

## Hanna-Mari Ikonen Kohtaamisia palvelutaloudessa

### Linda McDowell:

*Working bodies: interactive service employment and workplace identities*, **Wiley-Blackwell, Oxford, 2009.** (272 s.)

Linda McDowell on brittiläinen tutkija, jonka maantieteilijät tuntevat ehkä parhaiten talousmaantieteilijänä mutta joka herättää mielenkiintoa myös sosiaali- ja kulttuurimaantieteellisestä sekä sukupuolen tutkimuksen näkökulmista. Hän on vierailut Suomessa useamman kerran, muun muassa vuonna 1999 naistutkimuspäivillä sekä vuonna 2009 työelämäntutkimuspäivillä. Pitkällä urallaan McDowell on ollut kiinnostunut taloudellisesta restruktuuraatiosta, työmarkkinoiden muutoksesta, luokasta ja sukupuolesta sekä näiden kytköksistä toisiinsa tilassa. Hän on julkaissut useita kirjoja, kuten teoksen *Capital culture*

(McDowell 1997), jossa hän tarkastelee sukupuolta, kaupunkia ja työuria 1980-luvun pankkimaailman maskuliinisen eliitin ja taloudellisen nousukauden yhteydessä. Teoksessa *Hard labour* (McDowell 2005) hän puolestaan kirjoittaa toisen maailmansodan aikana Neuvostoliitosta paenneista naisista, jotka yrittivät selviytyä koteihin ja tehtaisiin palkattuina työläisinä Iso-Britanniassa. Uusimman, nyt arvioitavan *Working bodies* -teoksen kohteina ovat uuden palvelutalouden toimijat ja sen reunamille roikkumaan jäävät ihmiset brittiläisessä kontekstissa – jonka erityisyyden hän onneksi huomioi. McDowellin tuotanto käsittelee

siis monipuolisesti talouden, tuotannon ja kuluksen globaaleja ja paikallisia muutoksia.

McDowell tarkastelee *Working bodies* -kirjassa interaktiivista ja ruumiillista palvelutyötä sekä työntekijöitä suhteessa yhtäältä johtoon ja toisaalta asiakkaisiin. Työn muutosta hän analysoi työn sisältöjen, sukupuolen ja sijainnillisuuden kannalta. Kirja koostuu kolmesta osasta ja yhdeksästä luvusta. Ensimmäinen osa paikantaa palvelutyötä nykymaailmassa, toinen käsittelee kosketukseen perustuvaa palvelutyötä yksityisissä ja julkisissa tiloissa ja kolmas työtä tiettyä asiantuntijuutta vaativissa tiloissa. Johdannon ja yhteenvedon lisäksi luvuissa tarkastellaan muun muassa intiimiä palvelutyötä toisten kodeissa, seksityötä sekä maskuliiniseen voimaan ja väkivaltaan pohjautuvia tehtäviä, kuten nyrkkeilijän, ovimiehen, palomiehen ja sotilaan töitä, jotka niin ikään pitää sopeuttaa palvelutalouteen. Lisäksi pohditaan terveeseen ja sairaaseen kehoon kohdistuvaa työtä, kuten hoivaa ja kauneudenhoitoa. Viimeinen empiirinen luku esittelee ”lämpöä” edellyttävää rutiininomaista palvelua, hotellityötä, jossa työnvälitystoimistojen kautta rekrytoidut maahanmuuttajatyöntekijät ottavat hotellivieraat vastaan edellytyksellä kunnioituksella ja vieraanvaraisella asenteella.

Peruspilarina teoksessa on palveluiden kasvava tärkeys taloudessa. Menetyksen ja nostalgian sävyttämistä teollisuuskertomuksista, jotka koskevat suunnilleen toisen maailmansodan ja 1970-luvun välistä aikaa, on siirrytty prekaarin ja epävarman työn kertomukseen. Joistakin ennustuksista huolimatta työ ei ole loppunut, sen merkitys identiteetin lähteenä ei ole kadonnut eikä ole siirrytty itsepalveluyhteiskuntaan, vaan palveluita ostetaan ja ne ovat yhä enemmän osa markkinoita. Työväenluokka tekee nyt teollisuustyöiden sijaan palveluita, usein pienellä palkalla ja intiimisti lähellä keskiluokkaista kehoa. Tällainen työ muistuttaa aikaa, jolloin teollistuminen oli vasta alussa, eikä niinkään fordistista lähimenneisyyttä. Muutospuheen keskellä ei siis saa unohtaa jatkuvuutta.

