henne Kinnunens bok om flygrädsla, som också innehåller några lugnande övningar. Hon har läst nästan hela boken, och hon ska ha med boken nästa gång hon flyger samt testa lugnande övningar enligt bokens instruktioner.

Den tredje var medveten om Finnairs kurser, och var mycket intresserad av dem. Hon har fått mycket stöd av sin mamma som också har uppmuntrat henne att kontakta Finnairs flygrädsla kurs. Hon har dock inte än vågat ta steget att delta i dem men hon tänker att någon dag ska hon göra det.

Siivonen berättar att kurserna var mycket informativa och behandlade flygets alla olika skeden. Kursen hjälpte den rädda på fyra olika plan. Först gav den mycket med information om flyget samt om all verksamhet kring flyget som till exempel markpersonalens uppgifter på flygfältet, teknikerna och flygledningen. Sedan hade de olika uppgifter där de skulle överge kontrollen till någon annan. Sådana övningar var till exempel att ögonen bands för på en och någon annan i gruppen fick leda denne runt byggnaden. Som tredje hjälpmedel hade de varandra. Det hjälpte dem mycket att få träffa andra med samma problem och gruppen fungerade som en stödgrupp. Det fjärde sättet att påverka och hjälpa den flygrädda var olika avslappningsövningar. Siivonen betonar att olika personer behöver hjälp på olika sätt och på denna kurs fanns det alltid något för alla.

Under intervjun med Siivonen kommer det fram att Finnair har, för tillfället, slutat med sina kurser för flygrädda. Hon säger att det antagligen är en kostnadsfråga. Det är mycket dyrt att ha en stor personal hela veckoslut, samt att ordna olika tillstånd för att kursdeltagarna skall ha möjlighet att besöka olika avdelningar på flygfältet och själva flygplanen. Hon tycker att det är mycket sorligt att kurserna inte ordnas mer. Hon vet att många fick stor hjälp av kurserna, och de var mycket efterfrågade.

Då det under intervjuerna med flygrädda kom fram att Finnair inte mera ordnar flygrädsla kurser, blev de för det första mycket förvånade. De anser att det är jättedåligt att kurserna inte ordnas mer. De skulle föredra att flygrädsla kurserna skulle fortsätta. De anser att det är ett viktigt hjälpmedel för flygrädda att kunna komma över rädslan.

5 DISKUSSION

Flygrädsla är ett mycket omfattande problem. Enligt Tamminen (1999) lider var tionde person av flygrädsla. Genom intervjuerna med de flygrädda samt Siivonen kom det också fram att flygrädda är rädda för alldeles olika saker och de beter sig på olika sätt för att klara av flygen. Kinnunen (2003) har tagit upp samma synpunkt. Hon anser att rädslan är mycket individuell. Enligt min mening kan man då alltså inte sätta alla flygrädda i samma kategori, och tänka sig att det är möjligt att behandla alla flygrädda på samma sätt. Flygrädsla är ett stort problem som berör en stor del människor, och det är svårt att hjälpa dem på grund av rädslan kan vara så olika från person till person. Siivonen förklarar att en orsak till att Finnairs kurs för flygrädda var lyckad just på grund av att den hade fyra olika sätt att underlätta känslan av rädsla. Den kunde på så vis hjälpa olika rädda på åtminstone ett passligt sätt.

Enligt Wilson (2010) kan flygrädslan uppstå stegvis och bli starkare med åren. Detta kommer också fram under intervjuerna med flygrädda. De flesta av dem berättade att de flugit ofta som barn och inte haft några som helst problem med att flyga. Genom att de blivit äldre har de börjat bli mer och mer rädda. Jag anser att detta har att göra med att man överhuvudtaget är mer medveten om olika händelser kring en, och funderar på saker man inte förstår. De flygrädda berättade också att de anser att en orsak till varför de är rädda är just ovissheten för flygandet och att det känns så onaturligt att flyga. Enligt Kinnunen (2003) är detta en mycket vanlig orsak för flygrädsla. Många flygrädda är inte medvetna om vad som är normalt för flyg och därmed kan alldeles vanligt flygplansbeteende orsaka rädsla.

Flygrädda kan lätt bli beroende av hjälp som de får av sina nära anhöriga. De kan till exempel bli vana med att flyga med någon och därmed vägra flyga utan personen. (Hellström och Hanell 2000) Detta kommer också tydligt fram under intervjuerna med flygrädda. De flyger själva bara om de har någon anhörig med sig. Jag anser att sådant beteende kan påverka stort på den flygräddas resmöjligheter. Det kan vara svårt att planera en resa om man måste vara beroende av någon annan. Jag tycker att i synnerhet om det handlar om arbetsresor kan det vara mycket svårt att få någon stödperson med sig.

5.1 Flyget

För att klara av flyget, kom det fram under intervjuerna, att flygrädda behöver mycket underhållning. De ska ha mycket tidningar att läsa eller dataspel eller filmer. Detta tyder på att stora flygplan kan vara bra för flygrädda, på grund av att de har personliga underhållningssystem för varje passagerare. Jag anser att i detta system kunde finnas ett eget program för flygrädda. Programmet kunde ha information om hur flygplan fungerar, om säkerheten och vad allt som flygplans personal gör före själva flyget åker iväg. Det kunde också finnas avslappnings övningar som flygrädda kunde lyssna på och utföra på sina platser.

Genom denna undersökning kommer det fram att rädslan påverkar mycket på hur flygrädda väljer sina flyg. De tänker på diverse saker, mer än vad jag kunde ha anat. Flygrädda anser att säkerheten spelar den största rollen då de väljer flyg. De flesta anser att Finnair är det bästa och säkraste flygbolaget. Jag anser att det beror på att Finnair har en mycket gammal historia och mycket bra och säker image i Finland. De har inte haft några stora flygolyckor och nivån på utbildningen av personal anses vara mycket hög och säkerhetsinriktad.

Många flygrädda kombinerar säkerheten med priset. De har en känsla att lågprisflygbolagen inte är lika säkra som stora gamla statliga flygbolag. Jag anser att lågprisbolagen har inriktat sin verksamhet mot unga passagerare. De ger en bild av sig som ett avspänt flygbolag som inte satsar på säkerheten. De borde förbättra sin image och lyfta fram sina åsikter om säkerheten.

Tamminen (1999) förklarar att det är vanligt att de flygrädda är rädda för att planet ska störtas och att alla ombord kommer att dö. Detta kommer också upp under intervjuerna. En del flygrädda säger att de är alltid säkra att de kommer att hända någon olycka under flyget. Tamminen (1999) påminner dock att sannolikheten för att flyget skall störtas är mycket liten. På basen av denna undersökning anser jag att genom att dela ut information om flygbranschen kunde man underlätta flygräddas känsla av rädsla. Detta kunde hjälpa med att reda ut flygräddas felaktiga tankesätt.

Enligt Kinnunen (2003) är flygandet det säkraste sättet att resa. Det finns också organisationer, som till exempel IATA och ICAO, som tillsammans med flygbolagen och myndigheterna ser till att säkerhets åtgärder följs. På flygfältet och på flygplanen kunde det finnas information om dessa organisationer. Jag anser att flygrädda inte förstår att söka information om dessa organisationer för att de inte vet att sådana organisationer finns. Då flygrädda skulle få information om dessa kunde de lättare förstå sig på säkerheten inom flygbranschen, samt få information om säkra flygbolag världen över. Istället för att flygrädda skulle använda sin fantasi om vad de anser att är säkert kunde de få fakta information.

5.2 Kabinpersonalen

Det kom också fram att flygrädda följer noga med kabinpersonalen. I första hand tittar de på ansiktsuttrycken och miner. Kinnunen (2003) poängterar också viktigheten för kabinpersonalen att hålla sig lugna och glada under flyget. För kabinpersonalen är det mycket viktigt att tänka hur de betar sig och på sina gester då det finns flygrädda om bord. Personligen hade jag inte tänkt mig att flygrädda följer så noga med kabinpersonalen. Det skulle vara viktigt att meddela eller påminna kabinpersonalen om flygrädsla samt om hur viktigt lugnt beteende är. Jag tycker att de kunde alltid nu och då få korta meddelanden om flygrädsla så att de skulle reagera på hur de betar sig på flyg.

5.2.1 Kommunikation

I detta arbete har jag kommit underfund med att kommunikationen mellan kabinpersonalen och de flygrädda spelar en stor roll för både parterna. Intervjuerna avslöjar att kommunikationen är mycket viktig och nödvändig. För flygrädda är det mycket viktigt att få kontakt med kabinpersonalen, så att de får en uppfattning att personalen är sakkunnig och trygg att åka med.

De flesta flygrädda meddelar inte om sin rädsla. Jag anser att det beror på att flygrädda inte vill störa kabinpersonalen. Många flygrädda tänker också att kabinpersonalen inte kan göra något för att få dem att lugna sig. Katz (2002) påminner att även om kabinpersonalen inte kan bota rädslan har de fått utbildning till förstahjälp och de kan underlätta olika symptom som rädslan hämtar med sig. Jag anser att det skulle vara bra för de flygrädda att lita på kabinpersonalen att de kan göra något för att hjälpa. Kabinpersonalen består av olika individer och man kan inte alltid veta vad de vet och om de har några goda tips för hjälp. Även om det en gång finns någon som inte vet och kan göra något, kan det en annan gång finnas någon med mycket erfarenhet av flygrädsla och kan precis veta hur man kan hjälpa till. Man ska också komma ihåg att om kabinpersonalen inte är medveten om den rädda passageraren då kan de inte heller hjälpa till på något vis.

Jag anser dock att det är ytterligt viktigt för flygrädda att berätta om sin rädsla. Det kommer fram också under intervjuerna att flygrädda skulle antagligen känna sig tryggare om de visste att kabinpersonalen är medveten om den flygrädda. Enligt Håkan H. (2007) är det bra att meddela kabinpersonalen om sin rädsla. Då kan kabinpersonalen till exempel diskutera kort om flyget och svara på den flygräddas frågor. Under intervjun med Siivonen kommer det också fram att det kan vara viktigt för kabinpersonalen att veta om rädslan. Om till exempel någon faller ihop eller får panikattack är det bra att veta vad det beror på, så man kan behandla det på rätt sätt. Det är också en orsak till varför Siivonen råder alla flygrädda att meddela om sin rädsla för kabinpersonalen.

Enligt Kinnunen (2003) vill många flygrädda ha någon kontakt med piloterna. Det kommer också fram under intervjuerna, både med de flygrädda och med Siivonen. Jag anser att det skulle vara viktigt att även skola piloterna om flygrädsla för att ge dem en insyn hur viktiga de är för flygrädda. Då det finns flygrädda ombord kunde det vara bra om de kunde få träffa piloterna. Man kunde till exempel ha dörren till förarhytten öppen under ombordstigningen, så att flygrädda kunde snabbt hälsa på piloterna före starten. Flygrädda anser att faktumet att de ser, att det faktiskt finns någon i förarhytten, hjälper dem att lugna sig.

Jag, som själv arbetar som flygvärdinna, har haft svårt att veta hur jag ska kommunicera med flygrädda och hur mycket extra uppmärksamhet jag ska ge dem. Av denna undersökning har jag fått mycket med information om vad som flygrädda förväntar sig av kabinpersonalen. Jag anser att de flygrädda gärna vill ha uppmärksamhet och att man alltid kan fråga dem om de undrar över något. De vill ofta ha information om diverse saker men frågar sällan. Jag skulle gärna ändå få utbildning om hur man bäst ska gå till väga. Jag anser att det skulle vara viktigt för kabinpersonalen att få utbildning om ur man ska handskas med flygrädda samt få information om flygrädsla. Det skulle hjälpa kabinpersonalen att få stöd för sin handling samt att få försäkring att de handlar rätt. Kabinpersonalen borde få några riktlinjer om hur man bäst ska bära sig åt.

5.3 Hjälp till rädslan

Genom undersökningen kommer det också fram att de flesta flygrädda inte vet hur de kan söka hjälp till sin rädsla. Det kom tydligt fram att flygrädda oftast söker hjälp till rädslans symptom i stället för själva problemet. Kinnunen (2009) beskriver att många flygrädda försöker bemästra sin rädsla genom att ta mediciner och alkohol. Vad jag själv har märkt så anser jag att detta är ett av de mesta vanliga sätten hur flygrädda försöker klara av flyget. Även de flygrädda respondenterna berättade att de använder olika lugnande mediciner. Enligt Tamminen (1999) ska man undvika alkohol tobak och mediciner. Fel användning av dem kan även förvärra känslan av rädsla. Personligen tycker jag att kabinpersonalen kunde ha med ombord på planet information, till exempel i form av flygblad, om var och hur man kan söka hjälp till rädslan. Flygbolag som ordnar kurser för flygrädda kunde åtminstone ha informationsblad om sin kursverksamhet. Om inte annat så kunde då kabinpersonalen hjälpa den rädda att söka hjälp till sin rädsla.

