

Jenny Kokko  
Pro gradu –tutkielma  
Sosiologia  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Lapin yliopisto  
2018

**”Mistä isokikkeliset miehet saavat alushousuja?” –  
Tutkielma asiakkaiden seksistisestä käytöksestä naisasiakaspalvelijoita kohtaan**

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Mistä isokikkeliset miehet saavat alushousuja?” – Tutkielma asiakkaiden seksistisestä käytöksestä naisasiakaspalvelijoita kohtaan

Tekijä: Jenny Kokko

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiologia

Työn laji: Pro gradu –työ  Sivulaudaturtyö\_\_  Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 76

Vuosi: 2018

Pro gradu -tutkielmani tarkastelee asiakkaiden seksististä käytöstä naispuolisia asiakaspalvelijoita kohtaan. Tarkoitukseni on selvittää, mikä interaktiivisessa palvelutyössä mahdollistaa asiakkaiden seksistisen käyttäytymisen. Olen laatinut kirjoituspyynnön, jossa olen pyytänyt asiakaspalvelijoita kertomaan seksistisistä asiakaskohtaamisista ja pohtimaan mahdollisia syitä asiakkaiden seksistiselle käytökselle. Aineistoni koostuu seitsemästä asiakaspalvelijan vapaamuotoisesta kirjoituksesta. Kuudessa kirjoituksista asiakaspalvelijat ovat 19–57-vuotiaita eri palvelualoilla ympäri Suomea työskenteleviä naisia. Seitsemäs teksti on otettu Internetistä ja on englanninkielinen. Kirjoittajan asuinpaikasta ei ole tietoa.

Käytän tutkielmassani interaktiivisen palvelutyön teoriaa. Teoriassa keskeistä ovat ruumiillisuuden ja sukupuolen käsitteet, palvelutyön luonne sekä se, että asiakas ja asiakaspalvelija tuottavat palvelun yhdessä vuorovaikutuksen kautta. Tutkimusmetodina käytän Teun A. van Dijkin diskurssianalyysia. Aineistoanalyysissa erittelen kolme asiakaspalvelijoiden käyttämää diskurssia. Seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden diskurssi näyttää, kuinka miesasiakkaat edustavat maskuliinista aktiivisuutta seksuaalisen aloitteellisuuden ja ohjailevuuden kautta, kun taas naisasiakaspalvelijat nähdään feminiinisyydelle ominaisesti passiivisina vastaanottajina ja miellyttäjinä. Sukupuolittuneen työn diskurssi osoittaa, kuinka asiakkaat olettavat naisilta ja miehiltä erilaisia osaamisia ja rooleja samoissakin työtehtävissä. Miehuuden korostamisen diskurssissa miehet todistelevat maskuliinisuuttaan asiakaspalvelijoille ja muille miehille seksistisen toiminnan kautta.

Analyysini osoittaa, että asiakaskohtaamisen paikka, kesto, fyysinen etäisyys ja asiakaspalvelijan liikkumatila vaikuttavat seksistisen tilanteen syntyyn. Analyysista käy ilmi, että vain naiset nähdään lähtökohtaisesti seksuaalisina työntekijöinä ja vain miehet auktoriteettia omaavina. Naisten huonompi asema työntekijöinä altistaa heidät miesasiakkaiden heihin kohdistamille negatiivisille tunteille. Miesasiakkaat käyttävät hyödyksi sitä, että naisasiakaspalvelijoiden tulee tuottaa työssään positiivisia vaikutuksia ja mielikuvia asiakkaille.

Avainsanat: interaktiivinen palvelutyö, seksismi, seksuaalinen häirintä, ruumiillisuus, sukupuoli, sukupuoliroolit

Muita tietoja: -

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

## SISÄLLYS

1.Johdanto .....	2
1.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusasetelma .....	2
1.2 Seksismi ja seksuaalinen häirintä .....	4
1.3 Katsaus aiempaan tutkimukseen .....	6
1.4 Tutkielman kulku.....	10
2.Interaktiivisen palvelutyön teoriaa .....	11
2.1 Interaktiivisen palvelutyön luonne .....	12
2.2 Ruumiillisuuden ja sukupuolen kietoutuminen palvelutyöhön .....	15
2.3 Interaktiivisen palvelutyön eri muotojen vaikutustyöntekijän ja asiakkaan suhteeseen.....	17
3.Metodologia ja aineisto .....	22
3.1 Aineisto ja tutkimusetiikka.....	22
3.2 Teun A. van Dijkn diskurssianalyysi.....	25
4.Seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden diskurssi .....	29
4.1 Milloinkas neiti on viimeksi harrastanut seksuaalista kanssakäymistä?” .....	29
4.2 Viihdykkeitä ja silmänruokaa .....	33
4.3 Rintoja kommentoidaan, takapuolta kähmitään .....	36
5.Sukupuolittuneen työn diskurssi .....	43
5.1 Miesten televisioid, naisten imurit .....	43
5.2 Walk on, love.....	47
6.Miehuuden korostamisen diskurssi .....	51
7.Pohdintaa ja johtopäätöksiä .....	56
8. Lopuksi .....	69
Lähteet .....	73

# 1. JOHDANTO

Viides päivä lokakuuta 2017 amerikkalainen sanomalehti *The New York Times* uutisoi tapahtumasta, joka laukaisi räjähdysmäisen seksismikeskustelun. Lehti paljasti, että elokuvaohjaaja Harvey Weinsteinia syytettiin useamman alaisensa seksuaalisesta häirinnästä. (Kantor & Twohey 2017.) Aluksi uhreja astui julkisuuteen muutama, mutta pian jo kymmenet naiset syyttivät elokuvaohjaajaa seksuaalisesta häirinnästä ja seksuaalisesta hyväksikäytöstä (Cooney 2018). Weinsteinin tapauksista saa yhä lukea iltapäivälehdistä, koska Weinstein käy parhaillaan oikeustaistelua tapauksiin liittyen. Weinsteinin tapauksen paljastuttua myös monet muut vaikuttavassa asemassa olevat miehet ovat joutuneet vastaamaan seksuaalisen häirinnän syytteisiin. Amerikkalainen uutislehti *Time* listaa 142 julkisuudesta tuttua miesvaikuttajaa, joita on syytetty niin seksuaalisesta häirinnästä kuin vakavimmistakin seksuaalisista teoista, mukaan lukien raiskauksesta. (Cooney 2018.) Weinsteinin tapaukset synnyttivät Me too –kampanjan, jonka avulla tuetaan seksuaalisen häirinnän ja väkivallan kohteeksi joutuneita ihmisiä. Seksismistä ja seksuaalisesta häirinnästä saa nyt lukea päivittäin uutisista ympäri maailmaa. Julkisuudessa käsitellyt tapaukset ovat vain jäävuoren huippu, koska tavallisten ihmisten tarinat eivät myy niin hyvin kuin julkisuuden vaikuttajien kohdat. Millaisia kokemuksia tavallisilla ihmisillä on seksismistä ja seksuaalisesta häirinnästä?

## 1.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusasetelma

Tutkin pro gradu-tutkielmassani asiakkaiden seksististä käyttäytymistä asiakaspalvelijoita kohtaan. Viime aikoina on puhuttu työelämässä tapahtuvasta seksismistä, mutta se on keskittynyt pääasiassa käsittelemään työntekijöiden ja esimiesten välisiä ta-

pauksia työyhteisössä. Olen myös itse työskennellyt asiakaspalvelutehtävissä useamman vuoden ajan ja kokenut monenlaisia asiakastilanteita. Uskon, että usealla asiakaspalvelijalla on kokemuksia seksistisistä asiakkaista palvelutyön vuorovaikutteisuu- den vuoksi. Kiinnostukseni on nimenomaan palkallisessa interaktiivisessa palvelu- työssä, jossa asiakkaat ja asiakaspalvelijat ovat vuorovaikutuksessa. Tutkimukseni si- joittuu sosiologian tutkimuskentälle ja erityisesti palvelualan tutkimukseen. Osittain se on myös sukupuolentutkimusta. Tutkimusongelmanani on siis palvelutyön luonne ja sen interaktiivisuus.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Mikä interaktiivisessa palvelutyössä saa asiakkaat käyttäytymään seksistisesti?
- Millaista asiakkaiden seksistinen käytös asiakaspalvelijoiden kertomana on?

Etsin tutkimuskysymyksiin vastausta asiakaspalvelijoiden laatimien kirjoitusten avulla, joissa he pohtivat kokemiaan seksistisiä asiakaskohtaamisia ja mahdollisia syitä asi- akkaiden seksismille. Oleellisia ovat asiakaspalvelijoiden käyttämät diskurssit seksis- mistä ja seksuaalisesta häirinnästä. Käytän tutkimusmetodina Teun A. van Dijkin dis- kurssianalyysia, jonka avulla hahmotan asiakaspalvelijoiden kirjoitusten kokonaisuuk- sia ja yhteyksiä yleiseen keskusteluun. Miten asiakaspalvelijat kertovat seksis- tisistä asiakaskohtaamisista ovat samankaltaisia tai eroavat toistensa kanssa? Tutki- mukseni teoria pohjautuu interaktiivisen palvelutyön kirjallisuuteen, joka käsittelee sitä, miten sukupuoli ja ruumiillisuus vaikuttavat palvelutyössä. Teorian avulla tutkin myös sitä, millainen asiakkaan ja asiakaspalvelijan suhde on erilaisissa palvelutilan- teissa. Seksismi ja seksuaalinen häirintä eivät siis käsitteinä ole osa teoriaa, vaan esittelen ne johdannon yhteydessä, koska näiden käsitteiden määrittely on edellytyk- senä seksististen tilanteiden tunnistamiselle.

Koen tutkimusaiheeni hyvin ajankohtaiseksi ja tärkeäksi yleisen seksismikeskustelun valossa. Haluan antaa tutkimukseni kautta asiakaspalvelijoiden seksistisille kokemuksille ääneen. Tutkimukseni tavoite on nostaa tietoisuutta asiakaspalvelijoiden kokemasta seksismistä. Olen myös itse kokenut seksististä käytöstä työpaikoilla, mutta ne eivät ole olleet traumaattisia, jonka takia en voisi kirjoittaa puolueetonta tutkimusta. Koen, että tutkimusaiheestani johtuen minun ei myöskään tarvitse pysyä täysin puolueettomana. Asiakaspalvelijoiden laatimissa kirjoituksissa nimenomaan asiakkaat ovat toimineet seksistisesti tai häirinneet seksuaalisesti. Asiakkaat ovat siis toimineet väärin ja vastuussa omasta käytöksestään. Tutkin sitä, mikä interaktiivisessa palvelutyössä mahdollistaa asiakkaiden seksistisen käytöksen, mutta haluan korostaa sitä, että tutkimuskysymysasetelmani ei missään nimessä poista vastuuta seksistisiltä toimijoilta. Mikään tutkimukseni tarkastelussa tai tuloksissa ei oikeuta asiakkaiden seksististä toimintaa tai seksuaalista häirintää.

## 1.2 Seksismi ja seksuaalinen häirintä

Tietosanakirja Britannica (2018) määrittelee seksismin ennakkoluuloksi tai syrjimiseksi, joka perustuu sukupuoleen, erityisesti naisiin ja tyttöihin. Seksismi käsite koskee nykyään myös miehiä. Seksismi voi näyttäytyä uskomuksena siitä, että toinen sukupuoli on toista parempi tai arvokkaampi. Seksistinen käytös pyrkii rajoittamaan sukupuolien toimimista tietyillä tavoilla ja alueilla. (Masequesmay 2018.) Cambridgen yliopiston sanakirjan (2018) mukaan seksismi tarkoittaa myös sukupuolten arvottamista, koska se nähdään uskomuksena siitä, että toisen sukupuolen edustajat ovat vähemmän älykkämpiä, taitavampia ja kykeneväisiä kuin toinen sukupuoliryhmä. Erityisesti tämä käsite näkee naiset vähäteltyinä suhteessa miehiin. Myös Cambridgen yliopiston sanakirja (2018) määrittelee seksismin uskomukseksi siitä, että tietyt työt ja toiminnot ovat sopivia vain tietylle sukupuolelle. (Cambridge University Press 2018.) Seksismi sisältää siis sukupuolten välistä erottelua ja arvottamista sekä ennakkoluuloista ja syrjivää asennetta tiettyä sukupuolta kohtaan.

Seksismi on usein luonteeltaan negatiivista ja siksi se voidaan nähdä loukkaavana. Seksismin loukkaavuus riippuu siitä, miten tietty käytös tietyssä tilanteessa ja tiettyyn yksilöön kohdistettuna nähdään (Vilkka 2011, 36). Koen, että seksismi voi olla myös vallankäyttöä, koska syrjinnällä pyritään rajoittamaan kohteen toimintaa.

Seksismissä olennaista on sukupuoli. Sukupuoli ja ruumiillisuus kietoutuvat toisiinsa (Valkonen 2011) ja ruumiillisuudesta välittyvä sukupuoli toimii pintana, josta katselija havainnoi ulkonäköön ja olemukseen liittyviä asioita eli myös seksuaalisuutta (McDowell 2009). Näin seksistinen käytös voi olla myös seksuaalisuuteen kohdistuvaa vallankäyttöä, jonka kohde voi kokea seksuaalisena häirintänä. Seksuaalinen häirintä nähdään nimenomaan seksuaalisuuden kautta suoritettavana osoituksena sukupuolisesta ylivallasta. Seksuaalinen häirintä voi olla seksuaalissävytteistä kosketusta, vihjailua tai intiimialueisiin kohdistuvaa kiinnostusta. Se voi olla sanatonta ja sanallista. (Vilkka 2011 35–36.) Seksuaalisesta häirinnästä erityisen loukkaavaksi koetaan yleensä työntekijän ja asiakkaan välinen häirintä, koska se vaarantaa yksityisyyttä ja on eri tasolla tungettelevaa (Vilkka 2011, 37), koska se tapahtuu asiakkaan työpaikalla.

Suunnitellessani tutkimustani keväällä 2018 Taloustutkimus Oy (2018) julkaisi tutkimusraportin seksuaalisesta häirinnästä työelämässä. Tutkimus on Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n teettämä. Tutkimus paljastaa, että häiritsijä on useimmiten asiakas. Jopa 60 prosentista tapauksista tekijä oli asiakas. Tutkimusraportin ansiosta koin olevani tutkimukseni ajankohtaisuuden kannalta oikeilla jäljillä. Seitsemän prosenttia vastanneista ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää työelämässä viimeisen kahden vuoden aikana. Naiset kokivat häirintää miehiä enemmän. 38 prosenttia kyselyyn vastanneista naisista ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää työssään. Alle 25-vuotiaista naisista häirintää oli kokenut joka neljäs viimeisen kahden vuoden aikana, mutta yli 60-vuotiaista naisista ”vain” kuusi prosenttia. Naisen ikä on siis selkeästi yhteydessä seksuaalisen häirinnän tapauksiin. Koko työuran pituus huomioitaessa ja suku-

puoleen katsomatta kaikista vastanneista joka neljäs oli kokenut seksuaalista häirintää. Useimmiten seksuaalista häirintää kokivat nuoret naiset. (Taloustutkimus Oy 2018.) Oletukseni tämän tutkimuksen pohjalta on se, että seksuaaliset häiritsijät ovat pääasiassa miespuolisia. Perustelen tätä oletusta myös yhteiskuntamme heteronormatiivisuudella.

Hälyttävänä, mutta tutkimukseni kannalta mielenkiintoisena tekijänä koen sen, että Taloustutkimus Oy:n (2018) tutkimuksessa vain neljäsosa häirintätapauksista raportoitiin työnantajan edustajalle. Yleisin syy häirinnästä ilmoittamatta jättämiselle oli pelko siitä, että asiaa ei oteta vakavasti. Miehet vastasivat näin naisia useammin. Toiseksi yleisin syy oli se, että ilmoituksesta voisi koitua hankaluuksia töissä. (Taloustutkimus Oy 2018.) Nämä syyt ilmoittamatta jättämiselle viestivät mielestäni osaltaan ajatusta siitä, miten seksuaaliseen häirintään asennoidutaan. Miehet ajattelivat hieman naisia useammin, että heidän ilmoitustaan ei otettaisi vakavasti. Naiset taas ajattelivat miehiä useammin, että ilmoituksesta voisi koitua hankaluuksia työssä. 7 prosenttia ilmoittamatta jättäneistä naisista myös vastasi jättäneensä ilmoittamatta, koska pelkäsivät sen haittaavan uralla etenemistä. Mielenkiintoista on se, että kukaan miehistä ei pelännyt ilmoituksen haittaavan uraetenemistä.

### 1.3 Katsaus aiempaan tutkimukseen

Tutkin asiakkaiden seksististä käytöstä palvelualan työntekijöitä kohtaan. Relevanttia tutkimuskirjallisuutta tutkielmani kannalta on aiempi tutkimus seksisismistä työelämässä. Aiempi tutkimus sukupuolisyrynnästä työpaikoilla keskittyy lähinnä työyhteisön sisällä tapahtuvaan syrjintään. Tutkimusta on huomattavasti vähemmän asiakkaiden harrastamasta syrjinnästä. Useimmat tutustumistani kirjoista ovat työntekijöiden subjektiivisesta näkökulmasta. En löytänyt kirjallisuutta työelämän syrjijöiden näkökulmasta, koska on varmasti haasteellista tavoittaa toimijoita, jotka



olisivat valmiita kertomaan käytöksestään. Tutkimuksessani työntekijät ovat seksismin kohteita ja asiakkaat seksistisiä toimijoita. Koen, että palvelutyön kirjallisuuden ja työntekijöiden subjektiivisen näkökulman kautta saan kattavammin ja todenmukaisemmin tutkittua, mikä nimenomaan palvelualueella mahdollistaa asiakkaiden seksistisen käytöksen.

Sukupuolten tasa-arvosta työpaikoilla kertova kirjallisuus viittaa lähinnä säädöksiin, jotka eivät välttämättä käytännön tasolla toteudu. Raija Julkunen (2010) kirjoittaa Sukupuolen järjestykset ja tasa-arvon paradoksit -kirjassaan tasa-arvopolitiikasta, mutta kertoo myös sen puutteellisesta toteutumisesta käytännössä. Krista Kinnusen (2011) toimittama *Miesten kanssa duunissa: Naisten kertomuksia työelämän syrjinnästä* tuo esille työelämän epätasa-arvoa, josta edelleen osittain vaietaan. Kinnusen (2011) teos on ainoa löytämäni teos, jossa käsitellään pelkästään naisten subjektiivisia kertomuksia työsyrynnästä. Teos poikkeaa Julkusen (2010) kirjasta siinä, että se ei oikeastaan sisällä teoriaa, koska se rakentuu kertomuksista. Pia Pulkkinen (2002) kirjassa *”Vähän enemmän arvoinen”*: tutkimus tasa-arvokokemuksista työpaikoilla käsitellään myös syrjimisiksi tulemisen kokemuksia työpaikoilla. Lisäksi tutkimus kertoo, miten haastateltavat saavat arvostusta työstään sukupuolen perusteella, ja kuinka sukupuolten työnjaot syntyvät (Pulkkinen 2002).

Olen valinnut tutkimukseni pääteoksiksi palvelualueen kirjoja, joissa käsitellään seksismiin liittyviä keskeisiä ulottuvuuksia eli sukupuolta, ruumiillisuutta ja epätasa-arvoa. Linda McDowell (2009) tutkii teoksessaan *Working Bodies* palvelutyön ruumiillistuneisuutta ja sitä kautta myös tunteita. Ruumiillisuus on tutkielmani kannalta keskeinen käsite, koska ruumiillisuuden kautta asiakaspalvelija tunnistetaan tietyn sukupuolen edustajaksi. Tämä mahdollistaa sukupuoleen liittyvän syrjinnän, erottelun ja ennakoasenteen. Carol Wolkowitzin (2006) kirjoittama *Bodies at Work* tutkii työntekijöiden ruumiillisuutta myös palvelutyön näkökulmasta. Wolkowitz (2006) ja McDowell (2009) korostavat työntekijöiden ja asiakkaiden ruumiillisuuden asetelmaa

erityisesti paikan käsitteen kautta. Jarno Valkonen (2011) tutkii Palvelutyön taito – kirjassaan palvelutyön eri ulottuvuuksia haastatteleamalla safarioppaita. Myös hän tutkii ruumiillisuuden merkitystä ja korostaa ruumiillisten asetelmien vaikutusta palvelutyön luonteeseen.

McDowell (2009) tutkii sitä, ketkä tekevät mitäkin töitä ja miksi. Oleellista hänen tarkastelussaan on sukupuolen vaikutus. Lisa Adkinsin (1995) *Gendered Work* käsittelee nimensä mukaisesti työn sukupuolittuneisuutta. Naiset ja miehet nähdään työelämässä erilaisina työntekijöinä ja näin sopiviksi erilaisiin työtehtäviin (Adkins 1995; McDowell 2009). Naisille ja miehille siis määrätään erilaisia rooleja työelämässä. Sukupuoliroolit ovat kulttuurisia tuotoksia, jotka kuvastavat, joiden mukaan naisten ja miesten halutaan käyttäytyvän tietyllä tavalla. Näille oletuksille ei ole juurikaan tieteellistä perustaa. Kulttuurissamme yritetään hakea oikeutusta sille, että miesten tulisi käyttäytyä maskuliinisen roolin mukaisesti ja naisten feminiinisesti. (Adkins 1995, Connell 2009.) Valkonen (2011, 174) esittää, että tietyn työroolin stereotyyppiä edustavat työntekijät pärjäävät yleensä työssä muita paremmin tai pääsevät ainakin helpommalla. Näkisinkin, että työelämän seksistiseen käytökseen vaikuttaa stereotyyppiset käsitykset sukupuolirooleista. Stereotyyppien kautta ihmisiä luokitellaan muuttumattomiin ja kyseenalaistamattomiin kategorioihin. Nämä käsitykset ovat usein mustavalkoisia ja pelkistäviä. (Herkman 2001, 221–222.)

Stereotyyppien kautta käsitellään usein sukupuolta. Stereotyyppisten oletusten taustalla toimii länsimainen sukupuolijärjestelmä. Yksi tutkimukseeni liittyvistä stereotyyppisistä uskomuksista on se, että naisen paikaksi nähdään koti. (Sarpavaara 2004, 33.) McDowell (2009) ja Adkins (1995) tuo kirjoissaan esille, että tietyt naisvaltaiset työt yhdistetään luonnollisiin feminiinisiin ominaisuuksiin, kuten empatiaan ja hoivaamiseen, jonka vuoksi ne ovat aliarvostettuja työmarkkinoilla ja niistä ei tämän perusteella tarvitsi maksaa kunnollista palkkaa. Miehet taas edustavat ammateissa, joissa vaaditaan voimaa, ”todellisia” kykyjä, älykkyyttä ja sosiaalista

asemaa. Naisten työllistyminen kuvastaa samanaikaisesti muutosta ja jatkuvuutta, koska naiset ovat siirtyneet kotoa palkallisiin töihin, joita he aiemmin suorittivat kotona ilmaiseksi. (Adkins 1995, 23; McDowell 2009, 25–39.)

Marlie Hochschild (1983) tutkii teoksessaan *The Managed Heart* tunnetyötä (emotional labor) lentohenkilökunnan ja perintähenkilökunnan kautta. Hänen mukaansa naisilla on taipumus erikoistua lentohenkilöstön tunnetyön puoleen (olemalla mukava), kun taas miehillä perintähenkilökunnan puoleen (aggressiivisuus sääntöjä rikkovia kohtaan). Myös työntekijöiden tekemän tunnetyön vuoksi palvelutyö on erilainen kokemus miehelle ja naiselle. (Adkins 1995; Hochschild 1983, 163–175.) Ruumiillisuudella ja tunteilla on väliä palvelualalla, eikä niitä voi erottaa toisistaan (McDowell 2009, 49–50). Hochschild (1983), McDowell (2009) ja Adkins (1995) näkevät asiakaspalvelijan erottamattomaksi osaksi palvelua, koska asiakaspalvelija myy ruumiillisuuttaan ja siten myös persoonallisuuttaan palvelutilanteissa. Myös Jarno Valkonen (2011) korostaa, että interaktiivisen palvelutyön luonteeseen kuuluu se, että asiakaspalvelija on erottamaton osa palvelua sekä se, että asiakas ja asiakaspalvelija tuottavat palvelun yhdessä.

Koen, että Valkosen (2011) teos *Palvelutyön taito* hyödyntää käytännönläheisesti safarioppaiden kuvailun kautta käyttämieni palvelutyön teosten keskeisimpiä ulottuvuuksia. Niinpä käytän tutkielmassani myös Valkosen (2011) teosta yhtenä keskeisimmistä lähteistä. Valkosen (2011) teos tuo esille myös asiakkaiden käytöstä ja asenteita työntekijöitä kohtaan, koska safarioppaat kertovat kokemuksistaan asiakkaiden kanssa. Palvelutyön kirjallisuudesta myös Hochschildin (1983) ja Adkinsin (1995) tutkimuksissa haastateltavat kuvailevat kokemuksiaan asiakkaiden käytöksestä, jotka sisältävät myös seksistisiä kohtaamisia.

## 1.4 Tutkielman kulku

Seuraavassa luvussa käsittelen interaktiivisen palvelutyön teoriaa. Määrittelen ensin interaktiivisen palvelutyön luonnetta, jonka jälkeen jäsentelen miten ruumiillisuus ja sukupuoli kietoutuvat palvelutyöhön. Lopuksi esitän myös, miten vuorovaikutteisen palvelutyön eri muodot vaikuttavat työntekijän-asiakassuhteeseen. Teorialuvussa esittelen myös tutkimukseni keskeiset käsitteet. Kerron myös teorian pohjalta kertomani kolme olettamustani, joita testaan tutkimuksessa. Teorian muodostamisessa on nähtävissä myös tutkimukseni keskeisimmät teoreetikot: Lisa Adkins (1995), Linda McDowell (2009), Marlie Hochschild (1983), Jarno Valkonen (2011) ja Carol Wolkowitz. (2006). Metodologia ja aineisto –luvussa kerron Teun A. van Dijkin diskurssianalyysistä, jonka avulla analysoin aineistoa. Pohdin sitä, kuinka aion tutkimusmetodia analyysissä hyödyntää. Käytän tutkimuksessani pelkästään Dijkin diskurssianalyysia, koska koen, että se yhdistelee monipuolisesti diskurssianalyysien piirteitä ja on kokonaisuudessaan kattava metodi. Esittelen myös tutkimukseni aineiston eli asiakaspalvelijoiden laatimat kirjoitukset. Sen jälkeen kerron vielä tutkimusetiikasta.

