

Emma-Sofia Vikholm

MATKAILUTYÖN PERFORMATIIVISUUDEN RAKENTUMINEN

Diskurssianalyysi työpaikkailmoituksista

Pro gradu -tutkielma

Matkailututkimus

2019

Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: MATKAILUTYÖN PERFORMATIIVISUUDEN RAKENTUMINEN

Diskurssianalyysi työpaikkailmoituksista

Tekijä: Emma-Sofia Vikholm

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu –työ x Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __

Sivumäärä: 74

Vuosi: 2019

Tiivistelmä:

Työ- ja elinkeinoministeriön matkailun toimialaraportin mukaan työelämä on muuttunut: matkailutyöntekijöiltä edellytetään enemmän moniosaamista ja kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin. Rekrytointiongelmat ovat yleistyneet viime vuosien aikana ja erityisesti osaavan työvoiman saatavuus on osoittautunut matkailuyritysten kasvun esteeksi.

(Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019.)

Matkailutyöhön liittyvä *aiempi tutkimus* voidaan jäsentää kolmeen päälinjaan: työmarkkinoiden, matkailutyön paikallisten vaikutusten sekä työn tekemisen ja kokemisen muuttuneen luonteen tutkimukseen (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013). Tutkielmani asettuu näistä jälkimmäiseen, eli osana keskustelua *uudesta työstä*. Tutkimuksen *yleisenä tavoitteena* on ottaa selvää, että millaisia ominaisuuksia edellytetään osaavalta matkailualan työvoimalta nykypäivänä.

Teoreettinen viitekehys rakentuu Soile Veijolan & Eeva Jokisen (2008) lanseeraaman *Hostessing Society* -käsitteen avulla, joka nojaa feministisiin teorioihin uudesta työstä (Adkins, 2005, Butler, 1990). *Hostessing Society* kuvaa työn nykyistä yhteiskunnallista järjestystä, jossa sukupuoli nähdään toistuvana ja toisin toistettavissa olevana performanssina. *Hostessing Society* näyttää sukupuolen vaikutukset uudessa työssä ja sen teoriassa.

Tutkimuskohteeni on matkailutyön performatiivisuuden diskursiivinen rakentuminen työpaikkailmoituksissa. Tutkielmassani ymmärrän matkailutyön performatiivisuuden rakentuvan uuden vaatimina tekoina ja esityksinä, joihin vaikuttavat osaltaan sukupuolen ja ruumiillisuuden ehdot. Tutkielman *päättökysymys* on: *Millaisia merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa?* Tutkimuksen perustana on sosiaalinen konstruktionismi, jossa tarkastellaan sosiaalisen todellisuuden ja merkitysten rakentumista

Tutkimuksen *aineisto* koostuu 40 matkailualan työpaikkailmoituksesta ja *analyysimenetelmänä* käytän diskurssianalyysiä. *Tutkimustuloksena* on kolme erilaista diskurssia, joiden ajattelen rakentavan merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta. Ruumiillistuneen työn diskurssissa kiteytyy se, että millaisia edellytyksiä odotuksia ja ihanteita työruumiiseen kohdistuu työpaikkailmoituksissa. Sukupuolittuneen työn diskurssi kuvaa sitä, mitä merkityksiä sukupuolittunut työ rakentaa työpaikkailmoituksissa. Moninaistuvan työn diskurssin avulla ilmenee työllistyvän habituksen rakentuminen työpaikkailmoituksissa. Tutkimukseni tulokset tarjoavat ajankohtaisen näkökulman siitä, mitä matkailutyö tekijältään vaatii. Tuloksia voidaan soveltaa myös muiden palvelualojen työntekijäideaalien keskusteluissa.

Avainsanat: *matkailutyö, uusi työ, performatiivisuus, sukupuoli, ruumiillisuus, diskurssi, sosiaalinen konstruktionismi, matkailututkimus*

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	5
1.1 Aiempaa tutkimusta matkailutyöstä.....	6
1.2 Teoreettisena viitekehyksenä uuden työn sukupuolitettu performatiivisuus.....	9
1.3 Aineistot ja menetelmät	12
1.4 Tutkielman kulku.....	13
2. MATKAILUTYÖN LUONNE	14
2.1 Matkailutyö uutena työnä	14
2.2 Vuorovaikutteisen palvelutyön ruumiillisuus.....	16
2.3 Palvelutyön taidot	18
3. SUKUPUOLITETTU PERFORMATIIVISUUS.....	20
3.1 Sukupuolen performatiivisuus	20
3.2 Kielen sukupuolittuneisuus.....	24
3.3 Matkailutyön performatiivisuus.....	25
4. AINEISTOT JA MENETELMÄT	28
4.1 Tieteenfilosofiset lähtökohdat.....	28
4.2 Diskurssianalyysi	29
4.3 Aineiston kuvaus ja keruu.....	33
4.4 Tutkimusetiikka ja tutkijan positio	35
5. RUUMIILLISTUNEEN TYÖN DISKURSSI	38
5.1 Esittävä työruumis	38
5.2 Yrittäjämäinen työruumis	41
5.3 Nuorekas työruumis	42
5.4 Tiimipelaajan hyväkuntoinen työruumis	43
6. SUKUPUOLITTUNEEN TYÖN DISKURSSI	47
6.1 Sukupuolittuneen työn ruumiillisuus	47
6.2 Naisten ja miesten työt.....	48
6.3 Sukupuolittuneen työn merkitys kielessä	50
7. MONINAISTUVAN TYÖN DISKURSSI	52
7.1 Joustava moniosaaja	52
7.2 Verkostoitumisen ja liikkuvuuden vaatimus.....	55
7.3 Haussa ”hyvä tyyppi”	57

8. YHTEENVETO	61
KIITOKSET	65
LÄHTEET	66
Liite 1	73

Kuvioluettelo

Kuvio 1 Matkailutyön performatiivisuus	27
Kuvio 2 Diskurssianalyttisen tutkimuksen ulottuvuudet.....	30

1. JOHDANTO

Lapissa olisi työpaikkoja tarjolla mutta tekijöitä ei löydy – Maailmakuulun iglukylän piti sulkea uusi ravintola ja matkamuiستomyymälä. (Helsingin Sanomat, 24.1.2018)

Ministeri Lintilä: Työvoiman saatavuus ei saa muodostua matkailualan kasvun esteeksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 17.1.2019)

Suomen matkailustrategian eli matkailun kasvun ja uudistumisen tiekartan 2015-2025 mukaan matkailualan uskotaan kasvavan merkittävästi vuoteen 2025 mennessä (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2015). Matkailun kasvu Suomessa vaikuttaa väistämättä matkailutyön tarpeisiin nyt ja tulevaisuudessa. Viime aikoina pula osaavasta matkailualan työvoimasta on herättänyt keskustelua matkailualalla ja aiheesta on uutisoitu mediassa. Erityisesti Lappiin on ollut hankaluuksia saada tarpeeksi työntekijöitä kiireisen talvisesongin ajalle. Osaavan työvoiman saatavuuden sanotaan hidastaneen matkailuyritysten kasvua. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019, s. 16). Kohtaanto- ja kannustinloukkuongelmat, epäsäännölliset kausiluonteiset työt ja toimialan palkanmaksukyky on nähty ongelmatekijöinä osaavien työntekijöiden rekrytoinnissa (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019, s. 17).

Työ- ja elinkeinoministeriö on valmistellut matkailun kohtaannon toimenpideohjelman eli *Matkailudiilin*. Hanketta taustoittaa matkailu- ja ravintola-alalla ilmenneet osaavan työvoiman saatavuusongelmat. Ohjelman toimeenpano on aloitettu vuonna 2018 Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen toimesta ja sen avulla edistetään osaavan työvoiman saantia oikeassa paikassa oikeaan aikaan. On myös huomattava, että matkailuyritysten menestykseen vaikuttavat osaavat työntekijät myös matkailualan ulkopuolisilla toimialoilla. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2019).

Työ- ja elinkeinoministeriön matkailun toimialaraportin (2019) mukaan työelämä on muuttunut: työmarkkinat, työura ja työtehtävät ovat pirstaloituneet, sekä ne ovat riippumattomia ajasta ja paikasta. Matkailutyöntekijöiltä odotetaan enenevässä määrin moniosaamista ja kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin. Matkailutyöntekijöiden osaamista korostetaan digitaalisessa, globaalissa ja verkostoituneessa työelämässä. Rekrytointiongelmat ovat yleistyneet viime vuosien aikana. Henkilöiden osaamiseen liittyvät syyt ovat usein olleet rekrytointiongelmiensa taustalla. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019, s. 16–17.)

Huilajan & Valkosen (2012, s. 134) mukaan rekrytointi voidaan nähdä tilanteena, missä työnhakijan ominaisuudet ja osaaminen arvioidaan suhteessa työn vaatimuksiin. Vähemmälle huomioille on jäänyt se, että rekrytointitilanteissa rakennetaan käsitystä työn luonteesta ja vaatimuksista sekä työntekijyydestä. Tämän perusteella rohkenen sanoa, että matkailualan työpaikkailmoitukset osaltaan rakentavat käsitystä matkailutyön luonteesta ja siitä, että millaisia ominaisuuksia edellytetään ihannetyöntekijältä.

Millainen tyyppi on ihannetyöntekijä ja mitä häneltä odotetaan? Markku Kaijala (2016) listaa karkealla tavalla menestyjäprofiilin elementit seuraavasti: osaaminen, pätevyys, kokemus ja persoonallisuus. Osaamiseen liittyy henkilön ammatillinen ja teknillinen osaaminen, jota työssä tarvitaan. Pätevyys tarkoittaa henkilön työssä tarvittavia ominaisuuksia. Kokemus elementti sisältää aiemmat saavutukset työssä ja opiskelussa, jotka tukevat työssä menestymistä. Persoonallisuus koostuu henkilökohtaisista ominaispiirteistä, jotka vaikuttavat työssä viihtymiseen ja menestykseen. Näiden elementtien yhteistuotoksena voi löytyä menestyjäprofiili, eli niin sanotusti ihannetyöntekijä. (Kaijala, 2016, s. 35.)

Matkailualan työpaikkailmoituksissa hakijoilta edellytetään usein tarvittavaa kielitaitoa ja aiempaa työkokemusta. Näiden taitojen voidaan ajatella olevan mitattavissa, esimerkiksi kokemusvuosina. Hakijoilta edellytetään kuitenkin myös muita taitoja, kuten palveluhenkisyttä, joustavuutta, sopeutumiskykyä ja persoonallisuutta. Näitä ominaisuuksia luonnehtii epämääräisyys ja abstraktius. Matkailutyöhön vaaditaan luonnollisesti työhön tarvittavaa osaamista, kuten esimerkiksi hotellijärjestelmän hallintaa, mutta työ palvelualalla edellyttää myös taitoja, jotka ovat yhteydessä työntekijän olemukseen ja persoonaan. Matkailutöissä osaaminen on ruumiillistunut työntekijään: taidot ovat erottamaton osa työntekijän persoona, tapoja ja kokemuksia. Vaikka työ näyttäytyisi yhdenmukaiselta suoritusten tasolla, on ongelmallista sanoa, mitä tietotaitoja työ vaatii ja millainen on työn luonne. (Veijola ym., 2008, s. 51.)

1.1 Aiempaa tutkimusta matkailutyöstä

Matkailua työnä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Matkailutyöhön liittyvä aiempi tutkimus voidaan jäsentää kolmeen päälinjaan: työmarkkinoiden, matkailutyön paikallisten vaikutusten sekä työn tekemisen ja kokemisen muuttuneen luonteen tutkimukseen.

Työmarkkinatutkimusten tarkoituksena on ottaa selvää muun muassa työllisyydestä, työmarkkinamekanismeista ja työpoliittisista toimenpiteistä. Matkailutyön paikallisia vaikutuksia on tutkittu esimerkiksi perinteisten elinkeinojen ja matkailutoiminnan yhteensovittamisen näkökulmista. Työn tekemisen ja kokemisen muuttunutta luonnetta on tutkittu uuden työn näkökulmasta käsin. (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013 s. 174–176.) Tässä alaluvussa esittelen tarkemmin aiempaa tutkimusta matkailutyöstä osana uutta työtä, sekä aiempaa tutkimusta matkailutyön performatiivisuudesta, ruumiillisuudesta ja sukupuolesta.

Jarno Valkosen ja Soile Veijolan (2008) toimittamassa teoksessa *Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä* pureudutaan siihen, että miten matkailutyöntekijät itse puhuvat työstään ja toimialasta. Julkaisu pohjautuu Lapin Yliopiston ja Metsäntutkimuslaitoksen Rovaniemen yksikössä toimineen Suomen Akatemian *Turismi työnä*- tutkimusprojektiin (2006-2009). Projektissa tutkittiin matkailua työnä, ammattina ja työpaikkana. (Veijola & Valkonen, 2008, s. 11.)

Valkosen (2011) teos *Palvelutyön taito* on myös syntynyt osana *Turismi työnä*-tutkimusprojektia. Teoksessa kerrotaan safarityöntekijöistä ja työn uusista muodoista. Kirja avaa näkökulman etnografiseen työntutkimuksen menetelmään. Teoksessa safariturismi nähdään näköalapaikkana uuteen työhön (Valkonen, 2011, s. 13).

Maria Hakkarainen (2017) kuvailee matkailutyötä väitöskirjassaan *Matkailutyön ehdot syrjäisessä kylässä* uuden työn näkökulmasta. Matkailu ilmentää uutta elinkeinoalaa ja uudenlaista työkuultuuria. Toisinaan matkailutyö tapahtuu myös perinteisten luonto-olosuhteiden vallitessa ja perinteisissä kulttuurimaisemissa. (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013 s. 180.) Perinteisten elinkeinojen, kuten poronhoidon, ja matkailun yhteensovittamisessa on noussut esille työnteon tehtävämäisempien eroavaisuudet, sekä tilallisen, sosiaalisen ja ajallisen yhteensovittamisen ulottuvuudet (Hakkarainen, 2017, s. 75). Matkailutyön asemaan paikallisessa yhteisössä vaikuttavat käsitykset siitä, että millaista työtä arvostetaan (Adriansen & Madsen, 2004; Veijola ym., 2013; Hakkaraisen, 2017, s. 77 mukaan). Matkailutyötä ei aina arvosteta yhtä paljon kuin perinteistä työtä: esimerkiksi poronhoitajat ja kalastajat tiedostavat eri elinkeinoihin liittyvät taitotarpeet, mutta matkailutyöhön vaadittavat taidot arvotetaan kuitenkin toissijaisiksi (Hakkarainen, 2011; Veijola ym., 2013; Hakkaraisen, 2017, s. 77 mukaan).

Matkailutyötä luonnehtii työn sesonkiluonteisuus. Muun muassa Möller, Ericsson & Overvåg (2014) ovat tutkineet matkailutyön sesonkiluonteisuutta. Heidän tutkimuksensa käsitteli matkailun kausityöntekijöitä ja heidän motiivejaan sesonkityöhön Norjan ja Ruotsin hiihtokeskuksissa. Rantala ym. (2019) tarkastelevat tutkimusraportissaan sesonkiluonteisuuden liittyviä ongelmia arktisessa Euroopassa. Heidän mukaan on tärkeää tutkia sesonkiluonteisuutta sekä matkailutyöntekijöiden että työnantajien näkökulmasta (Rantala, ym. 2019, s. 40).

Soile Veijola ja Eeva Jokinen lanseerasivat sukupuolitetun ruumiillisuuden matkailun sosiologiaan kansainvälisesti. Veijolan ja Jokisen (1994) *The Body in Tourism* on narratiivin muotoon kirjoitettu matkailun ruumiillisuuden klassikko. He kiinnittävät huomion matkailijan ruumiillisuuteen ja samalla tutkijallekin annetaan ruumis. Tässä yhteydessä artikkelin keskeisin argumentti on ruumiillisuuden puuttuminen matkailun sosiologian aiemmista tutkimuksista. (Veijola & Jokinen, 1994, s. 149.) Tämän jälkeen ruumiillisuuden tarkastelutavat matkailututkimuksessa ovat lisääntyneet ja monipuolistuneet (ks. Kyyrä, 2007). Muun muassa Veijola & Valtonen (2007) tarkastelevat matkailijoiden ja heidän palvelijoidensa (*servers*) ruumiillisuutta liikematkalla julkaisussaan *The Body in Tourism Industry*.

Veijola (2010, s. 109) esittää artikkelissaan *Gender as Work in the Tourism Industry*, että kun matkailutyötä tutkitaan työntekijän kokemana, saamme paremman käsityksen sekä matkailuelämyksien tuottamisesta, että nykyajan subjektiivisuuden muodostumisesta kapitalistisissa yhteiskunnissa. Artikkelissa sukupuoli nähdään emännöinnin (ks. Veijola & Jokinen, 2008) esityksinä ja tekoina, johon matkailuala ja vieraanvaraisuus tukeutuvat liikkuvalla ja sosiaalisten verkostojen aikakaudella (Urry, 2000; Germann Molz & Gibson, 2007; Hannam, 2008; Veijolan, 2010, s. 110 mukaan).

Suomenkielisiä tutkimuksia matkailutyön performatiivisuudesta on niukasti: hakusanoilla *matkailutyö* ja *performatiivisuus* ei löydy tuloksia. Irmeli Kari-Björbacka (2015) sivuaa aihetta väitöskirjassaan *Alueen ja työn sukupuoli*. Englanninkielisiä ulkomaalaisia tutkimuksia matkailutyön (*tourism work*) performatiivisuudesta (*performative*) löytyy huomattavasti enemmän. Esimerkiksi Bærenholdt, & Jensen (2009) ovat tehneet laadullista tutkimusta matkailutyön performatiivisuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia performatiivisen työn ominaisuuksia, joiden avulla luodaan elämyksiä matkailijoille. Jonasson & Scherle (2012)

tutkivat opastettujen retkien kompleksisuutta ja painottavat, että on tarvetta syvempään ymmärrykseen koskien opastettujen retkien performatiivisia ominaisuuksia. Larsen & Urry (2011) kirjoittavat artikkelissaan *Gazing and performing* performatiivisesta käänteestä (*performance turn*) matkailututkimuksessa, jossa matkailu nähdään enemmän myös fyysisenä ja ruumiillisena, eikä vain katsomisena (*gazing*).

1.2 Teoreettisena viitekehyksenä uuden työn sukupuolitettu performatiivisuus

Matkailutöiden kehitys voidaan tulkita osana laajempaa 1990-luvulla tapahtunutta palkkatyön muutosta yhteiskunnassa, jolla tarkoitetaan siirtymistä teollisesta jälkiteolliseen, palvelukeskeiseen kulttuuriin ja tuotantoon (Casey, 1995; Beck, 2000; Sennett, 2007; Valkosen, 2011, s. 13 mukaan). Matkailutyö kuvastaa uutta työtä seuraavilla työn luonnehdinnoilla: työ on sesonkiluonteista, free-lance pohjaista, matalapalkkaista ja ei kovin arvostettua työtä. Toisaalta matkailutyö vaatii tekijältään laaja-alaista osaamista, vastuuntuntoa, joustavaa asennetta sekä sitoutumista työhön. Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat arvokkaassa asemassa, sillä hänen on kyettävä itsenäiseen työskentelyyn. (Veijola & Valkonen, 2008, s. 10.) Uuden työn sanotaan olevan performatiivista, ja työtä voidaan pitää itseilmaisun välineenä. Uudessa työssä neutraaliutta työpaikalla ei pidetä hyveenä, vaan työntekijän on korostettava persoonaansa. (Holvas & Vähämäki, 2005, s. 92–93.)

Uuden työn myötä työn voidaan sanoa femininisoituneen (Veijola & Jokinen, 2008, s. 168). Lisa Adkins mainitsee seuraavien suuntauksien vaikuttaneen tässä prosessissa. Ensinnäkin epätyypilliset ja prekaarit työt, jotka ovat olleet ennen naisten harteilla, ovat tyypillisiä myös miesten keskuudessa. Työmarkkinoiden naisellistuminen näkyy myös siinä, että naiset ovat enenevässä määrin töissä myös maskuliinisilla aloilla. (Adkins, 2000, 2001, 2003, Veijolan & Jokisen, 2008, s. 168 mukaan.) Työntekijät voivat tai ovat jopa velvollisia esittämään sukupuoltaan useilla tavoilla menestyäkseen töissä (Gray, 2003, Veijolan ja Jokisen, 2008, s. 168 mukaan). Erityisesti uuden työn sanotaan vaativan luonteenpiirteitä, jotka ovat osittain naisellista habitusta (Lovell, 2000, Veijolan & Jokisen, 2008, s. 168 mukaan).

Tutkielman teorettinen viitekehys pohjautuu Veijolan & Jokisen (2008) lanseeraukseen nimeltä *Hostessing Society*, joka nojaa feministisiin teorioihin uudesta työstä. *Hostessing Society* voidaan suomentaa emännöinnin, piikkomisen ja seuralaispalvelujen yhteiskunnaksi

(Veijola, Hakkarainen, Nousiainen, 2013, s. 176), vaikka suomennos onkin turhan moniaikainen. Veijolan & Jokisen mukaan uuden työn perustavanlaatuisen ja luonteenomainen tekeminen näyttäytyy emännöintinä ja piikkomisena (*hostessing*). *Hostessing* on taitoa ja esitystä, jota sekä miehet että naiset toteuttavat, mutta eivät välttämättä samanlaisin ehdoin ja seurauksin (Veijola & Jokinen, 2008, s. 166.)

Veijola ja Jokinen (2008) lähestyvät sukupuolta satunnaisena ja toisin toistettavana toimena, joka perustuu sekä filosofi Judith Butlerin (1990) näkemykseen sukupuolesta seurauksena monenlaisesta tekemisestä niin sanotusti performatiivisina toimintoina, että Pierre Bourdieun (1990) käsitteeseen habituksesta. (Veijola & Jokinen, 2008, s. 169). Butlerin (1990) mukaan performatiivisuus ymmärretään niin, että sukupuoli suoritetaan toistamalla tuttuja eleitä. Näin ollen sukupuolen voi suorittaa ymmärrettävästi, koska on olemassa kulttuurisesti tunnettu eleistö, joka on toistettavissa. Tämän ajatuksen mukaan ihmisten sukupuoli ei määrity sen kautta, että heillä on syntyessään tietynlainen ruumis, vaan siksi, että kulttuurissa on vakiintuneet sääntöjärjestelmät, joita toistetaan. Butlerin mukaan sukupuolen olemassaolo selittyy sillä, että määrätynlaiset toistettavat eleistöt, roolit ja paikat ovat olemassa. (Pulkinen, 2000, s. 51–52.)

Butlerin käsityksen mukaan sukupuoli voidaan nähdä tekona tai ruumiillisena tyylinä, joka on sekä tarkoituksellinen että performatiivinen. Sukupuolen tekeminen edellyttää esityksen, joka toistetaan ja koetaan uudelleen. Sukupuoli on identiteetti, jonka muodostuminen tapahtuu hauraasti ajassa ja joka syntyy tyylieltyjen tekojen sarjana ruumiin ulkopuolisessa tilassa. (Butler, 1990/2006, s. 233–235.) Sukupuolen esittäviä ja tekeviä eleitä on lukuisia puhe- ja kävelytyylistä tunneilmaisuihin. Butlerin mukaan miehuus ja naiseus rakentuvat siis toistuvina suorituksina jokapäiväisessä elämässä. (Pulkinen, 2000, s. 51–53.)

Matkailutyön performatiivisuuteen liittyy myös ruumiillisuuden käsite. Veijolan & Jokisen (2008, s. 168) mukaan uusi työ on eri tavalla ruumiillista, mitä esimerkiksi tavanomainen tehdastyö: uudessa työssä työntekijän ruumiillisuus kietoutuu osaksi hänen persoonaansa sekä työn tulosta. Sosiologisessa tutkimuksessa työruumiista ollaan kiinnostuttu usein diskursiivisesti tai representatiivisesti (Parviainen, Kinnunen & Kortelainen, 2016, s. 17). Representatiivisissa työruumiin tutkimuksissa on sovellettu esimerkiksi Pierre Bourdieun habituksen ja ruumiillisen pääoman käsitteitä (Haynes, 2012, Parviaisen ym., 2016, s. 17 mukaan).

Bourdieuun mukaan ruumiillinen habitus muodostuu tietyn tapaisen elämäntyylin ja olosuhteiden tuloksena. Voidaan siis sanoa, että ruumiillinen habitus on sosiaalista. Se on joukko tyyllisiä piirteitä, joiden kautta samaistutaan johonkin luokkaan tai ryhmään. Bourdieu tarkoittaa ruumiillisella pääomalla koulutuksen, ruumiin muokkauksen ja kehon kultivoiminen myötä tehtyä panostusta itseensä. (Bourdieu, 1986, Parviaisen ym., 2016, s. 17 mukaan.)