Enligt Kinnunen (2003) är över 30 % av alla människor på något vis flygrädda. Personligen tycker jag att det är en mycket stor del av människorna. Men även om flygrädsla är så allmänt, paratas det mycket lite om den. Det är svårt att hitta hjälp, och många flygrädda vet inte vad de har för möjligheter till att få hjälp. Enligt min

mening skäms flygrädda för sin rädsla och vågar inte heller söka hjälp. Kanske de även förnekar att de har ett problem och låter bli att flyga istället. Jag anser att flygrädsla borde tas mer upp i media och göra någon kampanj om hur förekommande flygrädsla är och hur man kan få hjälp. De flesta känner till Finnairs kurs och det är ofta det första steget, första kontakten för att söka hjälp. Ett nytt problem uppstår nu när Finnair, åtminstone för tillfället, har slutat med att ordna kurser. Enligt Siivonen behövde Finnair inte reklamföra kurserna för att få deltagare. Flygrädda som var intresserade av kursen kontaktade själva Finnair och kurserna fylldes snabbt. Även då jag bara intervjuat tre flygrädda så anser jag att jag kan dra slutsatsen att det finns ett behov för dylika kurser.

6 AVSLUTNING

Flygrädsla är ett ämne som påverkar en stor del av människor. Samtidigt som världen blir mindre och det blir lättare att resa vart man vill, blir flygrädsla också ett större problem. I detta arbete har jag undersökt olika faktorer som påverkar flygrädslan, samt hur viktigt det är med kommunikation mellan flygrädda och personalen ombord på flyget och vad det finns för möjligheter på att få hjälp.

För undersökningen intervjuades tre flygrädda personer som var alla rädda på olika sätt. För undersökningen skulle det ha varit bättre att utföra fler intervjuer med flygrädda. Flygrädsla är så personligt och omfattande problem att det kunde vara bättre om man fick fler synpunkter på det. Det kan vara svårt att dra slutsatser som baserar sig på så få respondenter. Man kan också anse att även de flygrädda respondenterna var så få, så faktumet att de var alla olika rädda har gett en bättre bild om hur stort problemet är och att man inte kan lita på att alla flygrädda är lika.

Genom min undersökning fick jag fram att flygrädda har svårt att söka samt hitta hjälp till sin rädsla och därmed ser jag att fortsatt forskning inom detta ämnesområde är nödvändig. Jag har redogjort kort för flygrädsla kurser, men om det inte mera finns kurser för flygrädda i Finland, vad har de flygrädda för möjligheter att hitta hjälp då?

Det kunde vara bra att utveckla olika metoder och kanaler för flygrädda för att lättare söka hjälp till sin rädsla. Det finns inte heller nästan någon finskspråkig information om flygrädsla på Internet, och det finns bara några få som skrivit om det i böcker. Finnair är det bäst kända företaget som har haft finskspråkiga kurser för flygrädda, med som det kommer upp i arbetet har de slutat med dem. Jag anser att det skulle vara mycket viktigt för flygrädda att få möjlighet för sådan hjälp och råder flygbolag i Finland att ordna sådana. Det finns en tydlig efterfrågan för kurser som är inriktade till flygrädda.

I mitt arbete kommer det också tydligt fram att orsakerna samt symptomen för flygrädsla är mycket olika från person till person. Detta betyder att kabinpersonalen måste vara mycket anpassningsbar för olika situationer samt vara bra på att tolka olika människors behov. Kabinpersonalen och piloterna är inte alltid medvetna om hur mycket och på vilka sätt de kan påverka flygräddas känsla av trygghet. Det skulle därmed vara mycket viktigt att all flygplans personal skulle få vidare utbildning om flygrädsla. Till att börja med kunde flygbolag till exempel ordna info tillfällen för personalen där intresserade kunde delta.

Personligen har detta arbete gett mig en ordentlig insyn om flygrädsla. Det har varit mycket intressant att intervjua flygrädda och få deras synpunkter om flygandet och om själva rädslan. De har gett mig mycket information om hur man som kabinpersonal skall bete sig på flygplanet om det finns flygrädda ombord samt hur viktigt det är med att kommunicera med flygrädda. Jag anser att jag nu kan ge flygrädda bättre service ombord på flyg. Arbetet har också gett mig bättre mod att ta kontakt och prata med passagerare som jag misstänker att är flygrädda.

LITTERATURFÖRTECKNING

- Befring, Edvard, 1994, *Forskningsmetodik och statistik*, Studentlitteratur, Lund, 203 s.
- Brown, Duane. 1996, *Flying without fear*, Oakland: New Harbinger Publications Inc, 180 s.
- Darwin, Charles. 1872, *Tunteiden ilmaisu ihmisissä ja eläimissä*, Helsinki: Terra Cognita Oy, 326 s.
- Dozier, Rush. 1998, *Rädsla Känslan som genomsyrar och präglar våra liv och vår värld*, Wahlström & Widstrand, 319 s.
- Farm Larsson, Maria. & Wisung, Håkan. 2005, *Fri från oro, ångest och fobier*, Stockholm: Bokförlaget Forum, 283 s.
- Furman, Ben. 2002, *Fjärilar i magen*, Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur, 205 s.
- Hellström, Kerstin. & Hanell, Åsa. 2000, *Fobier*, Stockholm: Bokförlaget Prisma, 183 s.
- Kinnunen, Paula. 2003, *Våga flyga: det enkla sättet att bemästra din flygrädsla*. Stockholm: Bokförlaget Forum, 207 s.
- Larsson, Sam. 2005, *Forsknings metoder i socialt arbete*, Studentlitteratur, Lund, 426 s.
- Patel, Runa & Davison, Bo. 1994, *Forskningsmetodikens grunder*, 127 s.

Tamminen, Tapani. 1999, *Uskalla lentää*, I: Österlund, Kalle, Mattila Matti, Harjula Ari, Partinen Markku, Niskanen, Vainio, Holopainen, Haukkamaa, Kokki, Seppälä.

Öhman, Arne. 1994, *Rädsla Ängest Fobi*, Universitetsförlaget AS, 144 s.

Klaukkala: Recallmed Oy, 211 s.

Elektorniska källor

Webbartiklar

Alexandra, *Flyga med små barn*, Barnsemester, Tillgänglig:

http://www.barnsemester.se/index.php?option=com_content&task=view&Itemid=149&id=61 Hämtad 01.03.2010

Burke, Louise. 2003, *Idag i Kiruna Imorgon i tokyo*, Arbetsförmedlingen,

Tillgänglig: <http://www.arbetsformedlingen.se/Yrken/Article.aspx?iArticleId=44378>

Hämtad 15.02.2010

Finavia, 2008, Vuosikertomus, Webbplats, pdf, s.21, Tillgänglig:

http://www.finavia.fi/files/finavia2/vuosikertomukset_pdf/40270_Finavia_vsk_FIN_LR.pdf Hämtad 12.02.2010

Finnair, 2006, *Lehdistötiedote*, 25.11.2006

Tillgänglig:

http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_11_2_1.html?&Id=1164441980.html

Hämtad 12.02.2010.

Håkan H 2007, *Intervju-med-en-flygvrinna*, internetblogg, Tillgänglig:

<http://flygradsla.blogspot.com/2007/04/intervju-med-en-flygvrinna.html> Hämtad

08.03.2010

ICAO, 2010, ICAO emblem and its history, pdf, Tillgänglig:
http://www.icao.int/icao/en/m_about.html Hämtad 26.02.2010.

Kaasalainen, Esa. 2009, *Overcoming a fear of flying*, Blue Wings, nr. 9. s. 36-38
Tillgänglig: <http://www.digipaper.fi/bluewings/34669/> Hämtad 01.03.2010

Karlsson, Robert. 2008, *Hantera oro inför flygning*, Tillgänglig:
<http://www.jordenrunt.nu/flygredd/flygredd.htm> Hämtad 01.03.2010

Kinnunen, Paula. 2009 *Lentopelko*, 2009, Kustannus Oy Duodecim ja
Kansanterveyslaitos tillgänglig:
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=mat00005 Hämtad
12.02.2010.

MTV3, 2009, *Finnair Euroopan turvallisín lentoyhtiö*
Tillgänglig:
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2009/02/797304>
Hämtad 12.02.2010

Webbsidor

Avia Safe Ab, 2010, Webbplats, Tillgänglig: <http://www.aviasafe.se>
Hämtad 08.03.2010

Aviatours, Webbplats, Tillgänglig: <http://www.aviatours.co.uk/courses> Hämtad
08.03.2010

Finnair, 2010, webbplats, Tillgänglig:
http://www.finnairgroup.com/koulutus/koulutus_3_6.html Hämtad 03.11.2010

Flyinganxiety, 2010, Webbplats, Tillgänglig:

4a: http://www.flyinganxiety.com/Life_In_the_Cabin.html Hämtad 21.02.2010

4b: http://www.flyinganxiety.com/About_Us.html Hämtad 03.11.2010

IATA, 2010, Webbplats, Tillgänglig: <http://www.iata.org/about/history.htm> Hämtad 26.02.2010

Kaptain Keith. 2010, Webbplats, tillgänglig: <http://www.flyingwithoutfear.com> Hämtad.01.11.2010

Kaptain Ron. 2010, Webbplats, Tillgänglig: <http://fearlessflight.com> Hämtad 01.11.2010

Katz, Michael. 2002, El Al pilot lends experience to aerophobia program, Israel21c, Tillgänglig: <http://www.israel21c.org/social-action/el-al-pilot-lends-experience-to-aerophobia-program> Hämtad 21.02.2010

Nielsen, Ron. Fierlessflight, webbplats, Tillgänglig:

1a: www.fearlessflight.com Hämtad 12.02.2010

1b: <http://fearlessflight.com/articles/safety-is-number-one> Hämtad 12.02.2010

1c: <http://www.wpstudentwebsites.com/pepsicola/classes-to-overcome-fear-of-flying/basic-fear-of-flying-class/> Hämtad 12.02.2010

1d: <http://fearlessflight.com/announcing-advanced-fear-of-flying-class/>) Hämtad 12.02.2010

1e: <http://fearlessflight.com/the-crashing-side-of-fear-of-flying/> Hämtad 12.02.2010

1f: <http://fearlessflight.com/getting-started/> Hämtad 12.02.2010

Pollock, Steve. 2009, Overcome fear of flying now, Webbplats, Tillgänglig:

<http://www.overcomefearofflyingnow.com/Overcoming%20Fear%20Of%20Flying.html> Hämtad 20.02.2010

Wilson, Reid. 2010, Anxieties, webbplats, Tillgänglig:

2a: <http://www.anxieties.com/flying-begin.php> Hämtad 21.02.2010

2b: <http://www.anxieties.com/flying-step1.php> Hämtad 21.02.2010

2c: <http://www.anxieties.com/flying-step3.php> Hämtad 21.02.2010

2d: <http://www.anxieties.com/flying-step4.php> Hämtad 21.02.2010

2e: <http://www.anxieties.com/flying-step5.php>) Hämtad 21.02.2010

Bilagor

Bilaga 1. Frågor till flygrädda

Fråga nr. 1

Hur ofta flyger du?

Fråga nr.2

Hurdana flyg flyger du

Fråga nr.3

Vågar du flyga ensam?

Fråga nr. 4

Berätta lite om din rädsla?

Fråga nr. 5

Hur håller du dig lugn under flyget?

Fråga nr. 6

Hur förbereder du dig?

Fråga nr. 7

Kan du sova på planet?

Fråga nr.8

Har du flugit i plan som har videokamera? Hjälper det?

Fråga nr. 9

Har du sökt hjälp till din rädsla?

Fråga nr. 10

Hur känns det när Finnair inte ordnar kurser?

Fråga nr. 11

Vilka faktorer påverkar dig då du väljer flyg?

Fråga nr. 12

Var i planet sitter du helst?

Fråga nr. 13

Får du tillräckligt med kontakt med piloterna?

Fråga nr. 14

Följer du med flygvärdinnorna? Vad tittar du på?

Fråga nr. 15

Meddelar du kabinpersonalen om din rädsla?

Fråga nr. 16

Skulle du vilja få extra uppmärksamhet under flyget?

Fråga nr. 17

Är det pinsamt att fråga eller prata om flygrädsla på flyget?

Fråga nr. 18

Tycker du att det är okej om kabinpersonalen kommer och frågar om din rädsla?