Olen jakanut analyysini kolmeen diskurssiin, jotka asiakaspalvelijoiden kirjoituksista nousevat. Neljännessä luvussa aloitan aineiston analyysin. Analyysi lähtee liikkeelle seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden diskurssilla, joka on myös laajin kaikista aineistoni diskursseista. Ensin pohdin seksuaalissävytteisten tilanteiden syntymistä ja asetelmia. Seuraavassa alaluvussa huomio on seksuaalissävytteisten tilanteiden ulkonäöllisissä ulottuvuuksissa ja myös ihmistaidoissa, kuten Silmänruokaa ja viihdykkeitä -otsikko kertookin. Keskeistä on myös asiakaspalvelijan näyttäytyminen osana palvelua (Adkins 1995; Valkonen 2011). Viimeiseksi käyn läpi seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden asiakkaiden fyysistä seksuaalista toimintaa. Tässä alaluvussa huomio on erityisesti ravintola-alan työntekijöissä.

Viidennessä luvussa käsittelen sukupuolittuneen työn diskurssia. Tässä diskurssissa tulee esille, miten asiakkaat mieltävät tietyt toiminnot ja osa-alueet miesten tai naisten töiksi. Käsittelen myös sitä, millaisiksi naiset ja miehet mielletään työntekijöinä. Ensin kuvailemani tapaukset eivät vaikuta loukkaavan asiakaspalvelijoita. Walk on, love – nimisessä alaluvussa kerronkin sitten tapauksista, joissa asiakkaat käyttäytyvät loukkaavasti. Miehuuden korostamisen diskurssi –luku osaltaan kokoaa yhteen aiempaa analyysia, mutta tuo myös uusia näkökulmia esille. Analysoin siinä, miten asiakaspalvelijat kertovat maskuliinisuuden korostamisesta. Tässä luvussa asiakaspalvelijat esittävät, kuinka miehet korostavat maskuliinisuuttaan ja miten miesryhmässä toimiminen vaikuttaa asiakkaiden käytökseen. Viimeiseen lukuun olen yhdistänyt pohdinnan ja johtopäätökset. Pohdin aiempaa analyysiani ja sitä, mitä asioita siitä on yleistettävissä. Vastaavatko tulokset teoriassa esitettyjä asioita? Esitän lopuksi vielä tulokset selkeästi omana osionaan, jotta ne eivät sekoitu pohdintaan ja johtopäätöksiin.

## 2. INTERAKTIIVISEN PALVELUTYÖN TEORIAA

Tutkin sitä, mikä saa asiakkaat käyttäytymään seksistisesti palvelualalla. Tämän selvittäminen vaatii tutustumista interaktiivisen palvelutyön luonteeseen. Onko interaktiivisessa palvelutyössä itsessään jotain mikä mahdollistaa asiakkaiden seksistisen käytöksen? Keskityn nimenomaan tutkimaan vuorovaikutuksellista palvelutyötä, koska asiakkaan seksistisen käytöksen toteutuminen vaatii työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta palvelutilanteessa joko kasvotusten, puhelimitse tai viestien välityksellä. Tässä teorialuvussa kuvailen interaktiivista palvelutyön luonnetta, palvelutyön eri muotojen vaikutusta asiakas-työntekijäsuhteeseen ja sitä, miten sukupuoli ja ruumiillisuus kietoutuvat palvelutyöhön.

## 2.1 Interaktiivisen palvelutyön luonne

Palveluala on kiinnostava tutkimuskohde, sillä palveluiden määrittely on haastavampaa kuin konkreettisten tuotteiden. Palvelualalla keskeistä on työskentely ihmisten, ei tavaroiden, parissa. Palvelut ovat aineettomia ja katoavaisia, jonka vuoksi niitä ei ole mahdollista varastoida. Palveluita on myös vaikea standardoida, mitata ja arvioida, eikä ne vaihda varsinaisesti omistajuutta, kuten tuotteet. Palvelu on olemassa vain palveluhetkellä, koska palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samassa hetkessä. Toisin kuin konkreettisen tuotteen valmistus, palvelun toteuttaminen vaatii asiakkaan läsnäoloa palvelutilanteessa. Vastaavasti palvelun kuluttaminen edellyttää työntekijän läsnäoloa, toisin kuin konkreettinen tuote, jonka asiakas kuluttaa eri tilanteessa kuin ostohetkellä. (Juuti, Laukkanen, Puusa & Reijonen 2012, 130–133.) Interaktiivisessa palvelutyössä keskeistä on se, että asiakas ja työntekijä tuottavat palvelun yhdessä. Palvelutyön luonteeseen kuuluu työn subjektivoituneisuus eli työn riippuvuus tekijästään. Vuorovaikutuksessa työn ja tekijän välinen ero haihtuu niin, että työ subjektivoituu. Tämän vuoksi palvelutyössä työntekijöiltä odotetaan vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu emotionaalisuus, ruumiillisuus ja sukupuoli, koska niiden kautta asiakkaita käsitellään (Valkonen 2011, 21–22.)

Palvelutyöksi voidaan määritellä työ, joka sisältää ihmisten parissa työskentelyä. Palvelun vastaanottajan eli asiakkaan läsnäolo työprosessin aikana on keskeistä palvelutyössä. Suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa työskentelevät erotetaan niin sanotuista palveluorganisaation ”takahuoneen” tukitoiminnoissa työskentelevistä, koska he eivät ole suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. (Korczynski & Macdonald 2009, 3.) Huomioni on interaktiivisissa palvelutöissä, jotka vaativat työntekijän ja asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa, koska palvelu syntyy näiden kahden osapuolen välisessä vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus on palvelun ydinarvoa. Jokainen palvelukohtaaminen on aina ainutlaatuinen, koska ihmiset toimivat eri tavoin asiakaspalvelutilanteissa. (Juuti, Laukkanen, Puusa & Reijonen 2012, 130.) Ainutlaatuisia palvelukohtaamisista tekevät siis asiakkaiden vaihtelevat oletukset

palvelun sisällöstä ja erilaiset käytökset palvelutilanteen aikana (Korczynski & Macdonald 2009, 3). Asiakkaalla on ennen palveluun tulemista ennakko-oletuksia, joita hän vertaa palvelussa kokemaansa laatuun. Työntekijän tehtävä on lunastaa annettu lupaus palvelusta (Juuti, Laukkanen, Puusa & Reijonen 2012, 134.) Asiakkaan tyytyväisyys on palvelun lopputuote (Hochschild 2003, 8).

Palvelutyön luonteeseen kuuluu kuuluisa sanonta siitä, että asiakas on aina oikeassa. Uskallan väittää, että kaikkiin palvelualoihin tämä ei välttämättä sata prosenttisesti päde, mutta on edelleen keskeinen mantra, jota palvelualan työntekijöille hoetaan. Tätä sanontaa ei kuitenkaan tulisi ottaa liian kirjaimellisesti. Koen, että sillä viitataan siihen, mikä tulee esille Valkosen (2011) tutkimuksessa safarioppaiden työstä eli asiakkaalla nähdään olevan oikeus vaatia palvelua ja odottaa hänen toiveilleen vastinetta (Valkonen 2011, 42). Asiakas on siis tässä mielessä aina oikeassa, että palvelun pitäisi muodostua asiakkaan toiveiden ja vaatimusten mukaisesti. Asiakas siis määrittelee, millainen palvelun sisältö kelpaa. Valkosen (2011) mukaan safariopas on asiakkaan palvelemisen lisäksi kokonaisvaltaisesti asiakasta varten. Asiakas nähdään kuninkaana, joka on huomion keskipisteenä. Oleellista asiakas-työntekijä suhteessa on sen maksullisuus. (Valkonen 2011, 40–42.) Asiakas maksaa palvelusta asiakaspalvelijalle, jonka tulee suorittaa palvelu luvatusalla tavalla. Asiakas ja asiakaspalvelija tuottavat luvatus palvelun yhdessä vuorovaikutuksen ja toimintojen kautta. Asiakas on siis osallisena koko palveluprosessin tuottamisen ajan. Tämän vuoksi asiakaspalvelijan työnkuvaan kuuluu myös asiakkaan ”työstäminen”. (Valkonen 2011, 97.) Asiakkaalla voi olla erilaisia käsityksiä palvelun sisällöstä suhteessa työntekijän ja palveluyrityksen käsitykseen. Interaktiivisen palvelutyön luonteessa haaste on nimenomaan siinä, että asiakaspalvelija ja asiakas tuottavat palvelun yhdessä (Valkonen 2011).

Hochschildin mukaan (2003) se, miten asiakaspalvelija käyttää tunteita on osa palvelua ja sen tarjoamista. Esimerkiksi lentoemännän ammatissa hänen tarjoaman henkilökohtaisen hymyn on tarkoitus heijastaa lentoyhtiön luotettavuutta. Lentoyhtiö ja lentoemäntä siis tavallaan mainostavat toinen toisiaan. (Hochschild 2003, 4–5.)

Tunteiden käyttöä työtehtävissä kutsutaan nimellä tunnetyö (emotional labor). Se on aktiivista tunteiden hallintaa, joko niiden korostamista tai tukahduttamista. Tunteiden hallinnan kautta pyritään luomaan palvelua kuvastava oikeanlainen mielentila asiakkaille. Työntekijän tulee siis hallita kasvoiltaan ja kehostaan välittyviä tunteita. Tätä voidaan kutsua myös näyttelemiseksi. (Hochschild 2003, 7.) Palvelutilannetta onkin verrattu myös teatteriesitykseen, koska näytelmät ja palvelut sisältävät samanlaisia piirteitä. Näyttelijät edustavat työntekijöitä, jotka yhdessä tarjoavat palvelun yleisölle eli asiakkaille. Näyttämön puitteet ovat palveluympäristö, jossa palvelukohtaaminen tapahtuu. Näytelmän tapahtumat harjoitellaan yleisön silmiltä piilossa. Tämä viittaa siihen, että asiakkaat näkevät vain palvelukohtaamisen. Palvelujen onnistumisissa asiakkailta näkymättömissä olevien valmistelevien vaiheiden merkitys on suuri. (Juuti, Laukkanen, Puusa & Reijonen 2012, 131.) Vertaus näytelmiin kertoo siitä, että työssä toimiminen ja asiakaspalvelu ovat pitkälle laskelmoitua, koska työntekijän tehtävä on edustaa ja markkinoida yritystä (Hochschild 2009, 5).

Affektiivisen työn (affective labor) nähdään tarkoittavan hieman eriä kuin tunnetyön, vaikkakin molemmissa on kyse tunteista. Affektiivinen työ nähdään työnä, joka herättää tiettyjä käytöksiä ja mielialoja työntekijöissä ja asiakkaissa. Affektiivinen työ vaatii vuorovaikutustaitoja, koska asiakkaan kanssa luodaan suhde. (Ditmore 2007, 171.) Affektiivisen työn kautta asiakaspalvelija herättää asiakkaassa vaikutuksia, jotka näkyvät hänen käytöksessään asiakaspalvelijaa kohtaan. Michael Hardtin (2007) mukaan affektiivinen työ yhdistää rationaalisen älykkyyden ja ruumiillisuuden, kuten tunteet tai intohimon. Näissä affektiivisen työn muodoissa keho ja mieli ovat yhtäaikaaisesti mukana. (Hardt 2007, xi.) Ditmoren (2007) tutkimuksen mukaan seksityöntekijät käyttävät älyllisiä kykyjä ylläpitääkseen asiakassuhteita. Osa työstä on mielikuvan muodostamista, joka saa työn näyttämään esimerkiksi helpolta, miellyttävältä, hauskalta tai luo vaivattomuuden tunteita asiakkaalle. (Ditmore 2007, 172.) Tämä pätee myös muihin palvelutöihin. Asiakaspalvelijan tehtävänä on tarjota asiakkaalle miellyttävä palvelukokemus. Samoin kuin näytelmää katsoessaan, palvelutilanteeseen tullessaan asiakas toivoo viihtyvänsä ja saavansa positiivisia kokemuksia. Joissakin palvelutilanteissa, kuten hierojalla käymisessä, kokemus ei ole



aina tuottamisen hetkellä miellyttävä, mutta tarkoituksena kuitenkin on, että palvelun suorittamisesta syntyvä lopputulos on positiivinen. Positiivisilla lopputuloksilla tavoitellaan yritykselle tuottoa. Palveluyritykset siis myyvät myös tunnetiloja ja mielialoja. (Valkonen 2011, 101.)

## **2.2 Ruumiillisuuden ja sukupuolen kietoutuminen palvelutyöhön**

Edellä olenkin jo tuonut työntekijän ja asiakkaan ruumiillisuudet esille, koska niitä ei voi irrottaa palvelukohtaamisesta. Palvelutyön ruumiillisuudella viitataan niin työskentelyyn asiakkaisen kehojen parissa, kuin myös työntekijän oman kehon työskentelyyn ja huoltamiseen. Palvelutilanteeseen kuuluu nimenomaan se, että työntekijä ja asiakas ovat ruumiillisesti läsnä. Palvelun tuottajan ja vaihdon kohteen kehot ovat keskeisiä palvelutilanteessa. (McDowell 2009, 8.) Työ voi olla ruumiillista kahdella tapaa. Ruumiillinen työ on perinteisesti fyysistä työtä. Esimerkiksi matkailualalla ruumiillisuus on keskeistä työnteossa, koska työ on hyvin fyysistä ja kuormittavaa. Uudenlainen ruumiillinen työ on esteettistä ruumiillista työtä eli sitä, että työntekijä on esillä ja esimerkkinä. (Valkonen 2011, 161.) Fyysinen ja esteettinen ruumiillisuus voivat esiintyä yhtä aikaa, kuten safarioppaan työssäkin. McDowellin (2009) mukaan ruumiillinen esiintyminen ei ole keskeistä pelkästään töissä, joissa ollaan lähellä ja käytetään kosketusta, vaan myös hieman yllättäen niin sanotusti korkean statuksen teknisissä töissä.

Tulee muistaa, että interaktiivisten palvelukohtaamisten taustalla on aina yrityksen tavoite tehdä rahaa palvelulla. Niinpä sillä on merkitystä, kuka on asiakkaita vastassa. Asiakaspalvelutasolla työskentelevä työntekijä edustaa yritystä ja on se, joka jää asiakkaille mieleen yrityksestä. Tämän vuoksi myös johto kiinnittää huomiota työntekijän ruumiilliseen esiintymiseen. (Hochschild 2003, 92; Wolkowitz 2006, 74). Työntekijän ruumiin tulee edustaa sitä, mitä asiakas tavoittelee palveluun hakeutuessaan ja mitä yritys lupaa. Interaktiivisissa palvelukohtaamisissa fyysinen

keho, sen ihailu ja työntekijän tunteet ovat merkittävässä osassa. (McDowell 2009, 9; Wolkowitz 2006, 96–97.) Vuorovaikutteinen palvelutyö sisältää siis työn esteettiset vaatimukset, joiden kautta ruumiillisuutta ja sukupuolta tuodaan esille työn vaatimalla tavalla. Työn esteettisyyden ja ruumiillisuuden keskeisyyden vuoksi työntekijöille voidaan asettaa tiettyjä ulkonäkövaatimuksia. Työntekijöiden kehot myyvät tuotteita ja palveluja. Palvelumyyjien odotetaan toteuttavan maskuliinisia ja feminiinisiä ihanteita. (Adkins 1995; McDowell 2009, 10; Valkonen 2011, 160–161.)

Esillä olevan asiakaspalvelijan ruumiillisuuteen kuuluu, että hänen sukupuolensa on myös asiakkaiden esillä. Sukupuoli siis kietoutuu ruumiilliseen esiintymiseen ja täten työ on aina sukupuolittunutta (Jokinen 2000; McDowell 2009; Valkonen 2011, 96). Sukupuoli näkyy työntekijän ruumiillisesta olemuksesta kaikissa vuorovaikutustilanteissa (Valkonen 2011, 177). Huomionarvoista on se, että tämä ruumiillinen vuorovaikutus on molemminpuolista, joten myös työntekijä kokee asiakkaan ruumiillisuuden tietyllä tavalla. Valkosen (2011, 186) esimerkissä ruumistyön merkitys safarialalla korostuu siinä, että olemukseltaan stereotyyppinen safariopas selviytyy niin sanotusti helpomalla kuin työntekijä, jonka ammattitaito vaatii todistelua. Työntekijän ruumiillisuus sukupuolittaa työn ja sukupuolen harjoittaminen on osa työntekoa. (Valkonen 2011, 186.) Sama työ voi olla käytännössä hyvin eri miehelle ja naiselle, koska ruumiillisuutta käytetään eri tavoin riippuen työntekijän sukupuolesta. Naiset ja miehet työllistyvät erilaisissa tehtävissä, joissa tarvitaan eri ominaisuuksia ja asiakkaat kohtelevat heitä työssä eri tavoin. (Hochschild 1983.) Asiakkaan käytös palvelutilanteessa siis perustuu siihen, miten hän näkee työntekijän ruumiillisuuden ja sukupuolen työssä. Hochschildin (1983) mukaan yleinen naisten alistaminen johtaa siihen, että jokaisella naisella on heikompi asemansa tuoma suojakilpi (status shield) muiden tunteita vastaan. Jos nainen nähdään heikommassa asemassa olevana, asiakkaat eivät välttämättä huomioi hänen tunteita tai pidä niitä kovinkaan merkityksellisinä. Naiset ovat siis helpompia kohteita sanalliselle hyökkäykselle ja heitä voidaan myös syyttää sellaisista asioista, joihin heillä ei ole todellisuudessa vaikutusta. (Hochschild 1983, 163–175.)

Selkein ja puhutuin muoto sukupuolitetusta työstä on naisten alhaisempi palkkataso miehiin verrattuna. Miehiä ja naisia sitouttaa sukupuoleensa tietyt käytännöt, jotka näkyvät kehollisissa kokemuksissa, persoonallisuuksissa ja kulttuureissa. (Connell 2005, 67–71.) Maskuliiniseksi ja feminiiniksi nähdään erilaisia ihmisen ulkoisia piirteitä, kuten pukeutuminen tai olemus. Maskuliinisuuksi ja feminiiniseksi koetaan myös eri elämän osa-alueet (Jokinen 2000, 206.) Ruumiillisuus ja sukupuoli vaikuttavat siihen, millaisiin työtehtäviin työntekijät sopivat, millaisina työntekijät nähdään työssään ja millainen heidän asemansa työntekijöinä on (McDowell 2009, Adkins 1995, Valkonen 2011). Kaikissa sosiaalisissa tilanteissa, myös palvelualalla, osallistujien ruumiillisuus tekee niistä sukupuolisesti esitettyjä (Valkonen 2011, 177). Sukupuolen vaikutusta ei voi siis irrottaa interaktiivisista palvelutilanteista, koska asiakaspalvelija on ruumiillisesti läsnä ja asiakaspalvelijan sukupuoli havaitaan hänen ruumiillisesta ulkonäöstä, olemuksesta ja käytöksestä.

### 2.3 Interaktiivisen palvelutyön eri muotojen vaikutustyöntekijän ja asiakkaan suhteeseen

Palveluala sisältää monia muuttujia, jotka vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Palvelutyön sisältö määrittelee, onko asiakkaan ja työntekijän suhde tiivis vai etäinen. Esimerkiksi matkailualalla asiakkaan ja asiakaspalvelijan suhde on usein tiivis. Sen sijaan ravintola-alalla suhde on etäisempi. (Valkonen 2011, 96.) Matkailualan luonteeseen kuuluu, että vastaanotettava palvelu on asiakkaille jokseenkin vieras, koska se tapahtuu heidän tavallisen elinalueensa ulkopuolella ja he eivät välttämättä tiedä, miten toimia. Sen sijaan ravintolassa asiakkaat osaavat yleisesti ottaen toimia tilanteen vaatimalla tavalla, koska he tietävät, että ruoka tilataan, syödään ja maksetaan. Tosin asiakas voi joutua tukeutumaan asiakaspalvelijaan eli tarjoilijaan enemmän, jos asiakkaalla on esimerkiksi epäselvyyttä, milloin ruoka kuuluu maksaa ja maksetaanko se tiskille vai tuleeko lasku pöytään. Toisaalta asiakas kuitenkin osaa yleensä varautua siihen, että ravintoloissa

on hieman eri käytäntöjä. Täysin vieraassa ympäristössä turistina ollessa voi olla vaikea ennustaa sopivia toimintamalleja. Lisäksi vieraassa ympäristössä ei välttämättä osata omin neuvoin kulkea. Esimerkiksi suomalainen turisti Dubain aavikolla voi olla täysin retkioppaan armoilla. Mitä vieraampi palvelutilanne on asiakkaalle, sitä enemmän hänen täytyy tukeutua asiakaspalvelijaan.

Asiakaspalvelijan ruumiillinen läsnäolo ja esiintyminen ovat osa palvelua. Voidaan siis sanoa, että työntekijä myy persoonallisuuttaan ja ruumiillisuuttaan palvelutilanteessa. Interaktiivinen palvelutyö rakentaa myös suhteita työntekijöiden ja asiakkaiden välille. (Hochschild 2003; McDowell 2009; Valkonen 2011; Wolkowitz 2006.) Jatkan matkaoppaan ja tarjoilijan käyttämistä esimerkkeinä. Näiden kahden palveluammatin välillä voidaan nähdä myös eroavaisuus ruumiillisessa läsnäolossa. Matkaopas on ruumiillisesti läsnä matkailijoiden seurassa kestoiltaan melko kauan, koska matkailijat ovat riippuvaisia hänen ympäristötietämyksestään ja esimerkistään. Voisi siis sanoa, että esimerkiksi safarioppaalla ja matkailijalla on melko tiivis suhde siinä mielessä, että matkailijan tulee tukeutua oppaaseen koko safarin ajan. Sen sijaan ravintolan tarjoilija ei ole aktiivisesti läsnä asiakkaiden ruokaillessa. Pitkäkestoinen ruumiillinen läsnäolo mahdollistaa myös sen, että asiakaspalvelija ja asiakas voivat kommunikoida koko ajan ja puhe voi kääntyä myös muuhun kuin itse palveluun, joka tekee tietysti palvelutilanteesta henkilökohtaisemman. Tarjoilijan ja asiakkaan suhde on etäisempi, koska asiakas tarvitsee tarjoilijaa kokemuksensa aikana vain hetkellisesti, yleensä ruokaa tilatessa ja maksaessa. Ruumiillisen läsnäolon kesto siis vaikuttaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan suhteeseen. Valkosen (2011) tutkimuksessa käy ilmi, että etenkin pitkäkestoisilla safareilla asiakkaan ja oppaan välinen suhde voi perustua sekä talous- ja ihmissuhteeseen. Työntekijän on vaikea täysin määritellä etukäteen, millainen asiakassuhteesta syntyy. (Valkonen 2011, 51.)

Paikka vaikuttaa palvelukohtaamisen luonteeseen. Sillä on väliä, tapahtuuko palvelutilanne jossakin yrityksen julkisessa tilassa, erillisessä palvelutilassa vai asiakkaan kotona. Esimerkiksi asiakkaan kehoon kohdistuva työ on hyvin

henkilökohtaista ja se suoritetaan muiden katseilta piilossa. Merkittävä osa palvelutyöstä tehdään nykyään asiakkaan kotona. (Wolkowitz 2006, 156–158.) Asiakaspalvelijalla on suora henkilökohtainen suhde asiakkaaseen, kun työ tehdään asiakkaan luona. Joissakin tapauksissa asiakaspalvelija voi jopa asua asiakkaan kodissa. Toisen koti työpaikkana eroaa muista alueista, koska se ei ole neutraali alue, vaan toisen henkilökohtainen paikka, jossa hän asuu. (McDowell 2009, 83.) Palvelutyö on aina jollakin tasolla henkilökohtaisempaa, jos astutaan asiakkaan reviirille. Lisäksi työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on luultavasti tiiviimpää ja henkilökohtaisempaa, koska ulkopuoliset eivät ole kuulemassa tai näkemässä. Asiakkaan kodissa työskennellessä asiakas määrää säännöt. Joskus työntekijät ovat jossakin määrin näkymättömiä ja heidän kulkuaan asiakkaan yksityisellä alueella rajoitetaan. (McDowell 2009, 83; Wolkowitz 2006, 166–167.)