Bourdieu näkee habituksen synnyttävänä ja yhdistävänä periaatteena, jonka kautta ihmisen luonteenpiirteet muodostuvat yhtenäiseksi elämäntyyliksi. Elämäntyyli ilmenee yhtenäisenä joukkona henkilö-, hyödyke- ja käytäntövalintoja. (Bourdieu, 1998, s. 18.) Habituksen olemassaolo perustuu toimijoiden käytäntöihin, mutta toisaalta habitus on ihmisten pään sisällä. Habitus on siis osa ihmisen käyttäytymistä. Se on ikään kuin mekanismi, jonka välityksellä merkitykset sisäistetään ja ruumiillistetaan. (Jenkins, 1992; Robbins 1991; Mäkelän, 1994, s. 254 mukaan.) Habitukset ovat selvärajaisia ja distinktiivisiä: ne erottuvat toisistaan ja tuottavat erotteluja (Bourdieu, 1998, s. 18). Bourdieuun mukaan yksilön ruumiillistunut habitus, joka on muodostunut aikaisempien kokemusten kautta, on erotettava habituksesta homogeenisena ja kollektiivisena ilmiönä. Habitus on kollektiivisen historian tuotos. (Bourdieu, 1986, 1990; Jenkins, 1992; Mäkelän, 1994, s. 255 mukaan.)

Tutkielmassani ymmärrän matkailutyön performatiivisuuden rakentuvan uuden työn vaatimina tekoina ja esityksinä, joihin vaikuttavat sukupuolen ja ruumiillisuuden ehdot.

Tutkimuskohteena on matkailutyön performatiivisuuden diskursiivinen rakentuminen työpaikkailmoituksissa. Tutkielmani *päätutkimuskysymyksenä* on: Millaisia merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa?

Päätutkimuskysymyksen vastaamista helpottavat seuraavat osatutkimuskysymykset:

1. Millaista aiempaa tutkimusta matkailutyöstä on tehty?
2. Mitä tarkoitetaan matkailutyön performatiivisuudella?
3. Miten työn performatiivisuutta voi tutkia?
4. Millaisia edellytyksiä, odotuksia ja ihanteita työruumiiseen kohdistuu työpaikkailmoituksissa?
5. Mitä merkityksiä sukupuolittunut työ rakentaa työpaikkailmoituksissa?
6. Millä tavalla työllistynyt habitus rakentuu työpaikkailmoituksissa?

1.3 Aineistot ja menetelmät

Tutkin matkailutyön performatiivisuuden rakentumista matkailualan työpaikkailmoituksissa diskurssianalyysin avulla. Tutkielmani aineisto koostuu 40 matkailualan työpaikkailmoituksesta, jotka on kerätty tammi- ja helmikuun aikana talvella 2019. Työpaikkailmoitukset on haettu verkossa olevilta työpaikkailmoitussivustoilta. Ilmoituksia on haettu hakusanoilla *matkailu* tai *matkailuala*. Hakuvaiheessa en ole käyttänyt maantieteellistä rajausta, joten työpaikkailmoitukset ovat koko Suomen alueelta. Diskurssianalyysin avulla etsin työpaikkailmoituksista matkailutyön performatiivisuutta rakentavia diskursseja: esimerkiksi mitä merkityksiä ruumiillistunut ja sukupuolittunut työ rakentavat työpaikkailmoituksissa.

Tutkielma perustuu laadullisen tutkimuksen perinteeseen ja analyysimenetelmänä käytän diskurssianalyysiä. Diskurssianalyysissä tutkitaan sitä, että miten kielenkäytöllä merkityksellistetään asioita. Perusajatuksena on, että yhtä ainoaa yksiselitteistä totuutta ei ole, vaan samaa ilmiötä voidaan tehdä ymmärrettäväksi useilla eri tavoilla. Diskurssintutkimuksessa ei ole olennaista alkaa nimeämään syitä eri ilmiöille. Tutkimuskohteena ovat ne tavat, joilla ihmiset kuvaavat ilmiöitä. (Suoninen, 2016, s. 231–232.)

Diskurssianalyysissä tutkitaan kielenkäyttöä ja muuta merkitysvälitteistä toimintaa. Siinä analysoidaan tarkasti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erinäisissä sosiaalisissa käytännöissä (Suoninen, 2016, s. 232–233.) Diskurssianalyttinen tutkimus liittyy laajempaan teoreettiseen viitekehykseen, jota kutsutaan sosiaalisiksi konstruktionismiksi (Jokinen, 2016, s. 251). Tämän lähestymistavan mukaan kieli nähdään suhteellisena, käyttäjistään riippuvaisena, tilannesidonnaisena, seurauksia tuottavana ja sosiaalisen elämämme kannalta merkityksellisenä tekijänä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

Sosiaalisen konstruktionismin tausta-ajatuksena on, että tieto ei ole yksilön sisäistä omaisuutta. Tieto ja käsitykset ovat yhteisön omaisuutta. Yhteisön jäsenet jakavat samankaltaiset toimintatavat ja arvomaailman, jotka myötävaikuttavat yhteisten puhetapojen ja normien muodostumiseen. Yhteisön puhetapoihin ja normeihin soiaalustutaan yhteisissä viestintätilanteissa, ja niiden tuntemusta voidaan pitää vaatimuksena yhteisöön kuulumiselle. (Luukka, 2008, s. 151.)

Konstruktionistisen näkökulman mukaan kieli ja sen käyttöyhteys eli konteksti liittyvät vahvasti toisiinsa. Tarkastelun kohteena on se, että miten kieli luo ja rakentaa kontekstin, eikä se, miten käyttöyhteys vaikuttaa kieleen. Konstruktionistinen tutkimus noudattaa funktionaalista kielikäsitystä, sillä viestintätilanteiden ilmauksia ei tulkita irrallisina kontekstistaan. Funktionaalisen kielikäsitteen mukaan tekstit eivät ole autonomisia merkityskokonaisuuksia, vaan ne kytkeytyvät aina muihin teksteihin. (Luukka, 2008, s. 153.)

1.4 Tutkielman kulku

Tutkielma koostuu kahdeksasta luvusta, joista ensimmäinen on johdanto. Luvussa kaksi käsittelee tutkielman aihetta, eli matkailutyön luonnetta. Lähestyn matkailutyötä vuorovaihteisena palvelutyönä uuden työn näkökulmasta, jossa vaaditaan ruumiillisia performansseja. Tutkielman teoreettisen viitekehyksen avaan luvussa kolme. Teoreettinen viitekehys pohjautuu feministisiin teorioihin, jotka määrittävät tutkielmassa tekemiäni valintoja. Neljännessä luvussa esittelen analyysimenetelmän ja kerron tutkielmassa käytetystä aineistosta. Samassa luvussa pohdin myös tieteenfilosofisia lähtökohtia, tutkimusetiikkaa ja tutkijan positiota. Luvut viisi, kuusi ja seitsemän ovat tuloslukuja, joissa teen tulkintoja matkailutyön performatiivisuuden diskursiivisesta rakentumisesta työpaikkailmoituksissa. Kahdeksas luku on yhteenveto, jossa esittelen tutkielmani tulokset, pohdin tutkielmani onnistumista ja ehdotan jatkotutkimusaiheita tulevaisuutta ajatellen.

2. MATKAILUTYÖN LUONNE

Suomessa matkailu toimialana on jaettu TOL-2008 luokituksen mukaisesti kahteen pääluokkaan, joita ovat majoitus- ja ravitsemistoiminta sekä ohjelmapalvelut. (Järvinen, Vataja & Tuominen, 2011, Tunkkari-Eskelisen, 2017, s. 164 mukaan). Matkailuklusteriin lasketaan kuuluvaksi näiden lisäksi myös muita toimialoja, kuten vähittäiskauppa, luovat alat, terveys- ja hyvinvointipalvelut, sekä matkailun toimintaedellytyksiä edistävät ja etuja turvaavat tahot, kuten palvelualojen ammattiliitto ja ELY-keskukset. (Järvinen, ym., 2011, Tunkkari-Eskelisen, s. 164 mukaan). Klusteriajattelun avulla näkökulma matkailutyöhön monipuolistuu, kun eri toimialojen linkittyminen matkailuun huomataan. Tämä aikaansaa erilaisia työllistymismahdollisuuksia matkailun parissa, sekä edesauttaa matkailun osajia tunnistamaan erilaisia työnkuvia ja yrittäjäyysmalleja tulevaisuudessa. (Tunkkari-Eskelinen, 2017, s. 164–165.)

Matkailutöitä luonnehtii epämääräisyys, joka osaltaan selittyy sillä, että matkailualan työtehtävät vaativat usein monialaosaamista. Työntekijän odotetaan tekevän yhtäaikaaisesti erilaisia työtehtäviä, hallitsevan monenlaisia rooleja ja kantamaan laaja-alaisesti vastuuta. Työntekijältä edellytetään sopeutumiskykyä vaihtelevissa olosuhteissa ja joustavuutta. Joustavuutta pidetäänkin työssä suoriutumisen kannalta ensiarvoisen tärkeänä. (Veijola ym., 2008, s. 52–53.) Tutkielmassani ajattelen matkailutyön luonteen rakentuvan osaltaan vuorovaikutteisen *palvelutyön* kautta, johon vaikuttavat käsitykset *uudesta työstä*.

2.1 Matkailutyö uutena työnä

2000-luvun työelämää kutsutaan usein jälkifordistiseksi, jälkimoderniksi tai jälkitekolliseksi, niin sanotuksi uudeksi työksi (Julkunen, 2008, s. 18). Uudessa työssä on kyse siirtymästä jälkitekolliseen palvelu- ja tietoyhteiskuntaan (Julkunen, 2008, s. 57). Uutta työtä luonnehtii yksilöllisyys, joustavuus ja liikkuvuus sekä paikaltaan että sisällöltään. Se on kuin mosaiikki, johon liittyy rutiini, tylsyys, kiinnostavuus, kontrolli ja vapaus. (Julkunen, 2008, s. 18–20.)

Yksinkertaisimmillaan uutta työtä voidaan pitää vanhan palkkatyön vastakohtana, jonka parissa töitä teki 1980-luvulla neljä viidestä suomalaisesta. Uutta työtä ei tehdä saman työnantajan palveluksessa säännöllisesti, vaan uuden työn tekijällä voi olla useita ansion lähteitä ja

ammatteja. Epäsäännöllisyys kuvaa hyvin tätä toimeentulon tapaa. (Kalela, 2008, s. 110.) Uusi tapa tehdä työtä tulee erityisen hyvin esiin naisvaltaisten palvelu- ja hoiva-alojen töissä (Kalela, 2008, s. 122).

Jussi Vähämäen (2006) mukaan teollisille yhteiskunnille on ominaista työajan ja työtilan jatkuva muutos, jossa sekoittuvat samanaikaisesti erilaiset tilat, kokemukset, tehtävät ja elämänmuodot. Monisähläys (*multitasking*) kuvaa hyvin tätä muutosta, jossa ajan ja tilan rajat ovat häilyvät. Työtä ei luonnehdi peräkkäisyys ja tilojen erillisyys, vaan monisähläjän työtehtävät ovat ikään kuin sisäkkäin ja päällekkäin. Samanaikaisesti työssä sekoittuu ihmisen koko elämä ja persoonallisuus. (Vähämäki, 2006, s. 301–302.) Uudessa työssä työnjako purkautuu ja työntekijän täytyy markkinoida itsensä ”mukavana tyyppinä”. (Vähämäki, 2004, s. 24.)

Uudessa työssä tärkeää on työntekijän persoonallisuus ja hänen henkilökohtaiset luonteenpiirteensä. Niin sanotussa ”vanhassa työssä” työntekijän persoonallisuutta koitettiin jopa häivyttää. Nykyajan työssä työntekijän taidot ja asenne ovat osa hänen persoonaa, tapojaan ja taipumuksiaan. Tämän vuoksi on hankala sanoa työn ulkoisten tuntomerkkien perusteella, mitä joku tekee. Työn ja vapaa-ajan raja on häilyväistä, koska työhön on laitettava kaikki ajatukset, aistit, tunteet ja kokemukset. (Virtanen, 2006, s. 127–128.)

Vaikka murroksen myötä työstä on tullut persoonallisempaa ja yksilöllisempää, työntekijältä edellytetään myös kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja. Työntekijän on kytkeydyttävä erilaisiin työprosesseihin ja kanssaihmiisiin. Nykyään työnantajat pitävät tärkeänä väliin tulemisen kykyä ja tilanneherkkyyttä. Se tarkoittaa kykyä ennakoida ja käyttää ”pelisilmää” tilanteen vaatimalla tavalla. Työ ei koostu enää yksin tehtävästä mekaanisesta suorittamisesta, vaan paremminkin vuorovaikutuksen ja kielellisten suoritusten kautta tapahtuvana yhteistyönä. (Virtanen, 2006, s. 126.) Tästä seuraa se, että uusi työ muodostuu verkostojen avulla. Työ on verkkotaloutta, jossa linkittyy lokaalit ja globaalit verkostot. (Vähämäki, 2004, s. 23.)

Uusi työ kuvastaa matkailutyötä osuvasti. Matkailun voi ajatella edistäneen uuden työn kehityskulkua, jossa palvelusektori on monipuolistunut ja laajentunut (Valkonen, 2011, s. 13–14). Matkailutyölle on ominaista muun muassa työn prekaarinen luonne ja matalapalkkai-

suus. Työssä arvostetaan ruumiillisia esityksiä ja persoonallisuutta. Erityisesti naiselliset taidot ja ominaisuudet ovat tärkeitä. Keskeistä työn menestyksen kannalta on työn aikaansaama yleisövaikutus. (Veijola, 2010 s. 84.) Veijolan ja Jokisen (2008, s. 176) mukaan keskustelu uudesta työstä ja sen suhteesta vanhaan työhön edellyttää kriittistä ja teoreettista ymmärrystä sukupuolesta. Uusi työ näyttää kyseenalaistavan yleiset käsitykset feminiinisyyden ja maskuliinisuuden merkityksistä työhön liittyvinä pätevyyksinä. Uudessa työssä feminiiniset kyvyt ovat tärkeitä työuran ja voiton tavoittelun kannalta.

2.2 Vuorovaikutteisen palvelutyön ruumiillisuus

Työ laajimmassa merkityksessään koostuu kaikista toiminnoista, jotka ovat keskeisiä olomassa olomme kannalta kaikilla ihmiselämän osa-alueilla. Se mahdollistaa meille ravinnon, hyödykkeiden vaihdon ja useimmissa yhteiskunnissa työ toimii tulonlähteenä. Työ tekee elämän mahdolliseksi: voimme syödä, pukeutua ja suojautua. Työn avulla turvataan perusedellytykset myös niille ihmisille, jotka ovat liian nuoria, liian vanhoja, liian heikkoja tai kykenemättömiä itse työntekoon. Työ kattaa kaikenlaista toimintaa, joka vaatii ihmisten panostusta. Toisinaan työn ja vapaa-ajan toiminnan raja on häilyvä: esimerkiksi kalastus on toisille elintärkeää selviytymisen kannalta, mutta toisille ainoastaan vapaa-ajan harrastus ystävien kanssa. (McDowell, 2009, s. 26.)

Kehittyneissä teollisuusmaissa palvelutyö on hallitseva ala, ainakin työntekijöiden lukumäärässä. Palvelujen tarjoaminen työelämässä on korvannut esineiden valmistuksen. (McDowell, 2009, s. 29.) Palvelutyö edellyttää sosiaalista vuorovaikutusta tiloissa, joissa palvelun tarjoaja ja palvelun ostaja ovat yhtä aikaa läsnä. Hyvin hoidetun, mieluiten hoikan ja liikunnan avulla muokatun vartalon, on nähty olevan usein vaatimuksena työllistymiseen palvelualalla. (McDowell, 2009, s. 8.)

Palvelutyön keskiössä on palvelun tarjoajan ja ostajan suora sosiaalinen kanssakäyminen. Näin ollen palvelutyö on henkilökohtaisempaa, mitä työ teollisuussektorilla, jossa työntekijöillä on harvoin suoraa kanssakäymistä tulevan ostajan kanssa. Palvelusektorilla työntekijän henkilökohtaiset ruumiilliset ominaisuudet ovat mukana ja esillä palvelutilanteessa. Työntekijän ruumiilliset ominaisuudet, kuten pituus, paino ulkonäkö ja asenteet muodostuvat osaksi

palvelua. Näistä ominaisuuksista voidaan myös etsiä syytä siihen, miksi tietyt henkilöt palkataan tiettyihin vuorovaikutteisiin palvelutöihin. (McDowell, 2009, s. 9.)

Ruumiillisuus liittyy kaikkiin töihin: ruumiillistuneen henkilön täytyy ilmaantua töihin päivittäin. Kaikki työn muodot, jopa vain vähän fyysisiä ominaisuuksia vaativat työt, ovat riippuvaisia ruumiillistuneesta ja sukupuolen omaavasta työntekijästä, joka ponnistelee palkan vastineeksi. Naisellisina pidetyt ominaisuudet, kuten empaattisuus ja hoivaaminen ovat ihanteellisina pidettyjä ominaisuuksia vuorovaikutteisessa palvelutyössä. Näin ollen miehet voivat pitää omia ruumiillisia ominaispiirteitään jopa haittana. (McDowell, 2009, s. 10–11.)

Palvelutyö vaatii enenevässä määrin ruumiillisia performansseja, joissa emotionaaliset kohtaamiset ovat merkittävässä asemassa. Vaatetus, ulkonäkö, paino, kasvojen ilmeet, seurallisuus joko teeskenneltynä tai aitona ja yleinen kehollinen esitystapa itsestään muodostavat työntekijän performanssin. Näitä ominaisuuksia pidetään palvelualan töissä keskeisinä. (McDowell, 2009, s. 50.)

Sanotaan, että työn uusi ruumiillisuus on johtanut siihen, että monissa ammateissa työtehtävistä on muodostunut tyylieltyjä performansseja, joissa kehon ja sukupuolen esittäminen on tärkeä työn vaatima taito (Kinnunen & Seppänen, 2009; Witz, Warhurst & Nickson, 2003; Veijola & Valtonen, 2007; Valkosen, 2011, s. 161 mukaan). Tämän mukaan työntekijän ruumiillinen olemus muodostuu osaksi hänen työtaitojaan (Valkonen, 2011, s. 168). Työntekijä voi käyttää ruumiillista olemustaan hyväkseen asiakaspalvelutilanteissa aikaansaadaan halutun mielentilan (Witz, Warhurst & Nickson, 2003; Veijola & Valtonen, 2007; Valkosen, 2011, s.168 mukaan). Vaikka palvelutyössä työntekijän ruumiillisuus on kietoutunut osaksi työsuoritusta, ei sovi kuitenkaan unohtaa, että työ on edelleen monissa työtehtävissä fyysisesti kuormittavaa (Valkonen, 2011, s. 163).

Uusi työn kulttuuri hyljeksii tunteita, jotka ilmentyvät tehottomuutena, passiivisuutena, aikaansaamattomuutena ja uupumisena. Työ edellyttää ruumiillisuuden ja emotionaalisuuden tilaa, jota luonnehtii vitalisuus, energisyys ja nuorekkuus. Työelämässä yksilöiden täytyy rakentaa viriiliyden ja reippauden esityksiä, jotta säilyttäisivät työpaikkansa ja kilpailukykyä. Yksilön ikääntyessä näiden esitysten tarpeellisuus korostuu, jotta estettäisiin ajasta pudonneen leima työmarkkinoilla. (Julkunen, 2008, s. 154.)

2.3 Palvelutyön taidot

Palvelutyössä erityislaatuista on se, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti: palvelualojen työntekijät ovat suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. Työntekijän ja asiakkaan välinen palvelutilanne on aineetonta, spontaania ja muuttuvaa. (Warhurst & Nickson, 2007, s. 105.) Aineettomuus tarkoittaa palvelutilanteen lopputuotteen olemusta, joka on varastoimatonta, kokemuksellista ja katoavaa (Lazzarato, 1996; Adkins, 2005a; Valkosen, 2011, s. 19 mukaan). Lopulta työntekijä asettuu palveluprosessissa osaksi tuotetta. Työnantajat korostavat rekrytoinnissaan erityisesti työntekijöiden oikeaa asennetta (Warhurst & Nickson, 2007, s. 105.) He arvostavat persoonia, jotka ovat tyypillisesti ystävällisiä, hyväntahtoisia ja avuliaita (Burns, 1997, Warhurstin & Nicksonin, 2007, s. 105 mukaan). Työntekijän toimintaa asiakaspalvelutilanteissa voidaan säädellä tiukkojenkin sääntöjen ja ohjeiden avulla haluttuun suuntaan (Warhurst & Nickson, 2007, s. 105).

Palvelutyössä työn sanotaan olevan riippuvainen tekijänsä subjektiviteetista. (Valkonen, 2011, s. 21). Tässä yhteydessä subjektivoitumisella tarkoitetaan työntekijän mahdollisuutta ilmaista omaa subjektiivisuutta työtehtävissä (Marazzi, 2006, Julkunen, 2008, s. 120 mukaan). Tämä näkyy siinä, että työntekijän odotetaan käyttävän taitojaan, osaamistaan ja tunteitaan, sekä ottamaan kantaa päätöksiin, jakamaan vastuuta ja kommunikoimaan sujuvasti muiden kanssa. Näin ollen työn tulosta ei voida irrottaa sitä tekevästä työntekijästä. Subjektivoitumisen lisäksi työn yhteydessä puhutaan henkilökohtaistumisesta ja persoonan muukaantulosta. Tällöin työssä ei riitä pelkkä ammattitaito, vaan työntekijän koko kapasiteetti ja yleiset taidot valjastetaan työn tarpeisiin. (Julkunen, 2008, s. 120–122.)

Palvelutyön tutkimuksissa korostuu kaksi merkittävää käsitettä, jotka ovat *tunnetyö* ja *esteettinen työ* (Heiskanen, Korvajärvi & Rantalaiho, 2010, s. 125). Arlie Russell Hochschild (1983) kutsuu palvelutyötä emotionaaliseksi työksi eli *tunnetyöksi*. Tunnetyössä työntekijältä vaaditaan omien tunteiden ja ilmeen hallintaa siten, että asiakkaille luodaan turvallinen ja miellyttävä olotila. Hän käyttää esimerkkinä lentoemännän työtä, jossa hymyileminen on osa työnkuvaa. Iloinen ilme vaatii työntekijän omien tunteiden kontrollointia siten, että työ näyttää vaivattomalta ulospäin. (Hochschild, 1983/2012, s. 7–8.)

Hochschildin mukaan sekä naiset että miehet tekevät tunnetyötä: työssä voi kuitenkin erottaa nais- ja miestapaisia tehtäviä. Naisilta edellytetään taitoa hallita vihaa ja aggressioita sekä

kykyä olla mukava ja miellyttävä palvelutilanteissa. Miehillä odotetaan auktoriteettia, mutta samalla heidän on kyettävä piilottamaan oma pelko ja haavoittuvuus. Molempien sukupuolten eri aspektit tunnetyössä ovat kaupallisessa käytössä. Naiset voivat käyttää vuorovaikutustaitoja, viehätysvoimaa ja seksuaalisia avuja, kun taas miesten tehtävissä korostuu käskyvalta ja jopa vihaisuuden esittäminen. (Hochschild, 1983/2012, s. 162–164.) Hochschildin mukaan naiseudessa yhdistyy kaksi asiaa: rakastava ja huolehtiva vaimo ja äiti, sekä huoliteltu ja hyvin pukeutunut itsenäinen uranainen (Hochschild, 1983/2012, s. 175).

Vuorovaikutteisen palvelutyön tekijöihin kohdistuu esteettisiä ja visuaalisia vaatimuksia (Julkunen, 2008, s. 152). *Esteettisessä työssä* työntekijät palkataan haluttujen ruumiillisten ominaisuuksien perusteella. Tällöin työnantajat ajattelevat työntekijöiden ruumiilliset ominaisuudet ja valmiudet kilpailuetunaan. Näitä ominaisuuksia muovataan edelleen tyyliksi, joka vetoaa asiakkaisiin. (Warhurst & Nickson, 2007, s. 107.) Muovaaminen näkyy muun muassa työnantajien asettamien paino-, pituus-, ja meikkaussääntöjen kautta (Julkunen, 2008, s. 153). Karkeasti sanottuna esteettisellä työllä tarkoitetaan sitä, että työntekijän tulee näyttää hyvältä ja kuulostaa oikealta (Warhurst & Nickson, 2009, s. 388). Esteettisessä työssä työntekijät on palkattu sen perusteella miltä he näyttävät ja miten he puhuvat. Työsään heitä ohjastetaan siitä, miten ollaan, pukeudutaan ja mitä asiakkaille sanotaan. Työntekijän ulkoista olemusta ja puhetapaa pidetään tärkeänä asiakaspalvelutilanteissa. (Nickson ym. 2001, Warhurstin & Nicksonin, 2009, s. 389 mukaan.)