Fråga nr. 19

Anser du att kabinpersonalen vet hur de kan hjälpa dig?

Fråga nr. 20

Anser du att kabinpersonalen borde få skolning om flygrädsla?

Fråga nr. 21

Vad kunde kabinpersonalen göra för att du skulle känna dig tryggare?

Bilaga2. Frågor till Siivonen

Fråga nr. 1

Berätta kort om din arbetshistoria?

Fråga nr.2

Vågar flygrädda berätta om sin flygrädsla på flygen?

Fråga n.3

Ber de flygrädda ofta om extra information under flyget? Vad brukar det vara i så fall?

Fråga nr.4

Vad anser du är det okej för flygvärdinnorna att fråga om någon är flygrädd eller skall man bara låta dem vara och inte göra det till en stor sak

Fråga nr. 5

Vad anser du att flygpersonalen/värdinnorna kan göra under flyget för de som är rädda?

Fråga nr. 6

Anser du att kabinpersonalen vet hur de ska bete sig med flygrädd passagerare?

Fråga nr. 7

Tas flygrädsla upp under flygvärdinnors skolning? På vilket sätt?

Tycker du att det är ett ämne som borde tas upp mera?

Fråga nr. 8

Borde piloterna få mer information om flygrädsla, finns det något som de kan göra för de rädda?

Fråga nr. 9

Hurdana problem om flygrädslan kommer fram under kursen?

Fråga nr. 10

Finns det andra kurser i fin än Finnairs?

Bilaga 3. Intervju med Sari Siivonen

06.09.2010

Vantaa

N.S Kuinka kauan olet lentänyt ja millä tavalla olet ollut tekemisissä lentopelkoisten kanssa?

S.S Minä olen lentänyt nyt 22 vuotta ja joku kymmenen vuotta sitten suunnilleen, ehkä yksitoista vuotta sitten ehkä, olin maatöissä siinä toimistossa missä nämä lentopelkokurssit järjestettiin ja sitä kautta he sitten pyysivät minut siihen tiimiin mukaan, ja siitä se lähti.

N.S Mitä mieltä olet, uskaltavatko lentopelkoiset kertoa lennolla että he pelkäävät?

S.S Jo ja ei, naisethan tunnustavat paljon helpommin pelkäävänsä kuin miehet, ylipäätään kun sehän ei varmaan ole miehinen ominaisuus pelätä. Monethan ajattelevat niin. Niin miehen täytyy pelätä aika paljon jotta se tunnustaa tai sanoo tai sitten se on vain avoimempi luonteeltaan. Kursseilla miehet ja naiset... Paulallahan (Kinnunen) on niitä kaiken maailman tilastoja ,että miehet ja naiset pelkäävät yhtä paljon, että siinä ei ole eroja, mutta naiset tulevat paljon useimmin kursseille.

Ja tuota monet sanovat lennolla että heitä pelottaa, monista huomaa että heitä pelotta, mutta kaikilta ei oikein voi kysyä, he voivat olla aika aggressiivisia, tai sellaisia että voi olla aika vaikeata mennä kysymään. Mutta kurssilla olen kyllä neuvonut että jos he voivat niin sanoisivat että heitä pelottaa, jotta ei tulisi virhe tulkintoja, että tulkitaan heidät aggressiiviseksi tai jotakin, että sitten tiedetään mistä se johtuu jos käyttäytyy omituisesti. Mutta kaikkihan ei halua sitten taas sitä paljastaa.

N.S No, miten tärkeää se on lentoemännän näkökulmasta että he saavat sen tiedon?

S.S No kyllähän se, juuri jos tulee joku omituinen tai paniikkihäiriö kohtausta, ja jokin tällainen, niin tietää sen syyn, mistä se johtuu ja että tietää mikä on siellä taustalla. Joku voi ruveta vaikka hyperventiloimaan tai jotakin, niin sitten tietää että se ei ole hengenvaarallinen kohtausta koska sehän voi näyttää todella rajulta ja pahalta ja tällaiselta. Silloin voi vain sanoa että hei, hengitä ihan rauhallisesti ja silloin myös tiedetään että ei tarvita mitään lääkäreitä ja sellaista. Että kyllä minun mielestäni olisi hyvä tietää, ja minusta varmaan hänelle itselleenkin olisi kivempi että tuota tietäisi. Minä luulen että pelkääjää itseäkin helpottaisi se.

N.S Luuletko että hänelle tulisi siitä turvallisempi olo?

S.S Niin, kyllä. Ja aina jos meillä on joku tällainen lentopelkoinen matkustaja niin yritän aina sanoa kollegoille ja muille, että älkää paapoko häntä. Ei saa mennä niin kuin liikaa siihen, että onko kaikki hyvin ja muuta, koska sitten se on tavallaan niin kuin palkinto siitä pelkäämisestä. Minä saan ekstra huomiota, minä saan jotakin, niin sitten ei kannata luopua siitä pelkäämisestä koska sillä saavuttaa jotakin. Niin sillä pelolla ei pidä olla positiivisia vaikutuksia, jotta siitä olisi helpompi hankkiutua eroon. Ei saa niin kuin liikaa hyysätä. Minä teen ainakin sillä tavalla, että jos joku sanoo, että häntä pelottaa, niin kun kävelen käytävällä ohi, niin yritä ottaa katsekontaktia jos vain on mahdollista. Yleensä he seuraavat aina meitä tarkkaan, että kyllä he yleensä katsovat, mutta jos hän nyt lukee vaikka kirjaa niin en minä nyt mene siihen sanomaan että onko kaikki hyvin kun minä näen että kaikki on hyvin. Mutta minä voin mennä vain ohi ja hymyillä tai kysyä että onko kaikki hyvin tai jotakin sitten jos tulee jotakin, no turbulenssissahan me nyt ei mennä mihinkään mutta jos nyt olisi vaikka delaytä, tai hoidetaan jotakin, niin voin käydä sanomassa että hei, tämä on ihan normaali juttu että ei tässä mitään. Niin, voin käydä sanomassa pari sanaa siitä ja selittämässä asian, vaikka kippari olisikin jo kuuluttanut siitä, niin käyn henkilökohtaisesti jutustelemassa siitä pari sanaa. Mutta ei mitään sellaisia... Ja sitten se alkoholi on tietysti älyttömän huono

homma. Moni lentopelkoisista lääkitsee itse itseään, alkoholilla. Ja sitten, jos moni kärsii vaikka kontrollin menettämisen pelosta niin silloinhan sen kontrollin menettää vielä toisen kerran tavallaan sen alkoholin takia, jos sitä käyttää niin paljon. Ja tuota mitä sitten jos tuleekin viivästys laskuun ja holdataan vaikka tunnin verran niin, ei saa taas sitä alkoholia, kun ollaan jo yössä niin ei sitä enää kukaan tuo. Se voi olla että se johtaa niin kuin vielä enemmän... Tai sitten se menee siihen että juodaan omista pulloista ja sitten vasta pelottaa kun tulee joku ilkeä ihminen ja ottaa pullon pois. Se ei ole hyvä juttu. Sanotaan kurssillakin aina että saa juhlistaa, ja ottaa sen yhden lasin tai kaksi mutta sitten se kannattaa jättää siihen. Sitten vielä kun jotkut käyttävät lääkkeitä, rauhoittavia ja milloin mitäkin, niin sittenhän se vasta onkin pelottavaa.

N.S Mitenkäs sitten, kysyvätkö pelkääjät paljon lennon aikana lennosta ja siihen liittyvistä asioista?

S.S Joo kyllä he kysyvät aina ovella, monet kysyvät että -onko tämä tasainen lento? -Onko tänään turbulenssia? Silloin minä aina kysyn että pelottaako teitä, tai jännittääkö, en ihan välttämättä käytä sanaa pelätä sillä lailla mutta jos nyt joku on ihan kauhusta kankea tai jos joku kunnolla taluttaa toista. Mutta kysyn aina että jännittääkö tämä lentäminen, niin silloin useasti siinä he sanovat.

N.S Niin, minä ajattelin juuri tätä, että tuleeko lentoemännän kysyä matkustajalta että pelottaako?

S.S Se on vähän tilannekohtainen juttu. No, sitähan voi kysyä vaikka sillä tavalla että -onko sinulla kaikki hyvin? Jo näkee että toisella on jotakin, jotakin erilaista. Niin voi kysyä sitä ei siinä mitään. Sittenhän ihminen voi kysyä että – miksi sinä sitä kysyt? Pelottaako häntä sitten tai ei pelota mutta ei siinä mitään, ei se paha asia ole, auttaahan sitä vain yrittää. Minusta se on vain hyvä juttu aina jos on vain mikä vain syy että ihminen on omituinen, tai käyttäytyy erilailla, heidän ovat ihan fiksuja ihmisiä kun heillä on jalat maassa ja sitten he sekoavat vain ilmassa. Onhan se hyvä tietää ettei sitten tule mitään yllätyksiä.

N.S Miten lentopelkoinen matkustaja voi vaikuttaa lentoemännän työhön?

S.S No, sehän voi tietysti aiheuttaa yllätyksiä, ja varsinkin sitten jos on vaikka juuri lääkkeitä ja alkoholia niin siitähän voi tulla vaikka minkälaisia yllätys tilanteita. Kaikennäköistä häiriökäyttäytymistä ja kaikkea sellaista.

Yksikin kerta, kauan, kauan sitten, sellainen nuori ruotsalainen poika ryntäsi, kun lähdimme pushback:iin, niin hän nousi ylös ja ryntäsi, 80:isessä silloin sinne takaovelle ja kiskoi niistä turvavöistä, niistä meidän turvavöistä. Hän yritti siis sada sitä ovea auki. Hän kun olisi saanut sen oven auki niin koko takakartio olisi pudonnut sinne, siinä oli semmoinen että se koko pyrstö olisi pudonnut sinne. Hän olisi siinä voinut saada aika hyvät vahingot aikaiseksi. Mutta onneksi hän ei tajunnut että siinä oli nuoli ovesa, ja kiskoi siinä vieressä olevan tuolin vöistä. Sitten hänen ystävänsä sanoi vain että hän on ihan hirveän lentopelkoinen. Minä muistan aina kun hän vain huusi että –jag vill ut, jag vill ut!

N.S Mitä te teitte sitten siinä tilanteessa?

S.S No, sitten piti soittaa ohjaamoon että täällä on yksi riehuja. Ja, minä en silloin vielä ollut näissä lentopelko hommissa niin minähän olin ihan suu auki että - mitä ihmettä tuo on? Sitten vain he rullasivat koneen jonnekin pois siitä muiden jaloista, niin sitten hänen kanssaan piti keskustella että pystytkö jäämään ja että voitko sinä olla täällä vai eikö tästä tule mitään. Hän sanoi että sitten kun kone on ilmassa niin ei tässä sitten mitään, että kun olemme nousseet ilmaan niin kaikki tulee olemaan hyvin. Hänellä oli kaveri mukana ja se kaveri sanoi että hän pitää sen aisoissa. Ja se menikin sitten ihan hyvin, että kyllä hän siellä aika valkoisena istui mutta kyllä se meni. Ei hän sitten enää ollut mitenkään häiriöksi, eikä siinä enää ollut mitään.

Mutta sittenhän jotkut ovat, niin kuin takertuvat etteivät halua sitten lähteä minnekään, mutta sellaiset evät kyllä yleensä yksin matkustakaan. Heillä on yleensä joku mukana johon takertuvat. Ihmiset pelkäävät niin eri vaihteita siinä

lennon aikana. Joku pelkää jotakin ja joku ihan muuta. Joku ei voi irrottaa otettaan näistä käsinojista, niitä pitää puristaa, koska jos hän niistä päästää irti niin tämä kone putoaa. He ajattelevat tällaisia asioita. Tai sitten he evät voi mennä wc:hen, evät he voi kävellä tai liikkua koneessa. Niin sekin on sitten se että ei kauhean pitkiä lentoja voi lentää jos ei wc:ssä voi käydä tai jos joutuu jännittämään ja hartioillaan pitämään sen koneen ilmassa niin eihän silloin voi, se on aika rajallista miten kauan ihminen jaksaa pitämään konetta itse ilmassa.

