

ajateltuna itsestäänselvyyksiä, mutta ovat silti – tai siksi – olleet sosiologisen matkailututkimuksen kohteena vasta vähän aikaa. Ensimmäinen oivallus koskee sitä, että matkailu on paitsi lomailua, irtiottoa ja kuluttamista, myös työtä, palvelutyötä. Matkailijoiden määrä kasvaa koko ajan, ja niin myös matkailijoista huolehtivien määrä. Kyse ei ole mistään pinnallisesta tai vähäisestä seikasta, sillä matkailutyöläisten osuus maailman työvoimasta on noin 8,4 prosenttia. Toinen oivallus koskee matkailupalvelutyön laatua: se on sosiaalista, emotionaalista, ruumiillista ja tilanteista työtä, jossa tuote eli palvelu, esimerkiksi safari, valmistetaan osin kuluttajan kanssa yhdessä. Valkonen tutkii tätä vuorovaikutteista palvelutyötä ja sen kautta koko ”uutta työtä”. Hän kysyy, ”millaista safariturismi on palkkatyönä, ammattina ja käytännöllisenä tekemisenä” (s. 17).

to ja se on todellinen kunnianosoitus safarioppaiden työlle, heidän ammattitaidolleen, kelseliäisyydelleen ja venymiskyvylleen. Se tekee näkymättömästä, huonosti arvostetusta ja alipalkatusta työstä näkyvää. Jos kirjan lukee huolellisesti, voi todella sanoa tietävänsä, millaista safariopastus, tyypillisesti moottorikelkkasafarielämyksen tuottaminen, on ”käytännöllisenä tekemisenä” (s. 23), siis ”mitä työssä tehdään ja kuinka se tehdään” (s. 17).

Kirjassa käytetään useita teoreettis-metodologisia näkökulmia: haetaan safarioppaiden diskursseja, toimijuutta, rooleja ja asemia; tarkastellaan safarioppaiden koulutusta, rekrytointia ja työn kontrolleja; tarkastellaan työn affektiivisuutta, ruumiillisuutta ja sukupuolittuneisuutta; mietitään safariturvallisuutta ja oppaiden työssään soveltamia tekniikoita; mietitään safaripalvelutuoannon materiaalisuutta. Vaikka käsitteitä ja lähestymistapoja on näinkin paljon, moninaisuus ei juuri haittaa vaan avaa aina uusia näkymiä oppaiden arkiikäntöihin. Esimerkiksi idea teknologiasta toimijana safarilla todella toimii: asiakas ja moottorikelkka muodostavat ympäristön kanssa ”heterogeenisen dialogin” (s. 212), ja tätä kokonaisuutta oppaan on ohjailtava tahdikkaasti siten, että kaikilla on hauskaa.

Elämystyön moniosaajat

Jarno Valkonen: *Palvelutyön taito*. Tampere: Vastapaino, 2011, 254 s.
ISBN 978-951-768-382-1

Jarno Valkosen Lapin safarioppaiden työtä käsittelevä tutkimus lähtee kahdesta oivalluksesta, jotka ovat tarkemmin

Valkosen metodologisena johtotähtenä on seurata toimijoita eli safarioppaita (ja jonkin verran myös ei-inhimillisiä toimijoita kuten luontoa, matkailuteknologiaa ja koiria), ja kirja onkin omistettu Lapin safarioppaille. Tutkimus hahmottaa ja haarukoi oppaiden työtä lukemattomista näkökulmista, siinä on runsas ja monipuolinen haastattelu- ja tekstiaineis-

Kokonaisuudessaan kirjaa jäsentää keskustelu niin sanotusta uudesta työstä sikäli, että sitä esitellään johdannossa ja siihen palataan kirjan lopussa. Tämä ratkaisu sekä toimii että ei kaikin osin toimi. Uuden työn teoriat eivät ole mikään erityisen yhtenäinen teesi asioiden laidasta, vaan pikemminkin nippu teoreettisesti hajautuneita aikalaisoletuksia siitä, miten nykytyö on jollain tai joillain perustavilla tavoilla erityistä. Valkonen ei juuri avaa näitä teoreettisia eroja, vaan esittelee hieman hajanaisen ja referoivan oloisesti joitakin keskustelijoita. Suuri osa, mutta eivät kaikki, uuden työn keskustelijoista pitää työn muutoksia paralleelina kapitalismin muunnelmille. Esimerkiksi Valkosenkin siteeraamat Raymond Hardt, Antonio Negri ja Maurizio Lazzarato teoretoivat globaalia (tai kognitiivistista) kapitalismia, joka käy affektituotannolla ja tarvitsee ihmisten yleisiä, lajityypillisiä avuja arvonlisäykseen, toisin kuin vanhassa työssä, jossa nämä sosiaalisuuteen, keksimiseen ja tunteiden peliin panemisen kyvyt normaalisti jätettiin tehdassalien ja konttorien ulkopuolelle. Siirtymän seurauksena työ muuttuu (paradoksaalisesti ehkä) hyvin ruumiilliseksi, tulee iholle ja sen allekin (subjektivoituu) ja muuttuu rajoiltaan epämää-