3. SUKUPUOLITETTU PERFORMATIIVISUUS

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on uuden työn sukupuolitettu performatiivisuus. Tässä luvussa käsittelen sukupuolen performatiivisuutta, joka perustuu Judith Butlerin (1990) käsitteeseen sukupuolesta tekemisestä. Kielen sukupuolittuneisuutta koskeva alaluku esittää sukupuolen diskursiivista rakentumista kielessä. Luvun lopussa esitän, mitä tarkoitan matkailutyön sukupuolitetulla performatiivisuudella.

3.1 Sukupuolen performatiivisuus

Sukupuoli luo mielikuvaa kahdesta puolikkaasta, miehen puolikkaasta ja naisen puolikkaasta, tuottamassa suvun jatkumista (Kinnunen, 2001, s. 40). Näin ollen luokitus ”sukupuoli” sanana liitetään helposti heteroseksuaaliseen väestöön (Rantalaiho 1994; Pulkkinen 1993, Kinnusen, 2001, s. 40 mukaan). Kirsti Lempiäisen (1999) mukaan sana sukupuoli rakentuu paremminkin vertailua sisältävänä suhdeparina kuin sukupuolisena tai seksuaalisena eroavaisuutena (Kinnunen, 2001, s. 41).

On hankala miettiä elämänaluetta, jolle sukupuoli ei ulottuisi, tai jota ei voisi ajatella jommallekummalle sukupuolelle ominaiseksi. Kulttuuri on perin pohjin sukupuolittunut ja samalla kulttuurin voi ajatella olevan sukupuolta määrittävää. Ilman kulttuurin sukupuolittavaa voimaa mikään elämänalue ei ole yksiselitteisen miehin tai naisinen. (Ojajärvi, 2004, s. 255.) Feministinen tutkimus esittää kriittistä näkökulmaa, jossa sukupuoli ei ole annettu itsestäänselvyys. Sukupuolta tuotetaan arjen toiminnoissa ja kulttuurisissa esityksissä. (Juvenen, Rossi & Saresma, 2010, s.14.)

Gayle Rubin (1975) on esittänyt ajatuksen sukupuolijärjestelmästä, jossa voidaan erottaa toisistaan biologinen (sex) ja sosiaalinen sukupuoli (gender). Sukupuolijärjestelmän mukaan biologinen sukupuoli on synnynnäinen ja ruumiillinen ominaisuus ja sosiaalinen sukupuoli omaksutaan kulttuuriin ja yhteiskuntaan sosiaalistuminen kautta. Teorian mukaan sosiaalisen sukupuolen, feminiinisyyden ja maskuliinisuuden, merkitykset voivat olla erilaisia eri henkilöillä, mutta biologisen sukupuolen mukaan ihmiset jakaantuvat naisiin ja miehiin. (Puustinen, Ruoho & Mäkelä, 2006, s. 17–18.)

Kriitikot ovat nimenneet sukupuolijärjestelmän teoriaa essentialistiseksi, olemusperustaiseksi, koska sukupuolten eroa perustellaan ihmisruumiin fyysisillä ominaisuuksilla: sukupuolten eron taustalla ajatellaan olevan olemuksellinen naiseus ja mieheys (Puustinen ym., 2006, s. 18). Sukupuolen vastakkaisuuteen perustuvaa kahtiajakoisuutta on problematisoitu useilla tavoilla. Muun muassa filosofi Judith Butler on halunnut nostaa esille ehdottoman kaksijakoisen ja sukupuoliä yhdenmukaistavan sukupuolikäsityksen ongelmia. (Rossi, 2010, s. 23.)

Sukupuolijärjestelmään kohdistuva kriittinen keskustelu alkoi 1990-luvun alussa. Tämän konstruktionistisen sukupuolikäsityksen mukaisesti sosiaalisissa käytännöissä rakennetaan, tuotetaan uudelleen ja muutetaan myös biologista sukupuolta. Konstruktionismissa sukupuoli ei ole vain syntymässä saatu ominaisuus: se on nimeämisen ja luokittelun tuote. Näkemykset fysiologisista ominaisuuksista, niiden merkityksestä ja niihin liittyvistä sukupuolieroista ovat kulttuurisesti määriteltyjä. Nimeämisen prosessissa rakennetaan hierarkista suhdetta miehen ja naisen, eli kahden sukupuolikategorian, välille. Suhdetta toistetaan ja uusinnetaan, mutta harvoin asetetaan kyseenalaiseksi yhteiskunnallisissa käytännöissä. (Puustinen ym., 2006 s. 19.)

Judith Butler (1990, 1993) vaikutusvaltaisena konstruktionistina ei allekirjoita essentialistisia kysymyksenasetteluja ja kyseenalaistaa näkemyksen yhtenäiseksi oletetusta naisuudesta (Puustinen ym., 2006, s. 19). Butlerin keskeisenä ajatuksena on, että sukupuoli ei palaudu miehen ja naisen väliseen ruumiilliseen eroon, eikä oikeastaan mihinkään alkuperään. Hänen mukaan sukupuoli ei ole olemista vaan tekemistä. Ajatus sukupuolesta tekemisestä tunnetaan myös *performatiivisuuden* nimellä. (Pulkinen, 2000, s. 43.)

Butlerin performatiivisen sukupuoliteorian mukaan sukupuoli kaikissa muodoissa tehdään. Butlerin teoretisointia performatiivisuudesta on inspiroinut kielifilosofi J. L. Austinin (1911-1960) klassinen puheaktiteoria sekä John Searlen ja Jacques Derridan jatkokehittelyt. Puheaktiteorian mukaan kieli on toimintaa ja tekoja, joilla on seurauksia. Puhe ei siis pelkästään kuvaa todellisuutta tai väitä jotain, vaan se samalla tuottaa jonkin teon. (Butler, 1997a, Ojajärven, 2004, s. 259 mukaan.) Austin nimitti tunnetussa teoksessaan *How to do things with Words* (1962) performatiiviksi niitä ilmaisuja, jotka eivät pelkästään kuvaa asiantilaa, vaan saavat sen aikaan. Tunnetuin esimerkki tällaisesta puheteosta on papin lausuma ”julistan teidät miehiksi ja vaimoksi”, joka saa aikaan avioliiton tilan. (Pulkinen, 2000, s. 52.)

Butlerin puhetekoihin perustuva performatiivisuus käsittää sanojen lisäksi eleistön, asemat ja muut olennaiset sukupuoliittamisen käytännöt. Performatiivisen sukupuoliteorian mukaan kaikki mitä sukupuolella ymmärrämme, on tuotettu performatiivisesti. Sukupuoli ei ole itsestään selvä tai luonnostaan olemassa. Sukupuolen esityksellä tehdään näkyväksi sitä, mitä pidetään sukupuolena. Butlerin mukaan kulttuurinen sukupuoli on diskursiivinen keino, jolla luonnolliseksi mielletty sukupuoli tuotetaan esidiskursiiviseksi, kulttuuria ja kieltä edeltäväksi, poliittisesti neutraaliksi pinnaksi. Luonnolliseksi mielletty sukupuoli rakentuu rituaalisista käytännöistä ja vasta käytäntöjen toistamisen jälkeen ruumiin pinta näyttää luonnolliselta. (Ojajärvi, 2004, s. 259–260.)

Butler näkee sukupuolen performatiivisuudessa muutoksen mahdollisuuden, joka ilmenee toisenlaisissa toistoissa. Jos sukupuolen kulttuurinen rakentuminen ajatellaan biologisesta sukupuolesta erillään, siitä tulee vapaampaa. Näin ollen mies ja maskuliininen voisivat merkityksellistää sekä naisen että miehen ruumista, ja nainen ja feminiininen samalla lailla miehen tai naisen ruumista. (Butler, 1990, Ojajärven, 2004, s. 261 mukaan.)

Butlerin mukaan performatiivisuus merkitsee sitä, että sukupuoli suoritetaan toistamalla tuttuja eleitä. Sukupuolen voi suorittaa ymmärrettävästi, koska on olemassa kulttuurisesti tunnistettu eleistö, joka on toistettavissa ja matkittavissa. Tämän ajatuksen mukaan ihmiset eivät ole tiettyä sukupuolta siksi, että heillä on syntyessään tietynlainen ruumis, vaan siksi, että kulttuurissa ovat vakiintuneet sääntöjärjestelmät, joita toistetaan. Butlerin mukaan sukupuoli on olemassa, koska määrätynlaiset toistettavat roolit ja paikat ovat olemassa. Performatiivisuuden ajatuksen avulla Butler erittelee sitä, miten miehuus ja naiseus rakentuvat jokapäiväisessä elämässä toistuvina suorituksina. Hänen mukaan sukupuoli on todellakin tekemistä. (Pulkinen, 2000, s. 52–53.)

Butlerin käsitys performatiivisuudesta kuvaa hyvin tiettyjä subjektiin liitettyjä piirteitä, jotka meissä esitetään tahdostamme riippumatta (Butler, 1990, 1993; Parviaisen, 2015, s. 278 mukaan). Sukupuolen performatiivisuus alkaa saman tien lapsen syntymän jälkeen, kun vastasyntynyt luokitellaan tiettyjen biologisten ominaisuuksien mukaan joko tytöksi tai pojaksi. Sukupuolen performatiivisuutta vahvistetaan toistamalla sukupuolta asentojen, eleiden, puheutumisen ja ilmeiden välityksellä. (Parviainen, 2015, s. 278.)

Keskeistä performatiivisuudessa on vastavuoroisuus: se, miten muut ihmiset ajattelevat meidän kuuluvan johonkin sukupuolittuneeseen kategoriaan, kuten keski-ikäiset miehet, teinitytöt tai mummot. Kategorisointi tapahtuu ruumiillisten, esimerkiksi biologiseen ikään kuuluvien piirteiden perusteella ja näiden stereotyyppisten kategorioiden mukaan ihmisiä kohdellaan. Performatiivinen sukupuoli on vastavuoroisissa suhteissa muodostettu valtajärjestelmä, ei siis yksilöllinen valinta. Yksittäisillä ihmisillä ei ole mahdollisuutta irtautua kokonaan sukupuolijärjestelmästä. Ruumiillisella performatiivisuudella ei tarkoiteta tietoista esittämistä, vaan tunnistetut sukupuoliroolit määrittävät ihmisten toimintaa sukupuolen mukaan. (Parviainen, 2015, s. 278–279.)

Eräässä mielessä Butlerin käsitys performatiivisuudesta on kuin metajärjestelmä, joka luokittelee meidät ennakkoon. Kategorisointi tapahtuu sukupuolen, iän, ihonvärin, etnisen taustan, ruumiin muodon ja puhutun kielen mukaan. Erityisesti ulkoisesti olemassa olevien ruumiillisten piirteiden perusteella muut tekevät oletuksia kyvyistämme, käsityksistämme ja usein kohtelevat meitä näiden oletettujen uskomusten mukaan. (Parviainen, 2015, s. 279.)

Butlerin performatiivisuus-käsitettä voidaan pitää hieman vaikeatajuisena. Suomen kielessä käsitteessä ongelmallista on se, että erityisesti arkikielessä performatiivisuus -käsitteellä viitataan usein myös näytösmäisyyteen tai provokatiiviseen esitystapaan. Näin ollen sen lähtökohtana voidaan pitää performanssitaidetta tai speaktaakkeleita. Butlerin ajatus performatiivisuudesta ei kuitenkaan tarkoita performanssien ja speaktaakkeleiden kautta syntynyttä performatiivista esittämistä. (Parviainen, 2015, s. 279.)

Butlerin ajatuksia sovellettaessa onkin tärkeää tarkentaa performatiivin, performatiivisuuden ja performanssin ero. Performatiivi on lausuma, joka konvention avulla kykenee tuottamaan lausumansa asian. Performatiivisuus tarkoittaa jatkuvaa diskursiivista ja myös ruumiillista siteeraamiseen ja toistoon liittyvää tuotantoa, kun taas performanssi on esiintyjän toimijuuden tuote. (Rossi, 2017, s. 90–91.)

3.2 Kielen sukupuolittuneisuus

1970-luvulta alkaen on tutkittu kielten sukupuolittuneita rakenteita ja käyttöä. Erirakenteisille kielille on huomattu olevan yhtäläistä se, että välitetty ihmiskuva on mieskeskeistä. Miessukupuoli näyttäytyy usein ihmisen normina ja naissukupuoli normin sukupuolittuneena poikkeavuutena. (Engelberg, 2016, s. 13.) Voidaan sanoa, että sukupuolen merkitykset rakentuvat myös kielessä, diskursiivisesti.

Kielellistä mieskeskeistä ilmentymää sanotaan geneeriseksi eli yleispäteväksi tai yleistäväksi maskuliinisuudeksi. Geneerisellä maskuliinisuudella tarkoitetaan sitä, että maskuliinista kieliainesta ja miehen nimityksiä käytetään puhuttaessa paitsi miehistä, myös naisista ja ihmisistä yleensä. Suomessa geneerisesti käytetyt, mies- loppuiset tehtävänimikkeet, kuten esimies ja asiamies, ovat yleisesti käytössä virallisessa ammattinimikkeistössä (Engelberg, 2016, s. 13–15).

Yleisesti oletetaan, että geneeris-maskuliiniset ilmaukset ovat merkitykseltään sukupuolineutraaleja tai neutraalistuneita aikojen saatossa ja näin ollen tarkoittavat yhtä lailla naisia kuin miehiäkin. Geneeris-maskuliinisten ilmaisujen maskuliinista merkitystä vahvistaa kuitenkin se, että suomen kielessä on alettu käyttämään paralleelisesti sukupuoliin viittaavia vastineita (esimerkiksi virkamiehet ja virkanaiset) ja joskus myös geneeris-maskuliinista puhetta korjataan feminiini-ilmaisuilla, esimerkiksi isännöinti muutetaan emännöinniksi, kun tekijänä on nainen. (Engelberg, 2016, s. 16.)

Geneeriseen maskuliinisuuteen verrattuna geneerisesti käytettäviä feminiini-ilmauksia on selkeästi vähemmän. Suomen kielessä feminiinisten tehtävänimikkeiden käyttäminen miehistä puhuttaessa on harvinaisempaa mitä muissa kielissä. (Engelberg, 2016, s. 20.) Vakiintunut feminiininen ammattinimikkeistö ei yleensä siirry miestyöntekijöille (Engelberg 1998, 2002, Engelbergin, 2016, s. 20 mukaan). Esimerkiksi miestyöntekijöitä ei nimitetä lentoemänniksi, eikä edes feminiinisen mallin mukaan muodostetuksi lentoisänniksi, vaan stuerteiksi (Hornscheidt, 2003, Engelbergin, 2016, s. 20 mukaan). Voidaan siis sanoa, että ihmisiin viitattaessa geneeristä sukupuolisuutta hallitsevat maskuliinimuodot (Engelberg, 2016, s. 21).

3.3 Matkailutyön performatiivisuus

Tutkielmassani matkailutyön performatiivisuus rakentuu uuden työn vaatimina tekoina ja esityksinä, johon vaikuttavat ruumiillisuuden ja sukupuolen ehdot. Performatiivisuus tekoina pohjautuu Butlerin (1990) ajatukseen sukupuolesta seurauksena monenlaisesta tekemisestä. Matkailutyössä ja yleisesti palvelualoilla korostuvat naisellisina ominaisuuksina pidetyt taidot, kuten huolehtiminen ja järjestyksenpito (Veijola ym., 2013, s. 176). Veijolan & Jokisen (2008) feministisiin teorioihin nojaava käsite *Hostessing Society* näyttää sukupuolen vaikutukset uudessa työssä ja sen teoriassa. Heidän mukaan uuden työn luonteenomainen tekeminen näyttäytyykin emännöintinä (*hostessing*), jota harjoittavat sekä naiset että miehet, mutta erilaisin ehdoin ja seurauksin. *Hostessing* osaltaan toistaa ja vaatii luonteenomaisia naisellisuuden esityksiä, kuten sosiaalisten tilanteiden hallintaa ja vieraanvaraisuutta, jotka ovat tärkeitä miellyttävissä asiakaskohtaamisissa. Keskeisiä asioita emännöinnissä (*hostessing*) ovat ennakointi ja koordinointi: huolehtiminen siitä, että mitä tarvitaan seuraavaksi, kenen tarpeet tyydytetään ensimmäiseksi ja mikä vaatii huomiota. Uuden työn vaatimat naisellisuuden esitykset, kuten huolehtiminen ja vuorovaikutustaidot, nähdään tyyppillisinä ja luonteenomaisina naisten ominaisuuksina, mutta miesten kohdalla näitä pidetään taitoina. (Veijola & Jokinen, 2008, s. 177.)

Veijola ja Jokinen lähestyvät sukupuolta satunnaisena ja toisin toistettavissa olevana toimena, joka pohjautuu sekä Judith Butlerin (1990) ajatukseen sukupuolesta seurauksena monenlaisesta tekemisestä niin sanottuina performatiivisina tekoina, että Pierre Bourdieun (1990) käsitteeseen habituksesta (Veijola & Jokinen, 2008, s. 169). Bourdieun mukaan ruumiillinen habitus syntyy tietynlaisen elämäntyylin ja olosuhteiden tuotoksena. Voidaan sanoa, että ruumiillinen habitus on sosiaalista. Se on joukko tyyllillisiä piirteitä ja ominaisuuksia, joiden kautta samaistutaan johonkin ryhmään tai luokkaan. Bourdieu tarkoittaa ruumiillisella pääomalla koulutuksen, ruumiin muokkauksen ja kehon kultivoinnin kautta tehtyä panostusta itseensä. (Bourdieu, 1986, Parviaisen ym., 2016, s. 17 mukaan.)

Matkailututkimuksessa performatiivisuus-käsitteeseen on pureuduttu kahdesta näkökulmasta: tekona (*act*) ja esityksenä (*performance*) (Cohen & Cohen, 2012; Edensor 2001, 2007; Taylor, 2016; de Souza Bispon, 2016, s. 171 mukaan). Performatiivisuus tekona perustuu pohjimmiltaan John Austinin (1962) ideaan performatiivisista puheteoista, eli puheaktiteoriaan (de Souza Bispo, 2016, s. 171). Se laajentaa performatiivisuuden käsitettä

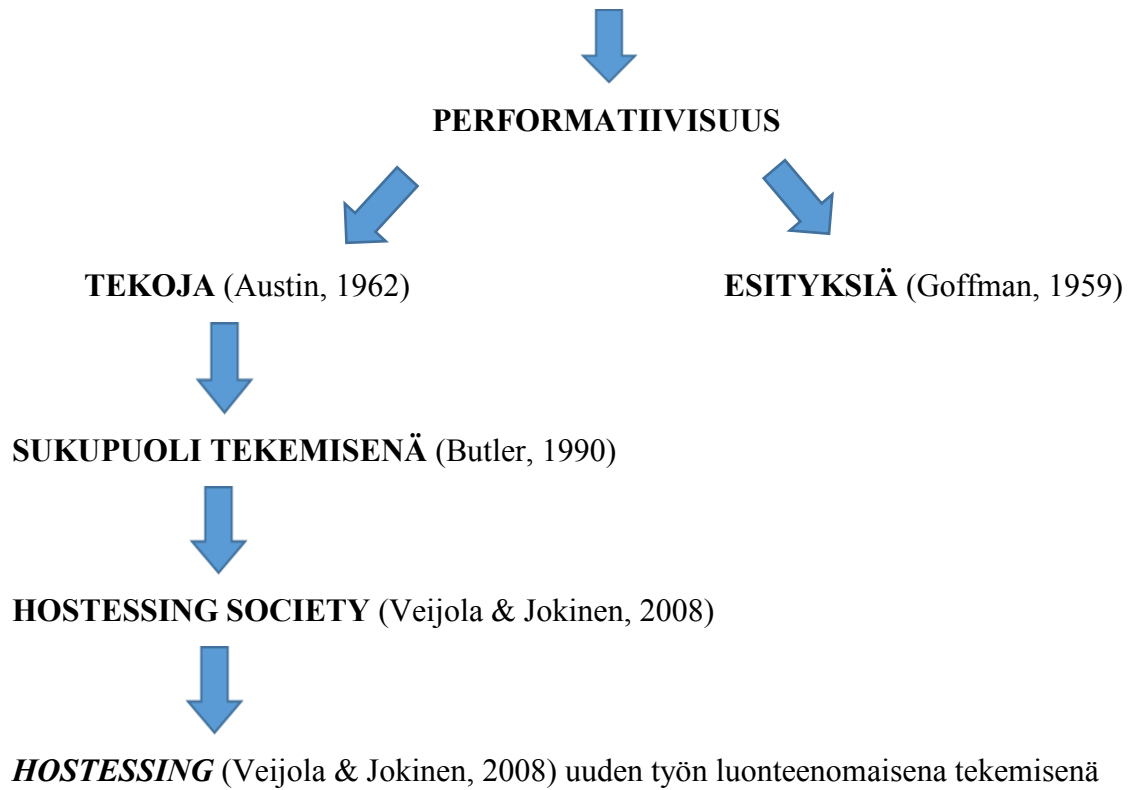
ilmaisujen lisäksi koskemaan myös ei-kielellisiä symbolisia tekoja, kuten eleitä tai tervehdyksiä. Keskeistä on se, että performatiiviset teot ”tekemällä asioita” muodostavat todellisuutta pikemminkin kuin heijastavat sosiaalista rakennetta. (Cohen & Cohen, 2012, s. 2183.) Performatiivinen näkökulma kiistää muuttumattoman henkilökohtaisen identiteetin olemassaolon ja korostaa, että yksilöillä on valta esittää itseään eri tavoin (Bell, 2008, Cohen & Cohenin, 2012, s. 2183 mukaan).

Performatiivisuus esityksenä (*performance*) perustuu sosiologi Erving Goffmanin (1959) käsitykseen sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, jonka mukaan sosiaalinen maailma on ikään kuin teatterin näyttämö, jossa ”minää” esitetään. Lähestymistavan mukaan ihmiset jokapäiväisessä elämässään soveltavat vaikutelman hallinnassaan (*impression management*) samoja menetelmiä kuin näyttelijät näyttämöllä sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. (Cohen & Cohen, 2012, s. 2183.) Tim Edensorin (2007, s. 204) mukaan esitys (*performance*) voidaan käsittää vuorovaikutteisena ja toisin toistettavissa olevana prosessina, jonka onnistuminen riippuu toimijan taidoista, kontekstista, jossa se esitetään ja tavasta, jolla yleisö sen tulkitsee.

Performatiivisen työn tutkimukset pohjautuvat palveluita koskeviin tutkimuksiin. Voidaan sanoa, että kaikki palvelutyö on epäsuorasti performatiivista. (Bryman, 2004, Bærenholdtin, & Jensenin, 2009, s. 352 mukaan). Palvelutyössä, johon myös matkailutyö luetaan, työntekijän täytyy kuulostaa ja näyttää oikealta (Warhurst & Nickson 2001, Valkosen, 2011, s. 174 mukaan). Adkinsin & Luryin mukaan ruumiillisten habitusten esittäminen, ylläpitäminen ja suorittaminen ovat osa työsuoritusta (Adkins & Lury, 2000; Julkunen, 2004; Valkosen, 2011, s. 174 mukaan). Myös työnantajat voivat osaltaan olla vaikuttamassa työntekijöidensä ruumiilliseen olemukseen ohjeistamalla heitä omaksumaan oikeanlaisen tyylin (Valkonen, 2011, s. 174–175). Palvelutyössä työntekijöiden on toteutettava tietynlaisia ruumistekniikoita, jotta voivat tuottaa uskottavan työidentiteetin asiakkaiden edessä (Valkonen, 2011, s. 181). Goffman (1959) esittääkin, että kaikki sosiaalinen vuorovaikutus on performanssia, jossa esitykset heijastavat yleisön odotuksia (Veijola ym., 2013, s. 176).