Suoraan asiakkaan kehoon kohdistuva palvelutyö suoritetaan yleensä siis muilta piilossa. Esimerkiksi kosmetologilla ja hierojalla on vastaanottotilasta erotettu työhuone. Sen sijaan kampaamossa työpisteet ovat yleensä kaikkien näkyvillä, mutta työ ei keskitykään varsinaisesti asiakkaan kehoon, vaan hänen hiuksiinsa. Poikkeuksena on esimerkiksi personal trainer, jonka työ keskittyy asiakkaan kehoon, mutta työ suoritetaan kuntosalilla julkisesti. Tämä ei vaadi erillistä työtilaa, koska asiakkaalla on vaatteet päällä ja tilanteessa ei käsitellä asiakkaan intiimejä asioita. Voisikin sanoa, että nimenomaan kehoon kohdistuva palvelutyö, joka sisältää intiimien asioiden käsittelyä ja alastomuutta, suoritetaan suljettujen ovien takana. Wolkowitz (2006, 147) käyttää käsitettä kehotyö (body work) kuvastamaan työtä, jossa keho on välitön työn kohde ja työ sisältää intiimiä kontaktia, kosketusta ja läheisyyttä. Voidaan todeta, että kehoon kohdistuva työ on muita palvelutyön muotoja intiimimpää sekä työntekijän ja asiakkaan on muodostettava henkilökohtaisempi ja tiiviimpi suhde kuin työssä, joka ei kohdistu ruumiillisuuteen. Työntekijän ammattitaitoinen rooli on keskeisen tärkeä. Työntekijät oman kokemuksen tai tunteellisen auttamisen kautta kontrolloivat vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. (Wolkowitz 2006, 164.) Työntekijä on palvelukohtaamisessa kokenut henkilö, joka tietää, miten tilanteessa edetään. Asiakas voi joutua tukeutumaan hyvinkin paljon työntekijän apuun. Joissakin ammateissa työntekijällä on myös tiettyä ruumiillisen asetelman tuomaa valtaa, mikä

estää asiakasta yhtäkkiä poistumasta paikalta. Esimerkiksi alaston tai hoitopöydällä toimenpiteessä olevan asiakkaan on mahdotonta poistua tilanteesta. (Wolkowitz 2006, 164.) Asiakkaan tulee siis luottaa työntekijään. Kehoon kohdistuvaa työtä kuvastaakin luottamuksen muodostaminen asiakaspalvelijan ja asiakkaan välille.

Wolkowitz (2006, 162) ottaa esille, että työnantajat haluavat usein tarjota yksilöllistä hoivaa työskenneltiinpä laitoksessa tai asiakkaan kodissa, mutta ajan puutteen vuoksi voi olla vaikeuksia huolehtia asiakkaan kehollisesta yksityisyydestä. Tämä turhauttaa molempia osapuolia. Tiukat aikataulut voivat aiheuttaa asiakkaille tai potilaille epämiellyttäviä tilanteita. (Wolkowitz 2006, 162.) Ajan puute voi olla siis esteenä miellyttävän palvelutilanteen muodostamiselle sekä luotettavan ja turvallisen työntekijä-asiakassuhteen rakentumiselle. Asiakkaasta tai potilaasta voi tuntua epämiellyttävältä, jos palvelukohtaamisesta käy ilmi, että se ei ole kohdistettu juuri asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttämiseksi. Wolkowitz (2006, 75) esittää, että massatuotannossa käytettävä tekniikka määrittää työntekijöiden ja asiakkaiden kehojen asettelua sekä heidän vuorovaikutusta. Massatuotannossa myös lopputuote on asiakkaille samanlainen. (Wolkowitz 2006, 75.) Sen sijaan asiakkaalle räätälöity palvelu on henkilökohtaisempaa ja kuuntelee paremmin asiakkaan toiveita. Työntekijän ja asiakkaan suhteella on yleensä mahdollisuus kehittyä läheisemmäksi räätälöidyssä palvelussa, koska heidän välillä vallitsee enemmän palvelun yksityiskohtiin liittyvää kommunikointia.

Hoitoon ja huoltamiseen liittyy aina kosketus, jonka asiakkaat kokevat eri tavoin. Kehollista vuorovaikutusta sääntelee myös lakisäännökset, ammattikohtaiset asetukset ja muut tekijät (Wolkowitz 2006, 161–164). Wolkowitz (2006, 148) ottaa erikseen esille ammatit, joiden pääasiallinen tarkoitus on kehojen järjestyksessä ja kurissa pitäminen. Tämä tapahtuu usein ”käsivarren mitan” päästä. Tällaisia ammatteja ovat esimerkiksi poliisi ja vanginvartija. Interaktiivinen palvelutyö nähdään feminiinisenä alana, mutta palvelutöistä maskuliinisia ovat työt, joissa tarvitaan voimaa ja suojelemista. (McDowell 2009, 38.) On selvää, että nämä palvelutyöt voivat aiheuttaa myös muita kehoon kohdistuvia töitä enemmän vastustusta, koska työ

kohdistuu asiakkaan kehon toiminnan säätelyyn. Toki myös muissa ammateissa esiintyy negatiivisia yhteenottoja. Työnantajien, työntekijöiden ja asiakkaiden suhde on aina monitahoinen ja joissakin tilanteissa myös ristiriitoja aiheuttava (Wolkowitz 2006, 163).

Tutkimukseni läpinäkyvyyden vuoksi haluan myös tuoda esille teorian pohjalta nousevat olettamukseni seksistisiin tilanteisiin vaikuttavista asioista. Tutkielmani oletus on se, että asiakaspalvelijoilla on monia käsityksiä seksismistä ja niissä näkyy yleinen seksismikeskustelun vaikutus. Haluan siis myös tuoda esille omat olettamukseni, jotka ovat muodostuneet teorian pohjalta. Testaan näitä olettamuksia analyysissa. Ensimmäinen oletukseni on, että mitä tiiviimpi ja henkilökohtaisempi asiakkaan ja työntekijän suhde on, sitä mahdollisempaa on seksististen tilanteiden synty palvelutilanteessa. Toisena oletuksena on, että seksistisiä tilanteita ja erityisesti seksuaalista häirintää voi syntyä, kun asiakas kokee palvelutilanteessa asiakaspalvelijan ruumiillisuuden ja sen kautta sukupuolen. Asiakkaan sukupuolta koskevien asenteiden takia voi syntyä seksistisiä tilanteita. Kolmas oletukseni on, että palvelutyön luonteen haasteellisuus voi aiheuttaa erityisesti seksuaalista häirintää siinä mielessä, että palvelutilanteen aineettomuus jättää epäselväksi, mitä palvelu sisältää. Lisäksi se, että asiakas ja työntekijä tuottavat palvelun yhdessä voi johtaa seksistisiin tilanteisiin.

### 3. METODOLOGIA JA AINEISTO

#### 3.1 Aineisto ja tutkimusetiikka

Laadin kirjoituspyynnön, jossa kehotin asiakaspalvelijoita kertomaan kokemuksiaan seksistisistä asiakaskohtaamisista ja pohtimaan syitä asiakkaiden seksistiselle käytökselle. Pyysin vapaamuotoisia kirjoituksia aiheesta. Viitteeksi avasin seksismi-käsitettä ja siihen liittyvää käytöstä. Halusin kuulla asiakaspalvelijoiden ajatuksia, koska he ovat seksistisessä asiakaskohtaamisessa toisena osapuolena, joten heillä on kokemusta lähietäisyydeltä siitä, miten seksistinen tilanne syntyy, millaisia tilanteet ovat ja mitä mahdollisia syitä kyseiselle käytökselle on. Itse seksistisesti käyttäytyvät asiakkaat tuskin olisivat halunneet kertoa aiheesta. Koen myös, että seksistisesti käyttäytyvät yksilöt harvoin näkevät käytöstään seksistisenä.

Ensimmäinen versioni kirjoituspyynnöstäni julkaistiin PAM-lehden Facebook-sivuilla kahteen otteeseen. Sain neljä kirjoitusta. Yksi vastanneista tiedusteli ennen kirjoituksensa lähettämistä sitä, liittyvätkö hänen kokemuksensa kirjoituspyyntööni. Päätin lisätä seksuaalinen häirintä –käsitteen seuraavaan kirjoituspyyntöversioon, jotta lukijat ymmärtäisivät, että myös se liittyy tähän. Seksismi voi olla seksuaalista häirintää, jos seksistisen käytöksen kohteena oleva henkilö kokee käytöksen häiritsevänsä. Nyt kirjoituspyyntöni alkoi kysymyksellä ”Onko sinulla kokemuksia asiakaspalvelutilanteissa kohdatusta seksismistä ja seksuaalisesta häirinnästä?” Jälkeenpäin mietittynä olisin muotoillut kysymyksen niin, että se ei kuulosta siltä, että seksuaalista häirintää on pitänyt kokea, jotta kirjoituspyyntöön voi vastata. Toisaalta myös aiemmin saamissani kirjoituksissa kerrottiin seksuaalisesta häirinnästä. Toinen muutos kirjoituspyynnössä oli se, että lisäsin seksismin tarkoittamaan sukupuoleen viittaavien kommenttien lisäksi sukupuoleen viittaavia eleitä. Toinen kirjoituspyyntöversio julkaistiin Lapin Kansassa. Sen jälkeen sain vielä neljä kirjoitusta.



Sain siis yhteensä kahdeksan kirjoitusta, joista tulen käyttämään tutkimukseni aineistona kuutta kirjoitusta. Rajasin kirjoituksista kaksi pois, koska niissä oli sairauteen liittyvä ulottuvuus. Ensimmäisessä kirjoituksessa lähihoitajana työskentelevä nainen toimi muistisairaiden vanhusten parissa, mutta seksististä käytöstä on vaikea tulkita, koska muistisairauksiin voi kuulua myös asiatonta käytöstä. Toisessa kirjoituksessa sairaanhoitaja kertoi kärsivän potilaan seksistisistä puheista, mutta ajatteli puheiden johtuneen mahdollisesti asiakkaan kivullisesta tilasta. Lisäksi otin aineistooni seitsemän kirjoituksen, jonka löysin internetistä. Kyseinen teksti löytyi Women's Media Centerin sivuilta. Kirjoitus on rakenteeltaan melko samantyylinen kuin kirjoituspyynnön kautta saamani kirjoitukset ja se on otsikoitu seuraavasti: "How I handled sexism in the service industry." Teksti on siis kirjoitettu englanniksi. Tämän jälkeen koin, että saavutettiin aineiston kylläntyminen. En löytänyt enää tutkimustehtävän kannalta uutta tietoa tuovia tapauksia ja aineistossani on yleistettävissä olevia tekijöitä, joten koen aineistoni riittäväksi.

Päätin koota aineistoni asiakaspalvelijoiden kirjoituksista, koska ajattelin saavani sitä kautta mahdollisimman todenmukaisen ja kattavan aineiston. Asiakaspalvelijat toimivat seksistisissä asiakaskohtaamisissa toisena osapuolena, joten he ovat nähneet lähietäisyydeltä, millaisia seksistiset asiakaskohtaamiset ovat ja mistä ne johtuvat. En halunnut rajata kirjoituspyyntöäni sen tarkemmin, vaan esitin kirjoituspyynnössä muutamia ohjeistavia kysymyksiä. Ajatuksena oli, että tutkielma muodostuu sitten sen mukaan, mitä aineistoista nousee esille. Aineiston avulla päätelmiä voi siis tehdä lähinnä siitä, millaista naispuolisten asiakaspalvelijoiden kokema seksismi on ja millaisia naisten seksistiset toimijat ovat. Joissakin tapauksissa koen, että päätelmiä voi tehdä myös siitä, miten miehet eroavat naisista työntekijöinä. Mielestäni jotkut asiat ovat yleistettävissä, jos naiset kertovat omakohtaisista kokemuksistaan, samankaltaisia tapauksia esiintyy useamman kirjoituksessa ja myös tutkimuskirjallisuus tukee näitä näkemyksiä. Tulee kuitenkin muistaa, että kyse on diskursseista eli siitä mitä kerrotaan. Tutkijana tulee myös muistaa pitää omat oletukset kurissa, koska asiakaspalvelijoiden kirjoituksista ei voi tulkita mitään, mitä niissä ei jollakin tasolla ole pohdittu.

Kirjoitusten laatijat ovat tai ovat seksististen asiakaskohtaamisten tapahtuessa olleet 19-57-vuotiaita ja työskentelevät ympäri Suomea. Internetistä otetun englanninkielisen tekstin kirjoittajan asuinpaikasta ei ole tietoa. Tekstien pituus vaihtelee vajaasta A4-kokoisesta sivusta kahteen sivuun. Kaikki kirjoittajat ovat naispuolisia. Osa kirjoittajista kertoo kokemuksistaan useammassa kuin yhdessä työssä, joten kirjoituksissa tulee esille monenlaisia työtehtäviä: baarityöntekijä, tarjoilija, tarjoilija yövuoron esimiehenä, pelinhoitaja, pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä, kassatyöntekijä, puhelinasiakaspalvelija, kuntosaliohjaaja ja myymälätyöntekijä Alkossa. Analyysissa en tule erittelemään, kuka kirjoittaja on tehnyt mitään työtä, jotta heitä ei ole mahdollista tunnistaa työhistoriansa perusteella. En myöskään mainitse asiakaspalvelijan ikää ja ammattia yhtä aikaa, vaikkakaan se ei välttämättä paljastaisi mitään. Se ei kuitenkaan ole tutkimukseni kannalta oleellista. Lisäksi olen poistanut maininnat työpaikkojen nimistä. Ainoastaan Alko esiintyy omalla nimellään, koska analyysistä käy ilmi, että kyseinen työntekijä siellä työskentelee. Alko on kuitenkin satoja suomalaisia ympäri Suomea työllistävä yritys, joten työntekijän tunnistamisen vaaraa ei ole.

Olen säilyttänyt asiakaspalvelijoiden kirjoitukset henkilökohtaisessa sähköpostissani, jonka salasanaa muut eivät tiedä. En ole avannut kirjoituksia muiden läsnä ollessa. Olen tulostanut kirjoitukset helpompaa käsittelyä varten, mutta ennen tulostusta olen poistanut niistä kaikki tunnistamisen mahdollistavat tekijät, enkä ole näyttänyt aineistoa kenellekään. Tutkielmani valmistuttua olen hävittänyt kirjoitukset sähköpostistani ja pilkkonut tulostetut paperit ennen paperinkeräykseen laittamista. Olen myös poistanut Facebook-seinältäni julkaisun, jossa kehotan ihmisiä vastaamaan kirjoituspyyntöni. Kukaan kommentoineista tai tykänneistä ei ole vastannut kirjoituspyyntöni, mutta olen kuitenkin poistanut sen sekaannuksien välttämiseksi.

### 3.2 Teun A. van Dijkn diskurssianalyysi

Tutkimukseni on laadullinen, koska tutkin asiakaspalvelijoiden henkilökohtaisia kokemuksia, jotka ainutlaatuisia. Tutkin, mitä kokemuksia kirjoittajilla on ja mitä he kirjoittavat seksismistä. Tarkastelen, mitä asioita kirjoittajat ottavat esille ja, miten aikamme keskustelu aiheesta näkyy teksteissä. Kirjoitusten määrällä ei siis ole niinkään merkitystä, vaan nimenomaan laadulla. Kirjoitukset ovat vapaamuotoisia, joten niitä voi tulkita vain laadullisesta näkökulmasta. Käytän metodina laadullisille tutkimuksille tyypillistä diskurssianalyysia.

Olen valinnut metodiksi hollantilaisen yhteiskuntatieteilijä Teun A. van Dijkn diskurssianalyysin. Pohdin jo kirjoituspyyntöä laatiessani sitä, kuinka asiakaspalvelijoiden kirjoituksissa tulee näkymään Me too-kampanjan ja yleisen seksismikeskustelun vaikutus. Kirjoitetaanko siitä, mitä oletetaan, että haluan kuulla ja millaista keskustelu aiheesta on yleisesti ollut? Dijkn diskurssianalyysin avulla huomioidaan kirjoitusten vuorovaikutteisuus, seksismikeskustelun konteksti ja se, että seksismiä käsittelevät tekstit muodostavat semanttisia kokonaisuuksia. Diskurssianalyysin teoriamuodostelma osoittaa, että kirjoituksia ei ole voitu laatia ilman vallitsevan keskustelun kontekstia ja vaikutusta, koska asiakaspalvelijat ovat ikään kuin vuorovaikutuksessa yleisten seksismikäsitteiden kanssa. Kulttuuriset tavat kertoa, kuvailla ja selittää vaikuttavat aina laadullisen tutkimuksen aineistossa. Teun A. van Dijkn diskurssianalyysissä työskennellään useammalla tasolla. Kielen rakenteiden ja muotojen lisäksi otetaan huomioon ilmausten merkitykset, opitut kulttuuriset mallit ja kehykset, tieto sekä yhteiset käsitykset eli huomioidaan tekstin konteksti ja kokonaisuus. Tekstin rakenteiden lisäksi tutkitaan siis sosiaalisia, kognitiivisia ja kulttuurisia puolia. (Hoikkala 1990, 142–148; Dijk 1988.) Hoikkalan (1990, 160) mukaan Teun A. van Dijkn diskurssianalyysi on työkaluvarasto, josta sosiologi voi ottaa tarvitsemansa. Analyysin edetessä tulen näkemään, mitä diskurssianalyysin ulottuvuuksia tulee käyttää aineistoani tutkiessa.

Teun A. van Dijkin diskurssianalyysi tutkii tekstien tai puheen vuorovaikutuksellisia ulottuvuuksia. Keskeistä on kognitiivisuuden merkitys kontekstin käsittämisessä. Kiinnostus on nimenomaan tekstien kokonaisuuksissa ja teemoissa. (Dijk 1985; Dijk 1988.) Tutkin siis metodin avulla niitä diskurssikokonaisuuksia, joita asiakaspalvelijat tuottavat teksteissään. Mitkä aiheet ja teemat nousevat keskeisimpinä asiakkaiden kirjoituksissa? Diskurssianalyysi on kuvausjärjestelmä ja teoriamuodostelma, joka koskee tekstiä ja kontekstia. Analyysissa huomioidaan moninaisten sosiaalisten tilanteiden keskustelu eli tässä tapauksessa seksismikeskustelu. Diskurssi liittyy siis sosiaaliseen toimintaan ja vuorovaikutukseen, jossa seksismin käsite määrittyy. Se on kommunikatiivinen tilanne tai akti. Puhe on itsessään vuorovaikutusta, eikä pelkästään kielen muoto, rakenne tai kielioppi. Myös kirjoitetut tekstit ovat kirjoitettua viestintää, joka on sosiokulttuurista toimintaa. (Hoikkala 1990, 142–145.) Diskurssianalyysi sisältää tekstin ja kontekstin yhdistymisen niin, että diskurssin käyttäminen sosiaalisessa tilanteessa on sosiaalista toimintaa. Tekstin tulkinta ja tuottaminen sisältävät tekstin tulkitsemisen ja muodostamisen mentaalisia prosesseja. Kiinnostus on siis siinä, miten kognitiiviset prosessit vaikuttavat diskurssirakenteisiin sekä miten diskurssirakenteet vaikuttavat sosiaaliseen tilanteeseen tai miten sosiaalinen tilanne vaikuttaa niihin. (Dijk 1988, 29–30.) Kirjoitetut tekstit seksistisistä tilanteista ovat siis kirjoittajasta lähtöisin, mutta eivät pelkästään heidän itsensä tuottamia, koska merkitykset muotoutuvat sosiaalisissa tilanteissa, joissa ihmiset vaihtavat käsityksiä ja kokemuksiaan seksismistä sekä toistavat jo luotuja käsityksiä.

Dijkin diskurssianalyysissä lauseet nähdään sarjoina ja niiden yli menevinä semanttisina kokonaisuuksina. Analyysissä tehdään ero paikallisen ja globaalin välille, jonka tarkoituksena on osoittaa, miten nämä tasot liittyvät toisiinsa. (Hoikkala 1990, 142.) Sanojen, lauseiden ja virkkeiden merkitykset ovat tekstin mikrotasoa eli mikrostruktuuria. *Propositioksi* kutsutaan kielen käytön pienintä merkitysrakennetta, joka on tosi tai epätosi. Merkitysrakenne ei toimi pelkän merkityksen kanssa, vaan vaatii myös viittauksia. *Propositio* viittaa johonkin faktaan, joka on kuviteltavissa ja mahdollinen josakin maailmassa, ei siis välttämättä omissamme. Fakta on siis proposition referenssi. (Hoikkala 1990, 148.)

Mikrotason lisäksi tarvitaan kattavampi kuvaus globaalimmalla tasolla, jonka avulla löydetään etsityt kokonaisuudet ja teemat. Diskursseilla on yleensä jokin teema tai aihe, mutta semanttista ulottuvuutta ei voi käsittää pelkkien eristettyjen lauseiden merkityksestä. Makrostruktuurit muodostetaan mikrostruktuureista ja ovat propositioiden järjestäytyneet sarjat. Makrostruktuurit ovat globaaleja struktuureja, joiden avulla hahmotetaan sisällölliset kokonaisuudet. (Dijk 1988, 26-32, 148.) Makrostruktuurit ovat nimenoman kognitiivista ulottuvuutta. Makrostruktuuri löytyy sosiaalisen todellisuuden tulkinnasta tai sen representaatiosta. Globaalianalyysi on koko ajan käynnissä toimijoiden arjessa, koska toimijat tietävät, miten asiat heidän maailmoissaan ja kulttuureissaan yleensä ovat. (Hoikkala 1990, 145-147.) Esimerkiksi tulkitessaan seksismiin liittyviä tilanteita, asiakaspalvelijat yhdistävät seksismin heti johonkin negatiiviseen, koska seksismiä kuvaillaan kulttuurissamme negatiivisesta näkökulmasta. Diskurssiin sisältyy myös superstruktuuri eli kertomuksen kokonaisuus, joka muodostuu makrostruktuureista. Kertomuksilla ja keskusteluilla on tapansa järjestyä tietyiksi muodoiksi, joiden mukaan ne tunnistetaan keskusteluksi ja kertomukseksi. Tämä kokonaisuus muodostuu tietyistä konventionaalisista kategorioista, ei vain peräkkäisistä lauseista. Superstruktuuri tunnistetaan tästä määrätystä konventionaalisesta muodosta, joka muodostaa merkityksen. (Hoikkala 1990, 147-148.) Etsin asiakaspalvelijoiden teksteistä nimenomaan niitä järjestäytyneitä muotoja, jotka toistuvat heidän keskinäisissä teksteissään ja teorian valossa mahdollistavat myös tiettyjen yleistysten tekemisen. Toistuvuus on oleellista keskeisimpien diskurssien löytämiseksi, mutta myös eroavaisuuksien kautta tehdään oivalluksia ja koetellaan teoriaa.

Havaintoaineisto käsitellään makroanalyysin avulla. Pitemmässä diskursseissa on usein useampi teema tai aihe, joten makrostruktuuri muodostuu useammista makropropositioista. Makrosääntöjen avulla määritellään propositioiden teema tai aihe. Jotkut aiheet ovat toisia yleisempiä, joten makrostruktuuri on hierarkkisesti järjestynyt. Makrosäännöt siis vähentävät tietoa niin, että niistä löydetään kaikista tärkein tieto. Tärkeimmiksi makrosäännöiksi nousee poisto-, yleistys- ja konstruktiosäännöt, joita

myös käytän aineistoni analyysissa. Poistosääntö poistaa tiedon, joka ei ole relevanttia muun tekstin kannalta, kuten paikalliset yksityiskohdat. (Dijk 1988, 32-33.) Yleisyyssääntö tuo esille mikropropositioista käsitteellisesti yleisemmän tason makroproposition. Eli mikropropositioiden toimijoille löydetään yhteinen nimittäjä. (Hoikkala 1990, 150.) Konstruktiosääntö korvaa sarjan mikropropositioita, jotka ilmaisevat yleisesti tunnettuja tiloja, ehtoja ja seurauksia, yhdellä makropropositiolla. Tämä makropropositio sisältää yleisesti tunnettujen tapahtumien sarjan, johon sisältyy ominaisuudet ja asiat, jotka siihen tiedetään liitettävän. (Hoikkala 1990, 150; Dijk 1988, 32.)

Olen valinnut kyseisen diskurssianalyysin siksi, että koen sen avulla pystyväni analysoimaan aineistoa kokonaisvaltaisesti ja myös metodi valitsemani teorian kanssa pystyy keskustelemaan aineiston kanssa monipuolisesti. Dijkin diskurssianalyysin avulla pystyin karsimaan diskurssien kannalta merkityksettömät yksityiskohdat, mutta myös löytämään merkitystä sellaisista kohdista, joissa en niitä ensin nähnyt. Koska kyseisen diskurssianalyysin avulla pyritään etsimään nimenomaan kokonaisuuksia, löysin uudenlaisia merkityksiä diskursseihin liittyen, joita en ilman metodia olisi luultavasti löytänyt. Dijkin diskurssianalyysissa ei katsota pelkästään rakennetta, vaan kokonaisuutta ja kontekstia. Koin löytäväni metodin avulla uudenlaisia yhteyksiä asioiden välillä huomioimalla nimenomaan seksismikontekstin, jossa asiakaspalvelijat kokemuksistaan kirjoittivat. Näille yhteyksille löytyi yhteisiä nimittäjiä. Diskurssianalyysi auttoi mielestäni jossain määrin irrottautumaan omista oletuksista, koska tekstejä tuli katsoa niin kokonaisvaltaisesti. Loppujen lopuksi koin, että teksteistä tuli poistettua yllättävän vähän, koska asiakaspalvelijoiden kerronnassa oli niin paljon kontekstissa vaikuttavia merkityksiä.

## 4. SEKSUAALISSÄVYTTTEISTEN PALVELUTILANTEIDEN DISKURSSI

Aineiston seitsemästä asiakaspalvelijan kirjoituksesta kuudessa otetaan esille seksuaalissävyytteiset asiakaskohtaamiset. Ainoastaan puhelinasiakaspalvelija ja saliohjaaja eivät ole kokeneet seksuaalissävyytteisiä asiakastilanteita. Nimitän seksuaalissävyytteisiksi asiakaskohtaamisiksi tilanteita, joissa asiakkaiden käytös on seksuaalista asiakaspalvelijan kommentointia, elehtimistä tai fyysistä koskettamista. Seksuaalinen käytös kohdistuu siis nimenomaan asiakaspalvelijaan. Seksuaalissävyytteiset tilanteet voivat olla sanallisia, sanattomia tai molempia. Sisällytän tähän kategoriaan myös asiakaspalvelijan ulkonäköä ja olemusta koskevat kommentit ja eleet. Aineistossa osa näistä seksuaalissävyytteisistä asiakaskohtaamisista ovat sellaisia, jotka asiakaspalvelijat kokevat seksuaaliseksi häirinnäksi. Lähestulkoon jokaisessa kirjoituksessa kerrotaan ensimmäisenä seksuaalissävyytteisistä tilanteista ja seksuaalisesta häirinnästä. Tämä johtunee siitä, että seksuaalinen häirintä on ollut nyt mediassa tapetilla, jonka vuoksi kirjoittajien mieleen tulee ensimmäisenä räikeät tapaukset seksistisestä käytöksestä.