Mutta kyllähän he hirveästi meitä tarkkailevat koko ajan ja tuota sitten he tulkitsevat asioita ihan omalla tavallaan, että jos askeleet ovat liian ripeät niin sitten on jokin hätätilanne kun lentoemännät juoksevat. Ainahan meillä on kiire ja ainahan me kävelemme aika nopsakasti, niin he voivat tulkita sen että nyt on jokin hätä. He myös tarkkailevat meitä hirveästi ja kiinnittävät ihmeellisiin asioihin huomiota mitä niin kuin... Minulle tuli mieleen esimerkiksi sellainen, että yksi kysyi kerran että -aiheuttaako kulta jotakin lentokoneessa? Onko kulta jotenkin paha? Minä mietin että mikä kulta? Minä en ymmärtänyt ollenkaan. Hän tarkoitti siis kulta koruja ja tällaisia, että koska kaikilla lentoemännillä on hopeiset korut. Mutta kun se on sen virkapuvun napin väri kun on hopea, ja raidat ovat hopeiset ja trendikin ehkä oli sellainen että kaikilla oli hopeiset korut. Tällaisiakin asioita ihmiset miettivät että vihkisormuksetkin pitää laittaa pois kun kulta on paha asia lentokoneessa. Kaiken näköisiä ihmeellisiä kysymyksiä, he voivat kysyä ihan mitä vain. Mutta toisaaltahan se on ihan hyvä asia ettei sitten jää miettimään noinkin pöllöä juttua ja suurentele sitä sitten mielessään.

N.S Niin siis jos koneessa on lentopelkoinen niin lentoemäntien pitää siis silloin miettiä paljon omaa käyttäytymistään...

S.S Joo, joo, ja ilmeitä tulee miettiä, niin kuin sillä tavalla kun miettii, että kenelle, mille riville minun piti viedä se gini tonikki, naama rypyssä kun kulkee siinä niin joku lentopelkoinen voi ajatella että nyt on jokin tosi paha tilanne. Sillä tavalla jos he kertovat että pelottaa, niin jos siitä menee ohi ja kysyy onko kaikki hyvin niin silloinhan he yleensä kysyvät että mikä tuo oli tuo ääni tai mitä tämä oli niin sittenhän voi sanoa että kippari soitti että hän haluaa kahvia,

että se oli se ääni, tai jotakin. Toki he miettivät paljon myös niitä hydrauliiikka ääniä ja milloin mitäkin ääniä, mutta kyllä he huomaavat myös meidän puhelin kilkkoja. Pitäisi muistaa antaa heille hieman lisää infoa niin että he tietävät missä mennään ja mikä on niin kuin normaalia

N.S No, tuota, sitten ajattelin, vaikka siitä nyt jo vähän puhuttiinkin, mutta mitä lento emäntä voi sitten tehdä helpottaakseen pelkäävän oloa?

S.S Se on se että löytyisi vähän ekstra aikaa sille ihmiselle. Jotkuthan ovat sitten niin, että kun he pelkäävät niin he eivät puhu mitään. He sulkeutuvat siihen omaan niin kuin kapseliinsa ja eivät halua puhua kenellekään mitään. Toiset ovat sitten niin että haluavat jutella ja saada sitä tietoa. Mutta lentoemännän pitää niin kuin aistia se, että mikä se on, että minkälaista kontaktia voi ottaa. Meillä oli kursseilla sellainen parikymppinen poika joka kertoi että hän oli melkein istunut emännän sylissä ja itkenyt, hän oli ollut kuin pieni lapsi, että tarvitsi vähän niin kuin äidin siihen paikalle. Ja hän kertoi vain että oli ollut ihan emäntä joka oli silitellyt häntä päästä. Hän sanoi että ei edes kunnolla muista kun oli ollut niin paniikissa. Mutta se oli niin kuin äiti hänelle. Jos kuitenkin ajattelet että parikymppinen kundi itkee täysin ventovieraan sylissä, niin, aika hurjaa. Hänkin oli sellainen joka matkustaa todella paljon, ja kavereidensa kanssa. Jännä että kehtaa kavereidenkin nähden olla sillä tavalla. Mutta eihän se pelko kysy sitä sitten.

N.S Tietävätkö sinusta lentoemännät mitä heidän tulee tehdä, miten heidän tulisi suhtautua lentopelkoiisiin?

S.S No, niin, tuo on ehkä... Ei välttämättä. Sitten kun on tullut puheeksi, että mitä minä olen tehnyt tässä lentämisen ohella, niin, hirveän monet kysyvät sitten. Mutta, kyllä minä uskon että ihmisen vaistot sanovat, että millä tavalla tehdään ja muuta. Aina vain on nyt se, että meillä ei välttämättä aina ole sitä aikaa, sitä ylimääräistä aikaa. Vaikka eihän se montaa minuuttia välttämättä vie, voi se viedä, vaikka koko lennonkin jos nyt joku istuu ja itkee sylissä mutta siihenhän meillä ei resurssit riitä.

Silloin kun minä olen ollut, milläköhän kurssilla se oli, niin silloin Kinnusen Paula kävi puhumassa meille kurssilaisille lentopelosta ja että tällaista toimintaa on ja opasti meitä että mitä me voimme tehdä ja näin. Mutta se on ollut silloin joskus 1900-luvulla... En tiedä milloin se loppui sellainen, mutta ei enää peruskursseillakaan opeteta, ehkä joku vain mainitsee siitä... Joskus meillä on ollut koneessa esiteitä näistä kursseista, mutta siitähän on ihan älyttömästi aikaa. Että ei välttämättä, silloin kun oli 50:s lentopelkurssi niin siitä piti tehdä juttu Okey-lehteen ja silloinhan olisi taas lentoemännät saaneet siitä tietoa, mutta minun mielestäni sitä juttua ei koskaan tullut.

N.S BlueWings-lehdessä oli viime syksynä juttua siitä...

S.S Joo, niin oli! Siinä oli, mutta sekin on, eihän henkilökunta aina ehdi lukea sitä, ja sehän on matkustajien lehti eikä työntekijöiden. Mutta ei ainakaan kaikki ole tiennyt niistä kursseista. Luulen että suurin osa emännistä eivät ollenkaan tienneet näistä kursseista.

Niitä kurseja ei kyllä hirveästi ole tarvinnut mainostaa kun ne täyttyivät. Etsivä löytää joo, mutta olisihan se ollut ammattitaitoisempaa kun nähdään että joku pelkää koneessa niin voisi sanoa että meillä on tällaista toimintaa. Sinänsä siinä olisi ollut parantamisen varaa. Mutta niin kuin sanoin mainostaa ei tarvinnut se oli kuitenkin sen verran... Aina joku toimittaja kysyi että saanko tehdä jutun milloin missäkin jossakin maakunta lehdessä tai joskus oli jossakin Sokoksen tai S-ryhmän lehdessä. Sillä tavalla joku aina löysi, ja nykyään Googlettamalla niin löytää.

N.S Pitäisikö mielestäsi lentoemäntien saada kunnollista koulutusta lentopelosta?

S.S Kyllä siitä tulisi, minun mielestäni puhua kursseilla. Ja onhan se ihan pöllöä että silloin kun niitä järjestettiin niin meikäläiset eivät tienneet että niitä on. Koska se olisi ollut hyvä. En tiedä miksi sitä Okayn juttua ei tullut. Meillä oli siellä kyllä toimittaja että, en tiedä.

Jos lentoemännät saisivat tietoa niin heillä olisi helpompaa ohjata ihmisiä, että voisi helpotta ihmisten oloa koneessa. Nyt juuri tällä hetkellähän niitä kursseja ei enää järjestetä. Sehän on ihan hirveän surullista. En sitten tiedä että tuleeko niitä ja jos tulee niin missä mittakaavassa. Sehän on aika kallis toteuttaa, kun siinä on ne kaikki lennot ja pitää olla paljon ihmisiä viikonloppuna töissä. Sillä tavalla kallis. Mutta eihän sitä voi laskea että paljonko se tuottaa. Eihän heille sanottu että Finnair on ainut turvallinen lentoyhtiö maailmassa, mutta kun he ovat käyneet Finnairin kurssin, niin kyllähän heistä tuli niin kuin Finnair-maindeed. Kun aina kysyttiin että voiko sillä tai tällä yhtiöllä lentää, niin, eihän me voida mitenkään luokitella muita yhtiöitä. Mutta me sanoimme sitten että käyttäkää omaa järkeä ja katsokaa missä maissa on niin kuin semmoinen kunnollinen turvallisuus kulttuuri. Katsokaa vaikka missä päin maailmaa koneet ylipäätään pysyvät ilmassa ja missä ei. Esimerkiksi jossakin Afrikassa niin sitten kannatta ehkä juuri miettiä että meneekö johonkin koneeseen vai ei tai sillä tavalla. Todella moni sanoo aluksi että he eivät lennä kuin Finnairilla, mutta sitten kun heille tulee lisää sitä varmuutta ja niin kyllähän he sitten voivat kokeilla muita eurooppalaisia tai amerikkalaisia lentoyhtiöitä.

N.S Mitä miltä olet sitten lentäjien suhtautumisesta lentopelkoon, miten he voivat vaikuttaa asiaan?

S.S Todella paljon. Ihan älyttömän paljon. Kuulutukset. Ne kertovat mitä tapahtuu, ja mitä tapahtuu. Jos me olemme hiukankaan myöhässä niin heidän tulee aina sanoa, että jos vaikka lähtöaika on jo mennyt ja vielä seisotaan portilla, että mikä juttu tässä nyt on. Se että he sanovat sieltä jotakin, niin sillä on älyttömän paljon suurempi merkitys sille pelkääjälle. Hän saa siitä ensinnäkin tietoa että siellä oikeasti on joku, hänhän voi kuvitella ettei siellä tyypisesti ole ketään. Media ja kaikki Hollywood leffat ruokkivat sitä mielikuvitusta että mitä kaikkea siellä voi olla, niin se että siellä todella on joku. Sitten kaikkia erilaisia syitä, että he toivoisivat saada lisää kuulutuksia, mutta sitä nyt taas ei oikein voi tehdä kun muut matkustajat ei halua että kuulutellaan.

Myös kuuluttajan ääni voi vaikuttaa, ja myös se että jos sieltä yhtäkkiä tuleekin naisen ääni niin se voi olla jollekin ihan positiivinen asia. Ei ollenkaan niin kuin että siellä nainen joka ei osaa, vaan se voi olla ihan positiivisesti yllättävätekijä. Sitten muinoin kun siellä sai käydä siellä ohjaamossa, niin sekin oli aivan älyttömän hyvä, koska silloin he saivat nähdä että siellä on joku. Ja he saivat nähdä että siellä on rauhallista että siellä ei ole semmoista kuin jossakin Schwarzeneggerin elokuvassa. Niin se ei ole semmoista ja sittenhän he näkevät että siellä on oikea ihminen. Monesti he kysyvät niin kuin kaikkea, esimerkiksi että onko sinulla lapsia, jotain tällaisia niin he tietävät että tuo on isä tai äiti jota odotetaan kotiin. Eihän se olisi lähtenyt tänne ja jättänyt lapsiaan kotiin jos tämä ei olisi turvallista. He niin kuin inhimillistävät sen, että lentäjistäkin tulee oikeita ihmisiä. Silloin se tuntuu turvallisemmalta.

N.S Minkälaisia ongelmia lentopelkokursseilla on tullut esille?

S.S No tuota, siellä on sellaisiakin ihmisiä jotka eivät ole koskaan lentäneet, ja he eivät vielä tiedä pelkäävätkö he vai ei. Kun he eivät ikinä ole olleet lentokoneessa. Niin he tulevat hakemaan niin kuin tietoa, että mitä siellä tapahtuu, mitä kuuluu tehdä. Tavallaan se on niin kuin infokurssi. Osa ei tietenkään ole lentänyt koska he pelkäävät, suoraan, niin sitten he tulevat hakemaan tietoa. Ja sitten niin kuin mitä mediassa, esimerkiksi sanaa hätälasku, käytetään mediassa aika helposti mutta sitten kuitenkin niitä nyt ei tapahdu kauhean useasti. Ne voivat olla välilaskuja tai teknillisiä välilaskuja mutta siinä ei ole hätä, vaan jokin muu syy josta voisi tulla hätä jos sitä tilannetta ei korjata. Tällaiset kaikki, ihmisille tulee niin virheellisiä mielikuvia, omia käsityksiä. Kursseille he tulevat hakemaan sitä tietoa, mutta he eivät välttämättä ole valmiita ottamaan sitä vastaan koska omasta mielestään he ovat itse oikeassa. He tietävät asian jo, että se on näin. Sitten kun yrittää kertoa että miten asia oikeasti on niin he luulevat että emme kerro totuutta.