MATKAILUTYÖ UUTENA TYÖNÄ

(Valkonen & Veijola, 2008; Veijola & Jokinen, 2008; Valkonen, 2011)



Kuvio 1 Matkailutyön performatiivisuus

4. AINEISTOT JA MENETELMÄT

Tutkielmani pohjautuu laadulliseen tutkimusperinteeseen. Laadullinen tutkimus pyrkii selittämään kohteena olevan ilmiön laatua. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan erilaisia tutkimustapoja, joiden tavoitteena on ymmärtää ihmisten merkitysmaailmaa. Merkitykset ovat muodostuneet ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Näkemyksen mukaan ihmistä tutkittaessa (ei biologisena ilmiönä) tutkija ja tutkittava jakavat saman maailmankuvan, joka koostuu merkityksistä, joita ihmiset ovat antaneet ilmiöille. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 139.)

Tutkielmassani käytän analyysimenetelmänä diskurssianalyysiä ja aineistona ovat työpaikkailmoitukset. Tässä luvussa käsittelen myös tutkielman tieteenfilosofisia lähtökohtia, tutkimusetiikkaa ja tutkijapositiona. Sosiaalinen konstruktionismi toimii ontologisena ja epistemologisena lähtökohtana tutkielmassani.

4.1 Tieteenfilosofiset lähtökohdat

Tieteenfilosofiassa pohditaan todellisuuden ja tiedon luonnetta. Tutkimuskohteena ovat myös tutkimuksen menetelmät sekä käytännön ja toiminnan suhde. (Kakkuri-Knuuttila & Heinlahti, 2006, s. 11.) Tieteenfilosofiset lähtökohdat vaikuttavat tutkimuksen tekemiseen: millainen on tutkittavan todellisuuden luonne eli ontologia, tutkimuksella saatavan tiedon luonne eli epistemologia sekä tutkimuksessa käytettävä menetelmä eli metodologia. (Kakkuri-Knuuttila & Heinlahti, 2006, s. 131.) Toivo Salosen (2007) mukaan tieteenfilosofian tehtävä ei ole ainoastaan kuvata sitä, mitä on tiede, tai millaisia asioita tieteeseen liittyy. Hänen mukaan tieteenfilosofia pureutuu siihen, minkälaista tiede voi olla ja mitä tieteellä voi ylipäätään saavuttaa. (Salonen, 2007, s. 111.)

Tutkimukseni tieteenfilosofisena lähtökohtana on sosiaalinen konstruktionismi, joka on diskurssianalyysin teoreettinen koti (Jokinen, 2016, s. 251). Bergerin & Luckmannin (1966) teos *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen* on sosiaalisen konstruktionismi -perinteen klassikko. Heidän väittämän mukaan todellisuus on sosiaalisesti rakentunutta, jossa todellisuudella he tarkoittavat tahdostamme riippumatonta ilmiöiden maailmaa, jonka olemusta toiveemme eivät pysty muuttamaan. (Berger & Luckmann, 1966/1994, s. 11.) Yhteiskunta-

tieteissä sosiaalinen konstruktionismi lähestymistapana on saanut vaikutteita useilta eri tieteenaloilta, kuten sosiologiasta, filosofiasta ja kielitieteistä. Näin ollen sosiaalinen konstruktionismi on monialainen luonteeltaan. (Burr, 1995, s. 2.)

Sosiaalisesta konstruktionismista on olemassa erilaisia suuntauksia, mutta niille on löydettävissä yhdistäviä perusolettamuksia. Ensinnäkin sosiaalisen konstruktionismin mukaan meidän tulee suhtautua kriittisesti itsestään selvinä pidettyihin tapoihin ymmärtää maailmaa ja itseämme. Se rohkaisee meitä suhtautumaan epäilevästi oletuksiin, joiden mukaisesti maailma meille näyttäytyy. Toisena perusoletuksena on historiallisten ja kulttuuristen erityispiirteiden tunnustaminen. Ne tavat, joilla ymmärrämme maailmaa, ovat kulttuurisesti ja historiallisesti rakentuneita. Tämä tarkoittaa sitä, että käsityksemme ovat riippuvaisia siitä, missä ja minä aikana ihminen on elänyt. Kolmantena yhdistävänä tekijänä suuntauksille on käsitys tiedosta ja totuudesta. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan jokapäiväisessä elämässä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa käsitykset tiedosta ja totuudesta rakentuvat. Viimeisen perusolettamuksen mukaan tieto ja sosiaalinen toiminta liittyvät yhteen. (Burr, 1995, s. 2–5.)

Sosiaalisen konstruktionismin ja diskurssianalyysin välillä on vahva liitto. Sosiaalinen konstruktionismi lähtökohtana diskurssianalyttisessä tutkimuksessa on huomattavissa muun muassa valitusta tutkimuskohteesta. Diskurssianalyysissä tutkimuskohteena ovat ne kielelliset käytännöt, joissa sosiaalinen todellisuutemme rakentuu. Sosiaalinen konstruktionismi näkyy myös tutkijan ja tutkimuskohteen välisessä suhteessa: suhde on luonteeltaan konstrukttiivinen. Tällöin tutkija esittää sosiaalista todellisuutta tutkimustulostensa välityksellä, mutta on samanaikaisesti myös luomassa sitä. (Jokinen, 2016, s. 253.)

4.2 Diskurssianalyysi

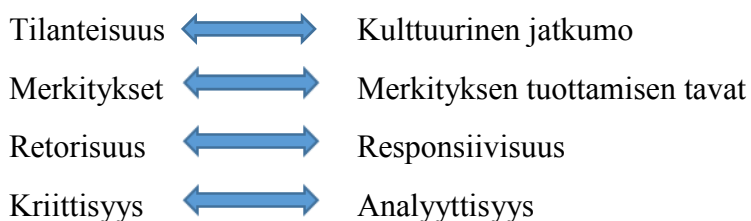
Diskurssianalyysin lähtökohtana on ajatus, että kielenkäyttö on kielellisen toiminnan lisäksi sosiaalista toimintaa. Diskurssintutkimuksen näkökulmasta kieli on ikään kuin joustava ja monitasoinen resurssi, jota käytetään eri aikoina ja eri tilanteissa tuottamaan merkityksiä. Kielenkäyttäjät toimii kielen asettamien reunaehtojen ja mahdollisuuksien sisällä. Diskurssintutkimus on kiinnostunut siitä, miten erilaisia todellisuuksia merkityksellistetään, millä ehdoilla niitä pystytään merkityksellistämään ja millaisia seurauksia tämä toiminta tuottaa.

Keskeistä diskurssintutkimuksessa on se, että millaiset merkitykset ovat vallassa, vähäpätöisempiä tai puuttuvia, ja minkä takia. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 13.)

Kieli on läsnä inhimillisessä toiminnassa. Diskurssianalyysissä tarkastellaan kieltä, esimerkiksi sen vaihtelua ja järjestyneisyyttä. Kieli ja sitä ympäröivä yhteiskunta ovat yhteen kietoutuneet. Tämän vuoksi diskurssianalyysin avulla saadaan lisää tietoa myös yhteiskunnasta ja kulttuurista. Kieli kietoo meidät yhteisöksi ja yhteisön jäseniksi. Kielenkäyttäjät ovat sosiaalisia toimijoita, joilla on mahdollisuuksia käyttää kielivaltaa ja keskustella siitä, miten asiat ovat. Diskurssianalyysissä on kyse siitä, että mitä kieli tekee käyttäjälleen, käyttäjä kielelleen ja kuinka kieli toimii erilaisissa tilanteissa.

(Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 13–14.)

Diskurssianalyysille on ominaista erilaisten tutkimuksellisten orientaatioiden käyttö. Yksi tapa tarkastella diskurssianalyttisen tutkimuksen kenttää on hahmottaa se neljän ulottuvuusparin avulla: *Tilanteisuus – Kulttuurinen jatkumo*, *Merkitykset – Merkitysten tuottamisen tavat*, *Retorisuus – Responsiivisuus*, *Kriittisyys – Analyttisyys* (ks. kuvio 2). Diskurssianalyysissä ulottuvuusparit ymmärretään jananana. Molemmat janan ulottuvuudet ovat tutkimuksessa usein läsnä, mutta painopiste vaihtelee eri tutkimuksissa eri tavoin. Ulottuvuusparien avulla havainnollistetaan diskurssianalyysin sisäisiä metodisia valintoja. (Jokinen & Juhila, 2016, s. 265–266.)



Kuvio 2 Diskurssianalyttisen tutkimuksen ulottuvuudet (Jokinen & Juhila, 2016, s. 268).

Merkitykset ovat keskiössä diskurssianalyttisessä tutkimuksessa: kysytään millaisia merkityksiä tutkittava ilmiö saa aineistossa, miten merkitykset muuttuvat ja mitkä merkitykset on jätetty huomiotta (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 167). Analyysissä olen keskittynyt siihen, että millaisia merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa. Analyysin taustalla on ajatus siitä, että rekrytointitilanteissa rakennetaan käsitystä

työn luonteesta ja vaatimuksista sekä työntekijyydestä (Huilaja & Valkonen, 2012, s. 134). Näin ollen tutkimukseni keskeiset painotukset paikantuvat kulttuurista jatkuvuutta painotta-vaan näkökulmaan, sekä merkitysten ja merkitysten tuottamisen tapoihin.

Diskurssianalyysissä merkityksellistämisen tavat ovat yhteydessä kyseisen ajan diskursiiviseen ilmapiiriin ja kulttuuriin merkityksiin laajemmassa mittakaavassa (Jokinen & Juhila, 2016 s. 269). Näin ollen puhe matkailutyön performatiivisuudesta ei sulkeudu ainoastaan työpaikkailmoituksen tilanteeseen ”tässä ja nyt” tapahtuvana toimintana, vaan rakentuu osana laajempaa yhteiskunnallista keskustelua eli *kulttuurisena jatkumona*. Olennaista on kuitenkin huomioida se, että diskurssia ympäröivä kulttuurinen konteksti ei yksistään sanele ja raamita analyysiä: se on edelleen avoin erilaisille tulkinnoille. (Jokinen & Juhila, 2016 s. 275).

Toinen keskeinen ulottuvuuspari tutkielmassani on *merkitykset ja merkityksen tuottamisen tavat*. Tutkimuksissa, joissa merkitykset ovat analysoinnin kohteena, kysymykset ovat usein mitä-muodossa. Tällöin kiinnostuksen kohteena ovat sisällöt, eli millaisia merkityksiä tuotetaan ihmisten kirjoituksissa ja puheissa. Miten-kysymyksiä käytetään puolestaan merkitysten tuottamisen tapoja painottavissa tutkimuksissa, eli miten ihmiset tuottavat merkityksiä erilaisia kielellisiä keinoja apuna käyttäen. Kielellisissä käytännöissä merkitykset ja niiden tuottamisen tavat ovat kuitenkin yhteen kietoutuneita ja useimmiten tutkimuksissa esitetään sekä mitä- että miten -kysymyksiä. (Jokinen & Juhila, 2016, s. 280.)

Merkitykset ja merkitysten tuottamisen tavat -janalla tutkimukseni asettuu keskivaiheille. Tutkielmassani kysytään sekä mitä-kysymyksiä että miten-kysymyksiä. Karkeasti sanottuna mitä-kysymykset vastaavat siihen, että mitä matkailutyön performatiivisuus työpaikkailmoituksissa on ja miten-kysymyksellä saadaan vastauksia siihen, että miten näitä tulkintoja rakennetaan. Pääpiirteittäin tutkielman tulosten pääluvut vastaavat mitä-kysymyksiin ja miten-kysymysten avulla muodostuvat alaluvut.

Diskurssianalyysissä korostetaan kielenkäyttöä tekoina ja toimintana. Kielenkäytössä on kyse monimutkaisesta ja perustavanlaatuisesta asiasta, ei ainoastaan ilmiöiden tai asioiden kuvauksesta. Tämän ajatuksen mukaan, ihmiset ovat kielen käyttäjinä mukana uusintamassa tai muuttamassa sitä kulttuurin virtaa, jonka antamalla välineillä kunakin aikakautena ilmiöitä ja asioita tehdään ymmärrettäväksi. Diskurssianalyysissä tarkastellaan sitä, että miten

erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä tuotetaan sosiaalista todellisuutta. Puheet ja teot ovat toimintaa, joka ylläpitää tai muuttaa sosiaalista todellisuutta. Tässä yhteydessä sosiaalisilla käytännöillä tarkoitetaan sitä, että merkityksiä tuottava toiminta ei synny irrallaan kulttuurin aineellisesta puolesta. (Suoninen, 2016, s. 232–233.)

Diskurssin käsite ei ole yksiselitteinen, koska eri yhteyksissä sillä voidaan tarkoittaa eri asioita. Diskurssin käsitteelle on löydettävissä kaksoisfokus: se rakentuu lausetta suurempien kokonaisuuksien avulla varsinaisessa kielenkäytön tilanteessa. Diskurssintutkimuksella tarkoitetaan siis tapaa tutkia kielenkäyttöä kontekstissaan osana sosiaalista toimintaa. Merkitykset ovat keskeisiä diskurssintutkimuksessa ja niillä tarkoitetaan tässä yhteydessä diskurssiivisen toiminnan tulosta, ei todellisuuden toisintamista. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 22–25.)

Ranskalainen filosofi Michel Foucault (1962–1984) on yksi vaikutusvaltaisista diskurssintutkimuksen teoreetikoista. Hänen mukaansa diskurssit ovat kiteytyneitä kulttuurisesti jaettu merkityksellistämisen tapoja, jotka muovaavat puhuttua kohdetta ja näin luovat ymmärrystä todellisuudesta. Hänen käsityksensä diskursseista, vallasta ja kielenkäytöstä ovat edelleen keskeisiä diskurssintutkimuksissa, mutta yhtä tyhjentävää tapaa määritellä diskurssi - käsitettä ei ole. Diskurssintutkijan täytyy tutkielmassaan perustellusti valita oma merkityksellistämisen tapansa ja päättää se, mitä hän diskurssilla tarkoittaa ja näiden avulla valita joitakin kiinnepisteitä. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 25–26.)

Tutkielmassani näen diskurssin rakentuvan erityisesti osana sosiaalisia käytäntöjä. Vivien Burrin (1995) mukaan diskurssit eivät ole abstrakteja ideoita tai puhumisen tapoja, jotka leijailevat irrallaan muusta maailmasta. Diskurssit ovat kiinnittyneitä siihen, miten ympärillä oleva yhteiskunta on järjestäytynyt ja toimii. Kapitalistisissa yhteiskunnissa on instituutioita kuten, oikeusjärjestelmä, koulutus, avioliitto ja perhe. Muun muassa nämä asiat antavat muodon ja sisällön ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Ne tarjoavat ihmisille sosiaalisia asemia ja statuksia. Esimerkiksi kapitalistisissa yhteiskunnissa ihmiset määrittellään joko työntekijöiksi, työnantajiksi tai työttömiksi. (Burr, 1995, s. 54–55.)

Tutkielman kielikäsitys pohjautuu funktionaaliseen näkökulmaan, jossa kieli nähdään sosiaalisena ilmiönä ja vuorovaikutuksen välineenä. Kieltä luonnehtivat monitulkintaisuus ja variaatio, sillä yhden ilmauksen voi merkityksellistää useilla eri tavoilla. Kieli on olemassa

ihmisten viestintää varten. Tämän kielikäsitteiden mukaan kielen rakenne, merkitys ja käyttö ovat toisiinsa kiinnittyneitä. Ei ole tarkoituksenmukaista kuvata kieltä kontekstistaan irrallisena. (Halliday, 1978, 1985, Luukkan, 2008, s. 139–140 mukaan.) Funktionaalisessa näkökulmassa keskeistä on siis se, että kielenkäyttöä analysoidaan todellisessa tilanteessa ja huomioidaan se, että millaisessa tilanteessa kieltä käytetään (Luukka, 2008, s. 141).

Analyysissäni ajattelen diskurssin olevan toiston ja variaatioiden avulla muotoutunut puhe-, ajattelu- ja toimintatapa määrättyssä sosiaalisessa tilanteessa ja tiettyinä aikoina. (Jokinen, 2010, s. 135.) Diskurssianalyysissä merkitykset ovat keskiössä, joten siksi koen diskurssianalyysin sopivan analyysimenetelmäksi tutkimukseeni. Sen avulla pyrin selvittämään, että millaisia merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa. Tämän avulla koitan selvittää, että miten työn performatiivisuuden ulottuvuudet rakentavat osaltaan käsitystä osaavasta matkailualan työvoimasta. Analyysiäni ovat ohjanneet asettamani osatutkimuskysymykset, joiden avulla tuloslukuni ovat muodostuneet: *Millaisia edellytyksiä, odotuksia ja ihanteita työruumiiseen kohdistuu työpaikkailmoituksissa? Mitä merkityksiä sukupuolittunut työ rakentaa työpaikkailmoituksissa? Millä tavalla työllistyvä habitus rakentuu työpaikkailmoituksissa?*

4.3 Aineiston kuvaus ja keruu

Työelämän sosiologiassa ja organisaatiotutkimuksessa työpaikkailmoituksia aineistona on käytetty harvoin. Työpaikkailmoitukset kuvaavat tietyn tehtävän tarpeita tietyssä organisaatiossa. Organisaation johto ja esimiehet ovat määritelleet tehtävään vaaditut tarpeet. Työpaikkailmoitukset sisältävät hakijan taitoihin kohdistuvia vaatimuksia, sekä niissä tuotetaan mielikuvia siitä, millainen haettavan henkilön persoona tulisi olla. Ilmoituksissa mainitaan usein myös työsuhde-edut ja muut työhön liittyvät palkinnot. Epäsuorasti näitä mainittuja etuuksia voidaan pitää työhön liittyvinä vaatimuksina, koska ne kuvastavat osaltaan työnhakijan henkilökohtaisten tavoitteiden ja työn välistä suhdetta. Näin ollen työpaikkailmoitusten voi ajatella kuvaavan organisaatioiden ylläpitämiä ihanteita työntekijästä. (Bennet, 2002; Lynch & Smith, 2001; Varjen, 2014, s. 55–56 mukaan.) Työpaikkailmoituksia tutkittaessa mielenkiintoista on erityisesti se, että niitä on julkaistu samanmuotoisina säännöllisesti jo melko kauan (Varje, 2014, s. 56).

Diskurssianalyysin aineisto on rajattu ja yksittäinen todellisuuden representaatio, joten tutkimus ei pyri tyhjentävään analyysiin ilmiöstä. Se millaista tietoa etsitään, ohjaa aineiston valinnassa. Keskeistä on havaita se, että millainen aineisto tarjoaa parhaiten näkökulmia ja ratkaisuehdotuksia asetettuun tutkimusongelmaan. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 157–158.) Aineiston määrä ja analyysitapa luovat reunaehdot aineiston rajaukselle. Analyysin tapa painottuu laadullisessa tutkimuksessa: kun aineisto on perusteellisesti analysoitu, eikä se tuo enää mitään uutta esiin, sitä on tarpeeksi. Aineiston rajaamisen määrittelyssä voidaan käyttää apuna saturaation eli kylläntymisen käsitettä. Kun aineistossa alkaa samat asiat toistumaan ja mitään uutta ei enää nouse esiin, aineistoa on riittävästi. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 160–161.) Tutkielmani aineisto on rajautunut nimenomaan saturaation käsitteen avulla.

Aineistoni koostuu 40 matkailualan työpaikkailmoituksista. Työpaikkailmoitukset ovat koko Suomen alueelta ja aineisto on kerätty 11.1.-14.2.2019 välisenä aikana. Työpaikkailmoituksia on haettu TE-palvelujen omilta internetsivuilta sekä eri työpaikkailmoitussivustoilta, joita ovat *duunitori*, *monster* ja *smilepalvelut*. Työpaikkailmoitukset on haettu sivustoilta hakusanoilla *matkailu* tai *matkailuala*. Olen pyrkinyt valitsemaan aineistoksi mahdollisimman erilaisia työpaikkailmoituksia, koska myös matkailutyön kirjo on laaja. Analysoitavien työpaikkailmoitusten työtehtäviä luonnehtii yleisesti palveluhenkisyys. Tekstissä aineisto-otteet ovat kursivoitu ja sisennetty ja olen merkinnyt ne numeroin 1–40 (ks. Liite 1).

Työpaikkailmoitusten pääasiallinen tehtävä on saada potentiaaliset työnhakijat kiinnostumaan tarjotusta työpaikasta (Markkanen, 2002, s. 29). Tutkielman aineistona olevat työpaikkailmoitukset ovat keskenään erimittaisia: muutaman ytimekkään virkkeen mittaisista ilmoituksista noin A4 sivun –mittaisiin seikkaperäisesti kirjoitettuihin ilmoituksiin. Sisällöiltään työpaikkailmoitukset noudattavat pääosin yleistä kaavaa, johon kuuluu ainakin haetun työpaikan kuvaus ja työntekijään kohdistuvat vaatimukset. Kirjoitustyyli on neutraalia yhtä työpaikkailmoitusta lukuun ottamatta, jossa ilmoitusteksti on kirjoitettu vapaamuotoisesti ja persoonallisemmalla otteella. Osassa työpaikkailmoituksista kerrotaan hyvin tarkasti yrityksestä ja yrityksen arvoista. Kaikissa ilmoituksissa työnimike haettuun tehtävään on tuotu esiin heti ilmoituksen alussa.

Tutkielmani yleisenä tavoitteena on selvittää, että millaisia ominaisuuksia edellytetään osavilta matkailualan työntekijöiltä nykypäivänä. Tämän vuoksi tutkielman aineisto-otteet ovat

eritoten niitä tekstejä, joissa on kuvailtu työvoimaan kohdistuvia odotuksia ja ihanneominaisuuksia. Tekstissä käytetyt aineisto-otteet eivät siis ole kokonaisia työpaikkailmoitustekstejä, vaan osia niistä. Aineistoksi valikoituneet työpaikkailmoitukset olen ensin kopioinut internetsivuilta kokonaisuudessaan erilliseen Word-tiedostoon, josta kopioin käytettävät aineisto-otteet edelleen tutkielmaan. Diskurssianalyyssissä merkittävää on se, että oma aineisto ja sen saattaminen analysoitavaan muotoon tukevat tutkielman tehtävää, eli helpottaa vastaamaan määrättyihin tutkimuskysymyksiin (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 162).

4.4 Tutkimusetiikka ja tutkijan positio

Työpaikkailmoitukset eivät sisällä arkaluontoista tai salassa pidettävää asiaa, joten ne eivät tuota tutkielmani kannalta tutkimuseettisiä ongelmia. Tutkijan tulee kuitenkin pohtia eettisiä valintoja verkkoaineistoa käyttäessään. Arja Kuula (2011) on käsitellyt tutkimuseettisiä kysymyksiä internetin käytöstä tutkimuksessa. Tutkielmani kannalta tutkimuseettisesti olennaiset asiat liittyvät seuraaviin kysymyksiin: onko sivustolla käytössä sisäänkirjautumisen rajoituksia, onko verkkoaineistolle määritelty säilytysaikaa, millaista on kohteena olevan aineiston sisältö luonteeltaan, ketä ovat sivustojen ylläpitäjät, mikä on sen käyttötarkoitus ja onko tutkimus perusteltua. (Kuula, 2011, s. 195–196.)

Tutkimusaineistoni eli työpaikkailmoitukset ovat julkista tietoa verkossa ja näin ollen helposti kaikkien luettavissa. Aineistona käytetyt työpaikkailmoitussivustot eivät vaadi käyttäjältä sisäänkirjautumista, joten se ei tuottanut rajoituksia tutkimuksen teossa. Työpaikkailmoitukset ovat saatavilla vain määrätyn hakuajan, jonka jälkeen ne poistuvat ilmoitussivustoilta. Näin ollen verkossa ilmoitetut työpaikkailmoitukset ovat hetkellisiä luonteeltaan. Aineiston haussa käytetyt työpaikkailmoitussivustot valikoituivat sen perusteella, että koen niiden olevan otollisia sivustoja juuri matkailualan työpaikkojen tarkastelussa. Käydessäni läpi eri työpaikkailmoitussivustoja huomasin, että toisinaan samat työpaikkailmoitukset sana tarkalleen löytyivät useammilta eri sivustoilta.

Työpaikkailmoitukset sisältävät kaiken oleellisen tiedon, jota potentiaaliset hakijat tarvitsevat. Koska työpaikkailmoitukset kertovat myös yrityksestä, täytyy huomioida se, että ne toimivat myös markkinoinnin välineenä. (Vaahtio, 2005, s. 129.) Tunnistettavuuden estäminen

eli anonymisointi on yksi keskeisistä tutkimuseettisistä normeista. Anonymisoinnilla suojellaan tutkittavia mahdollisilta haitallisilta seurauksilta, mikäli heidät tunnistettaisiin tutkimusjulkaisuista. (Kuula, 2011, s. 201.) Tutkielmani työpaikkailmoitusten aineisto-otteet olen anonymisoinut siten, että työntekijää/työntekijöitä hakevaa yritystä ei voi tunnistaa ilmoituksesta.