### 4.1 Milloinkas neiti on viimeksi harrastanut seksuaalista kanssakäymistä?”

Otsikon mukaisen kysymyksen on esittänyt vanhempi, ”varmasti lähemmäs 60-vuotias”, mieshenkilö yökerhossa työskentelevälle pelinhoitajalle. Asiakaspalvelijoiden seksielämää ja muuta yksityiselämää koskevat utelut ovat yleisiä aineiston kirjoituksissa. Pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kertoo, että miesten kesken esitetään usein arvioita kuukautiskierron vaiheista tai siitä, milloin myyjä on viimeksi ”saanut”. Tarjoilijana anniskeluravintoloissa ja pitopalvelutyylisessä työssä toiminut nainen kertoo miesten seksuaaliviritteisistä vihjailuista, puhelinnumeroiden pyytämistä ja antamisista sekä ehdotuksista lähteä jatkoille työvuoron jälkeen. Tarjoilijaesimiehenä hääpitopalvelun yövuoroissa työskennellyt nainen kertoo, kuinka miesvieraat ovat usein esittäneet seksuaalisia kommentteja ja pyytäneet lähtemään illan jälkeen mukaansa. Jokaisessa seksuaalissävyytteisen asiakaskohtaamisen

diskurssissa on asetelma, jossa asiakaspalvelija ja asiakas kohtaavat kasvotusten. Kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus mahdollistaa sen, että asiakas kokee asiakaspalvelijan ruumiillisuuden ja sen kautta myös sukupuolen. Tapauksissa miespuoliset asiakkaat lähestyvät seksuaalisesti naispuolisia. Oleellista näissä kohtaamisissa on heteroseksuaalisuuden oletus. Patriarkaalisten käsitysten mukaan nainen on nimenomaan heteroseksuaalisesti miesten saatavilla ja käytettävissä. Niin sanotun heterotodellisuuden eli heterosuhteiden yhteiskunnan ideologian mukaan naiset määritellään aina suhteessa miehiin ja ovat olemassa miehiä varten. (Adkins 1995, 30–34.) Seksuaalista häirintää voi selittää myös se, että miehinen seksuaalisuus on yhteydessä miesten kulttuurin aggressiivisuuteen ja väkivaltaan. Miehet rakentavat maskuliinista identiteettiään osoittamalla voimakkaasti heteroseksuaalisuutta, alistamalla naisia seksuaalisesti sekä kilpailemalla naisista ja seksistä (Grönfors 1999, 234.)

Seksuaalisuus on nimenomaan osa ruumiillisuutta ja sukupuolta. Kaikissa aineiston tapauksissa miesasiakas on tehnyt aloitteen seksuaaliselle keskustelulle. Miesten ja naisten välinen seksuaalinen kanssakäyminen nähdään perinteisesti miesten ohjailtavissa olevana. Miehet nähdään usein osapuolina, jotka tekevät aloitteen ja ovat ”oikeutettuja” määrittelemään ja hallitsemaan seksuaalisia tilanteita. (Adkins 1995, 30–31.) Naisten seksuaalisuus nähdään joissakin tilanteissa perinteisesti passiivisena ja alisteisena miehen halulle (Hänninen 1999, 199). Kassatyöntekijän mukaan yleisin tyyppitapaus, jossa hän koki seitsemän vuoden kassauransa aikana sukupuoleen perustuvaa syrjintää, oli 50 ikävuodesta ylöspäin aina 80 vuoteen asti olevien miesten seksuaalissävytteinen puhuttelu hänen tehdessään kassatyötä. Tyypillisesti tilanteissa asiakas aloitti keskustelun ulkonäköön liittyvillä kehuilla, jatkaen kysymyksillä parisuhdestatuksesta ja muista henkilökohtaisuuksista ja siirtyen pohdintoihin siitä, ”mitä olisi mukava tehdä yhdessä”. Tämän jälkeen keskustelu eskaloitui suoriin seksiehdotuksiin. Pelinhoitaja kertoo vastaavanlaisesta keskusteluasetelmasta, jossa asiakkaana olevat kaksi vanhempaa miestä ovat aluksi jutelleet ystävällisesti ja neutraaliin sävyyn, mutta sitten keskusteluaiheet ovat menneet seksuaalisiksi uteluiksi. Kassatyöntekijä kertoo keskustelleensa useampaan



otteeseen miespuolisten työkavereidensa kanssa aiheesta, eivätkä miehet ole tunnistaneeet samanlaista kohtelua asiakkailta. Kassatyöntekijän mukaan miehet kertovat saaneensa osakseen kehuja, mutta ne ovat tapahtuneet hyvässä hengessä, eikä heille ole ehdoteltu seksuaalisesti.

Pelinhoitajan ja kassatyöntekijän tapauksia yhdistää se, että molemmat asiakaspalvelijoista työskentelevät tietyllä heille määrättyllä pisteellä: kassatiskin takana ja pelipöydän ääressä. Asiakaspalvelija on siis ruumiillisesti nimenomaan tietyssä kohdassa asiakaskohtaamisen paikkaa. Asetelma on sellainen, että asiakaspalvelija seisoo tai istuu työpisteensä takana ja asiakas lähestyy häntä. Kaikissa muissa aineiston tapauksissa työntekijällä on laajempi liikkumatila. Vaatemyyjän ei tarvitse koko ajan seistä kassan takana, vaan hän toimii ympäri myymälää ja lähestyy myös itse asiakkaita, kun taas tarjoilijat ja baarityöntekijät voivat myös liikkua salissa ja itse baaritiskin takanakaan ei ole mahdollista seisoa koko ajan vain yhdessä kohtaa. Koen, että juuri tämä työpisteasetelma tekee joistakin asiakaspalvelijoista helpompia kohteita asiakkaiden seksistiselle käyttäytymiselle. Asiakaspalvelija ei voi poistua työpisteeltään kesken palvelutilanteen ja asiakkaat voivat lähestyä häntä, milloin haluavat. Maskuliinisina piirteinä nähdään nimenomaan tilanteiden toiminnallisuus ja aktiivisuus, kun taas feminiinisyyden passiivisuutta (Lehtonen 1996, 26), joka edellä mainituissa tapauksissa ilmenee niin, että naisasiakaspalvelija odottaa työpisteellään asiakkaita.

Pelinhoitajan ja kassatyöntekijän tapauksissa seksistisen asiakaskohtaamisen synty alkaa normaalista palvelutilanteesta, jossa asiakas näyttäisi tunnustelemaan tilannetta ennen seksuaalisia viittauksia. Tässä vaiheessa kuvaan astuu myös asiakaspalvelutilanteen kesto. Tyypillisesti pelinhoitajan ja kassatyöntekijän varsinainen palvelutilanne kestää ajallisesti kauemmin kuin tarjoilijoiden, baarityöntekijöiden ja vaatemyyjien. Peli kestää useammankin minuutin ja kaupankassalla ollaan vähintäänkin niin kauan, että kaikki ostokset on skannattu, maksettu ja pakattu. Näitä prosesseja on myös yllättävän helppo asiakkaan

käytöksellään hidastaa. Kyseiset palvelutilanteet ovat hyvin riippuvaisia asiakkaan käytöksestä. Sen sijaan tarjoilija voi tietyissä asiakaskohtaamisissa vedota siihen, että hänen täytyy hoitaa seuraava asia ja vaatemyyjillä on tapana pakata asiakkaan ostokset ripeästi, jotta pääsevät seuraavaan tehtävään. Pelinhoitajan ja kassatyöntekijän työnkuva on sellainen, että työpisteeltä ei poistuta ennen kuin palvelutilanne on suoritettu ja asiakas on valmis poistumaan, joten asiakaspalvelija ei voi tehdä muuta kuin kommunikoida asiakkaan kanssa asiakkaan määrittelemä aika. Palvelun kesto voi myös syventää asiakassuhdetta. Yksityishenkilön ja työroolin välinen raja voi olla häilyvä. Yksityishenkilön ja työroolin sekoittuessa henkilökohtainen liikkumatila pienenee. (Valkonen 2011, 51–52.) Jos asiakkaat kokevat työntekijän työroolin lisäksi myös yksityishenkilönä, siinä voi olla yksi syy, miksi asiakkaat menevät henkilökohtaisuuksiin. Lisäksi henkilökohtaista liikkumatilaa voi pienentää asiakassuhteen toistuvuus, jolloin asiakaspalvelija käy asiakkaalle tutummaksi. Työntekijän henkilökohtainen liikkumatila ei siis pienene vain asiakkaan kotona, kuten teoriassa oletin, vaan myös työntekijän omalla työpaikalla. Myös julkisessa tilassa mennään henkilökohtaisuuksiin.

Kassatyöntekijä ja pelinhoitaja kertovat muita asiakaspalvelijoita tarkemmin tilanteiden etenemisistä, joissa heitä on lähestytty seksuaalisesti. Tietyissä tapauksissa asiakaspalvelija ja asiakas ovat ruumiillisesti pidemmän aikaa läsnä palvelutilanteessa työntekijän työskennellessä määrätysissä kohdassa, jolloin olosuhteet seksistiselle tilanteelle ovat otolliset. Tarkoitukseni on siis ollut näyttää, kuinka palvelutilanteen tapahtumapaikka, työntekijän kiinteä työpiste ja palvelun ajallinen kesto mahdollistavat seksuaalissävytteisen tilanteen, joka ei pysähdy pelkästään satunnaisiin kehuihin, eikä edes yksittäisiin seksuaalisiin kommentteihin, vaan eskaloituu seksiehdotuksiin. Uskallan väittää, että pelinhoitajan ja kassatyöntekijän työnkuvan vuoksi he kokevat seksuaalisia ehdotuksia eri syistä kuin tarjoilijat ja baarityöntekijät yöelämässä.

## 4.2 Viihdykkeitä ja silmänruokaa

Asiakaspalvelijoiden ulkonäkö- ja muoto joutuvat kommenttien ja huomion kohteeksi. Pelinhoitaja kertoo kokeneensa nuorilta miehiltä kommentteja ulkomuodostaan. ”Joskus pelaaja on todennut, että ei ole voinut keskittyä peliin, koska rintani ovat olleet esillä. Toinen pelaaja on sanonut, että haluaisi nähdä mieluummin minut alasti kuin voittaa pelin”, hän kirjoittaa. Tarjoilijan ulkonäköä on kommentoitu suorasukaisesti. On sanottu esimerkiksi, että ”on sinulla kyllä kauniin pyöreät ja isot tissit” tai ”tuohon perseeseen vois kyllä mielellään tutustua paremmin”. Kassatyöntekijä kertoo, että sopimattoman keskustelun ohella hän on kokenut myös ”päällekyvää sanatonta käytöstä esimerkiksi niin, että vartaloon kohdistuva tuijottava ’skannaaminen’ on ollut hyvin alleviivaavaa ja häpeilemätöntä”. Eräs kassatyöntekijälle tuttu asiakas on myös liponut kieltään katsellessaan kassatyöntekijän ylävartaloa. Myös tarjoilijalle on isketty silmää, näytetty seksiin viittaavia käsimerkkejä ja vislailtu. Keski-ikäinen pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kertoo, että miesasiakkaat kommentoivat keskenään myyjien ulkonäköä ja olemusta. Hän kokee, että hänen ikäisiään arvioidaan enemmän niin, että ”miehiltä tuleva ala-arvoinenkin huomio muka otettaisiin kiitollisena vastaan, kun ei ole enää niin hehkeä”. Adkinsin (1995) tutkimukset tuovat esille, kuinka miesasiakkaat odottavat naistyöntekijöiden hyväksyvän seksuaalisen huomion ja esineellistämisen imarteluna ja osoituksena seksuaalisesta kiinnostuksesta. Miesasiakkaat voivat kokea oikeudekseen esineellistää naista esimerkiksi kohdistamalla huomionsa tiettyyn naisen ruumiinosaan haluamukseen ajaksi. (Adkins 1995, 129.)

Perinteisesti naiselle nähdään kaksi feminiinistä roolia, joista valita: äiti tai seksuaalisesti haluttava nainen (Hochschild 1983, 181). Seksikkään naisen rooli herättää luonnollisesti enemmän seksuaalista huomiota. Näyttäisi, että yli puolessa aineiston teksteistä käytöksensä perusteella miesasiakkaat näkevät asiakaspalvelijan seksikkään naisen roolissa. Työnantajalla on suuri vaikutus asiakaspalvelijan edustamaan ulkonäköön. Työntekijöille voidaan asettaa tiettyjä henkilökohtaisia vaatimuksia ulkonäön ja hygienian suhteen (Adkins 1995, 97). Ulkonäkövaatimukset

kohdistuvat yleensä nimenomaan naispuolisiin työntekijöihin. Naisten ulkonäköä pyritään säätelemään enemmän kuin miesten. Sen sijaan miesten käyttäytymiseen puututaan enemmän kuin naisten. (Adkins 1995, 114–118, McDowell 2009.) Niinpä voidaan nähdä, että naistyöntekijöiden ulkonäöllä on joissakin tilanteissa enemmän merkitystä työn kannalta kuin taidoilla ja käytöksellä. Baarityöntekijä ottaa myös esille sen, kuinka tiskin takana ollaan ”sopivasti näytillä”. Työpaidat ovat naisilla yleensä tyköistuvia ja korostavat rintoja. Tarjoilija arvelee, että seksistisen käytöksen takana voi olla myös se, että valkoinen tarjoilupaita saattaa joillekin asiakkaille täyttää univormu-fetissin. Naisten univormulle voi olla määritelty ”oikea” tapa pitää sitä. Adkinsin (1995) tutkimuksessa naiset kokivat, että heidät määriteltiin vain univormun tuottaman seksualisoimisen kautta, joka esineellisti heitä kaupallisiksi seksiobjekteiksi miehiä varten. (Adkins 1995, 132–133.) Baarityöntekijä mainitsee, että haluaa itse olla nätiksi laittautuneena työskennellessään ihmisten katseiden alla. Vaikka naistyöntekijöitä kohtaan ei olisikaan virallisia ulkonäkövaatimuksia, naiset kokevat painostusta pukeutua ja esiintyä tietyllä tavalla (Adkins 1995, 124).

Asiakaspalvelijan esteettinen ruumiillinen olemus on osa työtaitoja (Valkonen 2011, 168), mutta naispuolisilla ruumiillisuus nähdään joskus ainoana taitona. Työpaikan määrittelemien ulkonäkövaatimusten kautta naiset voidaan määritellä vain seksuaalisen viehättävyytensä kautta, jolloin heidän todellinen työnsä ja taitonsa jäävät huomioimatta (Adkins 1995, 134). Baarityöntekijä kokee, että baarissa työskenteleviä nuoria naisia pidetään usein vain ”viihdykkeinä ja silmänruokana.” Otan hieman vastuuta myös itselleni, koska baaritiskillä työskennellessä tehtäväni oli mielestäni ’viihdyttää’ ihmisiä ja saada heidät viipymään pidempään (ja juomaan enemmän)”, baarityöntekijä kirjoittaa. Asiakkaiden viihdyttäminen vaatii ulkonäöllisten seikkojen lisäksi sosiaalisia taitoja. Adkins (1995, 95) kutsuu ihmistaidoiksi (people skills) osaamista kommunikoida asiakkaiden kanssa ja käsitellä asiakkaita. Nämä ovat taitoja, joita asiakaspalvelijoilta usein vaaditaan. Hochschildin (1983) mukaan mukavana oleminen on näkymätön panostus, jota ei itsessään voida sanoa työksi, mutta se toimii sosiaalisissa tilanteissa tärkeänä välineenä, jonka kautta saavutetaan työn tavoitteita. Ystävällisyyden kautta asiakkaalle saadaan hyvä olo. (Hochschild 1983, 167–168.) Näin se on myös oleellinen osa asiakaspalvelijan työtä. Pelinhoitaja

kuitenkin uskoo, että ”vanhempi sukupolvi ei aina osaa erottaa ystävällisyyttä flirtistä” ja tämän vuoksi asiakas voi vastata asiakaspalvelijan ystävällisyyteen flirttailulla.

Työntekijän ihmistaidoilla ja yrityksen menestyksellä on selkeä yhteys. Palvelun lisäksi työntekijät myyvät persoonallisuuttaan, joten työntekijät itse voidaan käsittää osaksi tuotetta. (Adkins 1995, 95; McDowell 2009.) Jos asiakaspalvelijat nähdään vain viihdyttäjinä ja seksuaalisina olentoina, asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää, missä menee palvelun raja. Palvelussa keskeistä on sen aineeton luonne. Palveluun kuuluva sisältö voi olla ongelmallista määritellä, koska asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutus on itsessään osa palvelua. Monet palvelut sisältävät myös konkreettisia elementtejä, mutta palvelun lopputulos on aineetonta. (Valkonen 2011, 17–29.) Asiakkailla on erilaisia odotuksia, tarpeita, toiveita ja oletuksia palvelun suhteen. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan vuorovaikutus perustuu tunteiden manipulointiin ja tahdon tyydyttämiseen (McDowell 2009, 64). Aineistossa useat miesasiakkaat näyttävät uskovan, että asiakas on kaikin tavoin, myös seksuaalisesti, heitä varten ja heillä on oikeus tehdä ja sanoa, mitä haluavat. Asiakaspalvelun työnkuvaan kuuluu, että asiakaspalvelija ei käyttäydy näyttävän poikkeuksellisesti, koska palvelutilanteessa on ylläpidettävä mielikuvaa, että kaikki hänen tekemisensä on normaalia ja asiaankuuluvaa (Valkonen 2011, 176). Tällaista asiakaspalvelijan toimintaa kutsutaan tunnetyöksi (Hochschild 1983). Näin asiakkaat voivat nähdä asiakaspalvelijat helpoiksi kohteiksi, koska he tietävät, että työntekijän pitää tilanteessa jatkaa työtään ja olla asiakaspalvelijan rooliin kuuluvasti mukava. Miehiä yleisemmin naisilta odotetaan myös tarinoiden kuuntelua ja vitseille nauramista (Hochschild 1983, 176). Tämä osoittaa jälleen tietynlaista feminiinistä passiivisuutta, koska naisasiakaspalvelijan voidaan olettaa suhtautuvan vastaanottavaisesti miesasiakkaan käytökseen.

Asiakaspalvelija kirjaimellisesti tarjoaa asiakkaalle palvelua. Asiakaspalvelijan ei ole tarkoitus tarjota pelkkiä konkreettisia palveluja, vaan myös aineettomia hyödykkeitä, joita voidaan kutsua affekteiksi. Asiakkaassa halutaan siis synnyttää tiettyjä vaikutuksia. (Valkonen 2011, 18.) Palvelun menestymisen vuoksi nämä affektit eli

vaikutukset eivät kuitenkaan saa olla negatiivisia. Hochschild (1983, 162–163) kokee, että tunnetyö on keskeisempää naisten kuin miesten työssä. Hän perustelee väitettä sillä, että yleensä naisilla on huonommat mahdollisuudet päästä käsiksi rahaan, korkeaan yhteiskunta-asemaan, valtaan ja auktoriteettiin. Koska naisilta yleensä puuttuu näitä ominaisuuksia, Hochschildin (1983) mukaan naiset muuttavat tunteensa resurssiksi, jota he tarjoavat miehille materiaalisempia resursseja vastaan. (Hochschild 1983, 162–163.) Tämän kaavan perusteella miesasiakkaat voivat siis kuvitella, että he saavat seksuaalissävytteisille keskusteluille naisasiakaspalvelijan tekemän tunnetyön ja affektiivisen työn kautta jonkinlaista vastakaikua. Koen, että asiakaspalvelijat aineiston tilanteissa ovat joutuneet tekemään niin tunnetyötä omien tunteidensa säätelämiseksi kuin myös affektiivista työtä luodakseen asiakkaalle positiivisia tunteita. Molempiin liittyy siis tietyn mielikuvan luominen. Tunnetyön ja affektiivisen työn teorian perusteella ajattelin, että asiakaspalvelijoiden luomat mielikuvat voisivat olla syynä sille, mikä laukaisee asiakkaan seksistisen käytöksen. Aineiston perusteella näyttää kuitenkin siltä, että seksuaalisesti häiritsevät asiakkaat ennemminkin käyttäisivät hyödyksi sitä faktaa, että asiakaspalvelijan tulee ylläpitää tiettyä mielikuvaa eli käyttäytyä tietyllä tavalla palvelutilanteessa. Seksuaalissävytteiset asiakaskohtaukset eivät siis niinkään olisi tunnetyön ja affektien aikaansaamaa, vaan asiakkaiden tiedostamista näiden kuulumisesta asiakkaan työnkuvaan tilanteessa kuin tilanteessa.

#### 4.3 Rintoja kommentoidaan, takapuolta kähmitään

Tarjoilija kertoo kokeneensa monenlaista seksuaalissävytteistä käytöstä seitsemän vuoden tarjoilijauransa aikana. Hänen kokemuksensa sisältävät niin sanallista, sanatonta kuin fyysistäkin seksuaalissävytteistä käytöstä. Seksuaalisten kommenttien ja eleiden lisäksi hänen rintoja on ohimennen sipaistu, takapuolta läpsitty ja kourittu sekä ainakin yksi asiakas on esitellyt sukupuolielintään. Yksi asiakaspalvelijoista kertoo kokeneensa juuri kuuden vuoden baarityöntekijän uransa aikana ”eniten nimenomaan epämiellyttävää sukupuoleen liittyvää asennetta”. Myös hän kertoo flirttailun lisäksi kokeneensa seksuaalista koskettamista. Muiden aineiston ammattien

edustajat eivät ole kokeneet tai eivät ainakaan kerro kokeneensa fyysistä seksuaalista kosketusta asiakkailta toisin kuin tarjoilija ja baarityöntekijä. Myös Adkinsin (1995) tutkimuksissa asiakaspalvelijat ravintola-alalla, saivat kokea sanallisen ja sanattoman lisäksi fyysistä seksuaalista käytöstä. Ravintolatyöntekijät, mukaan lukien pelinhoitaja, kirjoittavat kaikki seksuaalissävytteisten asiakaskohtaamisten toimijoiden olleen kaikenikäisiä miehiä. Muissa aineiston asiakaspalvelijoiden kertomuksissa tekijät ovat olleet seksuaalissävytteisissä tilanteissa iäkkäämpiä miehiä. Nimitän tässä luvussa tarjoilijoita ja baarityöntekijöitä yhteisesti ravintolatyöntekijöiksi. Myös pelinhoitaja työskentelee ravintoloissa, mutta sen erilaisen työnkuvan vuoksi en sisällytä sitä tähän yhteisnimitykseen.

Aineiston mukaan ravintola-alan työntekijöiden kohdalla työn ruumiillisuus jollakin tavalla eroaa muista ammateista, koska ravintola-alan työntekijät ovat ainoita, jotka raportoivat fyysisestä seksuaalisesta kosketuksesta. Valkonen (2011, 162) näkee, että työn käytännöllisyyden ja kulttuurisuuden huomiointi on oleellista tarkastellessa työn ruumiillisia ehtoja. Pohdin teorian kautta, miten ravintola-alan työntekijöiden työkuva ja työympäristö eroavat aineiston muista ammateista. Pelinhoitajan ja kassatyöntekijän fyysinen etäisyys asiakkaaseen on aina vähintään kassatiskin tai pelipöydän päässä. Pelinhoitajien ja kassatyöntekijöiden työkuvaan kuuluu myös tietty työpiste, kuten aiemmin totesin. Sen sijaan tarjoilijoiden ja baarityöntekijöiden toiminta-alue on laajempi, eivätkä he työskentele vain tietyllä työpisteellä. Ravintolatyöntekijöiden työtehtävät ulottuvat ympäri ravintolan tai yökerhon salia, jonka vuoksi asiakkaat pääsevät joissakin tilanteissa kosketusetäisyydelle. Tämä mahdollistaa seksuaalisen fyysisen kosketuksen. Oleellista ravintola-alan työntekijöiden työnkuvassa on se, että he työskentelevät asiakkaiden kanssa samassa tilassa myös palvelutilanteiden ulkopuolella. Itse palvelutilanteen kesto ei yleensä ole pitkä, mutta yhteinen tila voi altistaa seksuaaliselle huomiolle, koska asiakaspalvelija on altis asiakkaan tarkkailulle palvelutilanteiden ulkopuolella. Ravintolatyöntekijän työ on muihin aineistossa esiintyviin töihin nähden siitä poikkeuksellinen, että asiakkaan kohtaaminen ei rajoitu yhteen palvelutilanteeseen, vaan niitä voi olla lyhyen ajan sisällä useita.

Työntekijä on osa myytävää palvelua esteettisen ruumiillisuutensa kautta (Valkonen 2011, 160). Aineiston ammateista ravintolatyöntekijöiden ruumiillisuus on korostuneessa osassa useammastakin syystä. Ravintolatyöntekijöiden liikkumatila on laaja, jolloin asiakkaat ajoittain näkevät kokonaan heidän vartalonsa. Kassatyöntekijän ja pelinhoitajan vartalot sen sijaan näkyvät vain osittain työpisteen ollessa edessä. Vaikka asiakkaalla ei olisikaan palvelutilanteessa aikaa kohdata asiakaspalvelijan persoonallisuutta, kaikissa palvelutilanteissa asiakkaat kohtaavat asiakaspalvelijan ruumiillisen olemuksen. Asiakaspalvelijan paino, pituus, ulkonäkö, vaatteet ja asenne ovat osa palvelua (McDowell 2009, 9). Silloin myös seksuaalinen huomio kiinnittyy ruumiilliseen olemukseen. Ravintolatyöntekijöiden työ on ruumiillisempaa verrattuna kassatyöntekijän ja pelinhoitajan ruumiillisuuteen, koska ravintolatyöntekijöiden koko keho on selkeämmin esillä, he liikuttavat kehoaan työssään enemmän ja toimivat oman kehonsa kanssa asiakaskehojen keskellä.