Ihmisillä on paljon erilaisia syitä miksi he pelkäävät ja asioita mitä he pelkäävät. Lentopelkokursseilla pyritään vaikuttamaan tiedon avulla,

annetaan paljon tietoa, teknistä tietoa, koneiden huollosta, henkilökunnan koulutuksista ja jatkokoulutuksista ja vuosittaisista testeistä mitä lentoemäntien tulee läpäistä. Sitten siellä on myös erilaisia luottamus harjoituksia joissa opetellaan antamaan kontrollia toisille. Esimerkiksi kävellään silmälaput silmillä ja toinen taluttaa kädestä, tai sitten heittäytyään taakse ja luotetaan siihen että toinen ottaa kiinni. Ja sitten he tapaavat koko ryhmän, muita ihmisiä jotka ovat saman mielisiä ja joilla on sama ongelma. Jotkuthan häpeävät sitä ongelmaa, niin nyt he näkevät että fiksuja viisaita hyvin koulutettuja ihmisiä koko ryhmä, ja kaikilla on sama ongelma. Niin sitten he tsemppaavat toinen toisiaan, että jos sinäkin lähdet niin minäkin lähdän sille lennolle. Se ryhmä on hyvin kantava voima. Kun ei tiedä mitä se ihminen tarvitsee niin siinä on mikä on hyvä, jokin sopii jollekin ja jokin muu jollekin toiselle. Sitten on vielä se Paulan rentoutuminen, että joka välissä aina sitten... Se alkaa siis niin että katsellaan tyyppisesti niitä lentokoneen kuvia, ja sitten ollaan meidän matkustamosimulaattorissa kun se on paikallaan ja sitten ollaan siinä kun se liikkuu. Sitten mennään halleilla lentokoneeseen joka on paikallaan ja sitten on se Kööpenhaminan lento, että sitten lähdettiin oikeasti lentoon. Että se on niin kuin pienin askelin, ja aina ennen tällaista seuraavaa askelmaa Paula rentoutti. Heillä oli sitten sellainen rentoutus harjoitus ja sitten he kaikki saivat sen cd:llä kotiin että pystyvät kuuntelemaan sitä. Mutta että koneessahan juuri nousun ja laskun aikana kaikki elektroniset laitteet täytyy laittaa kiinni, milloinkaan juuri suurin osa halusi kuunnella nauhaa. Monesti he sitten kuuntelevat kentällä ennen lentoa, tai kotona.

N.S Miten ne testilennot sitten sujuivat?

S.S Meitä oli neljä vetäjää siellä ryhmän kanssa, että heillä ei ollut omaisia mukana niillä lennoilla. Ja tuota kyllähän jäi ihmisiä etteivät he tulleet viimeisenä päivänä kurssille ollenkaan, tai sitten he jäivät lentokentälle etteivät tulleet koneeseen ollenkaan. Ja osa lähti sitten koneesta että ei pystynytkään jäämään lennolle. Mutta hirveän harvoin. Todella harvoin. Heille, jotka jäivät pois, niin heille annettiin aina mahdollisuus tulla seuraavan kurssin viimeiselle päivälle mukaan. Mutta silloinhan oli taas uusi ryhmä, niin että se ei nyt ollut ihan sama, mutta annettiin mahdollisuus, ja osa tuli.

Tietenkin oli heitä jotka eivät tulleet. Sitten oli aina kurssin jälkeen... Puoli vuotta kurssin jälkeen niin sellainen palaute palaveri jossa he saivat kertoa mitä heille kuuluu, onko lentänyt vai eikö ja sellaista. Kurssilla niin se menomatka oli aina vähän sellaista täpinää ja sitten paluussa niin, se jännittäminen on kuitenkin sen verran raskasta, fyysisesti rankkaa niin sitten oli semmoinen väsynyt ja euforinen olo. Olihan se rankka koko viikonloppu, pitkiä päiviä, kymmenen tunnin päiviä, mutta sitten kun he mellestävät sen pelkonsa kanssa koko viikon lopun niin onhan se ihan älyttömän rankka.

Aina ennen kurssia kysyttiin että miten paljon he pelkäävät asteikolla yhdestä kymmeneen, niin sellainen normaali kurssinkeskiarvo oli 8,2, ja sitten tuota palautepalaverissa kun kysyttiin samaa niin numerot kääntyivät toisin päin 2,8. Sehän on kyllä itse arvio, puolivuotta kurssin jälkeen, että siinähan voi ajatella että heihin johon kurssi oli tehonnut tulivat aina palautekeskusteluun ja he jotka jäivät pelkäämään eivät tulleet. Mutta kyllä se oli todella monelle avuksi, mutta se täytyy olla niin että sinne täytyy itse haluta. Nykypäivänä on trendi että työnantaja maksaa, mutta jos et itse halua päästä pelostasi eroon niin ei siitä sitten tule mitään.

N.S Minä huomasin myös että kurssit voi maksaa myös Finnairin pisteillä, onko nämä suunnattu juuri työnantajille?

S.S Siellä oli kuule Nokian työntekijöitä jotka lentää pari kolme kertaa viikossa, jos ei muuta niin Helsinki-Oulu väliä, mutta heistä se vain oli niin epämiellyttävää. Monet pystyvät lentämään mutta se on vaikeata. Monet joutuvat lentämään päivää aikaisemmin koska heidän pitää ottaa ne kännit, niin he eivät voi mennä suoraan lennolta tekemään töitään, vaan heidän pitää ensin selvittää jossakin hotellihuoneessa, sitten seuraavana päivänä mennä töihin ja sitten vetää toiset kännit että pystyy tulla kotiin. Näin ollen se työmatka pitenee. Niin, joillakin oli oikeasti pisteitä millä maksoivat. Mutta sitten tällaiset, isät lapsilleen, vaimoilleen puolisoilleen, sen kurssin voi maksaa jonkun toisen pisteillä.

N.S Osaatko sanoa, onko suomessa muita lentopelkkokursseja kun tämä Finnairin kurssi?

S.S On. Meidän entinen lentäjä, nais lentäjä Nina Rope. Hän oli meillä lentäjänä niin tuota hän on pitänyt jotakin. En osaa sanoa minkälaista tai pitääkö hän enää. Sittenhän ihmiset hakevat apua hypnoosista ja ties mistä, kaiken maailman jutuista. Monethan hakevat apua lääkäristä, hirveän monet hakevat lääkitystä, rauhoittavia lääkkeitä tai jotakin tai kysyvät lääkäriltä mitä voi tehdä.

Ruotsissa oli semmoinen matkatoimisto joka lähetti mainoksen lentopelkkokurssista. Mutta se oli lähinnä ehkä luento, että se oli vain yhden kerran juttu. Mutta voisihan meidänkin Aurinkomatkat järjestää jotakin vastaavaa.

Saa nyt nähdä että alkaako Finnairilla taas kurssit joku päivä, mutta luulen että niitä ei tulla järjestämään ainakaan tässä mittakaavassa. Saapa nähdä.

N.S Kiitos haastattelusta!

Bilaga 4. Intervju med Sirkka R.

Nimi: Sirkka
Ikä 66
Ammatti Asiakaspalvelupäällikkö
Paikkakunta Heinola
Päivämäärä 06.10.2010

N.S Kerro hieman pelkosi taustaa, koska aloit pelätä?

S.R No, tuota, se alkoi varmaan silloin kun ensimmäisiä kertoja lähti ulkomaille. Me emme olleet koskaan harrastettu lento matkustusta lapsena. Minun ensimmäinen lentokokemus oli vasta sitten aikuisiällä, ja silloin ymmärtää asioita eri tavalla... Silloin osaa jo itse niin kuin ajatella ja ihmetellä että mitä nyt oikeastaan tapahtuu ja missä sitä on.

N.S Tuntuuko sinusta että jos olisit jo lapsena lentänyt niin et ehkä nyt pelkäisi?

S.R No, joo... Vois olla niin... Kun sitä ei lapsena samalla tavalla ymmärrä vaaroja, niin sitä ei pelottaisi.

N.S Mitä sitten pelkää ja miksi?

S.R Minulla on enemmänkin ehkä ahtaanpaikankammo. Sitä alkaa pelotta kun ei pääse pois. Tai että jos haluaa pois ei voi päästä pois. Siellä täytyy sitten vain istua eikä voi tehdä mitään. Autolla kuitenkin voi pysähtyä melkein koska vaan kun tuntuu siltä.

N.S Kuinka usein sitten lennät vuodessa?

S.R No, tuota, aika paljon. Ainakin kaksi kertaa vuodessa lähdetään lomalle lentäen. Silloin aikoinaan, kun meidän poikamme harrasti mikroautoilua, tuli lennettyä vielä paljon enemmän kaikkia kisamatkoja.

N. S Minkälaisia lentoja lennät?

S.R Mielellään lyhyitä, siis maksimissaan, mitä minä nyt sanoisin... Hmm.. Sellaisia viiden tunnin lentoja. Kerran olen lentänyt Intiaan, ja se oli kyllä vähän liiankin pitkä lento. Siellä minä sitten loppua kohden pyörtyä kupsahdin. Mutta se onkin ainut kerta kun niin on käynyt.

N.S Saitko mielestäsi hyvin apua lentoemänniltä?

S.R Joo, kyllä, sain hyvin apua. Emännät auttoivat minua lattialla, he antoivat happea ja laittoivat jalkani ylös ja sillä tavalla... Kaksi tuntia makasin sitten siinä, kunnes me laskeuduimme. Se on aika rankkaa lentää pitkiä lentoja kun pitää jännittää koko ajan, monta tuntia. Sitten kun se pelko ja jännitys laukeaa sitten voi käydä juuri näin. En kyllä enää sen jälkeen ole lentänyt pitkiä lentoja. Ystävät ovat kyllä yrittäneet saada minua mukaan Thaimaahan, mutta en minä ole sinne pystynyt lähtemään, se on niin hurjan pitkä lento.

N.S Auttaisiko sitten jos lentäisitte sinne monen välilaskun kautta?

S.R no, Joo, kyllä välilaskut auttaisivat. Ja nyt, kun sinne saa osta niitä makuupaikkojakin, niin sellainenkin varmaan auttaisin, jos saisi nukuttua. Silloin lentokin menee paljon paremmin, tai helpommin.

N. S lennätkö yksin vai ainoastaan jonkun kanssa?

S.R En yksin. En koskaan lennä yksin. Minulla on AINA oma mieheni mukana. Ei, en koskaan. (Puistattaa päätään)

N.S Minkälaisia konsteja käytät pystyäksesi lentämään, ja pysyäksesi rauhallisena lentokoneessa?

S.R Minun täytyy kyllä ottaa rauhoittavia tabletteja, kun en käytä alkoholia. Moni ystävästäni sanoo että kyllä se siitä pienellä konjakki ryypyllä mutta kun en minä niin alkoholia käytä. Sitten pitää aina olla joku jännä kirja mukana ja karamelleja!

Sitten en myöskään pysty yhtään katsomaan ulos. Ja puhua minulle ei saa. Täytyy olla ihan hiljaa, eikä höpötellä minulle. Minun täytyy saada vain olla ihan itsekseeni. Sitten tietysti seuraan hirveästi lentoemäntiä ja kaikkea mitä he tekevät.

N.S Valmistaudutko jollakin tavalla etukäteen?

S.R joo, sillä lailla että käyn aina ennen lentoa niskahierojalla, että veri kiertää hyvin ja etteivät ne olisi niin jännittyneitä jo heti lähdössä. Sitten tietysti käyn ostamassa pakolliset matka karkit ja jotakin ajankohtaista hyvää luettavaa.

N.S Oletko hakenut pelkoosi apua?

S.R En sinänsä. Rauhoittavia olen hankkinut ja sitten vuosia sitten olin Finnairin lentoturvakursseilla. Se oli ehkä joku... Kahdeksan vuotta sitten.

N.S Auttoiko se?

S.R Kyllä se sillä lailla että kaikki kolinat ja metelit selitettiin. Kyllä siitä apua sai, kun kaikki maailman asiat käytiin läpi. Siellä oli psykologeja ja kapteeneita ja lentoemäntiä... Sitten siellä tehtiin erilaisia rentoutumisharjoituksia joista kyllä apua. Ja olihan se hyvä että kun kävimme läpi erilaisia tekijöitä mitkä kaikki vaikuttavat lentämiseen ja mitä kaikkea lentäjät ja maahenkilökunta tekevät, tai valmistelevat ennen kuin koko kone lähtee matkalleen. Sitä ihan mietti että noinko paljon joutuu tehdä ja valmistella yhtä lentoa. Sitten vielä

kaikki turvallisuus säännöt ja laitteet, kaikki palohälyttimet wc-tiloissa, että edes yhtä tupakkaa ei siellä voi polttaa.

N.S Miltä sinusta tuntuu nyt kun Finnair lopettaa lentopelkurssinsa?