Aineiston saatavuus on tärkeä huomioida sitä valittaessa. Saatavuus vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen ja keston. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 161.) Internetin lisäksi työpaikkailmoituksia voi löytää muun muassa sanoma- tai ammattilehdistä sekä yritysten ja koulutuslaitosten ilmoitustauluilta. Näkisin, että internet aineisto on tutkimuksessani perusteltua saatavuuden näkökulmasta sekä sillä, että nykypäivänä vapaat työpaikat ilmoitetaan suurelta osin verkossa, jossa ne saavat paljon näkyvyyttä.

Diskurssianalyysin tulkitsijalle tutkimusaineistona käytettävät tekstit voivat näyttäytyä monenlaisina, sillä niitä voi tarkastella lukuisin eri tavoin. Merkittävää on ymmärtää tutkijan ja tutkittavan välillä oleva vuorovaikutuksellinen suhde. Tutkijan ja aineiston välistä suhdetta voi tarkastella tutkijan oman subjektiivisuuden avulla. Tällöin tarkastelun kohteena on se, miten esimerkiksi tutkijan henkilökohtaiset kokemukset saavat hänet huomaamaan tutkimusaineistosta tietyt asiat. Analyysissä tutkija perustaa väitteensä kuitenkin vahvasti aineistonsa kautta. (Juhila, 2016, s. 423.)

Aineisto voi kuitenkin puhutella tutkijaa eri tavoin. Diskurssianalyysille on ominaista se, että siinä voidaan käyttää useita erilaisia tutkimuksellisia tulkintaresursseja. Näiden lisäksi tutkijalla on oman elämänhistoriansa mukanaan tuomat tulkintaresurssit, joita ei voida täysin sivuuttaa. Vaikka tutkija häivyttäisi esiyymmärrystään minimiin, tutkija on kuitenkin kulttuurinen toimija. Merkittävää diskurssianalyysissä on se, että aineiston kieli nähdään todellisuutta konstruoitavana toimintana. (Juhila, 2016, s. 424.)

Tieteen tunnusmerkkejä ovat objektiivisuus ja kriittisyys. Tieteen tavoitteena on välittää tutkimuskohteesta mahdollisimman totuudenmukainen kuva. Tutkimustulokset eivät saa muodostua tutkijan omien mieltymysten tai subjektiivisten kokemusten mukaan. (Niiniluoto, 2002, s. 37.) Tutkijana paikannun matkailutyötä tekevänä naisena. Vaikka tutkielmassani pyrin objektiivisuuteen, en voi unohtaa oman työkokemukseni mukanaan tuomia havaintoja

ja omaan työntekijyyteeni kohdistuneita edellytyksiä, huomautuksia ja vaatimuksia, joita olen kohdannut matkailualalla.

5. RUUMIILLISTUNEEN TYÖN DISKURSSI

Tässä tulosluvussa tarkastelen sitä, että millaisia edellytyksiä, odotuksia ja ihanteita työruumiiseen kohdistuu työpaikkailmoituksissa. Perinteisessä mielessä ruumiillisella työllä on tarkoitettu työntekijän fyysistä kätevyyttä, kestävyyttä ja voiman käyttöä, jota vaaditaan työtehtävien hoitamisessa. Teollisesta tuotannosta jälkitekolliseen asiantuntija- ja palvelutalouteen siirtymisen kautta kognitiivisten kykyjen myötä hankittu koulutus ja kokemus ovat korostuneet työntekijöiden vaadituissa taidoissa. Ei voida kuitenkaan sanoa, että ruumiillisilla ominaisuuksilla ei olisi työssä enää merkitystä. Nykypäivänä työelämässä vaaditaan ”pehmeitä taitoja” kuten sosiaalisia taitoja ja vuorovaikutustaitoja. Näiden taitojen taustalla vaikuttavat edelleen erilaiset ruumiillisuuteen kytkeytyvät piirteet, potentiaalit ja kyvyt. (Parviainen, 2015, s. 276.) Työpaikkailmoituksissa (ilmoitus 2 ja 15) rakentuu puhe ruumiillistuneesta työstä fyysisyyteen liittyvinä edellytyksinä ja vaatimuksina.

*Työ on monipuolista ruumiillista työtä ulkona lumi ja jää materiaalina.
Työ vaatii riuskaa otetta, työkalujen käyttöä sekä ulkona ja ryhmässä työskentely ennestään tuttua. (ilmoitus 2)*

Edellytämme sinulta: Hyvää fyysistä kuntoa. (ilmoitus 15)

Diskurssi piirtää kuvaa siitä, että työ vaatii tiettyjä ruumiillisia ominaisuuksia ja fyysistä kätevyyttä, kuten hyvää *fyysistä kuntoa* ja *riuskaa* otetta. Näiden voidaan ajatella olevan ruumiillisen työn ominaisuuksia perinteisessä mielessä.

5.1 Esittävä työruumis

Palvelutyössä, johon myös matkailutyö osaltaan kuuluu, merkityksellistä on työntekijän kehollinen ja persoonallinen olemus sekä tyyli. Robin Leidnerin (1999) mukaan palvelutyössä hyödynnetään työtä tekevän henkilön ulkonäköä, tunteita, persoonaa sekä hänen henkisiä ja fyysisiä ominaisuuksia enemmän kuin muilla aloilla. Toisin sanoen matkailutyöntekijältä voidaan edellyttää tietynlaista pukeutumista, olemusta, puhetapaa, asennetta ja tyyliä. (Veijola ym., 2008, s. 54.)

Ruumiillistuneen työn diskurssia leimaavat erityisesti työntekijän fyysisiin ominaisuuksiin liitettävät odotukset sekä rajoitukset. Diskurssi rakentuu aineistossa myös mahdollisena

kompastuskivenä, mikäli esimerkiksi työnhakijan pituus ei riitä tai ulkonäkö ruumiin koristuksineen ei ole sopiva.

Mitä me odotamme sinulta? pituus 157–180 cm, ei näkyviä tatuointeja eikä lävistyksiä (ilmoitus 20)

Fyysisten ominaisuuksien lisäksi työruumiin tulee olla esiintymistaitoinen. Työroolien esittäminen ja esiintyminen ovat jo kauan olleet merkittävä organisaatiotutkimuksen osa (Brisset & Edgley, 1990, Parviaisen, 2011, s. 212 mukaan). Goffman käsittelee työntekijöiden työsuorituksia teatteritilan käsitteiden avulla. Hän tarkastelee niitä keinoja ja tapoja, joilla työelämän tavallisissa tilanteissa esittäytyään muille. Hän kohdistaa huomion niihin menelmiin, joilla yksilö säätelee ja ohjaa muiden hänestä saamia vaikutelmia. (Goffman, 1959/1971, s. 9.) Goffmanin mukaan yleinen käsitys on sellainen, että seurassa ollessaan yksilö suorittaa esityksensä ja toteuttaa osansa siten, että ”muut saisivat mitä ovat hakemassa” (Goffman, 1959/1971, s. 27). Työpaikkailmoituksissa puhe työntekijän esiintymistaidoista rakentuu työn vaatimuksena. Työntekijän on kyettävä ilmaisemaan itseään erilaisilla työn ”näyttämöillä” vakuuttavasti.

Tehtävä voi sisältää matkustamista ja hotelliemme edustamista maailmalla, joten olet esiintymiskykyinen mitä moninaisimmassa tilanteissa. (ilmoitus 3)

Arvostamme matkailun sidosryhmäverkoston tuntemusta, kokemusta tapahtumien järjestämisestä, selkeää suullista ja kirjallista esitystaitoa, sekä organisointikykyä. (ilmoitus 7)

Osaat esittää ideoita ja ohjeita selkeästi ja vakuuttavasti; kuuntelet aktiivisesti muita. (ilmoitus 6)

Palvelualan työntekijät valmistautuvat eri tavoilla esittämään ja käyttämään ruumistaan siirtyessään näyttämölle, jossa asiakaspalvelutilanne tapahtuu. Valmistautuminen voi tarkoittaa tietynlaisen hymyn tai ilmeen haltuunottoa sekä sopivaa äänenkäyttöä. Toiset saattavat muokata kehoaan kirurgisesti (Kinnunen, 2008), jotta antaisivat itsestään oikeanlaisen vaikutelman yleisölle, eli palvelutilanteessa asiakkaille. (Parviainen, 2011, s. 212–213.)

Työpaikkailmoituksissa matkailutyöntekijältä edellytetään ennen kaikkea iloisuutta, reippautta ja positiivista asennetta. Hochschildin (1983) mukaan palvelutyötä kuvataan emotio-

naaliseksi työksi, joka edellyttää työntekijän omien tunteiden hallintaa ylläpitääkseen ilmettä, joka saa aikaan asiakkaisissa miellyttävän ja turvallisen olotilan. Emotionaalisessa työssä tunteita käsitellään niin, että se tuottaa julkisesti havaittavan ruumiillisen esityksen. (Hochschild, 1983/2012, s. 7.)

Etsimme loistotiimiimme vahvistukseksi henkilöä, jolla on erinomaiset sosiaaliset taidot ja hymyä huulella - tiiminä näitä hommia tehdään! (ilmoitus 38)

Sinä olet ystävällinen ja iloinen asiakaspalvelija. (ilmoitus 39)

Olet empaattinen ja sympaattinen asiakaspalvelija ja omaat hyvän tilannetajun. (ilmoitus 35)

Palvelutyöntekijän odotetaan ottavan asiakas vastaan aina hymyssä suin (ilmoitus 38), vaikka oma mielentila olisi henkilökohtaisten asioiden takia jotain muuta. Matkailutyössä poikkeuksellista on se, että toiset viettävät lomaa ja toiset ovat töissä (Veijola ym., 2008, s. 23). Vapaa-ajalla ihmiset usein pakenevat omia huoliaan ja kiireitään, joten matkailualan työntekijöiden tulisi pitää yllä illuusiota rennosta loma ilmapiiristä, työntekijän omasta kiireestä ja kasautuvista töistä huolimatta. Työntekijältä edellytetään myös niin sanottua pelisilmää ja kykyä toimia tilanteen vaatimalla tavalla (ilmoitus 35).

Matkatoimistovirkailijan ja hotelliemännän työpaikkailmoituksissa (ilmoitus 19 ja 30) ilmaistaan suoraan se, että toisinaan työtä tehdään kiireen keskellä. Työntekijältä edellytetään tällöin paineensietokykyä ja tietynlaista kurinalaisuutta hallita hermot ja priorisoida olennaiset asiat kiiretilanteissa.

Sovit porukkaamme, jos sinussa on positiivista myyntihenkisyyttä ja olet tehokas kiiretilanteissa. (ilmoitus 19)

Omaksut nopeasti uusia asioita ja työkykysi ei herpaannu paineenkaan alla. Osaat keskittyä olennaiseen ja laittaa asiat tärkeysjärjestykseen kiireenkin keskellä. (ilmoitus 30)

Goffman käyttää käsitettä näyttämökuri, jolla tarkoitetaan sitä, että kurinalainen esittäjä pysyy hänelle annetussa tehtävässään. Esittäjällä on itsekuria ja hän kykenee piilottamaan henkilökohtaisten ongelmien nostattamat tunteet. Näyttämökurissa on kyse esittäjän kyvystä

hallita eleitään ja ilmeitään. Hänen on kyettävä tukahduttamaan todellinen tunnereaktionsa ja ilmaistava se, jota esitys vaatii. (Goffman, 1959/1971, s. 233–234.)

5.2 Yrittäjämäinen työruumis

Jälkitekollisessa palvelutaloudessa yrittäjyydestä on tullut merkittävä poliittinen ja yhteiskunnallinen käsite. Yrittäjyyteen kannustetaan yhteiskunnallisilla ja poliittisilla toimenpiteillä, mutta yrittäjyyttä pidetään myös esimerkkinä sille, että mitä on olla hyvä työntekijä ja kansalainen. (Lahikainen & Harni, 2016, s. 26.) Näkemyksen mukaan yrittäjyys mukailee tämänhetkistä yhteiskunnallistaloudellista ajattelutapaa, jossa jokaisen toivotaan toimivan kuten yrittäjä, itse itsensä yritys (Foucault 2008; du Gay 1996; Rose 1998; Lahikaisen & Harnin, 2016, s. 26 mukaan). Itsen yrittäjän elämä ja ruumis ovat kuin yritys, johon täytyy sijoittaa ja panostaa ja jota hänen on muovattava, markkinoitava ja myytävä, jotta se olisi haluttua työmarkkinoilla (Lahikainen & Harni, 2016, s. 27).

Yrittäjämäistä luonnetta kuvataan ominaisuuksilla, kuten rohkeus, aktiivisuus, luovuus ja riskinotto-kyky. Näitä piirteitä voidaan pitää hyvän työntekijän ja kansalaisen tuntomerkeinä. Yrittäjämäinen ihminen on ideaali, joka on vastuullinen ja toimelias, sekä saa asioita tapahtumaan. (Lahikainen & Harni, 2016, s. 31–32.) Työpaikkailmoituksissa rakentuu käsitys ihannetyöntekijästä osaltaan yrittäjämäisyyttä tavoitellen.

Asiakaspalveluhenkisyys, oma-aloitteisuus ja yrittäjämäinen toiminta ovat tiimmimme arvoja, joita toivomme myös Sinulta. (ilmoitus 26 ja 27)

Toimit kuin yrittäjä - haluat vapautta ja luottoa, otat vastuuta ja uskallat sitoutua siihen, mitä teet. (ilmoitus 31)

Työpaikkailmoituksissa työntekijän toimeliaisuuteen viitataan ”kääritään hihat” (ilmoitus 13) vertauskuvan avulla. Työssä arvostetaan ”tekemisen meininkiä”, jolloin työntekijän odotetaan ryhtyvän töihin, kun on sen aika. Työtehtävissä korostetaan ”Hands on” tyylistä työn otetta (ilmoitus 38 ja 3). Puhe tekemisestä rakentuu tällöin käytännönläheisenä työntehtävänä. Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 3) haetaan hotellitoiminnan projekti- ja kehitysjohtajaa. Näin ollen ihanne käytännönläheisen työn taidoista ylettyy myös johtotason tehtäviin.

Et kavahda pitkiä päiviä ja hihojen käärimistä - silloin kun sitä tarvitaan. - - Arvostamme suuresti positiivista elämänasennetta, innostusta matkailu- ja elämysliiketoimintaan sekä reipasta "hands on"-meininkiä. (ilmoitus 38)

Olemme perheyritys ja arvostamme Hands On-tyylistä työnteon otetta. (ilmoitus 3)

Haluat ottaa vastuuta, ideoida ja motivoida, etkä pelkää kääriä hihojasi ja ryhtyä töihin? (ilmoitus 13)

Yrittäjämäisiä ominaisuuksia luonnehtii innovatiivisuus, visionäärisyys, muutosherkkyys, ja riskinottokyky (Koiranen & Ruohotie, 2001, s. 105–107). Aineistossa puhe työntekijän tarvittavista ominaisuuksista ja taidoista rakentuu vahvasti yrittäjyyttä leimaavien piirteiden kautta. Työntekijän odotetaan työskentelevän omatoimisesti, ottavan vastuuta tekemisistään, pyrkiä luovuuteen ja tarttua töihin ”tekemisen meiningillä”.

5.3 Nuorekas työruumis

Monet matkailualan työt ovat matalan tulotason töitä ja kausiluonteisia. Usein nuoria palkataan matkailualan töihin, koska he luovat erityistä tunnelmaa työpaikalla. Matkailutöissä työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta ja vakituisen henkilöstön määrä on suhteellisen pieni. (Hjalager, 1996, 2007; Hjalager & Andersen, 1998, Bärenholdtin & Jensenin, 2009, s. 352 mukaan.)

Aineiston perusteella työntekijään kohdistuu osaltaan nuorekkuuden vaatimus. Työpaikkailmoituksia laadittaessa täytyy huomioida se, että syrjintä on kielletty työhönotossa iän (Finlex, 2014) tai sukupuolen perusteella (Finlex, 1986). Aineistona käytettävissä työpaikkailmoituksissa ei suorasti viitata työhakijan ikään, paitsi täysi-ikäisyyden vaatimuksessa. Puhe nuorekkuudesta työpaikkailmoituksissa nousee esille erityisesti silloin, kun kerrotaan yrityksestä ja yrityksen luonteesta. Puhe nuorekkaasta yrityksestä voi kuitenkin rakentaa hakijalle kuvaa siitä, että millaista henkilöä työhön haetaan.

Olemme nuorekas ja moderni yritys joka hakee perinteiselle toimialalle uusia toimintamalleja sekä kovaa kasvua. (ilmoitus 31)

Palvelemme laadukkaasti ja nuorekkaan innostuneella otteella, sillä samat adjektiivit todella sopivat kuvaamaan työilmapiiriämme! (ilmoitus 17)

Jos mieluiten myös työskentelet ilmailualan nuorekkaimmassa yrityksessä, mahtavien työkavereiden seurassa, tämä voi olla sinun tilaisuutesi! (ilmoitus 20)

Laaja-alaisesti katsottuna yhteiskunnalliset rakenteet ja kulttuuri-ideologiat ylläpitävät osaltaan sukupuolittuneita ja ikään kohdistuvia paineita ulkonäköön liittyen (Karjalainen, Niemistö & Hearn, 2016, s. 166). Organisaatioissa naiseen kohdistuu miehiin verrattuna enemmän syrjintää nimenomaan iän ja ulkonäön suhteen (Duncan & Loretto, 2004; Granleese & Sayer, 2005; Martin, 2003; Karjalaisen ym., 2016, s. 166 mukaan). Taina Kinnusen mukaan nuorekkaalta näyttäminen tarkoittaa samaa kuin olla tasapainoinen, onnellinen ja rakastettu, jotka myös sisältyvät käsityksiin kauneudesta (Kinnunen, 2010 s. 268).

Haemme uudehkoon pieneen (32 huonetta) elämyspalveluhotelliimme nuorekasta hotellinjohtajaa majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalveluiden johtotehtävään toimitusjohtajan aisapariksi. (ilmoitus 14)

Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 14) haetaan johtajaa majoituspalveluihin. Majoitusalan johtotehtävissä työntekijältä usein vaaditaan aikaisempaa työkokemusta alalta, jotta tehtävää kykenee hoitamaan menestyksekkäästi. Nuorekkuudesta puhuttaessa ei siis välttämättä tarkoiteta nuorta ikää, vaan henkilön nuorekasta ulkoista olemusta ja kykyä työskennellä nuorekkaassa ilmapiirissä.

5.4 Tiimipelaajan hyväkuntoinen työruumis

Työntekijän omistautuminen ajallisesti työhönsä ei riitä suorituksia korostavassa taloudessa. Myös työntekijän fyysisen ulkoisen olemuksen on soinnuttava yhteen yrityksen imagon kanssa. (Karjalainen ym., 2016, s. 166.) Työruumiin estetiikkaan on ilmestynyt uusia edellytyksiä, kuten esimerkiksi fyysinen hyväkuntoisuus (Huzell & Larsson, 2012, Karjalaisen ym., 2016, s. 169 mukaan).

Sinulla on hyvä kunto, reipas ote työhön ja osaat tehdä asioita myös omaloitteisesti. - - Luonteeltasi olet luotettava, vastuuntuntoinen, yhteistyökykyinen, joustava sekä palveluhenkinen ja viihdyt fyysisen työn parissa. (ilmoitus 30)

Nykyaikana terveeltä näyttäminen ei viittaa ainoastaan terveyteen – terveeltä näyttämistä voidaan pitää vertauskuvana hyvältä näyttämiselle. Terveeltä näyttäminen luo käsityksen,

että henkilö on oikeasti terve, ja terveiden ihmisten uskotaan kykenevän tekemään heille kuuluvat työtehtävät. (Karjalainen, ym., 2016, s. 171.) Esteettinen työskentely voidaan yhdistää uusliberalistisiin, kapitalistisiin ja yhteiskunnallisiin diskursseihin. Ne johdattelevat suhtautumaan pystyvään ja eheään ruumiiseen hyödykkeenä korostaen kilpailua, sopivaa painoa sekä ulkonäköä. (Espesito, 2015; Guthman, 2009; Witz ym., 2003, Karjalaisen ym., 2016, s. 172 mukaan.)

Matkustamohenkilökuntaa (*cabin crew*) hakevassa työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 29) puhutaan painoindeksistä (BMI), joka antaa osviittaa siitä, että onko ihminen alipainoinen, normaalipainoinen tai ylipainoinen. Ilmoituksessa työn luonnetta kuvataan fyysisesti vaativana, joten työntekijään kohdistuu terveen kehon ja normaalipainon vaatimus.

Requirements: Physically fit for this demanding role with a healthy Body Mass Index (BMI). (ilmoitus 29)

Suom. Työ edellyttää fyysistä hyväkuntoisuutta ja tervettä painoindeksiä.

Ammattimaista ruumista edustaa hyväkuntoinen ruumis (Trethewey, 1999, s. 446) ja organisaatioissa sitä luonnehtii kestävyys, sopiva paino ja hyväkuntoisuus (Karjalainen, ym., 2016, s. 174). Urheilullinen työntekijä ilmentää kykenevyyttä ja hallintaa, mutta esittää myös organisaation positiivisessa valossa. (Haynes, 2012; Zeithamlin, 2006; Karjalaisen ym., 2016, s. 175 mukaan). Työpaikkailmoituksessa matkaoppaan työhön (ilmoitus 18) puhe työntekijän urheilullisesta taustasta ilmaistaan selkeästi valttina työnhaussa. Eräoppaan työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 10) työntekijän liikunnallisuuteen viitataan epäsuorasti yrityksen reipashenkistä imagoa luonnehtien. Tämä luo kuvaa kuitenkin siitä, että eräoppaan tehtävään haetaan tupakoimatonta, liikunnallista ja ulkona viihtyvää henkilöä.

Lisäksi katsomme eduksi, jos sinulla on: Liikunnanohjaajan tai ryhmäliikunnan ohjaajan koulutus ja/tai vahva liikunnallinen harrastuspohja. (ilmoitus 18)

Olemme savuton, reipashenkinen työpaikka, ja meillä on myös erinomaiset ulkoilmaihmissen henkilöstöedut. (ilmoitus 10)

Työpaikkailmoituksissa käytetään paljon urheiluvertauskuvia: työntekijä rinnastetaan *tiimipelaajaan* (ilmoitus 35) ja *moniottelijaan* (ilmoitus 40) sekä työntekijöiltä edellytetään *sporttihenkisyyttä* (ilmoitus 40). Tiimipelaajuus rakentuu työntekijyyden kannalta tärkeänä ja tavoiteltavana. Diskurssissa korostuu erityisesti tiimityöskentelytaitojen merkittävyys. Diskurssi on vahva sen esiintymistiheydensä vuoksi aineistossa. Työpaikkailmoituksissa esiintyvien joukkuepeliin liittyvien metaforien avulla vahvistetaan yhteen hiileen puhaltamisen tärkeyttä yhteisen edun saavuttamiseksi. Työntekijää kannustetaan esimerkiksi *pyrkimään ryhmävoittoihin* (ilmoitus 6).

Pystyt työskentelemään itsenäisesti, mutta sinulla on vahvat yhteistyökyvyt ja pyrit ryhmävoittoihin. (ilmoitus 6)

Omaat todella timanttisen asenteen asiakkaiden palveluun ja olet loistava tiimipelaaja. (ilmoitus 35)

Kasvuyritykseen on haussa yrittäjähenkkinen ja määrätietoinen moniottelija. - - Tehtävä edellyttää sporttihenkestä luovaa hulluutta! (ilmoitus 40)

Tiimiajattelun ideologisessa mielessä työyhteisöt esitetään usein tiiviinä, perheen kaltaisina yhteisöinä, jotka sekä yhdistävät, huolehtivat, velvoittavat ja kannustavat henkilöstöä ponnistelemaan yhteisen hyödyn saavuttamiseksi (Casey, 1995, Valkosen, 2011, s. 54 mukaan). Yhteisön perustamisen kannalta on merkittävää, että yrityksen vision ja henkilöstön luonteiden välille muodostuu yhteensopivuus (Valkonen, 2011, s. 54). Tiimiajattelun merkittävyys matkailutyössä on havaittavissa muun muassa majoitusvaraamotyöntekijän työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 16).