Tarjoilija arvioi, että rintoihin kohdistuu enemmän verbaalista huomiota ja takapuoleen ”kähmintää”. Hän kokee eron johtuvan siitä, että takapuolta on helpompi koskettaa ”salassa ja vaivihkaa” ohi kävellessä ja täydessä ravintolassa, jolloin kiinnijäämisen vaara on pieni. Rintojen koskettelua tapahtuu hänen mukaansa myös, jos ravintolat ovat ruuhkaisia. Koskettamista ei voi paikan vuoksi tehdä salassa kassatyöntekijän, myymälätyöntekijöiden tai saliohjaajan työympäristössä, koska ne ovat usein hyvin valaistuja ja niissä ei muodostu samantapaisia ihmisjoukkoja kuin yöelämässä. Myös pelinhoitajaa ”suojelee” pelipöytään kohdistettu valaistus. Kassatyöntekijällä ja pelinhoitajalla on edessään työpiste, jonka vuoksi heitä voi tyypillisesti lähestyä vain työpisteen etuosasta. Lisäksi työpisteen takia asiakkaan pitäisi koskettaa asiakaspalvelijaa hyvinkin julkisesti korottamalla kätensä työpisteen yli. Näyttäisi siltä, että asiakas häiritsee asiakaspalvelijaa fyysisesti, kun saa tilaisuuden tehdä sen salassa muiden asiakkaiden ja jopa asiakaspalvelijan huomaamatta. Teorian perusteella ajattelin, että seksuaalista häirintää ei niinkään tapahtuisi julkisissa



tiloissa. Kuitenkin myyjä, pelinhoitaja ja kassatyöntekijä ovat saaneet kokea sanallista häirintää. Seksuaaliseen häirintään näyttäisi vaikuttavan paikka ja sen julkisuus niin, että seksuaalissävyytteinen käytös rajoittuu sanalliseen, jos muut voivat nähdä tapahtuman. Julkisissa tiloissa tapahtuu siis fyysistä seksuaalista koskettamista, jos sen voi tehdä salassa.

Nykyisessä kulutusyhteiskunnassa melkein kaikki on myytävänä. Palvelujen kirjo on valtava. (McDowell 2009.) Mielenkiintoista on se, että pelinhoitaja ja kassatyöntekijä ovat ainoita, joille kirjoitusten mukaan on ehdotettu maksullista seksiä. Kassatyöntekijä mainitsee iäkkään miehen, joka kävi toistuvasti kyselemässä seksin hintaa. Pelinhoitaja on myös kohdannut asenteita siitä, että hän olisi ostettavissa rahalla ja häneltä voisi ostaa seksiä. Hänen mukaansa vanhemmat miehet saattavat nähdä nuoret naisasiakaspalvelijat ”helpohkoina saaliina”. Hän kokee vanhempien miesten mahdollisesti näkevän hänet huono-osaisena nuorena naisena, jonka voisi ehkä ostaa rahalla. Seksin kaupallistuminen maksulliseksi haastaa oletuksen siitä, että naisen pitäisi vapaaehtoisesti tarjota suhteisiin perustuvia palveluja, kuten seksiä, kiintymystä ja rakkautta, joita aiemmin on hoidettu lähinnä ilmaiseksi yksityiselämässä. (McDowell 2009, 125.) Jotkut miespuoliset asiakkaat näyttäisivät ajattelevan, että ainakaan pelinhoitajan ja kassatyöntekijän palveluihin ei automaattisesti seksiä kuulu.

Myös molemmat tarjoilijat kertovat, että heille on ehdotettu seksiä illan päätteeksi, mutta huomionarvoista on, että he eivät mainitse ehdotuksia maksullisesta seksistä. Ei voi kuitenkaan olettaa, että asiakkaat ajattelisivat, että ravintola-alan asiakaspalvelijoiden palveluihin kuuluisi seksi, vaikkakin jotkut asiakkaat mihin tahansa ammattiin liittyen niin voivatkin luulla. On mahdollista, että aineiston kirjoituksissa vain sattumalta juuri pelinhoitaja ja kassatyöntekijä ovat saaneet ehdotuksia maksullisesta seksistä ja ravintolatyöntekijät eivät. Mielenkiintoista on kuitenkin pohtia, mikä näiden ammattien työnkuvassa voisi mahdollisesti vaikuttaa tällaisen asetelman takana, erityisesti kun aineiston ravintolatyöntekijät ovat ainoita,

jotka ovat kokeneet fyysistä seksuaalista häirintää. Katson tätäkin aihetta paikan teorian näkökulmasta. Näen asian niin, että tarjoilijoiden toimiminen ympäri ravintolaa asiakkaiden joukossa eli niin sanotusti heidän tasollaan madaltaa kynnystä lähestyä tarjoilijoita. Tarjoilija voidaan näin nähdä muiden asiakkaiden tavoin mahdollisena ”saaliina”, jos yöelämästä metsästetään mahdollisia kumppaneita. Myös tarjoilijan työrooli ja yksilörooli voivat sekoittua varsinkin humalaiselle asiakkaalle. Koen, että erityisesti roolit voivat sekoittua ravintolatyöntekijän ollessa asiakkaiden joukossa ja muualla kuin työpisteellään, jolloin hän voi näyttäytyä asiakasmaisena. Pieni fyysinen etäisyys ja asiakkaiden joukossa toimiminen voivat olla syitä, miksi ravintola-alan työntekijöihin suhtaudutaan, kuten muihinkin asiakkaisiin. Yleensä vuorovaikutteisissa töissä on niin, että mitä fyysisesti lähempänä asiakkaita asiakaspalvelija työskentelee, sitä matalampi on työn status (McDowell 2009, 49), joten asiakkaiden kynnys lähestyä ravintolatyöntekijöitä voi olla matalampi kuin muissa aineiston ammateissa. Pelinhoitaja kokee, että vanhemmat miehet pitävät nuoria asiakaspalvelijoita yökerhomaailmassa ”jollakin tapaa b-luokan kansalaisina”. Ravintolatyöntekijät tekevät työtä väen tungoksessa, palvelevat humalaisia asiakkaita ja siivoavat heidän sotkujaan. Näiden seikkojen perusteella asiakkaat eivät välttämättä näe tarjoilijoiden asemaa korkeana ja auktoriteettia sisältävänä, jonka vuoksi he ovat helpompia uhreja seksuaaliselle häirinnälle.

Huomionarvoista on se, että nimenomaan tarjoilija ja baarityöntekijä kertovat kokemuksistaan, joiden mukaan he kokevat asiakkaiden ajattelevan, että he ovat osa palvelua, ”silmänruokaa ja viihdykkeitä”, kuten aiemmin mainittiin. Myös Adkinsin (1983, 129) tutkimuksissa ravintola-alalla työskentelevät kokivat miesten näkevän heidät vain asiakkaita varten näytillä ja hyödynnettävänä olevina. Valkosen (2011) safarioppaiden tutkimuksesta käy ilmi, että asiakkaan palvelemisen lisäksi oppaan nähdään olevan muutenkin asiakasta varten. Työntekijältä odotetaan asiakkaiden tarpeiden kunnioittamista. Safarioppaat korostavat asiakassuhteen maksullisuutta ja sen kautta velvollisuuksia, koska asiakkaat maksavat palvelusta. (Valkonen 2011, 40–42.) Palvelun aineettomuus, maksullisuus ja rajojen hämäryys voi tehdä ongelmalliseksi sen, millaista vastinetta asiakas kokee, että hänen maksulleen on saatava palvelutilanteessa. Ravintolatyöntekijän työssä palvelun rajoja hämärtää myös se, että palvelulla ei aina ole selkeää alkua ja loppua. Muissa aineiston

ammateissa yhdessä asiakaskohtaamisessa hoidetaan yleensä kaikki palvelun toiminnot, jolloin palvelulla on selkeämpi alku ja loppu. Ravintolakulttuuriin kuuluu, että asiakas viipyy yleensä melko kauan itse ravintolaympäristössä, jolloin hän voi kohdata ravintolatyöntekijän useammankin kerran, esimerkiksi ostamalla häneltä useita alkoholiannoksia erillisissä palvelutilanteissa. Koetaanko palveluksi siis vain se, kun tarjoilija myy tuopin tai tarjoilee ruokaa vai myös kaikki se, mitä voi tapahtua näiden palvelutilanteiden välissä? Ehkä asiakas ei näe palvelutilannetta loppuneeksi jäädessään siihen yhteiseen ravintolatilaa, jossa palvelutilanne tapahtui. Tämän perusteella tietyt asiakkaat voisivat siis kuvitella, että heille kuuluu tiettyjä palveluja myös tyypillisten palvelutilanteiden lisäksi.

Ravintolakulttuuriin liittyy vahvasti alkoholi. Aineiston perusteella miesasiakkaat menevät baarityöntekijöiden kohdalla ”suoraan asiaan” koskettelemalla, puhumalla rivoja ja ehdottelemalla. Joidenkin sukupuolikäsitysten mukaan miehiä ei voi paheksua innokkaasta seksin tavoittelusta. Naisten nähdään niin sanotusti luonnostaan alistuvan miesten sukupuoliselle aktiivisuudelle (Soikkeli 1999, 153–156.) Humaltila voi vaikuttaa siihen, että seksuaalista huomiota osoitetaan estottomammin kosketuksen kautta. ”Ujotkin ihmiset uskaltavat humalassa olla suorasukaisia ja räävittämiä”, kirjoittaa tarjoilija. Toinen ravintolatyöntekijä uskoo, että alkoholi vapauttaa estoja, seksuaalissävytteistä käytöstä ja asennetta siitä, että ketään, varsinkaan nuorta naista, ei tarvitse kuunnella tai kunnioittaa. Kaksi kolmesta yöelämässä työskentelevästä asiakaspalvelijasta nimeää alkoholin yhdeksi seksistisen käytöksen syyksi. Humalaiset miehet mainitaan myös tarjoilijaesimiehen kirjoituksessa. Lisäksi humalan vuoksi aistit eivät välttämättä ole vahvimmillaan ja tästä johtuen asiakkaan huomio voi kiinnittyä helposti havaittavissa oleviin asioihin, kuten asiakaspalvelijan ruumiillisuuteen. Alkoholi voi myös lisätä seksuaalista halukkuutta. Grönforsin (1999, 227) mukaan joissakin tilanteissa normatiivisesta seksuaalisesta toiminnasta poikkeaminen voidaan neutralisoida, jotta se nähtäisiin hyväksyttävänä toimintana. Tähän käytetään apuna neutralisointitekniikoita. (Grönfors 1999, 127.) Näyttäisi siltä, että humala toimii neutralisointikeinona. Aineistossa

seksuaalinen fyysinen kosketus tapahtuu nimenomaan yöelämässä humalaisten toimesta.

Seksuaalisen häirinnän kohde voidaan myös neutralisoida niin, että seksuaalisuuden kohdistamisesta tulee oikeutettua. Neutralisointikeinona käytetään myös uhrin syyllistämistä vetoamalla esimerkiksi vaatetukseen tai käyttäytymiseen. Naisille voidaan myös sysätä vastuu liikkumisajoista ja – alueista, jotta he eivät joutuisi väkivallan uhreiksi. (Grönfors 1999, 227–228.) Sama voi päteä myös seksuaaliseen häirintään erityisesti yöelämässä. Tarjoilija epäilee, että ravintoloissa kuuluu asiaan, että työntekijä on ”vapaata riistaa” ja tämä ajatusmalli on ikään kuin ravintolamaailmaan kuuluva ”normaali”. Väitteen voi tulkita niin, että seksuaaliset häiritsijät kokisivat, että naistyöntekijällä on vastuu häneen kohdistuvasta käytöksestä, koska hän on päättänyt työskennellä yöelämässä arvaamattomien humalaisten keskellä. Lisäksi neutralisointikeinona voidaan käyttää nimenomaan yleistä käsitystä siitä, että naisten ei pitäisi liikkua yksin myöhään ulkona, tai kuten tässä tapauksessa, työskennellä yöaikaan. Tarjoilijan kokemuksen mukaan nuorimmat kävijät eivät ole pahimpia häiritsijöitä, koska nuorille kävijöille ravintoloissa käyminen, sen sisältämä jännitys ja aistiärsykkeet ovat tarpeeksi, jonka vuoksi ei tarvitse hankkia lisäjännitystä. Tulkitsen tämän niin, että tarjoilija ajattelee jännityksen hakemisen yhdeksi seksistisen käytöksen syyksi ravintolamaailmassa. Hän pohtii myös, että ravintolakulttuurin ja sopivuuden rajoihin ei ole vielä nuorena välttämättä totuttu ja opittu. Näyttäisi siltä, että yöelämässä ajatellaan toimivan eri säännöt kuin muussa elämässä. Baarit ja anniskeluravintolat ovat humalaisten leikkikenttiä, jossa humalan ja yöelämän estottomuudella voidaan oikeuttaa seksististä häirintää, joka on myös fyysistä.

## 5. SUKUPUOLITTUNEEN TYÖN DISKURSSI

Aineistossa lähestulkoon jokaisessa kirjoituksessa käsiteltiin tilanteita, joissa tulee esille työn sukupuolittuneisuus joko suoraan asiakaspalvelijan kirjoittamana tai sitten epäsuorasti. Työn sukupuolittuneisuudella tarkoitetaan tässä sitä, että naiset ja miehet nähdään samassakin työtehtävässä erilaisina työntekijöinä, joilla on erilaisia ominaisuuksia. Tietynlaiset työtehtävät nähdään maskuliinisten ominaisuuksiensa takia miesten töinä ja toiset feminiinisyytensä takia naisten töinä. (Adkins 1995; Hochschild 1983; McDowell 2009.) Asiakkaiden seksistinen käytös sukupuolittuneen työn diskurssissa on joko sanallista tai sanatonta. Sanatonta siitä tekee yleensä tiedostamaton käsitys työn sukupuolittuneisuudesta. Melkein jokaisessa kirjoituksessa käsiteltiin seksuaalissävytteisten tilanteiden jälkeen työn sukupuolittuneisuuteen liittyvää seksismiä. Analysoin tässä luvussa sitä, mitä asiakaspalvelijat kirjoittavat sukupuolittuneen työn diskurssista. Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen pääasiassa asiakkaiden ennakoasenteita naisasiakaspalvelijoille ominaisista työtehtävistä ja ominaisuuksista. Toisessa alaluvussa otetaan esille myös asenteiden loukkaavuus. Tässä luvussa käsittelen pääasiassa siis asiakaspalvelijoiden loukkaavina kokemia asiakaskohtaamisia.

### 5.1 Miesten televisiot, naisten imurit

Pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kertoo, että teknisten laitteiden ostamiseen liittyen haluttaisiin yleensä paikalle miesmyyjä. ”Miesmyyjä, vaikka olisi väliaikainen sijainen, koetaan vakuuttavammaksi, kuin vuosia alalla työskennellyt naismyyjä”, hän kirjoittaa. Alkon myymälätyöntekijä kokee, että viskeistä, konjakeista ja oluista kysytään helpommin apua miestyöntekijöiltä, koska kyseiset juomat mielletään miesten juomiksi. Kassatyöntekijä on työskennellyt ajoittain myös myymälän elektroniikkaosastolla ja ruokaosastolla. Kassatyöntekijän mukaan niin miehet kuin naisetkin ovat hakeutuneet helpommin miesmyyjien autettavaksi, jos kyseessä on

ollut esimerkiksi televisio tai suurempi kodinkone. Hiustenkuivaimiin tai imureihin on kelvannut naistenkin näkemys. Kuitenkin miesmyyjän vahvistama kanta on hänen mielestään ollut se, joka on vaikuttanut viimeistään lyövän lukkoon asiakkaan ostopäätöksen. Ruokaosastolla häneltä on kyselty usein kokkausohjeita, mutta miespuolisilta myyjiltä ei juurikaan. Edellä kuvatuissa tilanteissa naisilta ja miehiltä työntekijöinä odotetaan erilaista osaamista. Miesten tehtävänä nähdään teknologia ja luonto, naisten tehtävänä sosiaalinen huolenpito ja avustaminen. (Valkonen 2011, 179). Sosiaaliseen huolenpitoon pitää sisällään kotitaloustyöt, kuten siivouksen ja ruoanlaiton. Seksistisiä tilanteita synnyttää se, että asiakas ei yhdistä tiettyjä työntekijän feminiinisiä tai maskuliinisia ominaisuuksia hänen ruumiilliseen sukupuoleen.

Kuntosalityöntekijä kertoo kokeneensa miespuolisia asiakkaita ohjattaessa toisinaan ennakoasenteita siitä, onko hän naispuolisena ja suhteellisen pienikokoisena pätevä ohjaamaan heitä. Työntekijän sukupuolen on ottanut esille niin miehet kuin naisetkin. Asiakkailla on usein ennako-oletuksia siitä, millaiseksi he olettavat tietyn työtehtävän tekijän. Esimerkiksi safarioppaiden ruumiillisen olemuksen tulee vastata asiakkaan oletuksia, jotta opas voi olla työssään uskottava. Uskottavuuden ansaitsemiseksi työntekijän olemuksen, asenteen, ulkonäön ja itseilmaisun on vastattava kyseisen työn ammatillista stereotyyppiä. (Valkonen 2011, 174.) Miehiä neuvovien kuntosaliohjaajien ainakin perinteisesti ajatellaan olevan miehiä. Kuntosalityöntekijä uskoo, että asenteet hänen sukupuoltaan kohtaan johtuvat juurikin siitä, että tietyt urheilu- ja voimalajit nähdään miesten lajeina. Maskuliinisen ruumiillisuuden ihanne rakentuu fyysisen voimakkuuden kautta. Urheilun fyysinen rasitus ja kilpailullisuus nähdään maskuliinisena ja myös tietyllä tavalla itseoikeutetusti miehille kuuluvana alueena. (McDowell 2009, 129; Tiihonen 1999, 89.) Hän kokee, että asiakkaat ihmettelevät, miten hän pystyy fyysisesti heikompana neuvomaan heitä, vaikka kyse on todellisuudessa tekniikasta. Valkosen (2011) tutkimuksissa käy ilmi, että ruumiilliset ehdot tekevät työstä sukupuolittunutta. Työtä tehdään koko olemuksella, joten asiakaspalvelijan uskottavuus määritellään ruumiillisuuden ja sukupuolen kautta. Miespuolinen safariopas nähdään helpommin uskottavana, koska safaritoiminta nähdään maskuliinisena. (Valkonen 2011, 177.) Seksistisiä tilanteita syntyy, kun

asiakas kokee, että työntekijän sukupuoli ja ruumiillisuus eivät vastaa stereotyyppistä työntekijää. Kuntosalityöntekijän sukupuoli on herättänyt kysymyksiä etenkin nuorten miesten ja selvästi vanhempien miesten keskuudessa, mutta myös joskus nuorten naisasiakkaiden puolelta. Hän epäilee, että vanhemmille miehille voi olla myös haaste se, että nuori tyttö ohjaa heitä. Hänen mielestään fysiikkalajeissa ikääntyneemmät miehet eivät ole tottuneet naisen ohjaukseen. Hän näkee, että näitä stereotyyppioita tukee se, että koulussa tytöillä on naisliikunnanopettaja ja pojilla miesliikunnanopettaja. Voiman yhdistäminen maskuliinisuuteen mahdollistaa, että miehet tällaisia aktiviteetteja tehdessään kokevat itsensä maskuliinisiksi (McDowell 2009, 162). Kokevatko miehet itsensä vähemmän maskuliinisiksi, jos he treenaavat naisen kanssa? Hallitsevuus, toiminta ja toisen kontrollointi nähdään maskuliinisina ominaisuuksina (McDowell 2009, 192), joten mies voi kokea itsensä vähemmän maskuliiniseksi, jos nainen hallitsee näitä maskuliinisia ominaisuuksia ohjaamalla miehen kehoa.

Baarityöntekijä kokee, että naispuoliset työntekijät nähdään usein ammattitaidottomina, eikä ymmärretä, että ”he raatavat hiki niskassa siinä missä muutkin”. Pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kokee asiakkaiden ajattelevan, että ”myyjä on 'vain' myyjä, ei tee muuta kuin myy ja on kaikin tavoin tietämätön ja kouluttamaton puotipuksu”. Alkossa työskentelevän naisen ammattitaitoa on epäilty niin naisten kuin miestenkin taholta. Häneltä on kysytty usein neuvoa booleihin liittyen, mutta viineistä on tiedusteltu epäillen. ”Luulenpa, että näissä tilanteissa katsottiin, etten ikäni ja sukupuoleni vuoksi olisi voinut kerryttää tietoutta tietyistä alkoholijuomista”, hän arvelee. Naiset nähdään työntekijöinä joko seksuaalisina tai feminiinisten piirteiden kautta. Sukupuolittuneen työn diskurssista ei voi erottaa naisten asemaa seksuaalisina työntekijöinä, vaikkakin se on keskeisempää seksuaalissävytteisten asiakaskohtaamisten diskurssissa. Kuitenkin jos naiset nähdään työssä seksuaalisuutensa kautta, usein ajatellaan, että heillä ei voi olla muita taitoja (Adkins 1995, 135). Patriarkaalinen käsitys naisten paikasta kotona johtaa siihen, että naisen työtä ei nähdä niin merkityksellisenä. Naisten nähdään omaavan miehiä vähemmän taitoja. Naisten ajatellaan käyttävän työssään heille luonnollisia

feminiinisiä taitoja, kuten empaattisuutta, hoivaamista ja näppäryyttä, kun taas miesten taitojen koetaan kehittyneen harjoittelun ja kokemuksen kautta. (McDowell 2009, 13.) Naisten näkeminen vain seksuaalisuutensa kautta tai vain niin sanottujen luonnollisten feminiinisten taitojensa kautta johtaa seksistisiin tilanteisiin, koska naisen taitoja vähätellään ja hänen asemaansa työntekijänä ei arvosteta.

Edellä kuvatuissa tapauksissa asiakkaat ovat olleet kaikenikäisiä miehiä ja naisia. Kuntosaliohjaaja kertoo, että hänen kohdallaan asiakkaat kuitenkin ovat pystyneet irrottautumaan ennakoasenteistaan työntekijän osoittaman ammattitaidon ja asenteen kautta. Myös elektroniikkaosastolla työskennellyt nainen kertoo, että loppujen lopuksi elektroniikkamyymäjän sukupuolella ei ole ollut väliä, vaan asiantuntemuksella. Hän kokee, että sukupuolittunut käsitys asiantuntemuksesta on ollut lähinnä asiakkaiden tiedostamatonta ajattelua, eikä suoraan ole toivottu eri sukupuolta edustavaa myyjää. Enemmänkin asiakkaat ovat alitajuntaisesti valinneet vapaana olevista myyjistä naisen tai miehen. Hän kertoo myös, että asiakkaat ovat joskus itse ottaneet vitsailevasti ja päivitellen oman toimintansa esille koskien myyjän valikoimista sukupuolen perusteella. Myös Alkon myymälätyöntekijä kertoo, että alkoholivinkkejä on kysely epäröiden, mutta jälkepäin on jopa käyty kiittelemässä ammattitaidosta. Työhön sopivien vuorovaikutustaitojen, oikeanlaisen ulkonäön ja ruumistyön osaaminen tekevät menestyksekkään työntekijän (Valkonen 2011, 186). Näyttäisi siltä, että edellä kuvaamissani tilanteissa asiakkaiden seksistiset ennako-oletukset saadaan kumottua asiakaspalvelijan todistaessa pätevyytensä. Kassatyöntekijä ottaa esille erittäin huomionarvoisen eron koskien kokemiaan seksuaalissävytteisiä asiakaskohtaamisia kassatyössä ja seksistisiä kohtaamisia elektroniikkaosastolla. Kassatyöntekijän mielestä seksuaalissävytteisten asiakaskohtaamisen tyypitapauksessa vaikuttaa siltä, että asiakkailla on lähtökohtainen asenne kyseenalaistamattomasta eriarvoisuudesta, jota ei pystytä muuttamaan tilanteissa käydyillä keskusteluillakaan. Adkins (1995, 135) pohtii, että edellä mainitun kaltaisia tilanteita on vaikea haastaa, jos nainen nähdään työssään ainoastaan seksuaalisuutensa kautta. Näyttäisi siltä, että asiakkaan taholta seksuaaliseksi objektiksi leimattu naistyöntekijä ei pystyisi omalla käytöksellään



muuttamaan asiakkaan asennetta. Asiakkaan seksuaalinen huomio kohdistuu vahvasti asiakkaan ruumiillisuuteen ja sukupuolen seksuaalisuuteen, jotka eivät ominaisuuksina tietystikään kumoudu palvelutilanteen aikana. Lisäksi seksuaalissävytteistä käytöstä ei voi niin vain perua, koska asiakkaan kokiessa seksuaalista häirintää vahinko on jo tapahtunut. Eräs aineiston kirjoittaja kokee, että baarityöntekijänä hän on saanut kokea eniten epämiellyttävää seksististä asennetta juurikin seksuaalissävytteisten tilanteiden muodossa, mutta kertoo muista työtehtävistään, että ennakoasenteita on saatu kumottua.