S.R Ai, lopettaako? Kyllähän se on ikävää. Mitä sitä nyt jutteli muiden kanssa niin kyllähän hekin minusta pitivät kurssista ja saivat siitä apua. Muut ehkä saivat siitä vielä enemmän apua kuin minä. Se ei ole kiva tunne kun sydän hakkaa tuhatta ja sataa ja mitään ei voi tehdä. Niin, no mutta ehkä apua sitten saa jotakin muuta kautta.

N.S Tiedätkö mistä muualta apua voisi saada.

S.R No, en nyt oikeastaan...

N.S Mikä vaikutta sinuun eniten kun valitset jonkun lennon?

S.R Kyllä minä mieluiten, jos vain mahdollista, niin valitsen kotimaisen lentoyhtiön. On se niin paljon parempaa jos ymmärtää lentoemäntiä, vaikka sitten jos jokin hätätilanne sattuisi kohdalle. Kyllä minä kerran lensin sellaisella turkkilaisella yhtiöllä jossa oli vain turkkilaisia lentoemäntiä. Siellä sai sitten yksi matkustaja sydänkohtauksen ja kyllä sitä ihan kauhulla ajattelee että miten ne nyt hoitavat ja ymmärtävätkö he ollenkaan toisiaan. Niin että kyllä se on paljon parempi jos on suomalainen henkilökunta.

Nyt viime viikonloppuna kävin Bremenissä, ja se oli Ryan Airilla, mutta se ei ollutkaan minun suunnittelemani matka, vaan me kävimme siellä lasitaidekurssilaisten kanssa. Ja sielläkin minulla oli mies mukana.

Niin ja kyllä minä aina yritän tehdä niin että lento olisi päivällä. Päivällä on parempi lentää. Minusta tuntuu jotenkin siltä että jos päivällä sattuisi jotakin ja hätä tulisi niin silloin saisi helpommin apua.

Jotenkin Estonian uppoamisen jälkeen, minä asuin silloin ruotsissa, niin sen jälkeen olen jotenkin tullut vielä pelokkaammaksi. Menen aina mieluummin päivälaivalla kuin ilta tai yölaivalla.

N.S Onko sinulla väliä missä kohtaa konetta istut?

S.R En koskaan istu ikkunan viereen. Jos vain saan valita istun aina käytäväpaikalla. Siitä pääsee nopeinten aina pois. Sitten tietysti yritän aina saada paikan mahdollisimman lähellä hätäuloskäyntejä. Tai siis ovia. Joskus kysyn check-in:issä onko mahdollista valita istumapaikkaa, mutta sitten joskus, niin kuin nyt viimeksi Ryan Airilla, ei paikkoja voi valita etukäteen, vaan ne menevät siinä järjestyksessä kuin missä ihmiset tulevat sisälle.

N.S Oletko lentänyt koneessa jossa on videokamera joka kuvaa eteen nousussa ja laskussa?

S.R En ole ollut ja hyi kamala! Niin kuin sanoin en halua nähdä ulos lennon aikana.

N.S Saatto nukkua koneessa?

S.R kyllä joo, minulla on hyvät unen lahjat, ja se auttaa minua selviämään lennosta. Mitä enemmän sitä nukkuu sitä nopeammin lento on ohitse.

N.S Uskallatko liikkua vapaasti koneessa lennon aikana?

S.R kyllä minä mielelläni jaloittelen. Kun jännittää kauan niin kyllä sitä sitten kokoajan pissattaa. Lennon aikana kerkeää monesti käydä wc:ssä, mutta se ei aina ole kovin helppoa kun lentoemännät kokoajan ovat käytävällä työntämässä jotakin kärkyä.

N.S Saatto tarpeeksi kontaktia lentäjiin lennolla?

S.R. Ei! Enäähän ei saa edes mennä ohjaamoon katsomaan että ketä siellä on. Lentoturvakurssilla, johon siis kuului lento, niin saimme lennon aikana käydä ohjaamossa tutustumassa siihen, mutta ei se ainakaan rauhoittanut minua. Niitä nappuloita oli siellä niin hirveästi. Tuli sellainen tunne, että kuka niistä kaikista nappuloista mitään voi tietää.

Kuulutukset ovat tietenkin hyvin tärkeitä. Nehän aina toivottavat tervetulleeksi ja pienen säätiedotuksen. Se ei ole niin tärkeää MITÄ he sanovat, vaan pääasia että SANOVAT.

N.S. Kun astut koneeseen katsotko lentoemäntiä ja seuraatko heitä? Ja, mitä kaikkia asioita seuraat?

S.R. Kyllä seuraan tarkkaan, katselen enimmäkseen heidän ilmeitään ja miten he touhuavat keskenään. Sitten kun heitä seuraa niin siitä saa itselleen vähän niin kuin ohjelmanumeron, eikä kerkeä keskittyä omaan pelkoonsa. Seuraan koko ajan, kun he jakavat tavaroita ja valmistelevat lähtöä, että kaikki on kunnossa. Erityisesti katselen miten rentoja ja miten hyvän tuulisia he ovat. Semmoinen nyrpeän näköinen emäntä tekee olon aina vähän enemmän epävarmaksi.

N.S. no, seuraatko myös kunnolla turvaesitystä?

S.R. Sen seuraan aina!

N.S. Haluaisitko että lentoemäntä tulisi vielä erikseen selittämään siitä teille jotakin?

S.R. No joo, kyllähän se voisi olla ihan hyvä. Olen aina ajatellut että missäköhän ne kaikki jutut sitten ovat. Siis tarkemmin että mistä kohtaa ne naamarit tulevat ja sellaista. Se olisi kyllä ihan hyvä tietää. Monta kertaa on ollut mielessä että missäköhän mitäkin on.

N.S. Ilmoitatko lentoemännille lentopelostasi?

S.R En koskaan. En jotenkin ole koskaan uskaltanut sanoa, ja en halua vaivata lentoemäntiä kun ovat niin kiireisiä. Ainoastaan silloin kun pyörriin niin silloin kerroin lentopelostani.

N.S Haluaisitko saada heiltä lisähuomiota lennon aikana?

S.R Joo, haluaisin. Varsinkin jos etukäteen saisi tietoa tärinäistä tai sellaisista. Joskus tuntuu että kone humpsauttaa ja kukaan ei sano mitään. Silloin voi tulla ajatus, että se on jotakin vakavaa.

N.S Nolottako kysyä apua tai tietoa lentoemänniltä?

S.R Joo, tuntuu että tämä jotenkin on vain minun ongelmani. Ja nyt kun ei niitä lentoemäntiäkään ole montaa siellä ja niillä on paljon tekemistä, niin ei heitä viitsi häiritä.

N.S Helpottaisiko se oloasi jos he tietäisivät pelostasi?

S.R Varmaan niin olisi, kyllä se varmaan helpottaisi jos sen sanoisi.

N.S Onko se sinun mielestäsi okei että lentoemäntä tulee kysymään sinulta vointiasi ja pelostasi

S.R Kyllä saa tulla kysymään. Se hän on hieno asia, tulle olo että joku huomaa ja välittää sinusta. Itse asiassa kerran olen sanonut lentoemännälle kun pelotti niin kauheasti. Ja kyllä se kävi sitten pari kertaa katsomassa että onko kaikki hyvin. Kyllä se silloin tuntui ihan hyvältä.

N.S Tietävätkö lentoemännät mielestäsi miten heidän tulee suhtautua sinuun ja miten he voivat auttaa sinua?

S.R Kyllä minä uskon että he osaavat. He ovat tosi fiksuja. Nyt vain kun varmaan säästetään kaikessa, niin heillä ei ole samalla tavalla mahdollisuuksia, kun heitä on niin vähän ja sillä tavalla.

N.S Pitäisikö lentoemäntien saada koulutusta aiheesta?

S.R Joo, miksi ei. Koulutus on aina hyvä asia.

N.S Mitä lentoemännät voisivat tehdä että sinulla olisi rauhallisempi olo lennolla?

S.R Jaahas... Mitäköhän se voisi olla... no ihan vaan että ohimennen kysyy että onko kaikki hyvin. Ei siinä varmaan mitään suurempaa kaivata... En minä odota heiltä mitään, että heidän tulisi huomata. Eihän heillä ole aikaa... Minullahan on sitten aina oma seuralainen joka hoitaa jos kaipaan jotakin.

N.S Tässä olikin kaikki, kiitos haastattelusta!

Bilaga 5. Intervju med Laura L.

Nimi	Laura
Ikä	21
Ammatti	Opiskelija
Paikkakunta	Helsinki
Päivämäärä	07.10.2010

N.S Kuinka usein lennät vuodessa?

L.L Noo... Ehkä noin kaksi kertaa, yleensä lomamatkoja.

N.S Minkälaisia lentoja lennät?

L.L Yleensä lyhyitä, minä en esimerkiksi ole koskaan käynyt jenkeissä. Kanadassa olen käynyt kerran, elämäni aikana, minun serkkuni asuu siellä.

N.S oliko se suora lento?

L.L Ei, siinä oli vaihto. Silloin minulla ei vielä ollut niin kova tämä lentopelko että, se meni ihan okei.

N.S No tuota, uskallatko lentää yksin vai ainoastaan jonkun kanssa?

L.L Aina olen lentänyt jonkun kanssa, joo. Tai kaksi kertaa olen lentänyt yksin.

N.S Mutta mieluiten jonkun kanssa?

L.L Joo, kyllä.

N.S Minkälaisia konsteja käytät pystyäksesi lentämään, ja pysyäksesi rauhallisena lentokoneessa?

L.L. No, tuota, minä luen tai kuuntelen musiikkia. Ehkä kaikkein hirveintä on juuri se että jos ei ole mitään tekemistä niin alkaa kuunnella niitä ääniä ja sellaista. Yleensä minä käyn ostamassa joitakin lehtiä tai kirjan. Sitten jos koneessa on tv niin katselen siitä elokuvia ja sellaista.

N.S Millä tavalla sinä sitten valmistaudut lennolle etukäteen?

L.L. No en minä oikeastaan millään tavalla valmistaudu. Ei minulla ole mitään sellaisia konsteja.

N.S Saatko nukuttua ennen lentoa?

L.L. No ehkä sitä edeltävänä yönä niin nukun ehkä vähän huonommin. Että kyllä minä kuitenkin jotenkin jännitän sitä tulevaa lentoa. Varsinkin jos on aamulähtö.

N.S Kertoisitko hieman pelkosi taustaa, koska se alkoi ja miksi?

L.L. Minulla ei ole mitään, olen kyllä miettinyt että mistäköhän se on lähtenyt mutta minulla ei mitään sellaista syytä, mitään tapahtumaa että minkä takia minä olen lentopelkoinen. Minä olen oikeastaan lentänyt ihan pienestä lähtien että lensimme paljon lomamatkoille, enkä minä pienempänä osannut pelätä. Ei minua koskaan jännittänyt se mutta en minä koskaan nauttanutkaan siitä.

Mitä minä nyt sanoisin että ehkä se alkoi noin neljä vuotta sitten ihan vain niin kuin yhtäkkiä. Sitten vielä kun on tullut näitä kaikkia, esimerkiksi se Air Francen tippuminen ja kaikki, niin ne ovat vain niin kuin lisänneet sitä pelkoa.

En tiedä sitten, minua pelottaa niin kuin nousut ja laskut ja sitten minä olen aina ihan varma että minä kuolen ja että se kone tippuu. Veikkaan että siinä on vielä suljetun paikan kammoakin, tuntuu että minä en pääse sieltä pois jos tuleekin jokin tilanne, ja silloin täytyy vain olla muiden armoilla siellä. Ja sitten se koko ajatus on minusta niin uskomaton että sellainen iso kapistus niin

kuin ylipäättään voi pysyä ylhäällä. Se on minun mielestäni ihan epäluonnollista.

N.S Oletko sinä hakenut pelkoosi mitään apua?

L.L Jo, itse asiassa vähän aikaa sitten minä soitin sinne Finnairille ja yritin selvittää että koska niitä turvakursseja on, mutta he eivät enää järjestä niitä. Niin, minä en sitten ole muualta kysynyt. Mutta he lähettivät minulle sen kirjan, siitä lentopelkoisuudesta, Kinnusen kirjoittaman kirjan. Minä en vielä ole lukenut sitä ihan loppuun asti, mutta siinä oli jokin semmoinen että voi tilata jonkun rentoutus cd:n, niin minä ajattelin että senkin voi vielä tilata.

N.S Miltä sinusta nyt tuntuu kun Finnair lopettaa lentopelkokurssinsa?