Palvelutaloudessa kaupallistetaan ja tuotteistetaan montaa sellaista työtä, joita ennen on tehty palkatta ja ”pelkästä rakkaudesta”, sekä tunteita ja huolenpitoa toisen kehosta, mikä ennen on kuulunut yksityisen piiriin. Tässä tilanteessa työntekijän ulkonäöllä on merkitystä. Se on suoraan osa vaihtoprosessia: palvelutapahtumassa ei vain raha vaihda omistajaa, vaan siinä arvioidaan myös asiakkaan ja työntekijän ruumiillisuus ja emootiot. Vaikka kova ruumiillinen teollisuustyö on vähemmän, ruumiillisuuden ja fyysisyyden merkitys ei. Feminiinisiksi assosioituvien ominaisuuksien,

kuten hoivan ja empatian, kysyntä kasvaa vuorovaikutteisen työn lisääntyessä. Palvelut ovat yhä enemmän myös miesten työtä ja heiltä vaaditaan samantyyppistä käytöstä.

Uuden palvelutyön ominaisuuksiksi McDowell listaa piirteitä, joita on huomattu uudessa työn sosiologiassa mutta myös klassisemmassa tutkimuksessa. Asiakasvuorovaikutuksessa on sääntöjä ja tiukasti käsikirjoitettuja skriptejä, joiden mukaan firma esimerkiksi vaatii sen tuotteiden käyttöä, treenattua ja itsekuria osoittavaa olemusta ja satunnaisesti sopivaa flirttiäkin. Palvelutyö on työtä itsessä ja itsen pinnalla. Taitava työntekijä on oppinut muuntamaan itsensä esittämistä erilaisille areenoille sopivaksi. Tämä taito voi olla tekijälleen tyydytystä tuottavaa, mutta silloinkin työntekijä toteuttaa manageriaalisia fantasioita ja asiakkaat ostavat oletuksia, lupauksia ja unelmia, eivät pelkkää palvelusta. Vaatimukset ovat rodullistuneita, sukupuolistuneita ja sosiaaliluokittaisia: etnistä alkuperää olevat huomataan helposti erilaisesta ruumiillisuudesta, jota merkitään vähemmän legitimiiksi; aksentti, pukeutuminen, esiintyminen, käytös, hiukset, korut ja paino osoittavat niin ikään ihmisen paikkaa palvelutaloudessa. Valkoinen, heteroseksuaalinen, hoikka ruumis on palvelutyön ideaali.

Yksi empiirisistä luvuista käsittelee toisten kodeissa tehtävää intiimiä palvelutyötä, jota McDowell seuraa muiden tekemien tutkimusten avulla. Kiinnostavaa tässä kasvavassa ilmiössä on, että kun hoiva tulee markkinoille, se on aliarvostettua, koska se liittyy ”luonnollisiin” feminiinisiin ominaisuuksiin. Hoivaamista ei siis pidetä koulutuksella ja harjoittelulla hankittuna koulutuksella, josta pitäisi maksaa. Hoivan tuottavuutta on myös vaikea lisätä eikä hoivaa voi helposti korvata muulla kuin ihmisen tekemällä työllä, joten kustannukset ovat suuret vaikka työntekijöille maksetaan huonosti. Siksi se pysyy bisneksen marginaalissa.