## 5.2 Walk on, love

Tarjoilijaesimies kertoo kokeneensa huomattavan muutoksen asiakkaiden käytöksessä sen jälkeen, kun hän yleni esimieheksi. Usein pyytäessään vieraita illan päätteeksi poistumaan juhlapaikalta hän on saanut kuulla alentavia kommentteja, kuten "Walk on, love" (suom. Jatka matkaasi, kulta) ja "Not a chance" (suom. Ei missään nimessä). Tarjoilijaesimies kertoo, että yleensä näiden kommenttien ohella asiakkaiden ilmeet ovat kuvastaneet vastenmielisyyttä ja he ovat vältelleet katsekontaktia. Hän kertoo, että asiakkaat ovat olleet suostuvaisia ja yhteistyöhaluisia mieskollegoiden pyytäessä täysin samoja asioita. Tarjoilijaesimies huomauttaa, että nämä mieskollegat ovat olleet vähemmän päteviä työntekijöitä kuin hän itse tarjoilijaesimiehenä. Miehillä nähdään olevan enemmän auktoriteettia, jonka vuoksi niin sanotut tavalliset miespuoliset työntekijät voidaan sekoittaa esimiesaseman työntekijöihin (Hochschild 1983, 177). Tarjoilijaesimies kokee, että hänen sukupuolensa on puhtaasti tämän käytöksen takana. Naisena hänellä ei ole ollut samaa auktoriteettiasemaa kuin miehellä. Myös baarityöntekijä uskoo miesasiakkaiden ajattelevan, että "nuorta tyttöä" ei tarvitse kuunnella ja kunnioittaa. Naistryöntekijöiltä odotetaan enemmän kunnioitusta asiakkaita kohtaan, jonka vuoksi naistryöntekijän auktoriteettia harvoin kunnioitetaan ja näin hänen on vaikeampi vaatia sääntöjen noudattamista. Yleisesti ajatellaan, että miehillä on enemmän auktoriteettia ja miehen auktoriteetti voi ylittää naisen. (Hochschild 1983, 177.) Näin

miesasiakkaiden kohdalla sanonta ”asiakas on aina oikeassa” toteutuu. Naistyöntekijöiden auktoriteettia ei mahdollisesti siksi kunnioiteta, että työntekijä ei sovi asiakkaan mielessä olevaan stereotyyppiin (Valkonen 2011, 180), koska esimiesasemassa ei olekaan mies.

Tarjoilijaesimies kertoo myös eräästä illasta pitopalvelutyötä tehdessään. Illan lähestyessä loppuaan miesvieras oli vaatinut, että tarjoilijaesimies toisi ruokaa keittiöstä. Tarjoilijaesimies oli kieltäytynyt, koska keittiö oli suljettu. Tästä tuhtuneina kyseinen miesvieras ja muut miehet hänen ympärillään olivat alkaneet huutaa tarjoilijalle. Aineiston perusteella näyttää siltä, että naisilla on myös tässä tapauksessa asemansa takia huonompi suojakilpi (status shield) valitusta ja herjaamista kohtaan (Hochschild 1983, 163), koska tarjoilijaesimies kertoo asiakkaiden suhtautuneen hyvin miestyöntekijöiden toimiessa samoin. Puhelinasiakaspalvelija kuvailee tapausta, jossa noin 50-60-vuotias mieshenkilö ei ollut tyytyväinen asiakaspalvelijan vastaukseen. Asiakas aloitti valituksensa sanoilla: ”Nyt tyttö sinä siellä”. Puhelinasiakaspalvelija kokee tällaisen työttelyn vähättelevänä. Työttelyllä halutaan yleensä osoittaa naistyöntekijälle vähättelyä ja epäkunnioitusta, joten sitä tehdään nimenomaan valitusten yhteydessä (Hochschild 1983, 181). Puhelinasiakaspalvelija kokee, että kuvailluissa tilanteissa asiakas voi pyrkiä ”voittamaan tilanteen” nöyryyttämällä asiakaspalvelijaa sukupuoleen kohdistuvilla kommentteilla. Puhelinasiakaspalvelijan mielestä puhelinasiakaspalvelussa kynnys herjaamiseen ja uhkailuun on matalampi kuin kasvotusten tapahtuvassa asiakaspalvelussa. Voikin olla, että kun asiakaspalvelija ei ole ruumiillisesti läsnä eli hän ei subjektiivoidu, häntä on helpompi halventaa. Toimiihan sama myös esimerkiksi internetin keskustelupalstoilla, joilla kirjoittajat ovat anonyymeja. Aineiston perusteella puhelinasiakaspalvelija ei silti näytä olevan kokenut muita enemmän seksististä käytöstä. Muut aineiston tapaukset sisältävät kasvotusten koettuja asiakaskohtaamisia, mutta puhelinasiakaspalvelijan tapaus todistaa sen, että seksistiseen käytökseen ei välttämättä tarvita ruumiillista läsnäoloa, koska sukupuolisuuden voi tunnistaa myös muista ominaisuuksista, kuten äänestä ja puhetyylistä. Jokinen (2000, 213) näkee, että maskuliinisuuteen sisälly naisiin

kohdistuva epäluuloisuus tai halveksunta, joten pelkkä naiseksi tunnistaminen voi johtaa seksisiin.

Koen, että asiakaspalvelijan työnkuva mahdollistaa tilanteet, joissa naistyöntekijän auktoriteettia ei kunnioiteta tai häntä kohtaan osoitetaan negatiivisia tunteita. Samalla tavalla kuin seksuaalissävyytteisissä tilanteissa, asiakaspalvelijan tulee suhtautua asiakkaan käytökseen työrooliinsa sopivasti eli yleensä melko neutraalisti. Lisäksi tässä vaikuttaa työn sukupuolittuneisuus. Tunnetyöllä on eri merkitykset naisille ja miehille työn sukupuolittuneisuuden vuoksi. Hochschild (1983, 163) kokee, että tämä on peräisin jo lapsuudesta, jossa tytöt ja pojat kasvatetaan erilaisiksi. Naiset työllistyvät todennäköisemmin työtehtävissä, joissa hallitaan vihaa ja aggressiivisuutta olemalla mukavia. Sen sijaan miehet työllistyvät tehtävissä, joissa aggressiivisuutta käytetään hallitsemalla pelkoa ja heikkoutta niitä kohtaan, jotka rikkovat sääntöjä. Hochschild (1983, 163.) Niinpä asiakkaat voivat olettaa naistyöntekijän kestävästi asiakkaiden käytöstä paremmin, koska heillä on vähemmän auktoriteettia ja he hoitavat asiakaskohtaukset positiivisten tunteiden kautta. Naistyöntekijää kohtaan osoitetaan helpommin turhautumista, koska ajatellaan, että heidän roolinsa on suhtautua asiakkaan negatiivisiin tunteisiin hyvin ja naiset harvoin estävät asiakasta kohdistamasta negatiivisia tunteita häntä kohtaan (Hochschild 1983, 178). Toisin kuin Hochschildin (1983, 163) tutkimuksissa, aineistossani naiset eivät kerro pyytäneensä miespuolista työntekijää käsittelemään vihaisia asiakkaita. Mutta yksi asiakaspalvelijoista kirjoittaa huomanneensa, että usein naispuoliset työntekijät soittavat miespuolisen työntekijän paikalle, vaikka teknisistä laitteista pitäisi osata vain perusasiat. Asiakaspalvelija kokee, että näin naiset käyttäytyvät työssään ennalta määritellyn roolin mukaisesti.

Palaan hetkeksi seksuaalissävyytteisiin asiakaskohtauksiin. Otan esille jälleen pelinhoitajan ja kassatyöntekijän tapaukset. Pelinhoitajan mukaan seksuaalissävyytteisen kysymyksen jälkeen miesasiakkaat ”virnuilivat ja hörähtelivät”.

Pelinhoitaja ei muista omaa reaktiotaan kysymykseen, koska hän oli ”jotenkin niin shokissa”. Kassatyöntekijä kertoo vastailleensa seksuaalisiin kysymyksiin asiallisesti tai sanoneensa suoraan keskustelun asiattomuudesta ja haluttomuudestaan jatkaa keskustelua. Hän kuvailee, että ”yleistä on myös näistä miehistä huokuva kaikki voipaisuus ja naureskelevä välinpitämättömyys torjuvia vastauksiani kohtaan.” Kassatyöntekijältä seksin hintaa kysellyt mies jäi torjuvan vastauksen jälkeen katselemaan kassan työskentelyä loitommaksi. Kassatyöntekijä kokee, että miesasiakkaiden välinpitämättömyys torjuntaa kohtaan kertoo siitä, että käytös nähdään hyväksyttävänä lystinpitona tai luontevana osana omaa asemaa. Hochschildin (1983, 173) mukaan, kun nainen osoittaa negatiivisia tunteita, kuten vihaa, tulkitaan se helposti naisen epätasapainoisuudeksi ja tunteellisuudeksi. Maskuliinisuus on järkeä ja järjestystä, kun taas feminiinisyys on emotionaalisuutta ja kaoottisuutta. (Lehtonen 1995, 26). Siksi naisen tunteita ei nähdä reaktiona todellisiin tapahtumiin. Naistyöntekijän torjuntaa tai yritystä käyttää auktoriteettiaan ei oteta tosissaan. Siksi miehet voivat reagoida vitsailevaan sävyyn. Miehen osoittamia negatiivisia tunteita taas pidetään rationaalisina tai ymmärrettävinä (Hochschild 1983, 173).

Kaikissa kuvaamissani tilanteissa, joissa naistyöntekijän asemaa väheksytään miesasiakkaiden toimesta, leimaa käsitys siitä, että naisilla ei ole oikeutta määritellä palvelutilateen luonnetta. Naisen arviointikykyyn luotetaan vähemmän (Hochschild 1983, 173.) Aineiston seksistisiä tilanteita synnyttää se, että miehet kokevat asiakaskohtaamisissa voivansa käyttäytyä miten haluavat. Miehellä koetaan usein olevan naista korkeampi sosiaalinen asema ja juuri tämä korkeampi asema asiakaspalvelijaan nähden, voi johtaa asiakkaan loukkaamiseen (McDowell 2009, 153). Maskuliinisuus yhdistetään taidokkuuteen, sosiaaliseen asemaan ja esimiestaitoihin. (McDowell 2009). Naispuolisen asiakaspalvelijan yrittäessä käyttää miehille oikeutettuna nähtyä valtaa ja kontrollointia miesasiakas suhtautuu naureskelevan välinpitämättömästi tai negatiivisesti. Aineiston perusteella asiakaspalvelijat kokevat sukupuolittuneen työn diskurssiin liittyviä loukkaavia tilanteita, jos miesasiakas epäilee naisasiakaspalvelijan auktoriteettia tai muuta

pätevyyttä käyttää valtaa. Maskuliinisuuden voidaan nähdä määrittyvän juurikin sen kautta, mitä miehillä on ja naisilla ei ole (Lehtonen 1995, 34). Aineistossa sukupuolittuneeseen työhön liittyvä miesasiakkaiden loukkaava käytös on siis aina yhteydessä siihen, että naisasiakaspalvelija yrittää käyttää valta-asemaansa. Sen sijaan asiakkaat eivät ilmoita loukkaantuneensa, jos heidän taitojaan tai tietämystään maskuliinisiksi koetuista asioista (paitsi auktoriteettiin liittyen) epäillään. Ennakko-oletuksia naisasiakaspalvelijan tietämystä tai taitoja maskuliinisiin asioihin liittyen, kuten elektroniikkaan, voidaan kumota ammattitaidolla, mutta ennakkoasennetta naisten auktoriteetin epäilystä ei voida aineiston mukaan kumota.

## 6. MIEHUUDEN KOROSTAMISEN DISKURSSI

Tässä luvussa analysoin, miten asiakaspalvelijat seksistisistä tilanteista kertoessaan kirjoittavat miesasiakkaiden miehenä olemisen todistelusta ja ylivallassa. Nimitän näitä diskursseja miehuuden korostamiseksi. Aiempien lukujen analyysini asiakkaiden seksistisestä käytöksestä huokuu yleistä käsitystä miesten valta-asemasta ja naisten vähättelyä. Tämä luku siis osaltaan kokoaa yhteen aiempaa analyysia. Miehuuden korostaminen ei itsessään ole seksismiä, mutta asiakaspalvelijoiden esittämässä kontekstissa miehuuden korostaminen aineistossa liittyy nimenomaan seksistisiin asiakaskohtauksiin. Miehenä oleminen ja siihen liitettävät maskuliiniset ominaisuudet ovat keskeisenä teemana koko analyysin ajan, koska aineiston seksistiset asiakkaat ovat pääasiassa miehiä. Naisasiakkaat mainitaan miesten lisäksi ainoastaan asiakaskohtauksissa, joissa epäillään naistyöntekijöiden ammattitaitoa ja pätevyyttä maskuliinisiksi koetuista osa-alueista.

Jatkan tarjoilijaesimiehestä, joka sai kuulla huutoa miesporukalta, kun hän ei tarjonnut ruokaa keittiön sulkeutumisen jälkeen. Miesporukan sanallisen hyökkäyksen jälkeen yksi miehistä totesi, että asiakaspalvelijan pitäisi rentoutua ja mies voisi auttaa tässä.

Mies ehdotti, että nainen tarvitsisi vain yhden yön miehen kanssa hänen autossaan. Sen jälkeen hän selitti miesporukalle, kuinka hän haluaisi naisen yöksi. Miesten välisessä seksuaalisessa kilpailussa kehuskellaan kumppanien ja suoritusten määrällä. Aktiivisuus on nimenomaan maskuliininen piirre. Miehet tavoittelevat miehistä kunniaa osoittamalla aktiivisesti kiinnostusta sukupuolisuuteen. (Grönfors 1999, 225.) Useissa aineiston tapauksista kuvaillaan, kuinka seksistisissä tilanteissa on vähintään kaksi miesasiakasta osallisena. Miesten kesken kommentoidaan asiakaspalvelijaa, esitetään hänelle seksuaalisia kysymyksiä ja ehdotuksia sekä jopa hyökätään asiakaspalvelijaa vastaan, vaikka hän ei olisi tehnyt mitään väärin. Pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kertoo, kuinka hänen työpaikkansa kahvioon kokoontuu aina iso joukko eläkeläismiehiä ja käytös on ”laumassa tyhmyys tiivistyytyylistä”. Hän uskoo, että käytöksellä pyritään nimenomaan todistamaan jotakin muille miehille. Ravintolatyöntekijän mukaan seksuaalisista häiritsijöistä pahimpia ovat kaveri- ja työporukat, joissa tyhmyys tiivistyy, kun toisia yllytetään ”käytöstapojen rajoille”. Hänkin kokee, että ryhmäpaine vaikuttaa niin, että miesporukassa halutaan tehdä vaikutus toisiinsa. Aineistossa seksistisen käytöksen kohteet ovat poikkeuksetta naisia, mutta se ei tarkoita sitä, että omaa maskuliinisuuttaan yritettäisiin todistella vain naisille. Naisten ollessa viihdyttäjiä ja hoitajia, miehet kilpailevat keskenään (Jokinen 1999, 19). Jokinen (2000) nimittää miehuuskokeiksi ansiotehtäviä tai suorituksia, joiden kautta mies ansaitsee maskuliinisuutta. Tietyn kulttuurin yhteinen käsitys maskuliinisuudesta eli kulttuurinen maskuliinisuus on jotain, mitä miehen on ansaittava ja jatkuvasti todistettava. Keskeistä suorituksissa on miehen fyysisen tai henkisen hyvinvoinnin asettaminen vaaraan. (Jokinen 2000, 68-69), Näkisin, että aineiston perusteella miehet todistelevat miehuuttaan myös arjessa maskuliinisiksi koettujen toimintojen kautta ilman, että siihen liittyy miehistä vaaraa.

Pukeutumisen ja vapaa-ajan myyjä kokee, että eläkeikäiset miesasiakkaat yrittävät usein esiintyä ”mahtavana uroksena”. Hän käyttää esimerkkinä tapausta, kun eläkeläismies oli tullut ostamaan itselleen alushousuja. Mies oli huudellut myyjälle kovalla äänellä kauempaa sitä, ”mistä isokikkeliset miehet saavat alushousuja”. Myyjän neutraaleista vastauksista huolimatta asiakas oli jatkanut huuteluaan ja

myyjän oli täytynyt tokaista tiukasti, että asiakas lopettaisi. Hän kuulee myös usein kommentteja siitä, kuinka XXL-kokoa pienemmät vaatteet ovat ”poikasten”, eikä miesten kokoja. Myyjä vertaa tilanteita eläinmaailmaan, jossa vanhenevat urokset pyrkivät säilyttämään asemansa ja arvovaltansa naaraiden silmissä niin pitkään kuin mahdollista. Hän kokee, että entisestä itsevarmuudesta on mahdollisesti tullut epävarmuutta. Pelinhoitajan mukaan erityisesti vanhemmat, varakkaat miehet kertovat usein taloudellisesta asemastaan ja yrittävät tehdä vaikutusta. Hän kokee, että tällaisella käytöksellä yritetään pönkittää itsetuntoa. Taloudellinen asema nähdään tyypillisesti maskuliinisena ominaisuutena. Miehen epävarmuus miehisestä identiteetistään aiheuttaa jatkuvaa itsetehostuksen ja näyttämisen tarvetta. Mieheyttä siis todistetaan ja osoitetaan toistuvasti erilaisin keinoin. (Säävälä 1999, 62-63.)

Myyjä selittää eläkeikäisten ”mahtailevaa” käytöstä seuraavasti: ”Kun ikää karttuu, huomataan väistämättä, että kyvykkyys ja halut eivät kulje enää käsi kädessä, eikä tilanne ole tietenkään mieluinen.” Vanhat miehet ovat kyllä kerryttäneet maskuliinista menestystä, mutta terveyden pettäessä jäljelle jää vain ruumis (Hänninen 1999, 212). Vaikuttaisi siltä, että ikääntyvän miehen pitää todistella miehuuttaan entistä kovemmin. Maskuliinisuus kumpuaa miehen ruumiillisuudesta. Maskuliinisen kehon tulee osoittaa kyvykkyyttä olemalla vahva, kookas ja tehokas. Näin miehen kehoa ei sekoiteta feminiiniseen kehoon. (Skeggs 1993, 26.) Samoin kuin asiakaspalvelijalla, myös miesasiakkaalla hänen sukupuolensa kietoutuu ruumiillisuuteen. Hännisen (1999, 211) mukaan nuorten miesten maskuliinisuus sen sijaan määrittyy sekin lähinnä ruumiillisesti, koska heillä ei ole vielä maskuliinisuutta vahvistavaa asemaa, valtaa tai varakkuutta. Heidän annettavanaan on siis ruumiillisuutensa. Nuorten miesten keinona on tuoda maskuliinisuuttaan esille ruumiillisuutensa kautta. Nuorten miesten ja ikääntyvien miesten väliin jäävällä miesten ikäryhmällä on tyypillisesti maskuliinista aseman tuomaa valtaa, kuten hyvä taloudellinen tilanne, joiden avulla he voivat tuoda maskuliinisuuttaan esille. Jos maskuliinisia piirteitä uupuu, maskuliinisuutta tulee jälleen todistella tai tuoda esille korostamalla jotakin toista maskuliinista piirrettä.

Kaikissa aineiston tapauksissa voi löytää piirteitä maskuliinisuuden todistelusta ja maskuliinisten piirteiden korostamisesta. Berger & Luckmann (1994) esittävät, kuinka todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Osapuolten kielellinen kommunikointi ja ruumiillinen läsnäolo, mahdollistavat vastavuoroisen ymmärryksen toisen subjektiviteetista. Kielen ja eleiden avulla osapuolet tulevat tietoisiksi itsestään. (Berger & Luckmann 1994, 48-49.) Asiakaspalvelijan sukupuolittuneen ruumiillisuuden kautta asiakas tulee tietoiseksi myös omasta ruumiillisuudestaan ja sukupuolestaan. Aineiston perusteella näyttäisi siltä, että miesasiakas tarvitsee miehuuden todistelemiseksi naisasiakaspalvelijan ruumiillista läsnäoloa, jonka kautta ero feminiinisen ja maskuliinisuuden ruumiillisuuden välillä syntyy. Miehen ja naisen sukupuolet nähdään tyypillisesti eroavaisuuksien kautta, jolloin maskuliinisuus ja feminiinisyys nähdään toistensa vastakohtina. Maskuliinisuus sisältää siis ominaisuuksia mitä feminiinisyys ei sisällä. (Jokinen 2003, 8; Jokinen 2000, 210; Lehtonen 1995, 26.)

Seksistisiä tilanteita ei näyttäisikään mahdollistavan pelkästään se, että huomio kiinnitetään asiakaspalvelijan sukupuoleen, ruumiillisuuteen, maskuliinisina tai feminiinisinä pidettyihin toimintoihin, vaan myös se, että asiakas kiinnittää huomion omaan ruumiillisuuteen ja sukupuoleen tuoden niitä epäsovivalta tavalla esille. Pelkästään asiakaspalvelijan ei siis tarvitse olla stereotyyppinen eli käyttäytyä hänelle oletetulla tavalla ja näyttää tietynlaiselta (Adkins 1995; McDowell 2009, Valkonen 2011), vaan myös asiakas pyrkii käyttäytymään stereotyyppisellä maskuliinisella tavalla. Kassatyöntekijä ottaa esille, että valtaviihteelle on ominaista yksinkertaistaa ja kategorisoida asioita, jolloin myös miehen ja naisen roolit nähdään stereotyyppisinä. Aineistossa onkin nähtävissä vahva heteroseksuaalisuuden oletus. Suurelle yleisölle suunnatussa viihteessä sukupuolta representoidaan usein heteroseksuaalisen miehen näkökulmasta (Herkman 2001, 219). Näyttäisi siltä, että miesasiakkaat pyrkivät erottautumaan feminiinisistä piirteistä. Maskuliinisuutta tulee siis liioitellen korostaa, koska feminiinisyteen yhdistetään homoseksuaalisuus (Connell 2005, 78–79). Yleiset representaatiot miehistä ovat yleensä korostetun maskuliinisia. Kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus on yleisin muoto tässä aineistossa. Kasvotusten



koetaan toisen subjektiviteetti (Berger & Luckman 39-40). Subjektiiiset tilat ilmenevät ruumiillisina ilmauksina (Berger & Luckmann 1994, 45). Tietyissä sukupuoleissa toimiminen on ikään kuin "näyttelemistä" yleisten olettamuksien mukaan, jotka tyypillisesti yhdistetään kyseiseen sukupuoleen. Sukupuolten väliset erot ovat todellisuudessa olemattomia tai hyvin pieniä, mutta kulttuurinen paine kannustaa liioittelemaan niitä. (Connell 2005, 21–22.) Palvelutilanteet ovat juurikin niitä ihmisten jokapäiväisiä tilanteita, joissa sukupuolta näytellään. Seksistisiä näistä tilanteista voi tehdä juurikin sukupuolisten erojen tai ominaisuuksien liioittelu. Miesasiakkaiden taholta tapahtuviin seksistisiin tilanteisiin näyttäisi vaikuttavan juurikin stereotyyppinen ajattelu siitä, että naisasiakaspalvelija on jotenkin puutteellinen ja miestä alempana sukupuolensa takia.

Kassatyöntekijä näkee seksismin taustalla vaikuttavan "juuri tietyn ikäluokan maailmankuvassa painottuva patriarkalisuus ja siihen liittyvä vallankäyttö". Hänen mukaansa seksististen asiakkaiden profiili on ollut hyvinkin samalainen. Kassatyöntekijän ja muiden kirjoituksissa iäkkäät miesasiakkaat ovat pääosassa. Tämän vuoksi kassatyöntekijä kokee, että seksismin taustalla voisi hyvinkin olla tietyn ajan hengestä kumpuava patriarkalisuus. Hänen mukaansa seksistinen käytös on tiedostaen tai tiedostamatta opittua käytöstä ympäröivästä maailmasta. Myös McDowell (2009, 52) näkee, että niin tiedostetut kuin tiedostamattomatkin käytännöt työpaikoilla ylläpitävät sukupuolten epätasa-arvoa. Patriarkaatilla tarkoitetaan miesten ylivaltaa naisista ja naisten alistettua asemaa. Patriarkaatilla toimii asettamalla miehiset arvot, asenteet ja toiminnat aina etusijalle. Patriarkaatissa naisia pidetään myös syyllisenä miehien ongelmiin, kuten väkivaltaisuuksiin. (Jokinen 2000, 17–46.) Siispä näen, että samalla tavoin miehet voivat pyrkiä oikeuttamaan seksuaalista häirintää ja muuta seksististä toimintaa siirtämällä syytä naisille. Patriarkaatilla korostaa perinteisiä arvoja heteroseksuaalisesta avioliitosta, naisten lasten- ja kodinhoidosta sekä naisten taloudellisesta riippuvuudesta miehiä kohtaan. Työmarkkinoilla vallitsevan patriarkaatin valossa merkittävä asia sukupuolittuneissa töissä on naisten palkkatason alhaisuus, joka pitää naiset riippuvaisina miehistä ja ajaa heidät avioliittoon. (Adkins 1995, 23.) Kaksi muutakin asiakaspalvelijaa kirjoittavat, että erityisesti iäkkäiden

miesten seksistinen käytös näyttäisi johtuvan nimenomaan heidän perinteisistä sukupuoliroolikäsityksistään. Tämä ei kuitenkaan poissulje sitä, etteikö myös nuoremmat sukupolvet omaisi perinteisiä patriarkaalisia käsityksiä sukupuolesta. Kassatyöntekijä uskoo, että seksismin taustalla on tietynlaiset yhteiskunnan rakenteet ja yleinen ajatusmalli perinteisistä sukupuolirooleista.