L.L Minun mielestäni se on kyllä todella huono. En tiedä mistä syystä lopettavat onko siinä raha, että ovatko ne liian kalliita vai mikä siinä on. Se kyllä auttaisi varmaan monia, tai mitä nyt olen ymmärtänyt, niin, että osallistujia määrä on aina ollut aika suuri.

N.S Löysit sinä tiedot kurssista netistä vai mistä?

L.L Joo, ihan Googletin niin se tuli heti siinä.

N.S Mikä vaikutta sinuun eniten kun valitset jonkun lennon?

L.L Minä ajattelen aina yhtiötä, valitsen aina Finnairin, ainakin aina kun vain on mahdollista. Niin Finnair on sellainen johon minä luotan eniten kuitenkin. Jotenkin se mitä on kuullut että Finnairin lentäjät ovat todella hyvin koulutettuja ja näin. Aina tietenkin se että turvallisuudesta huolehditaan . Ja kyllä totta kai, kyllähän minä mietin nykyään vähän niitä lentomatkan pituuksia että mitä lyhyempi lento sitä parempi. Niin ja totta kai joutuu vähän miettimään sitä hintaakin, mutta jos nyt mietitään että mistään rahasta ei olisi kyse niin kyllä silloin valitsisin aina Finnairin.

Minä olen nyt lähdössä Thaimaahan nyt jouluna ja pelottaa ihan todella kovasti että mitenkäs se sitten menee.

N.S Onko se suora lento?

L.L Joo, on.

N.S No se on aika pitkä.

L.L Se on aika pitkä joo, mitä se nyt oli, kymmenen tuntia. Täytyy nyt varmaan vähän valmistua. Otan varmaan sen cd:n mukaani ja koitan jotenkin vähän rentoutua sen avulla ja lukea sen kirjan loppuun.

N.S Onko sillä sitten väliä lennätkö päivällä vai yöllä?

L.L No en minä oikeastaan ole koskaan sitä valinnut, että on tullut mitä on tullut mutta en itse asiassa koskaan ole ollut yölennolla, yleensä olen lähtenyt aamulla. Mutta se ajatus tuntuu kyllä pahemmalta kun on pimeää.

N.S Onko sinulla väliä missä kohtaa konetta istut?

L.L Hmm... Tuota, ehkä mieluiten jos saa valita niin istuisin koneen etuosassa. Minä olen aika usein istunut siellä takana ja siellä kuuluu kaikki moottorin äänet ja se ei tunnu jotenkin kivalta. Sitten myös mielellään hätäuloskäyntejä. Sitten myös jos on tuntemattomia samalla rivillä niin silloin haluan aina istua käytäväpaikalla. Niin siitä pääsee wc:hen, ja muutenkin siitä on sitten helppo lähteä jos tulee jotakin erikoista.

N.S Oletko lentänyt koneessa jossa on videokamera joka kuvaa eteen nousussa ja laskussa?

L.L Joo, olen...

N.S Helpottako se oloasi, vai luoko se lisä ahdistusta kun näkee maan lähestyvän?

L.L Minä olen itse asiassa miettinyt sitä... Mutta en oikein osaa sanoa. Ei se ehkä hirveästi vaikuta minuun. Se on kuitenkin niin pieni se kuva mikä näkyy. Niin se ei niin kuin sillä tavalla tunnu niin pahalta. Niin ei se oikeastaan vaikuta.

N.S Saatko nukuttua koneessa?

L.L Minä jännitän nykyään niin paljon että en ole nukkunut koneessa. En ole nukkunut moneen vuoteen. Täytyy toivoa että nyt voisi nukkua sillä pitkällä lennolla. Se jännittää kuitenkin sen verran niin sitä ei pysty rentoutumaan että saisi nukuttua.

N.S Uskallatko liikkua vapaasti koneessa lennolla?

L.L En, en, vain silloin kun on pakko käydä wc:ssä. Muuten istun kyllä ihan paikallani.

N.S Saatko mielestäsi tarpeeksi kontaktia lentäjiin?

L.L Ai saanko, lentäjiin?

N.S Niin, siis kuuletko heistä tarpeeksi vai haluaisitko nähdä heitä tai...?

L.L No ehkä ei.. hmm.. Ehkä se helpottaisi kyllä jos heidät näkisi. Joo, jotenkin kun näkisi millaisia ihmisiä he ovat, kyllä se helpottaisi. Kyllähän sekin helpotta kun he kuuluttelevat lennon aikana, mutta kylähän se olisi kiva jos he tulisivat moikkaamaan, tai että jotenkin näkee että siellä ohjaamossa on joku joka lentää sitä konetta.

N.S Tuntuuko sitten suomalainen lentäjä turvallisemmalta?

L.L Joo, tuntuu. Varsinkin jos on Finnairin. Mutta tämä liittyykin taas varmaankin tähän että Suomessa... No yleensähan suomalaiset lentävät Finnairilla, ja se vain tuntuu jotenkin niin luotettavalta.. He ovat niin hyvin koulutettuja että jotenkin luotaa siihen...

N.S No sitten kun astut koneeseen, niin seuraatko lentoemäntiä?

L.L Joo.

N.S Mitä kaikkia asioita katsot?

L.L Eleitä, ilmeitä, minä yritän aina tarkkailla niistä että kaikki on hyvin, että he näyttävät rauhallisilta ja sillä tavalla hymyileviltä. Joo... Että kyllä minä seuraan.

N.S Kuunteletko kuulutuksia lennon aikana?

L.L Joo kuuntelen, ja kyllä minä yleensä kysyn, jos minulla on joku tuttu vierustoverina, että mitä he sanoivat jos en kuullut mitä sanottiin. Että kyllä minua sen verran kiinnostaa. Kuulutuksissakin minä enimmäkseen kuuntelen heidän ääniään, että silloinkin kun lentäjät kuuluttavat niin kiinnitän huomioni siihen miltä he kuulostavat että kuinka rauhallisia he ovat. Hehän sanovat aina jotakin pientä, missä ollaan, millä korkeudella ollaan ja jotakin säästä, niin kyllä se rauhoittaa.

N.S Seuraatko sitten turvallisuusesitystä?

L.L Jo, kyllä minä aina katson. Nyt varsinkin kun on tullut tätä lentopelkoa niin yritän aina enemmän ja tarkemmin kuunnella niitä ohjeita ja tutustua siihen lappuseen. Aikaisemmin minä en varmaankaan koskaan erikoisemmin kiinnittänyt siihen huomiota. Mutta nyt alkanut kiinnostamaan.

N.S Haluaisitko että joku tulisi vielä erikseen kertomaan sinulle jotakin siitä?

L.L No, ei oikeastaan. Minulle riittää se esitys.

N.S Okei, no ilmoitatko lentoemännille lentopelostasi?

L.L En ole koskaan ilmoittanut.

N.S Miksi et?

L.L No en tiedä. Kun siinä kirjassakin, siinä lentopelko kirjassakin puhuttiin siitä että kun osa sanoo, ja että kannattaa sanoa että on lentopelkoinen. Niin sitten sen jälkeen aloin miettiä että miksiköhän minä en ole koskaan sitä sanonut. Mutta sitten taas ajattelee että mitä he toisaalta voivat tehdä.

N.S Haluaisitko saada lentoemänniltä lisää huomiota lennon aikana?

L.L Hmm... No joo, se ehkä olisi ihan hyvä. Siis kyllä se rauhoittaisi minun oloani jos joku tulisi kysymään että miten menee...

N.S No tuota nolottako sinua kysyä apua tai jotakin tietoa lentoemänniltä?

L.L Hmm.. Ei, ei sillä tavalla. Minä olen enemmänkin sellainen että minua helpotta kun saan sanottua sen asian ja että he tietävät etten pidä sitä asiaa itselläni ja mieti sitä itsekseni. Tullee niin kuin turvallisempi olo.

N.S Et kuitenkaan ole koskaan kertonut lennolla pelostasi...

L.L En olekaan kun en jotenkin koskaan ole tajunnut sitä, kun olen juuri ajatellut että evät he voi tehdä mitään. Sillä ei ole mitään merkitystä. Mutta ehkä minä sitten ensi kerralla sanon. Sehän helpotta ainakin itseäni varmaan jollakin tavalla.

N.S Onko se sinun mielestäsi okei että lentoemäntä tulee kysymään sinulta vointiasi ja pelostasi, vai tuleeko sellainen olo että anna minun olla?

L.L. Ei kun saa tulla. Minusta se on vain kiva, oikeasti.

N.S. Mitä mieltä sinä olet siitä että tulisiko lentoemäntien saada koulutusta lentopelosta?

L.L. Hmm... No, jos mietin itseäni, omalta kannaltani, niin olisihan se ihan kiva. Sitten lentoemännät voisivat tehdäkin jotakin auttaakseen sitä lentopelkoista tavallaan niin kuin rauhoittumaan. Että heillä olisi jonkinlaisia konsteja siihen.

N.S. Mitä lentoemännät voisivat tehdä että sinulla olisi rauhallisempi olo lennolla?

L.L. No ehkä se että tulisi kyselemän onko kaikki hyvin. Sekin että sanookin sen että älä turhaan hätäile, ei tässä ole mitään hätää että se menee ihan hyvin. Sitten vielä se että se on juuri ammattihenkilö joka sano sen niin se rauhoittaa. Minä olen yleensä sellainen että kun lennän, ja jos minä lennän jonkun kanssa esimerkiksi minun poikaystäväni kanssa kun me olemme olleet kahtena kesänä kreikassa, niin minä oikein kylvä sitä pelkoa. Minä olen ihan paniikissa ja sillä tavalla että kuulitko sinä tuon äänen niin poikaystäväni joutuu ihan paniikkiin. Minun kanssani on kuulemma ihan hirveätä lentää kun ihan lietsen sitä pelkoa. Niin sitten häntäkin alkaa jännittämään vaikka hän ei oikeasti edes pelkää.

N.S. Okei, tässä minulla olikin kaikki, kiitos haastattelusta!

Bilaga 6. Intervju Michaela B.

Namn	Michaela
Ålder	25
Yrke	Studerande
Plats	Helsingfors
Datum	11.10.2010

N.S Hur ofta flyger du?

M.B Hmm... Två till tre gånger.

N.S Nå hurdana flyg flyger du?

M.B Långa flyg, åtminstone två gånger om året, till Amerika. På grund av att min bror bor där

N.S Då det är långa flyg, föredrar du flyg med flera mellanlandningar?

M.B Nej. Jag skulle vilja att de skulle vara i ett sträck, men de här går inte att flyga i ett sträck, för min bror bor i Minnesota och dit flyger de inte, så det är antingen via Island eller så Amsterdam som mellanlandning. Jag föredrar Island för Amsterdam är det tre timmar och sedan ännu nio timmar från Amsterdam vidare. Till Reykjavik är det fem timmar och sedan fem timmar till. Men helst skulle jag flyga allt i ett. Så skulle jag ha det över.

N.S Vågar du flyga ensam eller har du alltid med någon då du flyger?

M.B Oftast alltid med någon. Jag har nog rest ensam, men det är för säkert fyra år sedan. Alltid nog helst någon med mig.

N.S Vad har du för konstigheter att hålla dig lugn under flyget?

M.B Rödvin... (Skratt) Jag har sådana där naturprodukter som är sådana här droppar som man tar och dem måste man ta, för att de skall fungera, så ska man ta dem med en halv timmes mellan rum. Så det blir jätte ofta. Jag brukar ta dem innan, liksom tre gånger innan jag åker, så att jag börjar en timme före och sedan tar jag dem hela tiden. De borde då göra så här lugnande, men jag vet nu inte om de sedan i sig verkar på det sättet eller är det bara psyksikt för mig, att jag tror att jag blir lugnare och det hjälper mig. Det är nu en sak.

Sedan har jag en salva, som man skall sätta bakom öronen. Sådan där salva med mint doft eller något och den ska då också lugna ner en. Men de där dropparna fungerar bättre för mig, men ibland tar jag båda. Men det beror också helt på, ibland är jag mera rädd och ibland är jag mindre rädd.

N.S Nå men på vilket sätt förbereder du dig för flyget, annat än förstås skaffar dig de här dropparna?

M.B Nå dem har jag jo, men inte förbereder jag mig annars så mycket. Jag har flugit så mycket att inte har jag några rutiner eller något hur jag skall förbereda mig. Jag vet att jag ska ta dem här dropparna då när jag ska ta dem.

Det som jag försöker göra är att jag sover så lite som möjligt natten före jag ska åka så jag skulle möjligen få sömn på planet. Då vet jag att jag är trött och då kan jag kanske sova under flyget.

N.S Skulle du kunna berätta lite om bakgrunden din rädsla, när har du blivit rädd och varför är du så rädd?