Toisin kuin Suomessa ainakaan toistaiseksi, Iso-Britanniassa iso osa keskiluokan lasten hoidosta tapahtuu kotona siten, että työväenluokan naiset, usein maahanmuuttajat jotka ovat saattaneet joutua jättämään omat lapsensa toiseen maahan, saapuvat huolehtimaan koulutetumpien ja paremmin ansaitsevien lapsista. Keskiluokan perheissä naiset ovat menneet kodin ulkopuolelle töihin saadakseen oman uran ja myös taatakseen lapsilleen hyvät taloudelliset mahdollisuudet, kun aiemmin juuri he ovat olleet ideologialtaan kodin hengentäriä. Lastenhoitajien tapauksissa puolestaan palkkatyölle ei juurikaan ole vaihtoehtoja, vaikka näiden

naisten ideologiassa lasten jättäminen toisten hoitettavaksi vapaaehtoisesti ei ole kannatettavaa. He saattavat kokea moraalista ylemmyyttä suhteessa keskiluokan perheisiin, koska he eivät jätä lapsiaan itsekkäistä syistä. Samalla keskiluokan naiset edelleen pitävät työväenluokan lastenhoitajia epäilyttävinä ja saattavat esimerkiksi jättää kehittäviksi katsomiaan kirjoja ja leluja näkyville paikoille hoitopäivän ajaksi. Myöhemmin he tarkastelevat, onko niitä käytetty. Toisinaan tarkkailua suoritetaan myös valvontateknologian avulla.

Toisen koti työpaikkana on erityinen eikä yleensä tasa-arvoinen. Edes au pairit tai muut kodeissa asuvat työntekijät eivät ole tasa-arvoisia perheenjäseniä, vaan kodeissa on näkyviä tai näkymättömiä fyysisiä ja mentaalisia rajoja. Perheenjäsenten kesken kodeissa tehtävä hoivatyö tehdään rakkauden ja huolenpidon tähden, joten työn tätä piirrettä voidaan käyttää perusteena maksaa ulkopuolisellekin huonosti, varsinkin jos tätä ulkopuolista samalla pidetään tiettyyn rajan asti kuin osana perhettä. Työnteko yksityisessä tilassa estää organisoitumisen, huonojen olojen torjumisen ja kollektiivisen puuttumisen niihin. Uutta näille työväenluokkaisille, huonosti palkallaan toimeentuleville naisille eli uuden talouden työssäkäyville köyhille (*working poor*) on, että he elävät, hengittävät ja koskevat samaa materiaalista ja emotionaalista maailmaa kuin työnantajansa, toisin kuin esimerkiksi perinteiset tehdastyöläiset.

Teoksessa käsitellään myös rutiininomaista interaktiivista palvelutyötä kaupan alalla sekä erilaisissa vapaa-ajan palveluissa. Tässä kiinnostavaa on erityisesti maskuliinisuuden pohdinta. Maskuliinisuuskin on luokkaeritystä siten, että erityisesti työväenluokkaisessa maskuliinisuudessa korostuvat fyysisuus, voima, riskinotto ja sankarillisuus. Tällaisia työläismiesten arvostamia ominaisuuksia tarvitaan muun muassa armeijan ja palontorjunnan töissä, joista kirjassa on esimerkit. Miesten tulot ja sosiaalinen status määrittävät yhä sen mukaan, mikä on heidän paikkansa talouden rakenteissa. Myös heidän koko käsityksensä itsestään määrittänyt sen mukaan, millaista työtä he tekevät. Kun teollisuustyö oli hallitsevassa asemassa yhteiskunnassa, työväenluokkaisella maskuliinisuudella oli paikkansa, mutta palvelutaloudessa tällainen maskuliinisuus voi olla haitta. Se liittyy usein dominoivuuteen ja aktiiviseen toimintaan, kun taas muita palvellessa pitäisi olla sopivasti huomaamaton, empaattinen, sievä ja hymyilevä. Sekä asiakkailla että työnantajilla on tietyt oletukset sopivasta ulkonäöstä sekä palvelutavasta, johon raju, machomainen käytös ei sovi. Kun tarjolla on soveltuvampaa työvoimaa,

työväenluokan miehet eivät työllisty tai onnistu säilyttämään työpaikkaansa. McDowellin seuraavissa tutkimuksissa nuoret miehet eivät juuri etsineet töitä välittömän asuinalueensa ulkopuolelta, joten he rajasivat mahdollisuuksiaan vielä lisää. Jos miehet halusivat onnistua palvelutyössä, he perustelivat sen kunniakkuutta itselleen ja muille muun muassa siten, että on miehekästä ansaita rahaa ja elättää perheensä. Myös myyntiartikkelit saatettiin sukupuolistaa: esimerkiksi urheilutarvikkeiden myynti ja samalla ostajien opastaminen on maskuliinista.