Patriarkaatti voidaan nähdä edelleen vallitsevana ajatusmallina, koska vuosikymmenien saatossa suurin osa naisista on siirtynyt kotoa palkallisiin työtehtäviin, mutta he suorittavat nyt työelämässä töitä, joita he suorittivat aiemmin kotona ilmaiseksi. Tämän voidaan nähdä kuvastavan niin muutosta kuin jatkuvuutta. (Adkins 1995; McDowell 2009.) Vaikka patriarkaattia pidetäänkin iäkkäämpien miesten ajatusmallina, näyttäytyy se järjestelmänä edelleen hyvinvoivana rajoittaen naisten toimintaa työelämässä myös aineiston perusteella. Tämä ajatusmalli nostaa maskuliinisuuden jalustalle sekä rajoittaa ja ohjaa naisten toimintaa työelämässä tiettyihin sukupuolittuneisiin rooleihin ja työtehtäviin. Patriarkaalisessa ajatusmallissa naisen paikaksi nähdään koti, mutta naisten työelämään osallistumisen myötä miesten identiteetin määrittäminen on kokenut muutoksia. Työ ei määritä enää pelkästään miehen identiteettiä. Miehet voivat löytää toisenlaisen itsetoteutuksen mahdollisuuden esimerkiksi seksuaalisuudesta (Hänninen 1999, 211), joka ilmenee myös seksuaalisen häirinnän muotoina.

## 7. POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Seksuaalissävytteisissä tilanteissa miesasiakkaat lähestyvät naispuolisia asiakaspalvelijoita. Miehet rakentavat maskuliinista identiteettiään osoittamalla voimakkaasti heteroseksuaalisuutta, alistamalla naisia seksuaalisesti sekä kilpailemalla naisista ja seksistä (Grönfors 1999, 234). Seksistiset miesasiakkaat

todistavat maskuliinisuuttaan siis heteroseksuaalisuutensa ja seksuaalisen aktiivisuutensa kautta. Miehet kokevat itsensä maskuliinisiksi ohjaillessaan seksuaalisia tilanteita. Analyysissa on nähtävissä feminiinistä passiivisuutta useammassakin tilanteessa. Naiset koetaan seksuaalisesti alisteisiksi miesten seksuaalisille himoille. Naisasiakaspalvelija on myös passiivinen tilanteessa, jossa miesasiakas lähestyy hänen työpistettään ja passiivisuus näkyy myös siinä, että naisen oletetaan kuuntelevan ihmistaitojensa takia miehen pitkiäkin keskusteluja eli miellyttävän työssään. Koen, että tämä passiivisuus-aktiivisuusasetelma korostaa miehen ylivaltaa ja naisen alisteista asemaa.

Olen jakanut seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden diskurssit ja sukupuolittuneen työn diskurssit omiksi luvuikseen, mutta molemmissa on silti piirteitä toisistaan. Esimerkiksi se, että naistyöntekijöiden ulkonäkövaatimukset osittain edesauttavat seksuaalista häirintää, on myös työn sukupuolittuneisuutta, koska lähinnä vain naisille määritellään tällaisia vaatimuksia. Vain naisen tulee olla viehättävä, hymyillä, saada asiakkaille hyvä olo ja vastata seksuaalisiin vihjailuihin. Samalla tavalla sukupuolittuneen työn diskurssissa naisia ei välttämättä nähdä ammattitaitoisina, koska heidät nähdään jo seksuaalisina. Työnsukupuolittuneisuus näkyy analyysissa siis siinä, että naisilta ja miehiltä oletetaan erilaista osaamista ja erilaisia työrooleja samoissakin tehtävissä (Adkins 1995, 141; Valkonen 2011.) Tämä sukupuolittunut asetelma naisista seksuaalisina viihdyttäjinä, mahdollistaa naispuolisten työntekijöiden kokeman seksuaalisen häirinnän. Koen, että työn sukupuolittuneisuus ei tule esille pelkästään nais- ja työntekijöiden eroina, vaan myös siinä, että nainen ja mies ovat asiakas-työntekijäsuhteessa erilaisia osapuolia passiivisuutensa ja aktiivisuutensa takia.

Palvelutyön interaktiivinen luonne mahdollistaa seksististen tilanteiden synnyn, koska asiakaspalvelija ja asiakas ovat ainakin jossakin määrin ruumiillisesti läsnä, jolloin asiakas kokee työntekijän ruumiillisuuteen piirtyviä sukupuolisia ja seksuaalisia piirteitä. Näyttäisi siltä, että nimenomaan seksuaalista häirintää sisältävät asiakaskohtaamiset vaativat osapuolten konkreettista ruumiillista läsnäoloa, jotta

asiakas voi osoittaa seksuaalisen huomionsa asiakaspalvelijan ruumiilliseen seksuaalisuuteen. Miehet ajattelevat oikeudekseen sanoa tai tehdä, mitä haluavat naisasiakaspalvelijoita kohtaan: puhua sopimattomasti, osoittaa sanatonta, sanallista tai fyysistä seksuaalista huomiota ja osoittaa mieltään. Teoriaa tukee myös se, että naisten heikomman aseman takia heidän tunteistaan ei välitetä tai niitä ei pidetä merkityksellisinä sekä naisten oletetaan ihmistaitojensa avulla selviytyvän näistä tilanteista ja ottavan hyvin vastaan asiakkaiden turhautumista (Hochschild 1983). Asiakaspalvelija ruumiillisuus voi herättää myös epäilyä. Asiakkailla on käsityksiä ja ennakkoluuloja siitä, miltä tietyn työroolin edustajan tulee näyttää. Sen vuoksi tietyn työn stereotyyppiä edustava asiakaspalvelija voi kokea vähemmän työhönsä liittyvää epäilyä, koska hänet koetaan vakuuttavana. (Valkonen 2011.) Stereotyyppinen keho ei kuitenkaan poista sitä faktaa, etteikö sekstisiä kohtaamisia syntyisi. Naisen stereotyyppisellä tavalla seksuaalinen keho voi luoda vain enemmän seksuaalista häirintää, koska sitä kohtaan osoitetaan enemmän seksuaalista huomiota.

Naisasiakaspalvelijoiden ulkonäköä kommentoidaan ja vartaloa katsotaan avoimesti aineiston tapauksissa. Aineistonkin taustalla näyttäisi olevan yleinen ajatus siitä, että miehet saavat esineellistää naisia ja naisten oletetaan hyväksyvän tämä huomio imarteluna ja kiinnostuksen osoituksena. Aineistossa seksuaalissävytteisiä kokeneet nähdään siis lähinnä seksuaalisesti haluttavan naisen roolissa, koska saavat seksuaalista huomiota ja tämä mahdollistaa seksuaalisen häirinnän. Aineiston perusteella on vaikea arvioida missä määrin työnantajan ulkonäkövaatimukset vaikuttavat seksististen tilanteiden syntyyn, mutta vaikuttaessaan näyttäisi siltä, että ne lisäisivät nimenomaan miesten seksuaalista huomiointia. Vain tarjoilija ottaa esille naisellisia piirteitä korostavat mainospaidat. Kuitenkin näyttäisi siltä, että työpaidat eivät rintojen muotoa peitä muidenkaan tapauksissa, koska asiakkaat ovat kommentoineet rintavarustusta. Jos naiset nähdään vain seksuaalisina hahmoina, heitä ei välttämättä nähdä muuten taidokkaina. Aineiston asiakaspalvelijat kertovat asiakkaiden epäilyksistä heidän ammattitaitoaan kohtaan, ammattitaitoa voidaan epäillä esineellistämisen lisäksi myös, koska perinteiset palvelutyöt nähdään usein sellaisina, että niihin ei tarvita paljon taitoja tai sitten naiset käyttävät heille luonnollisia

feminiinisiä taitoja, jotka eivät ole siis vaatineet opettelua tai ne eivät tarvitse erityistä arvostusta niiden luontaisuuden takia.

Merkittävä löydös tutkimuksessani on se, että myös asiakas kiinnittää huomion omaan ruumiillisuuteensa, eikä vain asiakaspalvelijan ruumiillisuuteen. Teoriassa olen olettanut, että asiakkaassa syntyy tiettyjä käytöksiä nimenomaan asiakaspalvelijan ruumiillisuuden ja siihen kietoutuvan sukupuolen kautta. Aineiston perusteella seksismi kuitenkin näyttäisi johtavan juuri se, että asiakas tiedostaa asiakaspalvelijan ruumiillisuuden ja sukupuolen kautta omansa. Seksistisiä ja erityisesti seksuaalisia tilanteita mahdollistaa se, että asiakas tulee tietoiseksi omasta ruumiillisuudestaan suhteessa asiakaspalvelijaan. Myös asiakas pyrkii käyttäytymään stereotyyppisellä maskuliinisella tavalla korostaakseen valta-asemaansa ja vakuuttavuuttaan oikeana miehenä.

Aineistossani on pelkästään naisia, jonka vuoksi aineistoni osoittaa lähinnä, millaista seksismi on naisia kohtaan ja mikä mahdollistaa asiakkaiden seksistisen käytöksen naisasiakaspalvelijoita kohtaan. Yhdistettynä tutkimuskirjallisuuteen koen kuitenkin voivani tehdä tiettyjä yleistyksiä myös naisten ja miesten eroihin työntekijöinä. Myös aineistossa on kaksi selkeää tapausta, joissa naisasiakaspalvelija on saanut kokea, kuinka miespuolisten työntekijöiden kokemukset poikkeavat hänen kokemuksistaan. Asiakaspalvelija kertoo, että miespuoliset työkaverit kertovat kokeneensa asiakkailta kehuja vain hyvässä hengessä, eikä niihin ole sisältynyt seksuaalisia ehdotuksia. Toinen asiakaspalvelija kertoo, että hänen yrityksensä käyttää auktoriteettia on aiheuttanut vastustusta tai välinpitämättömyyttä. Miespuolisten työntekijöiden samainen käytös on otettu yhteistyöhaluisesti vastaan. Teoria tukee aineistossa esiteltyä näkökulmaa siitä, että naiset ovat tietyissä tilanteissa sukupuolensa vuoksi alttiimpia seksistisille tilanteille kuin miehet. Tätä käsitystä tukee myös se, että Taloustutkimus Oy:n tutkimusraportin mukaan naiset kokivat eniten seksuaalista häirintää.

Asiakaspalvelijat kertovat, että asiakkaat ovat päässeet ennakkoluuloisista asenteista eroon, jos nainen osoittaa pätevyytensä maskuliiniseksi koetuista elämän osa-alueista ammattitaidollaan, mutta ennakkoluuloisia asenteita ei ole onnistuttu kumoamaan, jos ne liittyvät siihen, että nainen nähdään seksuaalisena tai jos nainen yrittää käyttää auktoriteettiaan. Näiden asiakaspalvelijoiden kertomusten ja analyysin perusteella, Koen, että voidaan tehdä yleistyksiä naisten ja miesten työnkuviin liittyen. Lähtökohtaisesti vain naiset nähdään seksuaalisina työntekijöinä, kun taas vain miehet nähdään auktoriteettia omaavina työntekijöinä. Tämä tukee siis interaktiivisen palvelutyön teorian näkemystä siitä, että naisilla on huonompi statuksen tuoma suojakilpi (Hochschild 1983, 163), jonka vuoksi he ovat työssään alttiimpia miesasiakkaiden negatiivisten tunteiden purkamiselle ja seksuaaliselle häirinnälle. Teorian perusteella ajattelin, että asiakaspalvelijan tuottamat affektit herättäisivät asiakkaassa tietynlaista käytöstä. Aineistossa nähtävien asetelmien perusteella näyttäisikin kuitenkin siltä, että miesasiakkaat mahdollisesti käyttävät hyödyksi sitä, että he tietävät, että naisasiakaspalvelijoiden pitää olla mieliksi ja herättää asiakkaassa positiivisia tunteita tilanteesta huolimatta. Onhan palvelutilanteet kaikille tuttuja tilanteita ja erityistä hämmennystä niissä aiheuttaa juuri se, jos asiakaspalvelija on tyyneä.

Pulkkinen (2002) tutkimuksen tuloksissa selvisi, että naiset kokivat enemmän syrjintää. Miehet olivat saaneet pikemminkin etua sukupuolestaan, eikä heillä ollut sukupuolisyrynnän kokemuksia. Naisten mielestä sukupuolten samanlaiset mahdollisuudet esiintyivät toteutumattomana tilana, kun taas miehet kokivat työorganisaation tasa-arvoiseksi. (Pulkinen 2002, 30.) Koen, että tässä voi olla syy sille, miksi Taloustutkimus Oy:n raportissa osa naisista koki, että ilmoitus seksuaalisesta häirinnästä voisi haitata uralla etenemistä (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018). Miehillä ei tätä pelkoa ole, koska yleisesti sukupuoli tuo heille etua, koska miehiä ei nähdä seksuaalisina työntekijöinä. Yksikään mies ei vastannut kirjoituspyyntöni. Myös tämä voi kertoa jotain miesten ja naisten erilaisesta kohtelusta työelämässä, mutta myös miesten ja naisten erilaisesta suhtautumisesta seksismiin. Kassatyöntekijän mukaan naisasiakkaiden kehu miehiä kohtaan ovat ”hyvässä hengessä” tapahtuneita. Voisiko olla, että miehet ja naiset kokevat eri asiat

seksistiseksi ja seksuaaliseksi häirinnäksi? Näyttäisi siltä, että miehillä voi olla seksuaalisia ja sukupuoleen liittyviä kokemuksia, mutta niitä ei välttämättä ole edes soveliasta naisten tavoin kokea loukkaavina, koska sitä ei pidetä maskuliinisena. Pohdin myös sitä, missä määrin nykyinen keskustelu on auttanut naisia tiedostamaan seksistisiä tilanteita ja onko mahdollista, että keskustelun myötä esimerkiksi seksuaalista häirintää koetaan enemmän?

Asiakaspalvelijat kokevat, että miesjoukossa tyhmyys tiivistyy ja epäilevät, että silloin seksistiset tilanteet johtuvat todistelusta muille miehille. Kaikissa seksuaalissävyytteisissä palvelutilanteissa asiakkaat olivat miehiä. Sukupuolittuneen työn diskurssissa asiakkaat olivat molempaa sukupuolta, mutta naisasiakkaat olivat edustettuina vain yhdenlaisissa tapauksissa. Näyttäisi siltä, että seksuaalissävyytteiset tilanteet johtuvat siitä, että miehet yrittävät kaikin tavoin todistella heteroseksuaalista valtaansa ja aktiivisuuttaan, jotta he näyttäytyisivät maskuliinisina. Seksuaalisuuden kautta miesasiakkaat voivat yrittää tuoda maskuliinista valtaansa esille ja se voi olla ainoa keino, jolla mies saa palvelutilanteessa yliotteen. Se, että nainen yrittää kontrolloida palvelutilanteita, vähentää miehen maskuliinisuutta. Myös sukupuolittuneen työn diskurssissa on nähtävissä, että naisen yrittäessä käyttää maskuliiniseksi koettua valtaa, miehen tulee ottaa jälleen tilanteesta yliote. Liittykö naisen auktoriteetin loukkaaminen ja seksuaalinen häirintä siihen, että mies pyrkii kaikin keinoin, että ei kokisi itseään vähemmän maskuliiniseksi? Näyttäisi siltä, että miesasiakkaan kokiessa naista korkeamman asemansa uhatuksi, hän loukkaa naisasiakaspalvelijaa. Miesasiakkaiden seksistisen käytöksen taustalla näyttäisi olevan se, että mies pelkää, ettei saa toteutettua maskuliiniseksi nähtyjä toimintoja, jolloin hänen maskuliinisuutensa vähenee. Teorian mukaan työntekijän yritys kontrolloida ja pitää kurissa asiakkaan ruumista aiheuttaisi vastustusta itsessään, mutta aineistossa näyttää siltä, että nimenomaan asiakkaan kehon kontrollointi ja rajoittaminen ovat sidottuna sukupuoleen niin, että naisen toimesta se aiheuttaa vastustusta.

Miehen maskuliinisuutta ei siis näytä vähentävän se, että nainen osaa tai tietää maskuliinisiksi koetuista asioista tai nainen ruumiillisuudellaan toistaa maskuliinisia toimintoja, vaan se, että naisen maskuliininen käytös vähentää miehen maskuliinisuutta. Myöskään naisasiakaspalvelijan asemaa seksuaalisena työntekijänä ei voi muuttaa, koska mies kokee itsensä maskuliiniseksi seksuaalisen huomion kautta. Naiset ovat tekijöitä ainoastaan tilanteissa, joissa epäillään naisten maskuliinista osaamista, koska nainen ei epäile toisen naisen valta-asemaa yhteisen sosiaalisen aseman takia. Lisäksi jos naisen valta-asema olisikin eri niin se ei enää liittyisi seksisiin piiriin. Itsessään miehen maskuliinisuuden korostamisessa ei ole mitään pahaa, vaan siinä että toiminta liittyy seksisiin. Tuovathan naisetkin naisellisuuttaan esille erilaisissa tilanteissa. Miehuuden korostamisen diskurssissa seksuaalinen häirintä on hieman erilaista kuin varsinaisissa seksuaalissävytteisissä palvelutilanteissa. Miehuuden todistelussa kohteena ei olekaan suoraan asiakaspalvelijan vartalo, vaan seksuaalinen häirintä tapahtuu mahtailun tai kavereille todistelun kautta niin, että naisasiakaspalvelijaa käytetään maskuliinisuuden todistelun välineenä. Kaikissa kolmessa diskurssissa mies yrittää käytöksellään todistella maskuliinisuuttaan.

Mielestäni aineiston perusteella voi tehdä yleistyksiä siitä, millaisia seksististen miesasiakkaiden profiilit ovat naisasiakaspalvelijoiden asiakaskohtaamisissa. Melkein kaikissa seksisiin vaikuttavissa syissä on nähtävissä ajatuksia patriarkaalisista arvoista. Myös asiakaspalvelijoista osa uskoo seksistisen käytöksen liittyvän patriarkaalisiin ajatusmalleihin ja perinteisiin sukupuolirooleihin. Suurimmassa osassa tapauksista miesasiakkaat ovat iäkkäämpiä, jopa eläkeikäisiä, miehiä, joiden ajatusmaailmassa patriarkaatti on varmasti vahvempi. Lisäksi koen, että eläkeläismiehet seksistissä tapauksissa ovat pääosassa, koska palvelutilanteet ovat työn puutteen takia mahdollisesti joillekin ainoita sosiaalisia tilanteita päivän aikana. Lisäksi työn puutteen vuoksi miehet etsivät muita keinoja todistella maskuliinisuuttaan, koska työ nähdään maskuliinisena. Niinpä eläkeläismiehet voivat paikkailla puuttuvaa maskuliinisuutta syyllistymällä seksistiseen käytökseen. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vaikka aineistossa puhutaan paljon iäkkäistä miehistä, että kaikki iäkkäät miehet



olisivat seksistisiä. Se tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että seksistiset asiakkaat ovat usein iäkkäitä miehiä. Samoin ei voi väittää, että kaikki miehet yrittävät todistella maskuliinisuuttaan, mutta analyysin perusteella seksistiset miehet todistelevat.

Taloustutkimuksen tekemän kyselyn mukaan naiset olivat kokeneet eniten häirintää asiakkailta ja ilmoittaneet kaikista häirinnöistä hyvin harvoin, joten useasta asiakkaan taholta tapahtuneesta seksuaalisesta häirinnästä ei ole ilmoitettu. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.) Aineiston perusteella ymmärrän, miksi naisena voi olla haasteellista raportoida seksuaalisesta häirinnästä, kuten Taloustutkimus Oy:n raportti osoittaa. Yleisin syy kertomatta jättämiselle oli pelko, että asiaa ei otettaisi vakavasti. (Taloustutkimus Oy). Analyysin mukaan asiakaspalvelijan ulkonäkö ja ihmistaidot nähdään osaksi työtä ja näin ne ovat myös osa yrityksen menestystä. Siksipä asiakkaiden poikkeuksellinen ja epäsopivakin käytös voidaan nähdä osaksi työtä, eikä työnantajan edustajakaan välttämättä tiedä, mitä pitäisi tehdä. Toiseksi yleisempänä syynä oli pelko siitä, että ilmoitus toisi hankaluuksia asiakaspalvelijalle (Taloustutkimus Oy). Tätä väitettä tukee ainakin se, että joskus naisten oletetaan hyväksyvän seksuaalinen huomio (Adkins 1995, 132), jolloin itse naista voidaan syyttää turhasta valituksesta ja raportoiminen tietysti aiheuttaisi jollekin työnantajan edustajalle ”ylimääräistä työtä”. Asiakaspalvelijan ulkonäkö ja ihmistaidot nähdään osaksi työtä ja näin ne ovat myös osa yrityksen menestystä. Seksuaalinen käytös ja huomio voidaan nähdä myös itse naistyöntekijöiden mielestä työhön kuuluvana osana, joka tulee kestää. Asiakkailta saatu sopimaton käytös nähdään hyväksyttävämpänä kuin samainen käytös työkavereilta. (Adkins 1995, 130–132.) Koen, että yksi syy miksi miehet kokevat, että, heidän seksuaalisen häirinnän kokemuksia ei otettaisi vakavasti, on se, että miesten kokemat tapaukset ovat edelleen harvinaisempia. Lisäksi mies voi ajatella, että seksuaalisen häirinnän uhrina esiintyminen ei ole kovin maskuliinista, koska yleensä mies on se, joka hallitsee ja ohjailee seksuaalisia tilanteita.

Adkins (1995, 132) esittää tärkeän kysymyksen siitä, miksi naisten sitten tulee kestää seksuaalinen huomio niinkin pitkälle, että se nähdään osana työnkuvaa. Adkins näkee silmiinpistävänä sen, että seksualisoimisen muodot ovat yhteydessä työpaikan sisäisiin naisia koskeviin sääntelyihin. Ulkonäkövaatimukset ja esineellistäminen yhdistyvät niin, että vaatimukset samalla seksualisoivat ja alentavat naisia. (Adkins 1995, 132–133.) Naisten rooli asiakassuhteissa ei ole pelkästään tuoton tavoittelua yritykselle, vaan myös sukupuolitettujen valtasuhteiden tuottamista uudelleen (Adkins 1995, 135). Sukupuolitetut ja seksualisoidut identiteetit rakentuvat työtoimintojen kautta, jotka määrittävät sukupuolen ja seksuaalisuuden kautta niin, että naiset nähdään lähinnä seksuaalisina ruumiillisuuksina. Työpaikat ovat paikkoina dynaamisia ja sisältävät sosiaalisia rakenteita, asenteita ja oletuksia sukupuolesta ja seksuaalisuudesta. (McDowell 2009, 54). Myös naiset toistavat näitä valtasuhteita toimimalla ennalta määritettyjen roolien mukaan seksuaalisina työntekijöinä ja tietynlaisissa asemissa. Kaikessa tekemisessä on tarkoitus saada tuottoa yritykselle, joten myös viaton flirtti voi kuulua hyväksyttävään työnkuvaan, koska se auttaa myymään tiettyjä tuotteita (McDowell 2009, 57). Jos naiset vastustavat miesten valtasemaa, heidät voidaan poistaa työyhteisöstä. Osa naisista suostuu alisteiseen asemaan. (Adkins 1995, 139.) Usein naiset puolustautuvat naisten alistamiseen vastaamalla patriarkaalisiin odotuksiin. He käyttävät puolustuksenaan kauneutta, viehättävyyttä ja ihmistaitoja. (Hochschild 1983, 164; Jokinen 2000, 218.) Näin naiset saattavat toistaa niitä sukupuolittuneita työrooleja, jotka heille on alun perinkin langenneet.

Se, että työnantajan ulkonäkövaatimukset asettavat naiset seksuaalisiksi objekteiksi, vahvistaa miesten parempaa asemaa töissä ja miespuoliset työntekijät saavat myös oman osuutensa naistyöntekijän seksuaalisuudesta. Miestyöntekijät ja miespuoliset asiakkaat seksualisoivat naispuolisia työntekijöitä ja näin naisia ei voida taas nähdä muuna kuin seksuaalisina työntekijöinä. Sitten jos naiset vastustavat tätä asetelmaa, miehet uhkaavat heitä työyhteisöstä poistamisella. (Adkins 1995, 139.) Näin naisilla ei ole mahdollisuutta muuttaa asemaansa. Koen, että palvelutöissä, joissa naisia kohtaan on ulkonäkövaatimuksia, he joutuvat tietynlaiseen oravanpyörään.

Ulkonäkövaatimusten asettavat johtoaseman työntekijät ovat usein miespuolisia. Nämä miespuoliset johtajat asettavat naisille vaatimuksia, jotka viehättävät sitten heidän itsensä lisäksi miespuolisia asiakkaita. Kun miehet toimivat korkeammassa asemassa poissa asiakkaiden luota, naiset toimivat ruohonjuuritasolla ottamassa vastaan asiakkaiden seksuaalisen huomion ja häirinnän. Ja jos miesasiakkaita miellyttää naisten seksuaalinen asema, sitä korostetaan jatkossakin yrityksen menestyksen toivossa. Jos ulkonäölliset asiat ovat keskeisessä asemassa omassa työnkuvassa, väkisin se luo ulkonäköpaineita työntekijälle.

Kuntosaliohjaajan työ on aineistossa ainoa, jossa työn ruumiillisuus on kehotyötä (body work). Kuntosaliohjaus on yksi selkeimmistä kehotyön muodoista, koska työssä niin asiakas kuin asiakaspalvelijakin tekevät kehotyötä omalla kehollaan. Se on jotain mihin pitää sitoutua ja muutoksen saamiseksi tehdään ruumiillista yhteistyötä. (McDowell 2009, 185). Teoriaan nähden nimenomaan ruumiillisen kehotyön pitäisi henkilökohtaisuudellaan altistaa seksuaaliselle häirinnälle. Se, että työn kohde on juurikin asiakkaan ruumiillisuus, näyttäisi vähentävän seksuaalisen häirinnän mahdollisuutta, koska asiakkaan pitää tukeutua asiakaspalvelijaan. Teorian mukaan asiakkaan tulee tukeutuminen asiakaspalvelijaan tiivistää ja tekee henkilökohtaisemmaksi asiakkaan ja asiakaspalvelijan suhdetta. Tässä tapauksessa saliohjaaja ei juuri siksi ole kokenut seksuaalista häirintää, että suhde on tiiviimpi ja sen lisäksi myös saliohjauksen kesto tekee tilanteesta henkilökohtaisemman. Palvelutilanteen pitkä kesto voi kuitenkin tehdä suhteesta myös siinä mielessä henkilökohtaisemman, että sen seurauksena asiakaspalvelijalta udellaan myös seksuaalisia henkilökohtaisia kysymyksiä.