M.B Jag vet egentligen inte när det började, det är kanske sex sju år sedan. För det har jag rest jättemycket, flera gånger om året med familjen över allt. Hmm... Det har inte heller hänt något sådant specifikt. Jag har inte varit med om något jätte hårt turbulens eller något som skulle ha samband, jag tycker inte att det har hänt något specifikt. Plötsligt blev jag bara rädd och det har blivit bara

värre med åren. Det började med att jag bara lite tyckte det var obehagligt och nu är det så att jag inte vill resa någonstans överhuvudtaget.

N.S Vad är det i flygandet du inte gillar?

M.B För mig är det när planet startar, jag tycker att det är det obehagligaste i det hela. Det att när det kommer upp så då är jag bombsäker på att det kommer att hända något. Det är det värsta för mig. Turbulens, jo, det är också skrämmande, men ibland kan jag bara få i huvudet bara mitt under flyget att vad som helst kan hända. Det att planet kan krocka med ett annat flyg, är också något sådant som jag alltid får i huvudet. Jag får en bild framför mig i huvudet när jag sitter där, när allt är alldeles lugnt så då kommer det att hända något.

Det är också skrämmande att inse att man är uppe i luften och att man vet att man inte kan göra något åt saken, det finns ingenting man själv kan påverka sedan om det händer något.

N.S Har du någonsin sökt hjälp för din rädsla?

M.B Inte, jag har funderat många gånger att jag ska söka till Finnairs kurs. Min mamma har hela tiden sagt till mig att jag ska söka dit och det har jag nog funderat på, men jag har inte ännu fått det till stånd.

N.S Hur är det med dropparna, hur har du hittat dem?

M.B Dem har jag hittat. Egentligen är det min mamma som har hittat dem till mig från en naturbutik. Hon gick bara in och sade att vi ska flyga imorgon och hon är livrädd för att flyga att har de något. Så då föreslog de dem här dropparna.

N.S Vet du var du skulle kunna hitta hjälp?

M.B Nej, nej. Ingen aning. Det enda jag har hört om är den där Finnairs kurs och det har jag inte heller kollat upp.

N.S Nu, till ditt antagligen stora missnöje, så vad tycker du om faktumet att Finnair har åtminstone för tillfället slutat sina kurser för flygrädda?

M.B Okej, det är jättedåligt! Om det alltså inte finns något liknande. Jag tycker att det är jättebra att de har en kurs där de beskriver också utgående från vad som händer i flyget, var ifrån alla ljud kommer och sådant. Det som jag tycker att är jätteskrämmande är att man egentligen inte vet, när flygen har olika höga ljud, nå i princip alla ljud som kommer och de är olika på alla flyg, så man vet inte var ifrån de kommer. Så det är mycket skrämmande. När man egentligen inte vet vad de orsakas av. Så en kurs där sådana här frågor besvaras skulle nog vara jättebra.

N.S Hurdana faktorer påverkar på ditt beslut att med vilket flyg du åker? Har till exempel flygbolaget skillnad eller tiden på dygnet?

M.B Jo, jo. Jag flyger... Det är hemskt att säga, men jag flyger inte billiga halpis lenton! Det gör jag inte för jag är så livrädd för dem. Det som jag nu flyger är KLM, Finnair och SAS, men inte så mycket annat. Man väljer ju dem som man är van att använda, som man har åkt tidigare med. Inte några små företag, det undviker jag så långt det går.

Så flyger jag nog helst på dagen, men inte är det så noga. Men helst så att jag ser ut, då det är ljus, det hjälper nog lite. Men inte så att det skulle påverka på mitt val av flyg.

N.S Har du då någon skillnad var i planet du sitter?

M.B Nära nödutgången och vid fönstret. För mig är det viktigt att få se ut.

N.S Du har säkert flugit med flygplan som har den där videokameran...?

M.B Jo...

N.S Får den att känna dig tryggare?

M.B Jo. Det känns mycket bättre. Tycker mycket mer om det. Också i plan där man ser i tv skärmarna dem här kilometrarna, hur högt upp man är, för jag är så livrädd för det där lytet så då kan jag följa med hela tiden att det går uppåt. Det får mig lugnare, bara det att jag kan följa med, eller så i kameran se att det går uppåt, och då vet jag att det är tryggt. Det är nog något som jag föredrar.

N.S Nå när du flyger till Amerika så vad anser du om underhållningssystemet?

M.B Just alla flyg som har tv och spel som de flesta amerikanska flygbolagen, så de har just ofta en massa spel och sådant, så jag sätter mig nog direkt ner och börjar spela. Det hjälper ganska mycket att man har någon underhållning.

N.S Har du själv med dig böcker eller något?

M.B Jo, jag har nog alltid med mig en massa böcker och tidningar... Och musik. Men musik är också så, att för kanske fem år sedan hade jag alltid med mig min ipod, och nu senaste två tre åren så har jag inte för jag är livrädd för elektronik överlag ombord på planet. Jag är jätterädd att sätta på elektroniska apparater på flyget, till exempel när människor har telefoner och sedan sätter de på dem på det här vad heter det...

N.S Flight mode eller offline.

M.B Ja, precis. Jag kan flippa helt totalt. Jag kommer ihåg en gång när jag flög hem för kanske två år sedan och jag hade en man som satt bredvid mig som satte och läste sin mobiltelefon och då bara skrek jag till honom: Du måste stänga av den!!! Så allt sådant, allt med laptoppar och så, jag skulle aldrig i livet ha något sådant på under flyget.

N.S Brukar du kunna sova på flyget?

M.B Mycket sällan. Det beror också på hur trött jag är. Om jag inte har sovit natten innan så då kan jag somna, men jag sover nog mycket sällan. Men nog på de långa flygen kan jag sova en liten stund men sen vakan jag ändå i något skede. Nog mycket lite.

N.S Vågar du röra dig fritt i planet under flyget?

M.B Nej jag rör nog inte mig. Jag sitter nog på min plats. Jag går mycket sällan även på nio timmars flyg på toaletten, utan jag sitter nog helt stilla på min plats.

N.S Anser du att du får tillräckligt med kontakt med piloterna?

M.B Nej, jag skulle vilja se dem. Jag märkte nu här senast jag flög hem från Spanien så hade de dörren öppen, när vi kom till planet, och då så vi dem och då hälsade de glatt på oss. Det fick mig nog på bättre humör och lite lugnare när man fick se att det var alldeles mänskliga människor. Man fick ett ansikte för dem som på riktigt kör och bär ansvaret.

N.S Nå när du stiger ombord tittar du på flygvärdinnorna?

M.B Jo! Det gör jag nog. Jag tittar bara i allmänhet, inget speciellt. Men om nu någon ser extra sliten och sprängd ut så tänker man nog att vart har man hamnat. Så att man ser att de är professionella.

N.S följer du med hur de kommunicerar med varandra?

M.B Jo, det gör jag. Jag är sådan att jag blir nog alltid lite skraj när de vinkar till varandra något, som kan handla om att hämta en till mjölk eller något liknande. Men nog reagerar jag på det.

N.S Skulle du vill ha mera extra uppmärksamhet.

M.B Nej, inte vill jag att det sedan blir en för stor sak. Jag behöver nog absolut inte mera uppmärksamhet. Det räcker för mig att de vet, eller om jag känner för det så då berättar jag för dem.

N.S Lyssnar du på annonseringar?

M.B Jo, men det beror lite på situationen att vad är det som de vill säga, om det handlar om turbulens så då vill jag nog höra exakt allt vad de har att säga men om de bara handlar om vad de serverar för mat så då är det inte så hemskt noga.

N.S Du följer säkert med också säkerhetsanvisningen?

M.B Jo, alltid.

N.S Skulle du vilja att någon ännu personligen skulle komma till dig och förklara något om det?

M.B Hmm... Det enda som jag egentligen saknar är förklaringar om flyget i allmänhet. Jag tycker det kommer jättelite information om själva flygplanet. Det skulle jag sakna. Jag tror att den där säkerhets saker har man ganska långt under kontroll. Det känns nog säkert, jag vet mina närmaste utgångar och var ansiktsmasken är och så. Men just när de ofta är nya plan och man vet sällan om ljuden. Jag läste i en tidning, på SAS, och där var det beskrivet var ifrån alla ljuden kommer på flyget, det var alltså riktat för flygrädda och det var jättebra. Det var nog för ett par år sedan. Men där var en super bra skrivning om flygrädsla och sedan också information om vad de här ljuden beror på vad som händer i motorn och vad turbulens är egentligen och sådant. Den var jättebra.

N.S Brukar du meddela flygvärdinnorna att du är flygrädd?

M.B Sällan, mycket sällan. De märker nog ofta på mig. Det har hänt många gånger att de kommer och frågar att är du rädd. Oftast så reagerar jag så att jag börjar

gråta, innan planet även har startat, och då inte vet jag, kanske de har sett det så ofta att de kommer och frågar om allt är bra. Då brukar jag säga att jo allt är bra men att jag är mycket flygrädd. Men jag går nog inte upp till dem och berättar att jag är flygrädd. En gång har jag gjort det och då flög jag ensam. Eller kanske jag grät också då och en Stuart kom och frågade att är allt okej, och då sade jag till honom att jag är livrädd att flyga. Då fick jag sitta med honom vid nödutgången, och det kändes mycket bättre.

N.S Känns det bättre om de vet att flygvärdinnorna vet att du är flygrädd?

M.B Jo, det gör det nog. Kanske för att då vet man att då tittar de lite extra på en och då berättar de också om saker som händer, man får mera information. Då är det också mycket lättare för mig att fråga om flyget.

N.S Har du då fått extra information på flyget?

M.B jag har fått, jo. Till exempel den här stuarten som tog mig åt sidan så han var nog jätte bra. Han berättade exakt allt om flyget och vad allt beror på jag fick mycket med information av honom och de lugnade mig nog. Han satt och diskuterade med mig hela vägen då vi åkte upp, så jag inte alls tänkte mera på saken. Det är nu redan färdigt lite pinsamt så inte täcks man sedan mera börja skrika och härja.

N.S Tycker du att det är pinsamt att fråga något eller säga att du är rädd?

M.B Jo, jo, i börjar, men nu börjar det redan kännas som rutin att jag säger det, för att det känns så mycket mer pinsamt för mig att sitta där och gråta och få blickar att vad är det för fel med henne. Istället känns det bättre att säga till dem att jag är rädd så de vet det och sedan kan jag gråta i lugn och ro. Så vet de orsaken. Det känns nästan mer pinsamt att inte säga.

N.S Tycker du att det är okej att flygvärdinnorna kommer och frågar om de misstänker att du är flygrädd?

M.B Jo! Det tycker jag nog, inte ser jag det alls som negativt. Det är nog helt okej att de kommer och frågar.

N.S När du flyger anser du at flygvärdinnorna vet hur de skall handskas med dig?

M.B Mmm... Hittills har jag nog varit med om sådana som verkligen kan och vet, och får mig lugnare. För mig behövs det inte heller så mycket, bara att de vet om att jag är flygrädd och sedan kanske blir man lugnare genom att lite få kontakt med dem.

N.S Vad tycker du att flygvärdinnorna borde göra med flygrädda passagerare?

M.S Inte vet jag riktigt vad de mera kan göra, men det som jag saknar mest är det att de skulle mera förklara om planet i sig. Det känns ibland, jag vet att också flygvärdinnor är hela tiden i olika planer och så, att för mig skulle det kännas säkrare om jag skulle veta att de vet vad det här planet är och hur det fungerar, vad man ska göra och vart man ska springa och allt sådant... Varifrån alla ljud kommer och sådant... För mig ger sådan information trygghet. Det viktigaste skulle nog vara att få information om ljuden. Allt också om all möjlig teknisk information, om hur flygplanet hålls i luften, hur ett flygplan är uppbyggt och hur det hålls i luften. Sedan också något om chanserna sedan för det att komma ner, vilket väl nog är minimala.

N.S Brukar du kolla dina närmaste nödutgångar?

M.B Jo det gör jag nog. Jag brukar oftast då jag beställer flygbiljetter se till att jag får plats nära en nödutgång. Eller så då jag checkar in, så nära som möjligt, oftast kostar det ju mera om man får vid nödutgången och det tar jag. Sedan ska jag också sitta vid fönstret.

N.S Tycker du att flygvärdinnorna borde få skolning om flygrädsla?

M.B Jo det tycker jag. Det skulle vara jätte bra. Jag vet inte hur mycket skolning det de får, men jag tycker nog att de skulle vara jätteviktigt att de skulle få någon slags information om flygrädsla. Att de skulle få information om vad man kan göra och hur man skulle kunna hjälpa.

N.S Okej, tack för intervjun!