Koska työ tehdään tiimin kanssa, on tärkeää, että hakijalla on hyvät tiimityöskentelytaidot sekä hän arvostaa yhdessä onnistumisen fiilistä. (ilmoitus 16)

Tiimiajattelu luo merkityksiä myös vastakkainasettelun kautta: toisaalta työntekijältä odotetaan vahvaa tiimityöskentelyosaamista, mutta toisaalta myös taitoja itsenäiseen työskentelyyn.

Odotamme sinulta kykyä työskennellä sekä itsenäisesti, että osana tiimiämme. (ilmoitus 1)

Sovit porukkaamme, sinulla on kykyä toimia ja ratkoa ongelmia itsenäisesti, mutta nautit myös me-hengestä ja sen ylläpitämisestä. (ilmoitus 19)

Sennettin (2002) mukaan työntekijöiden työhön tuomat sosiaaliset taidot ovatkin siirrettäviä. Työntekijöiden on osattava kuunnella ja auttaa muita, sekä sopeutua tiimin jäsenten vaihtuvuuteen. Hyvä tiimipelaaja osaa ottaa etäisyyttä, arvioida vanhoja vakiintuneita tapoja ja pohtia sitä, miten niitä voisi parantaa. Työntekijä ei saa jäädä menneeseen, vaan fokus on tässä hetkessä käsillä olevassa tehtävässä. (Sennett, 2002, s. 118.)

Tässä luvussa olen käsitellyt työruumiiseen kohdistuvia edellytyksiä, odotuksia ja ihanteita, joita työpaikkailmoituksissa ilmenee. Aineiston perusteella työntekijän tulee olla esiintymistaitoinen ja työntekijältä toivotaan yrittäjämäistä luonnetta. Puhe nuorekkaasta työruumiista rakentuu erityisesti työpaikkakuvausten yhteydessä, ei niinkään vaatimuksena työntekijän nuoreen ikään. Työntekijältä edellytetään hyväkuntoisuutta ja ilmoitusteksteissä käytetään paljon urheiluvirtauskuvia, joiden avulla vahvistetaan erityisesti tiimiajattelun merkitystä työn tekemisessä.

6. SUKUPUOLITTUNEEN TYÖN DISKURSSI

Työelämässä sukupuoli nähdään tunteita herättävänä ja ristiriitaisena asiana. Kaikki ovat jopa huomaamattaan osallisina sukupuolijakojen tuottamisessa ja ylläpitämisessä. (Heiskanen ym., 2010, s. 109.) Työelämässä vallitsevat sukupuolen mukaiset jaot ovat helposti havaittavissa. Nämä jaot muodostuvat sukupuolittuneiden käytäntöjen kautta, jotka puolestaan ovat vaikeasti tunnistettavissa. (Rantalaiho & Heiskanen, 1997, Heiskanen, ym. 2010, s. 109 mukaan.) Sukupuolittuneet käytännöt ovat lähellä meistä jokaista, joka vaikeuttaa niiden hahmottamista (Heiskanen ym., 2010, s. 109). Näitä käytäntöjä ja tapoja tutkimalla selvitetään muun muassa sitä, miten työelämän ammatillinen eriytyminen muodostuu (Korvajärvi, 2016, s. 149). Tässä tulosluvussa käsittelem sitä, mitä merkityksiä sukupuolittunut työ rakentaa matkailualan työpaikkailmoituksissa.

Tasa-arvolaki määrittää, että työpaikkailmoitukset eivät saa olla syrjiviä sukupuolen perusteella (Finlex, 1986). Tämä vuoksi työpaikkailmoituksissa ei suoranaisesti haeta tietyn sukupuolen omaavaa henkilöä. Työpaikan tehtävänimikkeissä käytetään kuitenkin melko paljon sukupuoleen viittaavia nimityksiä, kuten *isäntä* tai *emäntä*, jotka rakentavat sukupuolittuneita merkityksiä. Tulkintani työn sukupuolittuneista merkityksistä perustuu nimenomaan näiden ilmoitusten välittämänä, joissa on jollain tavalla käytetty sukupuoleen liittyviä tunnusmerkkejä

6.1 Sukupuolittuneen työn ruumiillisuus

Työn uuden ruumiillisuuden vuoksi useat ammatit ja työtehtävät ovat kuin tyylliteltyjä performansseja. Näissä performansseissa sukupuolen ja kehon esittäminen nähdään tärkeänä työn vaatimana taitona. (Kinnunen & Seppänen 2009; Witz, Warhurst & Nickson 2003; Veijola & Valtonen 2007; Valkosen, 2011, s. 161 mukaan.) Performanssit eivät ole jäykkiä sukupuoleen sidottuja, vaan myös miehet voivat esittää naisellisuuden performansseja. Uusi työ nojaa vuorovaikutuksellisuuteen, joten miehiltä voidaan jopa edellyttää näitä naisellisuuden esityksiä. Elämyksiä tarjoavissa asiakaspalvelutilanteissa työntekijöiltä odotetaan ruumiillista ”notkeutta” erilaisiin ja tilanteen vaatimiin sukupuoliperformansseihin. (Veijola, 2017 s. 216.) Sukupuoli nähdään siis tilanteeseen sovitettuna performanssina – ei niinkään yksilön muuttumattomana ominaisuutena (Adkins, 2005; Veijola & Jokinen, 2008,

Veijolan, 2017, s. 216 mukaan). Seuraavissa työpaikkailmoituksissa (ilmoitus 26 ja 27) haetaan saman työnantajan palvelukseen saaritalonmiestä ja saariemäntiä.

Etsimme SAARITALONMIESTÄ saarikohteisiimme. Saaritalonmiehen tehtäviin kuuluu saarikohteiden ylläpitotehtävät. Kiinteistönhuolto, tekniset tehtävät, vartiointi, kevyt metsänhoito sekä saarivieraiden asiakaspalvelu. Voit hyödyntää työssä myös muita erityisosaamisia. (ilmoitus 26)

Haemme SAARIEMÄNTIÄ. Saariemäntä huolehtii saarivieraiden asiakaspalvelusta, majoituspalveluiden vastaanotosta, kahvila-ravintolan ja Tilausravintolan ruokien valmistuksesta, myynnistä ja tarjoilusta. Saariemäntä huolehtii myös majoitustilojen siisteydestä. (ilmoitus 27)

Työpaikkailmoitukset (ilmoitukset 26 ja 27) osaltaan vahvistavat oletusta, jossa huolehtiminen, järjestyksen pito ja sosiaaliset taidot ovat erityisesti naisten taitoja työelämässä ja miehisiä ominaisuuksia luonnehtii fyysinen vahvuus ja tekninen osaaminen. Saaritalonmiehen (ilmoitus 26) työnkuvaan kuuluu myös saarivieraiden asiakaspalvelu. Tämä rakentaa kuvaa siitä, että talonmieheltä odotetaan mainittujen miehisten töiden lisäksi naisellisuuden esityksiä, joita vaaditaan ystävällisissä asiakaspalvelutilanteissa. Tämä vahvistaa Veijolan & Jokisen (2008, s. 177) käsitystä uuden työn luonteenomaisesta tekemisestä, eli emännöinnistä, jota harjoittavat sekä naiset että miehet, mutta erilaisin ehdoin ja seurauksin.

6.2 Naisten ja miesten työt

Ruumiillisten ehtojen vuoksi palvelutyö on sukupuolittunutta, vaikka selvästi erotettavaa jakoa miesten ja naisten töissä ei olisi nähtävissä. Palvelutilanteessa työntekijän sukupuoli on läsnä hänen ruumiillisessa habituksessaan, joten työntekijän olemus on sukupuolisesti esitettyä. (Valkonen, 2011, s. 177.) Julkusen (2010, s. 186) mukaan ruumis on sukupuolieron paikka: sosiaalisissa tilanteissa olemuksemme on näkyvillä ruumiin välityksellä ja ruumiin perusteella luokittelemme ihmisiä eri kategorioihin.

Yleinen tapa käsittää sukupuolia on tehdä se vastakkainasettelun kautta. Jakoa kahteen sukupuoleen on perusteltu fyysisillä eroilla, mutta sitä on myös problematisoitu useilla eri tavoilla. (Rossi, 2010, s. 23.) Niin sanotuissa miesten ja naisten töissä on kansallisia eroja, mutta niistä löytyy myös yhtäläisyyksiä eri maiden välillä (Charles, 2005, Julkusen, 2010, s.

131 mukaan). Miesten töitä luonnehtii kolme M:ää, jotka ovat *machinery*, *money* ja *management* (Perrons, 2005, Julkunen, 2010, s. 131 mukaan) ja naisten työn olemusta kuvaa kolme C:tä, eli *cleaning*, *cooking* ja *caring*. Leena Eräsaari (2010) on käyttänyt kolmen C:n suomennoksena kolmea K:ta, eli *kuuraus*, *kökkäys* ja *kaitseminen*. (Julkunen, 2010, s. 131.) Aineistosta oli löydettävissä selkeitä viittauksia siihen, että mitä pidetään stereotyyppisesti naisten töinä ja mitä miesten töinä.

Sukupuolidiskurssit pitävät sisällään erilaisia positioita, joihin asettumalla voi rakentaa maskuliinisuuttaan tai feminiinisyttään. Positiot, jotka sisältävät tietoa maskuliinisuuksista, kertovat mitä pidetään mieskategorian kannalta merkittävänä ja arvotetaan miehekkääksi. (Jokinen, 2010, s. 136.) Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 11) haetaan hiihtokeskustyöntekijää, eli *hissimiestä*. Diskurssin rakentama kuva sukupuolesta perustuu oletukseen, jossa maskuliinisuutta luonnehtii ruumiillinen vahvuus ja teknisten taitojen hallinta. Näin ollen puhe hissimiehestä toistaa perinteistä kuvaa maskuliinisina pidetyistä ominaisuuksista.

Hissimiehille eduksi on tekninen ymmärrys ja hyvä fyysinen kunto. Teknistä osaamista saattaa tarvita hissien pienimuotoisissa huoltotoimissa.
(ilmoitus 11)

Työpaikkailmoituksessa haetaan hotelliemäntää (ilmoitus 30), jolla tarkoitetaan hotellisiivouksen palveluohjaajaa. Hotelliemäntä –työnimikkeen käyttö ilmoituksessa rakentaa vahvasti kuvaa naispuolisesta työntekijästä. Työpaikkailmoituksen mukaan työntekijän tulee *omata silmää siisteyden suhteen* ja työntekeminen edellyttää erityistä huolellisuutta. Hotelliemännältä edellytetään *myös kykyä motivoida työntekijöitä*. Tällaisessa puheessa tunnustetaan se, että naisten töiden olemusta kuvastaa osaltaan Eräsaaren (2010, s. 219) käyttämät ilmaukset ”kuuraus” ja ”kaitseminen”.

Etsimme työhön osallistuvaa palveluohjaajaa hotellisiivoukseen. Simulta tulee luonnostaan pyrkimys tehdä työsi erheettömästi ja omaat vielä silmää siisteyden suhteen. -- Omaat kyvyn motivoida työntekijöitä. (ilmoitus 30)

Aineisto-otteissa (ilmoitus 11 ja 30) sukupuolidiskurssin taustalla vaikuttavat käsitykset sukupuolisista ominaisuuksista ja stereotyyppioista. Maskuliiniseksi ja feminiiniseksi ymmärrettyjä ominaisuuksia on yhdistetty sukupuolittuneisiin ruumiisiin erilaisissa diskursseissa ja

niihin liittyvässä vallassa. Näitä diskursseja on käytetty vahvistamaan näkemystä luonnostaan vastakkaisista sukupuolista, ylittämättömästä jaosta kahteen. (Rossi, 2003, s. 61.)

6.3 Sukupuolittuneen työn merkitys kielessä

Kielen mieskeskeistä ilmentymää sanotaan generiseksi eli yleispäteväksi maskuliinisuudeksi, jolla tarkoitetaan maskuliinista kieliainesta, joka viittaa kuitenkin molempiin sukupuoliin. Työpaikkailmoituksista löytyi yleispäteviä maskuliinimuotoja, muun muassa *esimies* (ilmoitus 34). Yleispätevä maskuliinisuus otaksutaan merkitykseltään usein sukupuolineutraaliksi, vaikka neutraalius on osoitettu kokeellisissa tutkimuksissa harhakuvitelmaksiksi. (Engelberg, 1993, 1998, 2010, s. 167–168.)

Ymmärrät myös esimiesvastuusi ja toimit sen mukaan - joka päivä! (ilmoitus 34)

Engelbergin mukaan mies on normi ja nainen sen sukupuolierityinen poikkeus kielessä. Kielet esittävät miehen perusmuotona eli tunnusmerkittömänä, yksinkertaisempaan ja naisen taas tunnusmerkkisenä. (Engelberg, 2010, s. 167). Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 4) haetaan baarityöntekijää, jota kutsutaan yleiskielessä usein baarimikoksi. Ilmoituksessa etsitään kuitenkin *baarimikkoa* tai *baaripirkkoa*, jolloin *baaripirkko* saa erityisen naisellisen tunnusmerkkinsä. Toisessa työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 20) haetaan lentoemäntiä ja stueretteja, jossa *lentoemäntä* on kielen kautta sukupuolittuneesti tunnusmerkillinen.

Etsimme kokenutta baarimikkoa tai -pirkkoa. (ilmoitus 4)

Haemme sekä uusia että kokeneita lentoemäntiä & stueretteja. (ilmoitus 20)

Nykyisin asiakaspalvelutilanteet ovat työntekijävetoisia ja sukupuoli on kietoutunut työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutustilanteeseen uusin tavoin. Tänä päivänä korostetaan työntekijän, joko naisen tai miehen, kykyä osata johtaa vuorovaikutustilanteita työnantajan toiveiden mukaisesti. Palvelutyön keskiössä nykypäivänä ovat vuorovaikutuksen tapa ja sisältö. Palvelualalla työntekijältä odotetaan kykyä ohjailta vuorovaikutustilanteita taloudellisten tu-

lostavoitteiden saavuttamiseksi. Tämän perusteella voisi ehdottaa, että työntekijän sukupuolella on aikaisempaa vähäisempi merkitys. Olennaista on työntekijän onnistunut vuorovai-
kutuksen tapa, jolla saavutetaan määritellyt tulostavoitteet. (Korvajärvi, 2016, s. 150–152.)
Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 39) haetaan kiinalaisille vieraille emäntää tai isäntää. Pu-
heessa rakentuu käsitys siitä, että työtehtävässä työntekijän sukupuolella ei ole väliä.

*Etsinnässä EMÄNTÄ/ISÄNTÄ KIINALAISILLE VIERAILLEMME. Sinä olet ystävällinen ja iloinen asiakaspalvelija. -- Työtehtäväsi on toimia pohjoismai-
sen elämäntavan kulttuuritulkkina ja olet aasialaisten vieraidemme isäntä/emäntä koko laivavierailun ajan. Otat heidät vastaan terminaalissa, opastat laivan käytäntöihin, kerrot palveluistamme ja toimit kommunikoin-
tiapuna esim. ravintoloissa ja merimyymälöissä. Toivomme, että olet valmis työskentelemään myös muissa tehtävissä kuten myynti-, tarjoilu-, tai siivous-
työssä. (ilmoitus 39)*

Nähdäkseni sukupuolittuneita merkityksiä syntyy työpaikkailmoituksissa kielen kautta, ehkä jopa huomaamatta, joka voi vaikuttaa siihen, että mitä sukupuolta omaava henkilö todennä-
köisemmin hakee kyseistä paikkaa. Aineiston perusteella sukupuolittuneen työn merkitys
rakentuu aineistossa kahtalaisena: toisaalta on löydettävissä selkeitä viittauksia siihen, mitkä
ovat stereotyyppisesti naisten töitä ja mitkä miesten töitä. Yhtäältä vaikuttaa siltä, että suku-
puolella ei ole niin suurta merkitystä, kunhan on ystävällinen asiakaspalvelija ja valmis te-
kemään monenlaisia työtehtäviä. Aineiston perusteella voi myös väittää, että matkailutyö
vaatii emännöintiä (*hostessing*), sekä naisilta että miehiltä (ks. Veijola & Jokinen, 2008).

7. MONINAISTUVAN TYÖN DISKURSSI

Niin sanotussa ”uudessa taloudessa” vaikutelmia, vuorovaikutusta ja immateriaalisia tuotoksia pidetään materiaalisuutta tärkeämpänä. Tällöin menestymisen ja työllistymisen kannalta yksilön on oltava muuntautumiskykyinen, joustava ja refleksiivinen. (Skeggs, 2004, Nikusen, 2016, s. 80 mukaan.) Tässä luvussa tarkastelun kohteena on matkailutyöntekijän työllistyvän habituksen rakentuminen työpaikkailmoituksissa.

7.1 Joustava moniosaaja

Sennettin (2002) mukaan sanalla *joustavuus (flexibility)* alkuperäisessä merkityksessään tarkoitettiin havaintoa, kun tuulen riepottelemat puun oksat palautuivat aina alkuperäiseen asentoonsa takaisin. Joustavuus ilmentää siis puun taipumusta sekä antaa myöten että palautua. Alkuperäinen ajatus joustavuudesta voidaan liittää myös ihmisen toimintaan. Ihmisen pitäisi olla sitkeä ja luja ja kyetä mukautumaan muuttuviin olosuhteisiin. (Sennett, 2002, s. 45.) Työpaikkailmoituksissa työllistyvä habitus rakentuu osaltaan joustavuuden kautta, joka sopii yhteen Sennettin (2002) näkemykseen joustavuudesta ihmisen toiminnassa.

Aineistossa puhe joustavuudesta linkittyy sekä työaikoihin että työn tekemisen luonteeseen. Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 20) haetaan lentoemäntiä ja stueretteja. Lentohenkilöstön työnkuva leimaa tyypillisesti vaihtelevat työajat vaativissa oloissa. Työntekijältä vaaditaan joustoa ja ruumiin rytmit on sovitettava epäsäännölliseen vuorotyöhön. Toisaalta joustavuus rakentuu työn tekemisen kautta, kuten matkailualan opettajan työpaikkailmoituksessa kuvataan (ilmoitus 22). Samassa ilmoituksessa työntekijältä toivotaan myös hyviä vuorovaikutustaitoja, joten joustavuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi työntekijän kykyä työskennellä sulavasti erilaisten ihmisten kanssa ja erilaisissa ympäristöissä.

Odotamme valmiuksia työskennellä epäsäännöllisessä vuorotyössä ja joustavuutta vaihteleviin työaikoihin. (ilmoitus 20)

Toivomme sinulta hyviä vuorovaikutustaitoja sekä joustavuutta työskentelyssä. (ilmoitus 22)

Puhe joustavuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa kaksijakoisena. Toisaalta työntekijältä edellytetään joustavuutta sekä työaikojen suhteen että työn tekemisessä, mutta yhtäältä työnantaja luonnehtii työpaikkaa joustavuuden kautta. Joustava työympäristö rakentaa kuvaa työstä, jossa työntekijä voi työskennellä melko itsenäisesti ilman tarkkoja rajoituksia koskien työaikaa –ja paikkaa. Työajan -ja paikan joustot on nähty positiivisina asioina kaikkien osapuolten näkökulmasta (Julkunen, 2008, s. 107). Työpaikkailmoituksissa mainittu joustava työympäristö voi houkutella työntekijöitä hakemaan kyseistä paikkaa.

Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 30) haetaan hotelliemäntää eli hotellisiivouksen palveluohjaaja. Ilmoituksessa työympäristöä sanotaan joustavaksi. Nähdäkseni hotellin kerrosesi-miehen tulee kuitenkin olla työpaikalla silloin, kun on huonesiivousten aika. Siivottavien huoneiden lukumäärä riippuu hotellin varaustilanteesta, joka voi vaikuttaa työpäivän pituuteen. Näin ollen vaikuttaa siltä, että työntekijällä ei ole juurikaan vapautta vaikuttaa työai-kaan –ja paikkaan. Ilmoituksessa on mainittu myös työajat, joita leimaa epämääräisyys sekä työpäivän kestossa että ajankohdassa (päivätyö/yötyö, arkityö/viikonlopputyö). Ajattelen, että ilmoituksessa mainitusta joustavasta työympäristöstä huolimatta, joustavuuden vaatimus kohdistuu ennen kaikkea työntekijään. Työpaikkailmoituksissa puhetta joustavasta työympäristöstä voidaan myös käyttää työpaikan markkinoinnin tarkoituksessa.

Tarjoamme sinulle mukavan ja joustavan työympäristön. Työajat vaihtelevat: n. 5 pv viikossa, työpäivän pituus voi olla 6 tunnista aina 8 tuntiin. Työ on pääasiassa päivätyötä ja työvuoroja on myös viikonloppuisin. (ilmoitus 30)

Matkailutyötä luonnehtii sesonkiluonteisuus. Sesonkivaihtelut matkailualalla johtuvat matkailijamäärien ajallisesta epätasaisesta jakautumisesta. Sesonkiluonteisuus näkyy eri lailla eri paikoissa. Esimerkiksi talvi on kiireisin matkailusesonki Rovaniemellä, kun taas Savonlinnassa matkailu on kiivaimmillaan kesällä. Sesonkiluonteisuus vaikuttaa luonnollisesti matkailutyöntekijöiden työnkuvaan: työajat ovat epäsäännölliset ja työsuhteet ovat useimmiten määräaikaisia. (Honkanen, 2017, s. 115–116.) Työpaikkailmoituksissa (ilmoitus 25 ja 4) haetaan sesonkityöntekijöitä. Sesonkiluonteisissa kausitoissa töitä tehdään intensiivisesti silloin kun niitä on tarjolla ja työtehtävien kirjo on laaja.

Messityön / messipojan työnkuva on monipuolinen. Päiväristeilyillä huolehdit asiakkaiden viihtyvyydestä, toimit merirosvoseikkailujen vetäjänä perheen pienimmille, sekä tietyillä lähdoillä huolehdit lipunmyynnistä ja myyntitilityksestä. Työskentelet myös tarjoilijana. --

Työvuorot painottuvat risteilyjen ajalle, mutta toivomme joustavaa käytettävyyttä sesongin aikana. (ilmoitus 25)

Etsimme kokenutta baarimikkoa tai -pirkkoa kevätseasoniksi 2019 heti tammi-kuun alusta alkaen huhtikuun loppupuolelle. - - Olemme perheyritys, jossa kaikki tekevät vähän kaikkea. Työnkuvaan kuuluu toki ensisijaisesti juoman valutus ja rakennus (perusdrinkit, ei mitään turhaa koreilua), mutta myös mm. lounaskeiton valmistus ja mahdolliset avustavat tehtävät respassa tai siivouksessa. Vuorot sijoittuvat 9.30-04 välille. Nakki saattaa naksahda myös bingo-tai karaokevuoron kohdalle. Töitä on, joten niitä ei kannata pelätä. (ilmoitus 4)

Aineistossa työn vaatimat taidot rakentuvat joustavuuden lisäksi moniosaamisen kautta. Baarityöntekijää hakevassa työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 4) työpaikalla *kaikki tekevät vähän kaikkea* ja *töitä ei kannata pelätä*, koska niitä riittää. Puheessa rakentuu vahvasti työntekijään kohdistuva vaatimus heittäytyä erilaisiin tilanteisiin ja valmius tehdä monenlaisia työtehtäviä. Monen työtehtävän hallitseminen ansiokkaasti ei koske ainoastaan sesonkiluonteisia töitä, vaan luonnehtii myös yleisesti matkailutyön tehtäviä, kuten ilmoitukset 6 ja 31 havainnollistavat. Myyntipäällikön (ilmoitus 31) toimenkuvaa leimaa mukautumiskykyisyyden vaatimus: töitä tehdään aina asiakkaan ehdoilla.

Pystyt keskittymään tehokkaasti monialaisiin tehtäviin – saatat joutua vaihtamaan suuntaa lennossa. (ilmoitus 6)

Pystyt tarvittaessa venymään roolissasi niin, että kaiken toiminnan keskiössä on aina asiakas. (ilmoitus 31)

Työpaikkailmoituksista rakentui selkeästi ihanne työntekijästä, joka on joustava, sopeutumiskykyinen ja kykenee hoitamaan erilaisia työtehtäviä. Vähämäen (2004) mukaan uudessa työssä työntekijä ei voi suorittaa mekaanisesti tiettyä työtehtävää, vaan työssä ovat läsnä työntekijän tunteet, aistit, koko elämä. Oleellista on, että työntekijä osaa toimia odottamattomissa tilanteissa ja kykenee vastaamaan tarjoutuviin tilaisuuksiin. (Vähämäki, 2004, s. 58.)