Oletukseni teorian pohjalta on, että tiiviimpi asiakas-työntekijä suhde aiheuttaisi seksismiä, mutta näyttäisi siltä, että tiiviimpi suhde ei aiheuta ainakaan fyysistä häirintää. Fyysinen kosketus on nimenomaan ravintolatyöntekijöiden kohtaama ongelma. Teorian mukaan tiivis ja henkilökohtainen suhde vaikuttaisi seksistisen tilanteiden syntyyn. Ainakaan seksuaaliseen häirintään se ei kuitenkaan vaikuta johtavan, koska ravintola-alalla koetaan kaikkein monipuolisemmin seksuaalista

häirintää, vaikka asiakas ja asiakaspalvelija eivät ehdi muodostaa tiivistä suhdetta. Näyttäisi siltä, että ravintolatyöntekijät kokevat juurikin kiireellisen työnkuvansa vuoksi fyysistä koskettamista, koska heidän suhteensa asiakkaaseen ei ehdi muodostua tiiviiksi ja henkilökohtaiseksi, koska asiakaspalvelijaa tarvitaan vain hetkellisesti. Vaikuttaa siltä, että asiakkaat käyttävät neutralisointikeinona asiakkaan vierautta. Voi hyvinkin olla, että asiakas kokee seksuaalisen häirinnän yleensä vääräksi, mutta oikeuttaa sen tarjoilijan kohdalla, koska ei tunne häntä ja he ovat poikkeuksellisessa ympäristössä eli ravintolassa. Pitkäkestoinen kommunikointi näyttää kääntävän tilanteen henkilökohtaiseen suhteeseen, mutta ei kuitenkaan henkilökohtaiseksi siinä mielessä, että asiakaspalvelijaa häiritäisiin fyysisesti. Näyttäisi siltä, että etäisempi suhde psyykkisellä tasolla mahdollistaa sen, että asiakas yrittää käydä läheiseksi fyysisellä tasolla.

Ravintola-alan työntekijöiden kokema seksuaalinen häirintä on kaikista kirjavinta ja he ovat myös ainoita, jotka ovat kokeneet fyysistä seksuaalista häirintää. Olen pyrkinyt seksuaalissävytteisten diskurssien viimeisessä alaluvussa analysoimaan, mikä nimenomaan ravintolatyöntekijöiden kaltaisissa ammateissa saa asiakkaat käyttäytymään myös fyysisesti. Tähän voi vaikuttaa useat piirteet, jotka johtuvat lähinnä ravintola-alan työntekijöiden liikkumatilasta ja ruumiillisuudesta. Alkoholi on osallisena ravintolakulttuurissa, joten sen vaikutusta fyysisten seksuaalisten tilanteiden syntyyn on vaikea arvioida, mutta alkoholin tiedetään poistavan estoja. Näkisin, että alkoholin lisäksi ravintolatyöntekijöiden työnkuvalla on vaikutusta tilanteiden syntyyn. Koen kyllä, että alkoholi lisää esimerkiksi seksuaalista häirintää ja se voi olla osallisena siihen, että ravintolatyöntekijät kokevat myös fyysistä häirintää. Mutta syy ei voi olla vain alkoholissa, koska esimerkiksi pelinhoitaja ja tarjoilijaesimies, jotka toimivat myös ravintola-alalla, eivät ole kokeneet häirintää. Analyysin perusteella ravintola-alan työntekijät voivat mahdollisesti kokea fyysistä häirintää, koska tarjoilijoiden liikkumatila on yleensä laaja kattaen koko ravintolasalin, he toimivat myös asiakkaiden joukossa. Laajan liikkumatilansa vuoksi ravintolatyöntekijän koko vartalo on ajoittain esillä, joten tämä piirre voi lisätä seksuaalista huomiota. Ravintolaympäristössä on myös helpompi toimia salassa kuin useassa muussa työtehtävässä. Teorian ja oletukseni mukaan seksuaaliselle häirinnälle altistaa se, että

työ tapahtuu poissa muiden silmiltä ja korviltä esimerkiksi asiakkaan kotona. Osittain teoria pitää paikkansa, koska fyysinen häirintä pyritään tekemään piilossa, mutta se tehdään kuitenkin salassa julkisessa paikassa ruuhkan ja ihmisjoukkojen keskellä. Teoriaa ei tue se, että sanatonta ja sanallista häirintää tapahtuu julkisissakin paikoissa. Julkinen paikka näyttäisi rajoittavan seksuaalista häirintää nimenomaan siinä mielessä, että esimerkiksi asiakaspalvelijan näkyvällä työpisteellä häntä ei voida koskettaa fyysisesti huomaamatta.

Erytisesti ravintolatyöntekijät kokevat olevansa silmänruoan lisäksi asiakkaiden viihdyttäjiä. Analyysin perusteella on melko vaikea todeta missä määrin seksuaalisia tilanteita syntyy siitä, että asiakas ei tiedä mitä palveluun kuuluu. Aineistossa miesasiakkaat näyttäisivät uskovan, että työntekijät ovat myös seksuaalisesti saatavilla. Muihin aineiston ammatteihin verrattuna ravintola-alan työntekijän palvelun sisältö ja sen rajat ovat hämäämpiä. Muihin aineiston töihin nähden huomionarvoista on, että asiakas ja ravintolatyöntekijä viettävät aikaa samassa tilassa myös varsinaisten palvelutilanteiden ulkopuolella. Palvelutilanteet voivat myös toistua illan aikana. Teoriaa tukee se, että asiakkaan on joissakin tilanteissa vaikea arvioida palvelun sisältöä. Asiakas ei välttämättä tiedä, missä roolissa nähdä ravintolatyöntekijä palvelutilanteiden välissä, yksityisessä vai työroolissa, kun hän työskentelee muiden asiakkaiden joukossa.

Asiakkaan syyttäminen seksuaalisesta häirinnästä on monimutkainen asia, koska siihen liittyy juurikin se ulottuvuus, että työtä tehdään maksusta asiakkaan mieliksi ja yrityksen menestymiseksi. Seksuaalisesta häirinnästä raportointi voi olla tarpeeksi vaikeaa jo muissakin olosuhteissa, joten asiakas-työntekijäasetelma tekee siitä entistä haastavamman. Näenkin tämän mielenkiintoisena tutkimuskohteena seksuaalista häirintää koskevan keskustelun jatkoksi. Miten asiakkaiden seksuaalisesta häirinnästä raportoitaisiin enemmän ja millä resursseilla siihen pyrittäisiin? Miten asiakkaat saataisiin vastuuseen seksuaalisesta häirinnästä? Tutkielmani teon aikana olen pohtinut, kuinka naiset, minä mukaan lukien, tukevat miesten ja naisten välisiä valtasuhteita sekä miesten ylivaltaa arkisissa toiminnoissa. Mielestäni nykyisestä

seksismikeskustelusta on siinä mielessä hyötyä, että naiset mahdollisesti sen kautta tiedostavat paremmin miesten ja naisten välistä epätasa-arvoisuutta.

Yleisen seksismikeskustelun luonteesta kertoo se, että asiakaspalvelijat puhuvat seksisistä tilanteista hyvin negatiiviseen sävyyn. Ainoastaan yksi asiakaspalvelija mainitsee, että hänen oman ikäistensä huomio ei haitannut häntä. Toisaalta tässäkin vaikuttaa se asetelma, että suurimmassa osassa tapauksista häiritsijät ovat iäkkäitä miehiä. Yleisen käsityksen mukaan ei ole välttämättä moraalisesti oikein, että eläkeikäinen mies vihjailee seksuaalisesti nuorella naiselle. On mielenkiintoista, kuinka samankaltainen on asiakaspalvelijoiden kirjoitusten asetelma. Lähes poikkeuksetta kerrotaan ensin seksuaalissävytteisistä tilanteista. Seksuaalisen häirinnän tapaukset ovat niin räikeitä ja ne ovat ihmisten mielissä yleisen seksismikeskustelun johdosta. Seuraavaksi kerrotaan perinteisistä asetelmista, joissa miehet nähdään elektroniikan asiantuntijoina ja naiset kodinkoneiden. Koen, että tämä on yksi selkeimmistä seksismin muodoista. Pohdin kirjoitusten läpikäymisen aikana sitä, kuinka asiakaspalvelijat eivät varmasti ole huomanneet kirjoittaessani, kuinka paljon he käyttävät seksismin kolmea keskeistä diskurssia puheessaan tarkoittamatta sitä. Koin, että oivaltavaa ja analyysin kannalta keskeistä sisältöä löytyi aika paljon keskeisten pääkohtien ympäriltä. Tässä auttoi Teun A. Van Dijkn diskurssianalyysi, jonka avulla löysin tekstistä kokonaisuuksia etsimällä oleellisia merkityksiä muualtakin kuin vain lauseiden rakenteista.

Mielestäni sain aineiston, teorian ja tutkimuskirjallisuuden välille oivaltavaa keskustelua. Koin välillä vaikeaksi jäsenellä analyysiani, koska tunsin, että ”kaikki liittyy kaikkeen”. Vapaamuotoisten kirjoitusten analysointi osoittautui myös yllättävän hankalaksi, koska asioita piti yhdistellä vähän eri tavalla, kun olin ajatellut, koska tekstit olivat osittain enemmänkin ajatuksen juoksua kuin jäseneltyä tekstiä. Mutta sen takia olikin mielenkiintoista huomata, että siitä huolimatta aiheiden järjestys oli teksteissä melko samankaltainen. Analyysin aikana opin mielestäni lisää jäsentelystä ja yhteyksien tekemisestä erilaisten asioiden välille. En ole kuitenkaan varma, kuinka hyvin onnistuin saamaan analyysini jäseneltyinä paperille. Koin analyysin aikana

välillä vaikeutta perustella joitakin tulkintojani, ja huomasin syyksi sen, että myös minulla on omia oletuksia seksismiin liittyen. Välillä minun piti ottaa analyysissä takapakkia ja pohtia uudelleen, onko aineistossa todella tulkittavissa jotakin vai teinkö vain oletuksen. Toivon, että olen onnistunut poistamaan tästä tutkielmasta perusteettomat tulkinnat. Tutkielman kirjoittaminen oli todella opettavainen kokemus ja se vaati pitkää pinnaa. Opin mielestäni prosessin aikana luottamaan enemmän itseeni ja siihen, että asiat kyllä selkiytyvät, kun vaan jatkan kirjoittamista. Huomasin myös, että minulla on joskus tapana jumittua hyvinkin turhanpäiväisiin yksityiskohtiin.

## 8. LOPUKSI

Tutkielmassani olen tarkastellut asiakkaiden seksististä käytöstä asiakaspalvelijoita kohtaan. Saadakseni mahdollisimman kattavaa tutkimusaineistoa olen kysynyt kokemuksia ja pohdintoja seksistisistä palvelutilanteista niiltä, jotka kohtaamisissa ovat toisena osapuolena: asiakaspalvelijoilta. Laadin kirjoituspyynnön, jossa pyysin asiakaspalvelijoita kirjoittamaan vapaamuotoisesti kokemistaan seksistisistä asiakaskohtaamisista ja pohtimaan mahdollisia syitä asiakkaiden seksistisen käytöksen taustalla. Kirjoitusten laatijat olivat 19-57-vuotiaita naispuolisia asiakaspalvelijoita ympäri Suomea. Kirjoitukset on rakennettu yllättävänkin samankaltaisesti ja niissä on paljon yhteneväisiä piirteitä. Analysoin aineiston yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia Teun A. van Dijkin diskurssianalyysin avulla. Dijkn diskurssianalyysin avulla pystyin löytämään aineistosta kokonaisuuksia ja keskeisiä teemoja. Diskurssianalyysin avulla löysin aineistostani kolme keskeistä diskurssia: 1. Seksuaalissävytteisten palvelutilanteiden diskurssi. 2. Sukupuolittuneen työn diskurssi 3. Miehuuden korostamisen diskurssi.

Tutkielmani sijoittuu sosiologian tutkimuskentälle. Se edustaa palvelutyön ja sukupuolen tutkimusta. Tutkielmani tavoitteena on tuoda asiakaspalvelijoiden ääni kuuluviin koskien seksistisiä asiakaspalvelutilanteita. Tutkimukset seksismistä

työelämässä ovat käsitelleet lähinnä sukupuolisyrintää työyhteisöjen sisällä työntekijöiden ja esimiesten toimesta. Tutkimuskirjallisuudeksi valikoimissani palvelutyön teoksissa joissakin tulee esille myös asiakkaiden seksistinen käytös. Teoriana käytän interaktiivisen palvelutyön teoriaa. Keskeisiä käsitteitä teoriassani ovat palvelutyön luonne, ruumiillisuus, sukupuoli, tunnetyö ja sukupuoliroolit. Diskurssianalyysin avulla teoria on keskustellut aineiston tutkimuskirjallisuuden kesken.

Interaktiivisen palvelutyön luonne mahdollistaa seksistiset tilanteet, koska asiakaspalvelija ja asiakas ovat ruumiillisesti läsnä, jolloin asiakas kokee työntekijän ruumiillisuuteen piirtyviä sukupuolisia ja seksuaalisia piirteitä. Seksistiset miehet kokevat oikeudekseen sanoa tai tehdä, mitä haluavat. Naisilla on sukupuolensa takia heikompi asema, joka vaikuttaa seksististen tilanteiden syntyyn. Naisia kohtaan osoitetaan helpommin negatiivisia tunteita ja seksuaalista häirintää. Näyttäisi siltä, että miesasiakkaat osoittavat negatiivisia tunteita kokiessaan maskuliinisuutensa uhatuksi.

Työn sukupuolittuneisuus näkyy analyysissä siinä, että naisilta ja miehiltä oletetaan erilaista osaamista ja erilaisia työrooleja samoissakin tehtävissä. Seksististen tilanteiden muodostumisessa vaikuttaa se, että vain naiset nähdään lähtökohtaisesti seksuaalisina viihdyttäjinä ja miellyttävinä työntekijöinä, kun taas vain miehet nähdään auktoriteettia omaavina työntekijöinä. Kotitaloustöihin liittyvät, perinteiset feminiiniset elämänalueet, nähdään naisten osaamisalueena. Ennakoasenteet maskuliiniseksi koettujen osa-alueiden ja toimintojen pätevydestä näyttäisivät olevan sellaisia, jotka naistyöntekijän ammattitaidolla voidaan kumota. Analyysin perusteella ennakkoluuloja ei kuitenkaan voi kumota, jos naistyöntekijä nähdään seksuaalisena tai hän yrittää käyttää auktoriteettiasemaansa. Analyysin perusteella miesasiakas loukkaa naisasiakaspalvelijaa, jos hän kokee maskuliinisen asemansa uhatuksi.

Aineiston naisasiakaspalvelijat nähdään lähinnä seksuaalisesti haluttavina naisina. Seksuaalissävytteisissä tilanteissa miesasiakkaat lähestyvät naisasiakaspalvelijoita.



Miehet osoittavat maskuliinisuuttaan heteroseksuaalisuuden ja seksuaalisen aktiivisuuden kautta. Naisasiakaspalvelijat koetaan passiivisiksi vastaanottaviksi osapuoliksi miesten toiminnalle. Naiset nähdään osapuolina, jotka miellyttävät. Seksuaalista häirintää ei aiheuta pelkästään se, että mies kohdistaa huomionsa asiakaspalvelijan ruumiillisuuteen, vaan myös se, että hän tiedostaa oman ruumiillisuutensa ja todistelee maskuliinisuuttaan asiakaspalvelijan kautta. Asiakaspalvelijat kertovat tapauksista, joissa he ovat kokeneet miesasiakkaiden yrittävän todistella maskuliinisuuttaan asiakaspalvelijalle tai muille miehille sekä yrittävänsä pönkittää itsetuntoaan korostamalla maskuliinisuuttaan. Seksismi on miesten keino todistella maskuliinisuuttaan.

Asiakkaan ja asiakaspalvelijan tiivis ja henkilökohtainen suhde ei näyttäisi analyysin perusteella lisäävän seksuaalista häirintää, vaan nimenomaan suojelevan siltä. Analyysin perusteella se, että asiakas kokee asiakaspalvelijan vieraaksi, näyttäisi lisäävän mahdollisuutta fyysiseen häirintään. Fyysistä häirintää tapahtuu aineistossa nimenomaan ravintola-alan työntekijöiden kohdalla. Ainoastaan ravintola-alan työntekijät ovat kokeneet fyysistä seksuaalista häirintää. Alkoholilla voi olla osuutensa fyysiseen häirintään. Koen, että erityisesti ravintolakulttuuriin liittyy seksuaalisuuden kohdistamisen neutralisointi eli oikeuttaminen. Alkoholi ja yöelämän ”omat säännöt” näyttäisivät neutralisoivan ravintolatyöntekijään kohdistettua fyysistä häirintää. Fyysisen häirinnän syntyyn vaikuttaa asiakaspalvelijan laaja liikkumatila, työskentely asiakkaiden joukossa ja se, että asiakaspalvelijan keho on kokonaisuudessaan seksuaalisen huomion kohteena. Paikalla on väliä. Fyysisen häirinnän mahdollistaa se, että asiakas voi toimia salassa esimerkiksi ruuhkaisessa tilassa. Sanatonta ja sanallista häirintää sen sijaan tapahtuu myös julkisessa paikassa. Asiakaspalvelijan näkyvä työpiste näyttäisi estävän fyysistä häirintää, mutta mahdollistavan asiakkaiden helpomman seksuaalisen lähestymisen. Työpisteasetelman vuoksi asiakas määrää palvelutilanteen keston ja keskustelun sisällön. Kiinteän työpisteen vuoksi asiakaspalvelija ei voi poistua paikalta.

Analyysin perusteella asiakkaille ei näyttäisi olevan aina selvää, mikä palvelun sisältö on. Tämä johtuu palvelun aineettomuudesta ja siitä, että asiakas ja työntekijä tuottavat palvelun yhdessä. Erityisesti ravintola-alan työssä palvelun rajat ovat hämärät, koska palvelulla ei ole niin selkeää alkua ja loppua. Koska palvelutilanteet toistuvat, mutta asiakkaan voi olla vaikea määritellä, missä roolissa asiakaspalvelija on näiden palvelutilanteiden välillä. Näyttäisi siltä, että miesasiakkaat tietävät, miten palvelutilanteet yleensä etenevät ja näin käyttävät hyödyksi sitä faktaa, että asiakaspalvelijan pitää saada asiakkaassa aikaan positiivisia tuntemuksia ja ylläpitää positiivista mielikuvaa. Näin asiakaspalvelijan pitäisi siis käyttäytyä asiakasta miellyttäen oli tilanne mikä tahansa

Tutkielman teon yhteydessä olen pohtinut joitakin näkökulmia, joista voisi jatkossa tehdä tutkimusta. Mielestäni työpaikoilla tarvittaisiin konkreettisia keinoja vaikuttaa asiakkaiden seksuaalisesti häiritsevään käytökseen. Mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi miettiä, miten asiakaspalvelijat saataisiin raportoimaan seksuaalisesta häirinnästä ja millaisia resursseja siihen vaadittaisiin. Analyysin aikana mieleeni nousi myös toinen ajatus jatkotutkimuksesta. Analyysin perusteella koin välillä, että naiset ja miehet saattaisivat kokea seksismin ja seksuaalisen häirinnän määritelmät eri tavalla. Kiinnostavaa olisi tutkia kokevatko miehet ja naiset eri asiat seksistisiksi ja seksuaaliseksi häirinnäksi. Analyysin aikana tulin pohtineeksi sitä, että jos miehet kokevat eri asioita häirinnäksi, onko siinä mahdollinen syy sille, että he eivät tajua loukkaavansa käytöksellään.

## LÄHTEET

Adkins, Lisa (1995) *Gendered work: sexuality, family and the labour market*. Open University Press, Buckingham.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Suomentanut Vesa Raiskila. Gaudeamus, Helsinki.

Cambridge University Press (2018) *Sexism*. [WWW-dokumentti]  
<<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/sexism#dataset-cacd>>

Connell, R.W. (2005) *Masculinities*. Second Edition. University of California Press, Berkeley & Los Angeles.

Cooney, Samantha (2018) *Here Are All the Public Figures Who've Been Accused of Sexual Misconduct After Harvey Weinstein*. Time. [WWW-dokumentti]  
<<http://time.com/5015204/harvey-weinstein-scandal/>>

Ditmore, Melissa (2007) *In Calcutta, Sex Workers Organize*. Teoksessa Clough, Patricia Ticineto & Halley, Jean (toim.) *The Affective Turn: Theorizing the Social*. Duke University Press, Durham.

Dijk, Teun A. van (1988) *News as discourse*. Erlbaum, Hillsdale, N.J.

Grönfors, Martti (1999) *Miehen arin alue*. Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) *Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja*. Tampere University Press, Tampere, 223–236.

Hardt, Michael (2007) *Foreword: What Affects Are Good*. Teoksessa Clough, Patricia Ticineto & Halley, Jean (toim.) *The Affective Turn: Theorizing the Social*. Duke University Press, Durham.

Herkman, Juha (2001) *Audiovisuaalinen mediakulttuuri*. Vastapaino, Tampere

Hochschild, Arlie Russell (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley.

Hoikkala, Tommi (1990) Teun A. van Dijk'in diskurssianalyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki, Gaudeamus.

Hänninen, Jorma (1999) Modernin miehen seksuaalinen liikkumatila. Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) *Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja*. Tampere University Press, Tampere, 194 - 222.

Jokinen, Arto (2003) Miten miestä merkitään? Johdanto maskuliinisuuden teoriaan ja kulttuuriseen tekstintutkimukseen. Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) *Yhdestä puusta: maskuliinisuuden rakentuminen populaarikulttuureissa*. Tampere University Press, Tampere, 7- 31.

Jokinen, Arto (2000) *Panssaroitu maskuliinisuus: mies, väkivalta ja kulttuuri*. Tampere University Press, Tampere.

Jokinen, Arto (1999) Suomalainen miestutkimus ja -liike: muutoksen mahdollisuus? Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) *Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja*. Tampere University Press, Tampere, 15–51.

Julkunen, Raija (2010) *Sukupuolen järjestykset ja tasa-arvon paradoksit*. Vastapaino, Tampere.

Kantor, Jodi & Twohey, Megan (2017) Harvey Weinstein Paid Off Sexual Harassment Accusers for Decades. *The New York Times*. . [WWW-dokumentti] <<https://www.nytimes.com/2017/10/05/us/harvey-weinstein-harassment-allegations.html>>

Kinnunen, Krista (2011) *Miesten kanssa duunissa: naisten kertomuksia työelämän syrjinnästä*. Helsinki-kirjat, Helsinki.

Korczynski, Marek & Macdonald, Cameron Lynne (2009) *Critical Perspectives on Service Work: An Introduction*. Teoksessa Korczynski, Marek & Macdonald, Cameron Lynne (toim.) *Service Work: Critical Perspectives*. Routledge, New York.

Lehtonen, Mikko (1995) *Pikku jättiläisiä: maskuliinisuuden kulttuurinen rakentuminen*. Vastapaino, Tampere.

Macdonald, Cameron Lynne & Merrill, David (2009) *Intersectionality in the Emotional Proletariat: A New Lens on Employment Discrimination in Service Work*. Teoksessa Korczynski, Marek & Macdonald, Cameron Lynne (toim.) *Service Work: Critical Perspectives*. Routledge, New York.

Masequesmay, Gina (2018) *Sexism – Sociology*. Encyclopedia Britannica.  
[WWW-dokumentti] <<https://www.britannica.com/topic/sexism>>

McDowell, Linda (2009) *Working Bodies: Interactive Service Employment and Workplace Identities*. Wiley-Blackwell, Chichester.

Pulkkinen, Pia (2002) "Vähän enemmän arvoinen: tutkimus tasa-arvokokemuksista työpaikoilla. Tilastokeskus, Helsinki.

Pulkkinen, Pia (2002) "Vähän enemmän arvoinen": tutkimus tasa-arvokokemuksista työpaikoilla. Tilastokeskus, Helsinki.

Puusa, Anu; Reijonen, Helen; Juuti, Pauli & Laukkanen, Tommi (2012) *Akatemiasta markkinapaikalle: Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina*. Talentum, Helsinki.

Sarpavaara, Harri (2004) *Ruumiillisuus ja mainonta: diagnoosi tv-mainonnan ruumiillisuusrepresentaatioista*. Tampere University Press, Tampere.

Skeggs, Beverley (1993) Theorizing masculinity. Teoksessa Ahokas, Pirjo, Lahti, Martti & Sihvonen, Jukka (toim.) Mieheyden tiellä: maskuliinisuus ja kulttuuri. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, 13 - 35.

Soikkeli, Markku (1999) Miesrakastan emansipatorisuus kirjallisuudessa ja kulttuurissa. Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja. Tampere University Press, Tampere, 149 - 168.

Säävälä, Hannu (1999) Mieheyden psykologiaa. Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja. Tampere University Press, Tampere, 52 – 73.

Taloustutkimus Oy (2018) Tutkimusrapotti: Seksuaalinen häirintä työelämässä. [WWW-dokumentti]

<[https://ek.fi/wpcontent/uploads/Seksuaalinhairinta\\_raportti\\_2.pdf](https://ek.fi/wpcontent/uploads/Seksuaalinhairinta_raportti_2.pdf) >

Tiihonen, Arto (1999) Oikeita miehiä – ja urheilijoita? Teoksessa Jokinen, Arto (toim.) Mies ja muutos: kriittisen miestutkimuksen teemoja. Tampere University Press, Tampere, 89–117.

Valkonen, Jarno (2011) Palvelutyön taito. Vastapaino, Tampere.

Vilka, Hanna (2011) Seksuaalinen häirintä. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Wolkowitz, Carol (2006) Bodies at work. Sage Publications, Thousand Oaks.