McDowellin tapa käyttää itse tehtyjä ja varsinkin muiden tapaustutkimuksia esimerkkinä palvelualan matalapalkkaisista töistä on hyödyllinen. Sekä omat että muiden tutkimukset tulevat empierialtaan, menetelmiltään ja teorialtaan laajemmin hyödynnetyiksi kuin tavallisimmassa tavassa, jossa tutkija on itse ja yksin vastuussa tutkimuksensa leviämisestä ja jossa tutkimuksiin viitataan paljon ylimalkaisemmin. Toki on huomattava, että toisten tutkimusten lukukulma on aina McDowellin, joten tutkimuksia käytetään valikoiden eikä aina aivan kiltistikään. Tavallaan tämä on kirjoittajalle myös helppo tie: tunnettu tutkija voi napata aineistokseen toisten tutkimukset eikä ”joudu” tekemään kaikesta omaa empiiristä tutkimusta. McDowell arvioi myös etnografisen tapaustutkimuksen menetelmää käyttämiensä tutkimusten, omiensakin, perusteella. Organisaatioetnografoista kiinnostunut lukija voi siis saada kirjasta myös menetelmällistä oppia ja ideoita siihen, miten eri tavoin ajalliset-tilalliset suhteet konkreettisesti muodostuvat.

Kirjan perusajatukset voi kiteyttää toteamalla, että köyhimpien ja rikkaimpien välille on syntymässä yhä suurempia eroja, mutta heidän elämänsä kietoutuvat enenevästi yhteen. Toisilla on loputtomia mutta toteutettavissa olevia tarpeita, ja heitä palvelevat ja toiveiden toteuttamisessa auttavat matalapalkkaiset työläiset eli niin kutsutut työssäolevat köyhät. Heidän tehtävänä on huolehtia rikkaampien jälkikasvusta, siivota kodit ja toimistot, tarjota ruokaa, juomaa, viihdykettä ja emotionaalista lohtua sekä pitää liikennevälineet ja yhteydet toiminnassa. Kosketukseen perustuva eli niin sanottu *high-touch*-palvelutyö on emotionaalisesti vaativaa, spatiaalisesti liikkumatonta, teknologisesti epäsofistikoitunutta ja matalatuottoista. Näine piirteineen se on miehille epähoukuttelevaa. Naisille *high-touch*-työ on perinteisesti ollut (niukan) taloudellisen toimeentulon lähde, joka nyt on tulossa lisääntyvästi kodeista markkinoille, rahatalouden osaksi.

*Working bodies* -teos antaa hyvän käsityksen palveluiden merkityksestä globaalissa taloudessa, palvelemisesta työnä sekä siitä, miten suuri muutos on tapahtunut tai tapahtumassa teollisuudesta, varsinkin raskaan teollisuuden töistä, palveluiden hallitsemaan yhteiskuntaan. Muutos ei ole vain muodikas hokema, vaan se konkretisoidaan sekä monipuolisilla tapaustutkimuksilla että laajempia rakenteita osoittavien lukujen ja tilastojen avulla. Toisaalta jatkuvuutta ei unohdeta, vaan kirjassa

muistutetaan esimerkiksi hoivaamisesta naisten vanhana tehtävänä: historiassa palkattomana ja nyt rahatalouden osana.

### Lähteet

McDowell, Linda (1997). *Capital culture. Gender and work in the city*. Blackwell Publishers, Oxford.

McDowell, Linda (2005). *Hard labour. The forgotten voices of Latvian migrant 'volunteer' workers*. UCL Press, London.