räiseksi (aivoja ei heitetä narikkaan kun tullaan työpaikalle eikä juttuja naksauteta pois päältä kun työaika loppuu). Työntekijää ei voi kahlita tai rajoittaa liikaa, sillä vain vapaa ihminen on kekseliäs, tuottava ja hymyilee uskottavasti koko ajan, jotta asiakkaat maksavat hyvin. Koska nämä yleiset ihmiskyvyt ovat historian saatossa sukupuolittuneet ja kiinnittyneet myös muihin valtahierarkioihin, uusi työ tekee tulosta sukupuolierolla, seksuaalisella erolla, rodulla ja etnisillä piirteillä.

Safarioppaan työ on tietysti aivan silmiinpistävä tyypillistä uutta työtä. Valkonen suhtautuu kriittisesti esittelemiinsä keskusteluihin. Hän haluaa tämentää, tarkentaa ja tarkastella palvelutyötä tapahtumana, joka paikantuu sosiaalisesti ja materiaalisesti jonnekin ja kehkeytyy tilanteisesti. Etnografisen työntutkimuksen keinoin hän ikään kuin haastaa joitakin uuden työn teoreetikoiden esittämiä teesejä.

Konkreettisuuteen ja tarkkaan kuvaukseen pyrkimisestä olen täsmälleen samaa mieltä, ja kuten jo totesin, Valkonen on onnistunut siinä hyvin. Hän myös pystyy kuvaamaan useita uuden työn teoreetikoiden uumoilemia logiikoita safarioppaiden työssä. Hän esimerkiksi jäljittää aivan rie-

mastuttavasti työn vapauden ja kontrollin keinunna: päämäärä on, että työntekijän persoonalliset tavoitteet, toiveet ja innostus yhdistyisivät yrityksen tavoitteisiin, ja samaan aikaan työtä kontrolloidaan ja formalisoidaan. Siten työ näyttäytyy subjektivisen itseilmaisun paikkana, mutta se ei selity, kuten Valkosen mukaan uuden työn keskusteluissa väitetään, työn subjektivoituneella luonteella. Sen sijaan oppaiden ”valikointi, kouluttaminen ja kontrollointi ovat keinoja, joilla työntekijä sosiaalistetaan työhön, ja jotka sitten mahdollistavat työntekijän suhteellisen liikkumattilan työprosessissa” (s. 93). En ole kuitenkaan varma, että uuden työn teoreetikot tarkoittavat työn subjektivoimisella sitä, että työ muuttuu itseilmaisuksi tai henkilökohtaistuu. Pikemminkin sillä tarkoitetaan, kuten jo mainitsin, sitä että työ menee ihmiseen ja hänen lävitseen – työntekijä sekä muuttuu uudella tavalla työnsä subjektiksi että sen alamaiseksi.

Valkonen tarkastelee kiinnostavasti myös oppaiden rekrytointiin ja koulutukseen liittyviä seikkoja. Kuten monet uuden työn teoreetikot uumoilevat, modernien koulutusinstituutioiden rooli on murenemassa. Ammattiin ei opita erillisessä koulutusvai-

heessa, vaan pikemminkin niin sanotussa arjessa, harrastuksissa, perhe-elämässä ja sosiaalisessa maailmassa. Tämä pätee safarioppaisiin, joiksi palkataan parhaiten ”sopivat”. Tällaiseksi voi päätyä, jos sopii porukkaan, tulee hyvin juttuun työhönottajan kanssa, on osaava henkilö, omaa hyvän supliikin, oikeanlaisen huumorin, on kiinnostunut ja on oikea asenne. Erityisesti pitää olla tilannetajua. Safariopas-koulutus ei niinkään ole näiden taitojen oppimista kuin jonkinlaisen opasreservin aikaansaamista varten. Heistä rekrytoidaan sopivimmat, ja varsinainen työhön opastaminen alkaa. Vaikka työ on vaativaa ja edellyttää tietynlaista ”erityisyyttä”, samaan aikaan työtehtäviä standardoidaan ja rationalisoidaan, ja siten vähennetään työnantajan riippuvuutta työntekijän osaamisesta – sekä halvennetaan työvoimaa. Näissä tuloksissa konkretisoituvat teesit uuden työn samanaikaisesta vapauteen työntämisestä ja sen ”riistämisestä”. Samalla tutkimus näyttää elämystyön karumman puolen: ainakin osa safarioppaista ajattelee että työn kausiluonteisuus on hyvä juttu – he eivät jaksaisikaan kokoaikaisesti.

Palvelutyön taito on eloisa, hieman levoton ja monta asiaa yhtä aikaa toimittava tutkimus

uudesta työstä – aivan kuten kohteensakin.

Eeva Jokinen