7.2 Verkostoitumisen ja liikkuvuuden vaatimus

Verkostoitumisella tarkoitetaan toimintatapaa, jossa joukko toimijoita tekee yhteistyötä. Verkostomainen toimintatapa on vakiinnuttanut paikkansa erilaisissa yhteyksissä. Verkostomaisuus näkyy erityisen hyvin yritysten tavassa järjestäytyä: esimerkiksi seudulliset organisaatiot rakentavat keskenään yhteistyöverkostoja. Verkostomaisten toimintatapojen käytöllä on nähty positiivisia seurauksia työn tuloksissa. Yhteistyön etuna on se, että yhteinen päätöksenteko ja toiminta aikaansaavat parempia ratkaisuja verrattuna toimijoiden itsenäisesti tehtyihin päätöksiin. (Koppenjan & Klijn, 2004, Valkaman & Järvensivun, 2010, s. 165 mukaan.) Verkostonäkökulman avulla eri toimijat pystyvät työskentelemään saman kokonaisuuden parissa. Verkosto viittaa avoimuuteen, ei poissulkevuuteen. Verkostoajattelussa huomio kohdistuu vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon, sekä niihin muuttuviin ilmiöihin, joissa nämä konkretisoituvat. (Eriksson, 2006, s. 86–87.)

Aineistossa työn luonteen kuvauksen yhteydessä käytetään usein verkostomaisuuden käsitettä. Tämä piirtää kuvaa siitä, että työntekijöiden täytyy tulla toimeen toisten ihmisten kanssa ja liikkua joustavasti tilasta toiseen erilaisissa ja muuttuvissa ympäristöissä. Työntekijältä edellytetään kykyä kommunikoida sujuvasti ja puhe työntekijän hyvistä vuorovaikutustaidoista rakentuukin erittäin vahvana ja tavoiteltavana aineistossa.

Kokemus alan kansallisista ja kansainvälisistä verkostoista sekä valmius yritysten kanssa tehtävään yhteistyöhön tukevat tehtävän menestyksellistä hoitamista. (ilmoitus 37)

Tehtävä edellyttää sinulta rohkeutta tarttua haasteisiin ja kykyä kommunikoida ja verkostoitua ihmisten kanssa. (ilmoitus 40)

Vähämäen (2004) mukaan uudessa verkostoituneessa työssä ensisijaisia taitoja ovat kommunikaatiokyvyt. Niiden kykyjen avustamana voidaan ohjailta ihmisten välisiä suhteita. Niissä on kyse myös taidoista, joiden avulla osataan järjestellä erilaisia ja toisilleen vieraita asioita keskenään. Näin ollen esimerkiksi sulkeutunut ja joustamaton koulutus eivät vastaa uuden työn vaatimuksiin, joissa erilaisten ihmisten kyvyt, tiedot ja kokemukset yhdistetään niin, että voidaan luoda jotain uutta. (Vähämäki, 2004, s. 55–56.)

Työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 12) haetaan matkailun projektipäällikköä, jossa työn luonne on kuvattu verkostomaisena. Puheessa rakentuu kuva työntekijästä, joka toimii ikään

kuin linkkinä eri toimijoiden välillä. Näkisin, että työntekijän kommunikaatiotaidoilla tarkoitetaan paitsi hyviä kielellisiä viestintätaitoja, mutta myös Vähämäen (2004) kuvaamaa kykyä, jonka avulla osataan yhdistellä eri ihmisryhmien, kuten alueen yrittäjien ja aluekehittäjien osaamista ja tietotaitoa menestyksekkään lopputuloksen saavuttamiseksi.

Pääset edistämään seudun yritysten verkostoitumista, yhteiskehittämistä ja tuotteistamista, sekä myynnin ja markkinoinnin viimeisimpien ratkaisujen hyödyntämistä. Toimit verkostomaisesti rakentaen kansainvälisen tason matkakohdetta tavoitteellisesti yhdessä muun tiimin kanssa. - - Verkostomaisen työn luonteen takia painotamme hyviä vuorovaikutus- ja viestintätaitoja, sekä kykyä rakentaa luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. (ilmoitus 12)

Verkostoitumisen lisäksi työntekijältä edellytetään valmiutta matkustaa työn vuoksi, kuten matkailukoordinaattorin (ilmoitus 7) ja projektipäällikön (ilmoitus 9) työpaikkailmoituksissa tuodaan julki. Molempia työpaikkailmoituksia yhdistää myös kielitaitoon kohdistuvat vaatimukset, jonka perusteella työntekijän edellytetään työskentelevän sujuvasti myös kansainvälisillä kentillä.

Tehtävään valittavalta henkilöltä edellytämme tehtävään soveltuvaa vähintään opistotasoista koulutusta, yhteistyökykyä, hankekokemusta, kokemusta matkailun kehittämisestä, matkustusvalmiutta, sujuvaa englannin kielen taitoa ja riittävää tietoteknistä osaamista. Tehtävä edellyttää oman auton käyttöä. (ilmoitus 7)

Tehtävä edellyttää matkustusvalmiutta, hyviä verkostoja ja sujuvaa englannin kielen taitoa; eduksi luetaan ruotsi, saksa ja muu kielitaito sekä alueen matkailun tuntemus. (ilmoitus 9)

Nyky-yhteiskunnassa liikkuvuus nähdään myönteisenä ja arvostettavana asiana (Nikunen, 2016, s. 77). Sosiologi Zygmunt Bauman (2002) puhuu ”notkeasta modernista”, jossa eliitti nähdään kansallisista rajoista piittaamattomana, globaalina, liikkuvana ja verkostoituneena. Hänen mukaan menestyneiden tyylillä on taipumus muuttua johtavaksi tyyliksi: tyylin jäljittely on sekä tavoittelemisen arvoista että välttämätöntä. (Bauman, 2002, s. 185–186.) Liikkuvuus ja verkostoituminen kulkevat ikään kuin käsi kädessä: verkostoitumisessa vaaditaan globaalia liikettä. Nykypäivänä merkittävämpänä pidetään sitä, keitä tuntee, kuin sitä, mitä osaa tai tietää. (Elliott & Urry, 2010, Nikusen, 2016 s. 84 mukaan.) Liikkuvuuden vaatimus rakentaa matkailutyön työllistyvää habitusta osaltaan edustamistaitoisen kosmopoliitin ihanteen kautta, kuten hotellin projekti- ja kehitysjohtajan työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 3) tulee ilmi.

Olet toiminut kansainvälisen luksusmatkailun parissa, ymmärrät laajasti erilaisia kulttuureja sekä laadukkaita matkailupalveluita ostavien asiakasryhmien toiveita. - - Olisi myös hienoa, jos omaisit kansainvälistä työkokemusta. - - Tehtävä voi sisältää matkustamista ja hotelliemme edustamista maailmalla, joten olet esiintymiskykyinen mitä moninaisimmissa tilanteissa. (ilmoitus 3)

Toisaalta liikkuvuuden kasvaessa esiin nousee myös negatiivisia ilmiöitä: ympäristöuhkia kuten ilmastonmuutos, eriarvoistumista ja ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia. (Elliott & Urry, 2010, Nikusen, 2016, s. 77 mukaan). Työntekijän liikkuvuutta voivat rajoittaa erilaiset fyysiset esteet, kuten vammat. Sosiaaliset esteet, kuten perheveloitteet voivat myös rajoittaa liikkuvuutta. (Nikunen, 2016, s. 85.) Matkailukoordinaattorin (ilmoitus 7) työpaikkailmoituksessa edellytetään matkustusvalmiutta, sekä lisäksi oman auton käyttöä, joka voi karsia potentiaalisia hakijoita. Näin ollen puhe matkustusvalmiudesta rakentuu osaltaan toisia pois-sulkevana liikkuvuuden vaatimuksen myötä.

7.3 Haussa ”hyvä tyyppi”

Tutkimusten mukaan töihin rekrytoidaan ”hyviä tyyppejä”. Hyvillä tyypeillä on sana hallussa, he osaavat kommunikoida, priorisoida olennaiset asiat, järjestää, organisoida ja pitää huolta monista asioista yhtä aikaa. Vaikka sukupuolesta ei suoranaisesti puhuta, voisi kuvitella, että feminiinisiksi miellettyjä vuorovaikutustaitoja pidettäisiin arvossa. (Korvajärvi, 2010, s. 192).

Tässä työtehtävässä tärkeää on persoonallisuutesi. (ilmoitus 33)

Työpaikkailmoituksista nousee työntekijän persoonallisuutta korostava diskurssi. Uusi työ, johon myös matkailutyö luetaan, on performatiivista, ja työtä pidetään itseilmaisun välineenä. Uudessa työssä työntekijän on tuotava persoonansa esille työpaikalla. Persoonallisuus koostuu tunteista ja haluista ja se saa muotonsa itsen ilmaisussa, vitaalisuudessa ja räis-kyvässä eloisuudessa. (Holvas & Vähämäki, 2005, s. 92–93.) Työpaikkailmoituksissa puhe persoonasta ja persoonallisuudesta rakentuu sukupuolittuneesti neutraalina, eli puheessa ei rakenneta selkeitä viittauksia sukupuolisiin stereotypioihin. Aineistossa ilmennyt työntekijän *empatiakykyisyys* (ilmoitus 6) on kuitenkin rinnastettavissa naisellisiin pidettyihin ominaisuuksiin.

Sinulla on vaikuttava persoonallisuus: olet älyllisesti ketterä, yrittäjähenkinen, empatiakykyinen ja yhteistyöhaluinen. (ilmoitus 6)

Työntekijän persoonallisuuteen viitataan sanalla *vaikuttava* (ilmoitus 6), joka rakentaa diskurssia monisävyisenä ja lataavana: työntekijän persoonaan ja persoonallisuuteen kohdistetaan korkeita odotuksia. Myös eräoppaan työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 10) nimenomaan työntekijän persoonallisuus on avainasemassa onnistuneen asiakaspalvelun takaamiseksi. Puhe persoonallisuudesta osoittaa, että sopivaa persoonaa voidaan korostaa rekrytointiprosessissa koulutusta arvokkaampana, kuten myyntineuvottelijan työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 8) mainitaan. Kinnusen & Parviaisen (2016) mukaan juuri persoonaan kohdistuvat odotukset ovat tämän päivän työmarkkinoilla suuret jopa tekniseen osaamiseen perustuvilla aloilla (Kammeyer-Mueller ym. 2012; Nickson ym. 2001, Kinnusen & Parviaisen, 2016, s. 60, mukaan.)

Tehtävä ei edellytä alan koulutusta, mutta kokemus myyntitehtävistä katsotaan eduksi. Ennen kaikkea etsimme persoona ja asennetta, joka haluaa menestyä tehtävässään ja sitoutua osaksi mahtavaa työporukkaa. (ilmoitus 8)

Viihdyt erilaisten ihmisten kanssa ja saat persoonallisuudellasi heidät innostumaan asiastasi. (ilmoitus 10)

Hotelliliiketoiminnan projekti- ja kehitysjohtajan työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 3) puhe haettavan työntekijän persoonasta rakentui osaltaan aktiivisuuden ihanteen kautta. Ajattelen, että tässä yhteydessä johtajan aktiivisuudella tarkoitetaan asioiden aikaansaamista ja ”työn tekemisen meininkiä”, jota omalla esimerkillä välitetään muille, jotta päästäisiin tavoitteisiin. Työpaikkailmoituksissa mainitut *draiveriasenne* (ilmoitus 3) ja *positiivinen draivi* (ilmoitus 34) vahvistavat energisyyden, innokkuuden ja aktiivisuuden ihannetta työntekijästä.

Persoonana olet innovaattori ja uudistaja. Jaat energiaasi ympärille ja saat muut mukaan sovittuun suuntaan. Sinua kuvaa myös, aktiivisuus, päämäärätietoisuus sekä draiveriasenne. (ilmoitus 3)

Pistät persoonasi peliin ja ymmärrät millaista positiivista draivia uuden hotellin avaamisessa ja hengen luomisessa vaaditaan. (ilmoitus 34)

Keltikangas-Järvisen (2016) mukaan työelämässä vaadittavan aktiivisuuden voi nähdä eri tavoilla. Aktiivisuutta vaativat työtehtävät ovat usein rutiininomaisia ja monotonisia, joissa

työn tekemisen vauhti on olennaista. Niin sanotussa liukuhihnatyössä harkitsevuus ja pohdintakyky ovat vähemmän tärkeitä pidettyjä ominaisuuksia. Asiantuntijatöissä, joissa vaaditaan tarkkuutta ja harkintaa, aktiivisuutta ei taas pidetä niin tärkeänä. Korkeaa aktiivisuutta asiantuntijatyössä voidaan pitää jopa huonona asiana. Aktiivisuus voidaan yhdistää myös ”touhottajaan”, joka tekee ennen kuin miettii ja innostuksissaan saattaa aiheuttaa huolimattomuusvirheitä. Touhottajalle kiireiseltä näyttäminen on oleellista. Työelämässä aktiivisuudella haetaan ominaisuuksia, joita ovat aikaansaaminen ja aloitekyky. Nämä piirteet kuvaavat myös osaltaan touhottajan toimintatyyliä. (Keltikangas-Järvinen, 2016, s. 20–21.)

Persoonallisuusdiskurssi luo kuvaa kunnianhimoisesta, luovasta ja idearikkaasta työntekijästä, joka pysyy ajan hermolla ja on valmis kehittämään ja kehittymään. Business development managerin (suom. liiketoiminnan kehitysjohtaja) työpaikkailmoituksessa (ilmoitus 21) haussa olevaa työntekijää verrataan *kaikin puolin hyvää tyyppiin*.

Olet tyyppinä innostava sekä innovatiivinen johtaja, joka omaa jämäkän tuloksetkoasenteen. Olet siis kaikin puolin hyvä tyyppi! (ilmoitus 21)

Yleisesti ottaen ”hyvän tyyppin” luonteenomaisina tunnusmerkkeinä työelämässä pidetään sosiaalisuutta, aktiivisuutta ja ulospäinsuuntautuneisuutta. Ei ole yksiselitteistä vastausta sille, miksi juuri nämä luonteenpiirteet kuvastavat ”hyvää tyyppiä”. Yksi selitys voidaan löytää vallitsevasta harhaluosta, jossa ajatellaan, että työntekijä tekee ratkaisunsa yksinomaan hänen persoonallisuutensa avulla. Persoonallisuudella ei voida kuitenkaan ennustaa ihmisen käytöstä. Ihminen on itsenäinen toimija, joka toimii tilanteissa aikaisempien kokemustensa ja oppien varassa. (Keltikangas-Järvinen, 2016, s. 128–129.)

Keltikangas-Järvinen suhtautuu työelämän ”hyvien tyyppien” etsimiseen varauksella. Hän näkee hyvien tyyppien työhönotossa pätevempien ja osaavampien asiantuntijoiden syrjäyttämisen mahdollisuuden. Tämänkaltainen seulonta on haitallista sekä yksilölle että yhteiskunnalle. Jos työpaikkailmoituksessa sanotaan, että ”tärkeintä on olla oikea persoona”, se rakentaa kuvaa työstä, joka ei vaadi kummoista erityisosaamista. Keltikangas-Järvinen pohdii, että onko nykyajan työelämä niin kevyttä, että riittää kun on hyvä tyyppi. Vai lisääkö tämä ilmiö työelämän raadollisuutta, jossa kilpaillaan persoonallisuuden piirteillä osaamisen sijaan? (Keltikangas-Järvinen, 2016, s. 139.)

Ymmärrän, että vuorovaikutteisessa matkailutyössä työntekijän persoona ja persoonallisuus ovat merkittävässä roolissa työtilanteissa, ja että näitä asioita painotetaan jo rekrytointivaiheessa. Esimerkiksi safarioppaan on laitettava koko persoonansa peliin asiakaspalvelutilanteissa ja työskenneltävä tuttavallisesti, ikään kuin opas ja asiakas olisivat ystäviä (Valkonen, 2011, s. 220). Olisi kuitenkin hieman kyseenalaista väittää, että matkailutyön työllistytvä habitus rakentuisi työntekijän persoonaan varaan, jolloin osaaminen ja taidot jäävät vähemmälle huomiolle. Valkonen esittääkin, että palvelutyö ei ole kokonaan riippuvainen työntekijän subjektiviteetista: työssä vaaditut ja työntekijän olemukseen linkittyvät tekijät ovat useimmiten opittuja, ohjeistettuja ja sisäistettyjä työn taitoja, joiden avulla työtä tehdään palkan saamiseksi. (Valkonen, 2011, s. 223).

8. YHTEENVETO

Johdannossa käsiteltiin sitä, että työvoiman saatavuusongelmat matkailualalla ovat paikoitellen muodostuneet matkailuyritysten kasvun esteeksi. Rekrytointiongelmien taustalla ovat usein olleet työntekijöiden osaamiseen liittyvät syyt. Tutkielmani ei kuitenkaan pysty antamaan ratkaisuehdotuksia matkailualan osaavan työvoiman saatavuusongelmiin. Nähdäkseni on kuitenkin oleellista tiedostaa, että mitä kaikkea osaavalla matkailualan työvoimalla tarkoitetaan.

Tutkielmani tavoitteena oli ottaa selvää, että millaisia ominaisuuksia edellytetään osaavalta matkailualan työvoimalta nykypäivänä. Matkailutyön luonne vaikuttaa merkittävästi siihen, että mitä taitoja ja ominaisuuksia työntekijältä odotetaan. Tutkielmassa ymmärrän matkailutyön luonteen rakentuvan osaltaan vuorovaikutteisen palvelutyön kautta, johon vaikuttavat käsitykset uudesta työstä. Koska lähestyn matkailutyötä palvelutyön ja uuden työn viitekehysistä käsin, pohdin sitä, että millaisia tuloksia löytyisi samankaltaisen tutkimusasetelman kautta, jos aineistona käytettäisiin jonkun toisen palvelualan työpaikkailmoituksia.

Tässä tutkielmassa olen tarkastellut matkailutyön performatiivisuuden diskursiivista rakentumista matkailualan työpaikkailmoituksissa. Tutkimustehtävänäni on ollut selvittää, että millaisia merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta rakentuu työpaikkailmoituksissa. Tutkimuksessani ymmärrän matkailutyön performatiivisuuden rakentuvan uuden työn vaatimina tekoina ja esityksinä, joihin vaikuttavat osaltaan sukupuolen ja ruumiillisuuden ehdot. Työpaikkailmoitustekstejä tulkitsemalla löysin kolme työn diskurssia, joiden ajattelen rakentavan merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta. Diskurssit osaltaan selittävät myös sitä, että millaisia ominaisuuksia edellytetään osaavalta matkailualan työvoimalta tänä päivänä.

Ensimmäinen tulosluku, eli ruumiillistuneen työn diskurssi rakentaa kuvaa siitä, että millaisia edellytyksiä, odotuksia ja ihanteita työruumiiseen kohdistuu työpaikkailmoituksissa. Ruumiillistuneen työn diskurssi piirtää kuvaa siitä, että työ vaatii tiettyjä ruumiillisia ominaisuuksia, kuten fyysistä kätevyyttä. Puhe käytännönläheisestä fyysisestä työstä rakentaa kuvaa ruumiillisesta työstä sen perinteisimmässä mielessä. Aineiston perusteella työruumiin tulee olla myös esiintymistaitoinen. Työpaikkailmoituksissa puhe työntekijän esitystaidoista muodostuu työn vaatimuksena. Tulkintaani esittävän työruumiin ihanteesta tukevat Hochschildin (1983) käsitys emotionaalista työstä ja Goffmanin (1959) ajatus näyttämökurista.

Molemmissa viitataan työntekijän tunteiden hallintaan siten, että tuotetaan tilanteen vaatima esitys, esimerkiksi luodaan asiakkaille miellyttävä olotila. Työpaikkailmoituksissa matkailutyöntekijältä odotetaan eritoten asiakaspalveluhenkisyttä, iloisuutta, reippautta ja positivistista asennetta. Toisinaan työtä tehdään kiireen keskellä. Taito hallita ilmettä ja henkilökohtaisia tunteita korostuukin erityisesti kiiretilanteissa. Työntekijän on osattava ilmaista itseään muuttuvilla työn näyttämöillä vakuuttavasti.

Aineistossa rakentuu käsitys matkailutyöntekijän ideaalista osaltaan yrittäjämäisten ominaisuuksien kautta. Yrittäjähenkistä luonnetta pidetään hyvän työntekijän tunnusmerkkinä. Työpaikkailmoitusten perusteella työntekijän toivotaan työskentelevän kuin yrittäjä. Yrittäjämäisen työruumiin ihanteen mukaisesti työntekijän tulisi toimia omatoimisesti, vastuullisesti, luovasti ja tarttua töihin tekemisen meiningillä.

Matkailutyöntekijän ihanne rakentuu osaltaan nuorekkaan työruumiin kautta. Matkailutyöt ovat usein kausiluonteisia ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Nämä seikat osaltaan selittävät sitä, että matkailutyöntekijät ovat usein nuoria. Syrjintä on kielletty työhönotossa iän perusteella (Finlex, 2014). Tämän vuoksi työpaikkailmoituksissa ei suoranaisesti sanota, että työntekijän tulisi olla tietynikäinen. Puhe nuorekkuudesta työpaikkailmoituksissa ilmenee eritoten niissä kohdissa, kun kuvaillaan työnantajaa eli yritystä. Aineiston perusteella esitän, että nuorekkuudesta puhuttaessa ei kuitenkaan aina tarkoiteta työntekijän nuorta ikää, vaan työntekijän nuorekasta ulkomuotoa ja kykyä tai halua tehdä töitä nuorekkaassa ilmapiirissä.

Työpaikkailmoituksista välittyy kuva hyväkuntoisen työruumiin vaatimuksesta. Ammatti- maista ruumista edustaa hyväkuntoinen ruumis (Trethewey, 1999, s. 446) ja työpaikoilla sitä luonnehtii muun muassa kestävyys ja sopiva paino (Karjalainen ym., 2016, s. 174). Työpaikkailmoituksissa viljellään paljon urheiluvertauskuvia ja työntekijää kuvataan tiimipelaajan ihanteen mukaisesti. Tällaisessa puheessa tiimipelaajuudesta tunnustetaan se, että kyky työskennellä osana tiimiä on tärkeä työn vaatima taito matkailualalla.

Sukupuolittuneen työn diskurssi kuvaa sitä, että mitä merkityksiä sukupuolittunut työ rakentaa työpaikkailmoituksissa. Työpaikkailmoitukset eivät saa olla syrjiviä sukupuolen perusteella (Finlex, 1986), mutta osassa työpaikkailmoitusten tehtävänimikkeissä käytetään sukupuoleen liittyviä nimiä, kuten emäntä tai isäntä. Näiden sukupuoleen viittaavien työpaikkailmoitusten perusteella tulkitsem, että sukupuolittuneen työn merkitys rakentuu aineistossa

kahtalaisena. Toisaalta on löydettävissä selkeitä viittauksia siihen, että mitä pidetään stereotyyppisesti naisten töinä ja mitä miesten töinä. Yhtäältä vaikuttaa siltä, että sukupuolen rooli työtehtävissä on vähäisempi, kunhan työntekijä on ystävällinen, asiakaspalveluhenkinen ja valmis tekemään monenlaisia työtehtäviä.

Viimeinen tulosluku, eli moninaistuvan työn diskurssi rakentaa käsitystä siitä, että millä tavalla työllistyvä habitus rakentuu työpaikkailmoituksissa. Puheessa välittyy kuva matkailutyöntekijästä joustavan moniosaajan mukaisesti. Työntekijältä odotetaan joustavuutta sekä työaikojen suhteen että työn tekemisessä. Työntekijän on sopeutettava henkilökohtaiset ruumiin ja arjen rytmit epäsäännöllisen vuorotyön tarpeisiin. Matkailualan sesonkiluonteisuus vaikuttaa luonnollisesti työntekijöiden toimenkuvaan. Työntekijöiltä odotetaan joustavaa käytettävyyttä erityisesti sesongin aikana ja työtehtävät ovat moninaisia. Aineistossa työn vaatimina taitoina korostetaan joustavuuden lisäksi työntekijän moniosaamista. Työntekijän tulee hallita useita erilaisia työtehtäviä, olla sopeutumiskykyinen ja valmis venymään roolissaan muuttuvissa tilanteissa.

Aineistossa matkailutyön luonteen kuvauksessa korostetaan sen verkostomaista luonnetta. Työ edellyttää verkostoitumista muiden ihmisten kanssa. Vähämäen (2004) mukaan kommunikaatiokyvyt ovat uuden verkostoituneen työn keskeisimpiä taitoja. Puhe työntekijän hyvistä vuorovaikutustaidoista ja kyky sujuvaan kommunikointiin rakentuu aineistossa erittäin vahvana ja tavoiteltavana. Työntekijältä odotetaan verkostoitumisen lisäksi myös valmiutta matkustaa työn takia. Puheessa matkustusvalmiudesta yhdistyy myös työntekijään kohdistuvat kielitaitovaatimukset. Näissä kiteytyy asiat, joita vaaditaan kansainvälisen työn parissa työskentelyssä. Liikkuvuuden vaatimus rakentaa matkailutyön työllistyvää habitusta osaltaan edustamistaitoisen kosmopoliitin ihanteen kautta. Liikkuvuus työn vaatimuksena voi osoittautua myös rajoittavaksi tekijäksi työnhakuvaiheessa: työntekijän liikkuvuutta voi rajoittaa erilaiset fyysiset tai sosiaaliset esteet.

Työntekijän persoonaan ja persoonallisuuteen asetetaan paljon odotuksia työpaikkailmoituksissa. Myös uuden työn keskusteluissa työntekijän persoonallisuutta ja henkilökohtaisia ominaisuuksia pidetään tärkeinä. Aineistossa esitetään, että työntekijän persoonallisuus on keskeisessä roolissa työsuorituksissa ja työhön sopivaa persoona voidaan pitää tärkeämpänä mitä alan koulutusta. Työntekijän persoonaan kohdistetaan aktiivisuuden ihanne. Tämä rakentaa kuvaa energisestä ja innokkaasta työntekijästä, kenellä on hyvä ja positiivinen

”draivi” päällä työn teossa. Työpaikkailmoituksissa etsitään *hyvää tyyppiä*. Keltikangas-Järvinen (2016, s. 139) suhtautuu hyvien tyyppien rekrytointiin varauksellisesti työelämässä: työntekijän persoonallisuus ei kuitenkaan yksinomaan ennusta hänen käytöstään. Nähdäkseni matkailutyöntekijän persoonalla on eittämättä merkitystä työllistyvän habituksen rakentumisessa. En kuitenkaan usko, että pelkkä vaikuttava persoonallisuus voi korvata työssä vaaditut taidot ja osaamisen.

Ajattelen, että tutkielma tarjoaa pienen osan siitä, mitä kaikkea matkailutyö tekijältään vaatii tänä päivänä. Tulokseni tulee ymmärtää rajallisena ja yksittäisenä todellisuuden representaationa tietyssä ajassa ja paikassa. Aineistona käytetyt työpaikkailmoitukset rakentavat kuvaa matkailutyöntekijöiden vaadituista taidoista ja ominaisuuksista ainoastaan työnantajan näkökulmasta. Tutkielmassani tarkastelun kohteena eivät ole matkailutyöntekijöiden näkökulmat työn vaatimuksista. Tutkielmani luotettavuutta vahvistaa kuitenkin se, että tulokset keskustelevat aiempien tutkimusten kanssa, joissa on tarkasteltu myös työntekijöiden käsityksiä matkailutyöstä. Tulokseni tarjoavat ajankohtaisen ja kompaktin tietoiskun moninaisen matkailualan työntekijäideaalista. Näin ollen tutkimukseni tuloksia voitaisiin hyödyntää esimerkiksi TE-toimistoissa tai erilaisissa henkilöstöpalveluyrityksissä rekrytoinnin apuna. Myös matkailualan opiskelijat tai alalle hakeutuvat voivat pitää mielenkiintoisena sitä, että mitä työnantajat matkailualalla tänä päivänä etsivät. Jatkotutkimuksissa voitaisiin tarkastella rekrytoijien näkökulmaa siitä, että miten työntekijään kohdistuvat vaatimukset ja edellytykset työpaikkailmoituksissa konkretisoituvat työhaastattelutilanteissa ja lopulta työntekijän valinnassa.

KIITOKSET

Haluan kiittää kaikkia, ketkä ovat kulkeneet mukana gradu prosessin aikana. Työni ohjaajat ansaitsevat lämpimät kiitokset. Kiitos prosessiohjaajalleni Soile Veijolalle asiantuntevasta ja rakentavasta palautteesta sekä kannustuksesta. Kiitän myös toista ohjaajaani Heikki Hui-lajaa sekä kolmatta ohjaajaa Monika Lüthjeä. Arvostan, että olette käyttäneet aikaanne työni kommentointiin, josta oli paljon apua työn eri vaiheissa. Myös kanssaopiskelijoiden ver-taistuki ja keskustelut ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä ja merkittävät oivallukset ovat usein tapahtuneet hersyvien ja välillä väsyneidenkin yhteisten kahvitaukojen aikana.

Kiitokset myös läheisilleni, jotka ovat tsempanneet minua prosessin aikana. Kiitän myös työnantajaani, joka mahdollisti sen, että sain loppumetreillä keskittyä rauhassa gradun teke-miseen.

LÄHTEET

- Adkins, L. (2005). The New Economy, Property and Personhood. *Theory, Culture and Society*, 22(1), 111–130. DOI: 10.1177/0263276405048437
- Bauman, Z. (2002). *Notkea moderni*. (Suomentanut Jyrki Vainonen.) Tampere: Vastapaino.
- Bærenholdt, J.O. & Jensen, H.L. (2009). Performative Work in Tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(4), 349–365. <https://doi.org/10.1080/15022250902978710>
- Berger, P. L. & Luckmann, T. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. (Suomentanut Vesa Raiskila.) Helsinki: Gaudeamus. (Alkuperäisjulkaisu 1966.)
- Bourdieu, P. (1998). *Järjen käytännöllisyys*. (Suomentanut Mika Siimes.) Tampere: Vastapaino.
- Burr, V. (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Butler, J. (2006). *Hankala sukupuoli*. (Suomentanut Tuija Pulkkinen & Leena-Maija Rossi.) Helsinki: Gaudeamus. (Alkuperäisjulkaisu 1990.)
- Cohen, E., & Cohen, S. A. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2177–2202. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.07.009>
- de Souza Bispo, M. (2016). Tourism as practice. *Annals of Tourism Research*, 61, 170–179. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.10.009>
- Edensor, T. (2007). Mundane mobilities, performances and spaces of tourism. *Social & cultural geography*, 8(2), 199–215. <http://dx.doi.org/10.1080/14649360701360089>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. (2019). Matkailun kohtaannon toimenpideohjelma – Matkailudiili. Haettu 4.5.2019 osoitteesta https://www.ely-keskus.fi/web/ely/pohjois-pohjanmaa-matkailudiili;jsessionid=BF5E2384035FD2D5811EF57182051D2F?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14404
- Engelberg, M. (2010). Kielten sukupuolet. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (s. 167–169). Tampere: Vastapaino.
- Engelberg, M. (2016). *Yleispätevä mies: Suomen kielen geneerinen, piilevä ja kieliopillistuva maskuliinisuus*. Helsinki: Unigrafia. Haettu 21.2.2019 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/163013/YLEISPAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Eriksson, K. (2006). Verkosto. Teoksessa M. Jakonen, J. Peltokoski & A. Virtanen (toim.), *Uuden työn sanakirja* (s. 84–94). Helsinki: Tutkijaliitto.
- Eräsaari, L. (2010). Miksi hyvinvointivaltio on tärkeä naisille? Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (s. 210–223). Tampere: Vastapaino.
- Finlex. (1986). Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Haettu 30.4.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>
- Finlex. (2014). Yhdenvertaisuuslaki. Haettu 30.4.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Goffman, E. (1971). *Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa.* (Suomentanut Erkki Puranen.) Porvoo: WSOY. (Alkuperäisjulkaisu 1959.)
- Hakkarainen, M. (2017). *Matkailutyön ehdot syrjäisessä kylässä.* Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Heiskanen, T., Korvajärvi, P. & Rantalaiho L. (2010) Sukupuoli ja työ: Pysyvyyttä ja liikkahduksia. Teoksessa T. Heiskanen, M. Leinonen, A. Järvensivu & S. Aho (toim.), *Kohti uutta työelämää? Tutkimuksen näköala työelämän kehitykseen* (s. 109–134). Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling.* Berkeley, Los Angeles: University of California Press. (Alkuperäisjulkaisu 1983.)
- Holvas, J. & Vähämäki, J. (2005). *Odotustila: pamfletti uudesta työstä.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Teos.
- Honkanen, A. (2017). Sesonkivaihtelut. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 115–119). Rovaniemi: Lapland university press.
- Huilaja, H. & Valkonen, J. (2012). Palvelutyön taidot ja rekrytointi: tapaustutkimus kaupallisen luontomatkailun opastyöstä. *Työelämän tutkimus 10(2)*, 134–148. Haettu 5.5.2019 osoitteesta http://pro.tsv.fi/tetu/tt/Tyoelaman_tutkimus_2012-2.pdf
- Jokinen, A. & Juhila, K. (2016). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 267–310). Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, A. (2016). Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 249–265). Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, A. (2010). Kriittinen mies- ja maskuliinisuustutkimus. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (s. 128–139). Tampere: Vastapaino.

- Jonasson, M. & Scherle, N. (2012) Performing Co-produced Guided Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 55–73.
<https://doi.org/10.1080/15022250.2012.655078>
- Juhila, K. (2016). Tutkijan positiot. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 411–444). Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit: Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, R. (2010). *Sukupuolen järjestykset ja tasa-arvon paradoksit*. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, T., Rossi, L-M. & Saresma T. (2010). Kuinka sukupuolta voi tutkia. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (s. 9–17). Tampere: Vastapaino.
- Kakkuri-Knuuttila, M-L. & Heinlahti, K. (2006). *Mitä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kari-Björkbacka, I. (2015). *Alueen ja työn sukupuoli*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Karjalainen, M., Niemistö, C. & Hearn J. (2016) Tietotyöalan voittajan tyyli. Teoksessa T. Kinnunen, I. Kortelainen & J. Parviainen (toim.), *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkitekollisessa taloudessa* (s. 165–181). Tampere: Vastapaino.
- Keltikangas-Järvinen, L. (2016). *"Hyvät tyypit": Temperamentti ja työelämä*. WSOY.
- Kinnunen, M. (2001). *Luokiteltu sukupuoli*. Tampere: Vastapaino.
- Kinnunen, T. (2010). 'A second youth': pursuing happiness and respectability through cosmetic surgery in Finland. *Sociology of Health & Illness*, 32(2), 258–271.
[doi:10.1111/j.1467-9566.2009.01215.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2009.01215.x)
- Kinnunen, T. & Parviainen, J. (2016). Rekrytointi-konsulttien tuntuma” hyvästä tyypistä”. Teoksessa J. Parviainen, T. Kinnunen & I. Kortelainen (toim.), *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkitekollisessa taloudessa* (59–75). Tampere: Vastapaino.
- Koiranen, M. & Ruohotie, P. (2001). Yrittäjäyyskasvatus: Analyyseja, synteesejä, sovelluksia. *Aikuiskasvatus*, 21(2), 102–111. Haettu 3.4.2019 osoitteesta
<http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/21/2/yritkoir.pdf>
- Korvajärvi, P. (2010). Sukupuolistunut ja sukupuolistava työ. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (183–196). Tampere: Vastapaino.
- Korvajärvi, P. (2016). Sukupuoliero työssä: numerot ja käytännöt. Teoksessa M. Husso & R. Heiskala (toim.), *Sukupuolikysymys* (142–160). Helsinki: Gaudeamus.

- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Kyyrä, S. (2007). Ruumiillisuuden tutkimus turismitutkimuksessa *The Body in Tourism Studies*. Raportti kirjallisuushakujen toteuttamisesta ja tuloksista. Haettu 20.11.2018 osoitteesta <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=d3e34c8c-9be2-4384-babe-6e5ef486f31d>
- Lahikainen, L. & Harni, E. (2016). Yrittäjämäinen ruumis. Teoksessa J. Parviainen, T. Kinnunen & I. Kortelainen (toim.), *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkiteollisessa taloudessa* (s. 26–39). Tampere: Vastapaino.
- Lapissa olisi työpaikkoja tarjolla mutta tekijöitä ei löydy – Maailmankuulun iglukylän piti sulkea uusi ravintola ja matkamuistomyymälä. (24.1.2018) *Helsingin Sanomat*. Haettu osoitteesta <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005536827.html?share=9d3966d09f1a690fc76ea4b94dd45f26>
- Larsen, J., & Urry, J. (2011). Gazing and performing. *Environment and Planning D: Society and Space*. 29(6), 1110–1125. <https://doi.org/10.1068/d21410>
- Luukka, M-R. (2008). Näkökulma luo kohteen: diskurssitutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* (s. 133–160). Jyväskylän yliopistopaino: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Markkanen, M. (2002). *Onnistu rekrytoinnissa*. Helsinki: WSOY.
- McDowell, L. (2009). *Working bodies: Interactive Service Employment and Workplace Identities*. Malden: John Wiley & Sons.
- Ministeri Lintilä: Työvoiman saatavuus ei saa muodostua matkailualan kasvun esteeksi. (17.1.2019) *Työ- ja elinkeinoministeriö*. Haettu 4.5.2019 osoitteesta: https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-lintila-tyovoiman-saatavuus-ei-saa-muodostua-matkailualan-kasvun-esteeksi
- Mäkelä, J. (1994). Pierre Bourdieu – Erottautumisen teoreetikko. Teoksessa R. Heiskala (toim.), *Sosiologisen teorian nykysuuntauksia* (s. 243–269). Helsinki: Gaudeamus.
- Möller, C., Ericsson, B. & Overvåg, K. (2014). Seasonal Workers in Swedish and Norwegian Ski Resorts–Potential In-migrants? *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14(4), 385–402. <https://doi.org/10.1080/15022250.2014.968365>
- Niiniluoto, I. (2002). Tieteen tunnuspiirteet. Teoksessa S. Karjalainen, V. Launis, R. Pelkonen ja J. Pietarinen (toim.), *Tutkijan eettiset valinnat* (s. 30–41). Tampere: Gaudeamus.
- Nikunen, M. (2016). Liikkuvuus nuorten työmarkkinoiden pääomana. Teoksessa J. Parviainen, T. Kinnunen & I. Kortelainen (toim.), *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkiteollisessa taloudessa* (s. 76–95). Tampere: Vastapaino.

- Ojajarvi, S. (2004). Toistamisen politiikka: Judith Butler ja sukupuolen tekeminen. Teoksessa T. Mörä, I. Salovaara-Moring & S. Valtonen (toim.), *Mediatutkimuksen vaeltava teoria* (s. 255–273). Helsinki: Gaudeamus.
- Parviainen, J. (2011). Työn uusi ruumiillisuus. Liikunnanohjaajan keho työvälteenä ja performatiivisuuden pakko palvelutyössä. *Työelämän tutkimus–Arbetslibsforskning*, 9(3), 207–223. Haettu 1.4.2019 osoitteesta: <http://pro.tsv.fi/tetu/tt/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20tutkimus%203-2011.pdf>
- Parviainen, J. (2015). Työn performatiivinen ruumiillisuus ja ammatillinen kehonrakennus. Teoksessa A. Arlander, H. Erkkilä, T. Riikonen & H. Saarikoski (toim.), *Esitystutkimus* (s. 276–286). Helsinki: Partuuna.
- Parviainen, J., Kinnunen, T. & Kortelainen I. (2016). Johdatus työruumiin tutkimukseen. Teoksessa J. Parviainen, T. Kinnunen & I. Kortelainen (toim.), *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkiteollisessa taloudessa* (s. 9–25). Tampere: Vastapaino.
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskursssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pulkkinen, T. (2000). Judith Butler – Sukupuolen suorittamisen teoreetikko. Teoksessa A. Anttonen, K. Lempiäinen & M. Liljeström (toim.), *Feministejä aikamme ajattelijoita* (s. 43–60). Tampere: Vastapaino.
- Puustinen, L., Ruoho, I. & Mäkelä, A. (2006). Feministisen mediatutkimuksen näkökulmat. Teoksessa A. Mäkelä, L. Puustinen, I. Ruoho (toim.), *Sukupuolishow. Johdatus feministiseen mediatutkimukseen* (s. 15–46). Helsinki: Gaudeamus.
- Rantala, O., De La Barre, S., Granås, B., Jóhannesson, G., Müller, D., Saarinen, J., Tervokankare, K., Maher, P. & Niskala M. (2019). Arctic Tourism in Times of Change: Seasonality. *TemaNord*. Copenhagen: Nordisk Ministerråd. DOI: 10.6027/TN2019-528
- Rossi, L-M. (2003). *Heterotehdas: televisiomainonta sukupuolituotantona*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rossi, L-M. (2010). Sukupuoli ja seksuaalisuus, erosta eroihin. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.), *Käsikirja sukupuoleen* (s. 21–38). Tampere: Vastapaino.
- Rossi, L-M. (2017). Performatiivisuus ja sukupuolentutkimuksen kumous. *Niin & Näin*, 2, (89–92). Haettu 11.3.2019 osoitteesta https://www.researchgate.net/publication/317660555_Performatiivisuus_ja_sukupuolentutkimuksen_kumous
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 17.10.2018 osoitteesta: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_6.html
- Salonen, T. (2007). *Tieteenfilosofia*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Sennett, R. (2002). *Työn uusi järjestys: Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta.* (Suomentanut Eine Kivinen & David Kivinen.) Tampere: Vastapaino. (Alkuperäisjulkaisu 1999.)
- Suoninen, E. (2016). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentamiseen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 229–248). Tampere: Vastapaino.
- Trethewey, A. (1999). Disciplined bodies: Women's Embodied Identities at Work. *Organization Studies*, 20(3), 423–450. <https://doi.org/10.1177/0170840699203003>
- Tunkkari-Eskelinen, M. (2017). Matkailutyö. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 164–169). Rovaniemi: Lapland university press.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2015). Yhdessä enemmän – kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Matkailun tiekartta 2015-2025. Haettu 4.5.2019 osoitteesta: https://tem.fi/documents/1410877/2735818/Tiivistelm%C3%A4+matkailun_tiekartasta_2015_2025_TEM.pdf/2eef2ace-db82-4f62-b342-b9a4f8148dc2/Tiivistelm%C3%A4+matkailun_tiekartasta_2015_2025_TEM.pdf.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2019). Matkailun toimialaraportti. Haettu 18.1.2019 osoitteesta http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM_3_2019_Matkailun_toimialaraportti.pdf
- Vaahio, E-L. (2005). *Rekrytointi menestystekijänä.* Helsinki: Edita.
- Valkama, P. & Järvensivu A. (2010). Verkostomainen toimintatapa työelämän tutkimuksen lähestymistapana ja tuotoksena. Teoksessa T. Heiskanen, M. Leinonen, A. Järvensivu & S. Aho (toim.), *Kohti uutta työelämää? Tutkimuksen näköala työelämän kehitykseen* (s. 165–183). Tampereen yliopistopaino.
- Valkonen, J. (2011). *Palvelutyön taito.* Tampere: Vastapaino.
- Varje, P. (2014) Palvelukseen halutaan: Työpaikkailmoitusten työntekijä. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.), *Suomalainen työntekijä 1945-2013* (54–83). Tampere: Vastapaino.
- Veijola, S. & Jokinen, E. (1994). The body in tourism. *Theory, Culture & Society*, 11(3), 125–151. Haettu 5.5.2019 osoitteesta <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/026327694011003006>
- Veijola, S. & Valtonen, A. (2007). The Body in Tourism Industry. Teoksessa A. Pritchard, A. Valtonen & S. Veijola (toim.), *Tourism and gender: Embodiment, sensuality and experience* (s. 13–31). Wallingford, Oxfordshire, UK: CABI.
- Veijola, S., Valtonen, A., Valkonen, J., Tuulentie, S., Rantala, O., Hakkarainen M. & Haanpää, M. (2008). Töissä tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkerta-aineistosta. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.), *Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä* (s. 21–68). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Veijola S. & Valkonen J. (2008). Aluksi. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola, (toim.) *Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä* (s. 9–15). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Veijola, S. & Jokinen, E. (2008). Towards a hostessing society? Mobile arrangements of gender and labour. *NORA—Nordic journal of feminist and gender research*, 16(3), 166–181. <https://doi.org/10.1080/08038740802279901>
- Veijola, S. (2010). Gender as Work in the Tourism Industry. *Tourist studies*, 9(2), 109–126. DOI: 10.1177/1468797609360601.
- Veijola, S. (2010). Introduction: Tourism as work. *Tourist Studies*, 9(2), 83–87. DOI: 10.1177/1468797609360748.
- Veijola, S., Hakkarainen, M. & Nousiainen, J. (2013). Matkailu työnä. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 173–185). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Veijola, S. (2017). Matkailun ruumiillisuus. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 212–217). Rovaniemi: Lapland university press.
- Virtanen, A. (2006). Taloudellinen elämä. Teoksessa M. Jakonen, J. Peltokoski & A. Virtanen (toim.), *Uuden työn sanakirja* (s. 125–129). Helsinki: Tutkijaliitto.
- Vähämäki, J. (2004). *Kuhnurien kerho: vanhan työn paheista uuden hyveiksi*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Vähämäki, J. (2006). Hakukone. Teoksessa M. Jakonen, J. Peltokoski & A. Virtanen (toim.), *Uuden työn sanakirja* (s. 301–305). Helsinki: Tutkijaliitto.
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, employment and society*, 21(1), 103–120. DOI: 10.1177/0950017007073622
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2009). ‘Who's got the look?’ Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work & Organization*, 16(3), 385–404. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00450.x>

Liite 1

Aineistoluettelo

1. Hotellin vastaanottovirkailija, 11.1.2019, *TE-palvelut*
2. Eräopas, 11.1.2019, *Duunitori*
3. Hotellin projekti -ja kehitysjohtaja, 11.1.2019, *Monster*
4. Baarityöntekijä, 11.1.2019, *TE-palvelut*
5. Hotellin asiakasneuvoja, 11.1.2019, *TE-palvelut*
6. Market associate, 11.1.2019, *Monster*
7. Matkailukoordinaattori, 11.1.2019, *TE-palvelut*
8. Hotellin myyntineuvottelija, 11.1.2019, *TE-palvelut*
9. Projektipäällikkö, 11.1.2019, *TE-palvelut*
10. Eräopas, 11.1.2019, *TE-palvelut*
11. Hiihtokeskustyöntekijä, 11.1.2019, *Duunitori*
12. Matkailun projektipäällikkö, 11.1.2019, *Duunitori*
13. Vuoropäällikkö (vastaanotto, ravintola, siivous, huolto), 11.1.2019, *TE-palvelut*
14. Johtaja (majoituspalvelut), 11.1.2019, *TE-palvelut*
15. Kerroshoitaja, 11.1.2019, *Monster*
16. Majoitusvaraamotyöntekijä, 11.1.2019, *Smilepalvelut*
17. Ravintolan tarjoilija, 11.1.2019, *Duunitori*
18. Matkaopas, 11.1.2019, *Duunitori*
19. Matkatoimistovirkailija, 11.1.2019, *TE-palvelut*
20. Lentoemäntä ja stuertti, 11.1.2019, *Duunitori*
21. Business Development Manager, 7.2.2019, *Te-palvelut*
22. Matkailualan opettaja, 7.2.2019, *Te-palvelut*
23. Luontomatkailun asiantuntija / projektipäällikkö, 7.2.2019, *TE-palvelut*
24. Matkailun somevelho, 7.2.2019, *TE-palvelut*
25. Messityttö /messipoika, 7.2.2019, *TE-palvelut*
26. Saaritalonmies, 7.2.2019, *TE-palvelut*
27. Saariemäntä, 7.2.2019, *TE-palvelut*
28. ”Helppien” tiimivastaava (matkailuneuvoja), 7.2.2019, *TE-palvelut*
29. Cabin crew (matkustamohenkilökunta), 7.2.2019, *Duunitori*
30. Hotelliemäntä, 7.2.2019, *Duunitori*

31. Myyntipäällikkö, 8.2.2019, *TE-palvelut*
32. Myyntiassistentti, 8.2.2019, *TE-palvelut*
33. Executive housekeeper, 8.2.2019, *Duunitori*
34. Food & Beverage vuoropäällikkö, 8.2.2019, *Duunitori*
35. Matkailuneuvoja, 8.2.2019, *Duunitori*
36. Toimitusjohtaja, 14.2.2019, *TE-palvelut*
37. Matkailuliiketoiminnan opettaja, 14.2.2019, *TE-palvelut*
38. Tuottaja (matkailu- ja kulttuuripalvelut), 14.2.2019, *Duunitori*
39. Emäntä/ isäntä, 14.2.2019, *TE-palvelut*
40. Tuottaja (matkailu- ja kulttuuripalvelut), 14.2.2019, *Duunitori*