

Työntekijöiden ääni ja tunteet matalapalkkaisen yksityisen palvelusektorin luottamusmiestoiminnassa

Ville Kainulainen



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

Abstrakti

Ammattiliittojen luottamusmiehillä on työntekijöiden edustajina suomalaisilla työpaikoilla tärkeä rooli. Tässä artikkelissa tarkastellaan työntekijöiden äänen ja tunteiden välisiä kytköksiä matalapalkkaisen ja naisvaltaisen yksityisen palvelusektorin luottamusmiestoiminnassa. Aineistona toimii Palvelualojen ammattiliiton (PAM) luottamusmiesten yksilö- ja parihaastattelut (N=27) sekä kaksi ryhmäkeskustelua. Artikkelissa tuodaan esille, miten tunteet ovat luottamusmiestehtävän kannalta keskeisessä asemassa neuvottelusuhteiden muodostamisessa, työntekijöiden kokeman pelon käsittelemisessä ja tehtävän emotionaalisen kuormittavuuden kohtaamisessa. Analyysi osoittaa, miten luottamusmiehet tulevat tehtävässään haastaneiksi naisvaltaisiin palvelualoihin liitettyä oletusta mukautuvista ja epävarman työmarkkina-aseman takia hiljaa olevista palvelutyöntekijöistä. Ammatillinen edunvalvonta palvelualojen työpaikoilla yksilöllistyy ja subjektivoituu kollektiivisen luokkaintressin pirstaloituessa. Edunvalvonta nojaa yhä enemmän luottamusmiesten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten kuulijoiden vakuuttamisen kykyyn ja vuorovaikutustaitoihin. Samalla yhteiskunnallisen liikkeen kannalta keskeinen kielteisten tunteiden toimintaa mobilisoiva luonne menettää merkitystään.

ASIASANAT: affektiiviset käytännöt, luottamusmies, tunnesäännöt, työelämän suhteet, työntekijöiden ääni, yksityinen palvelusektori

Johdanto

Työntekijöiden mahdollisuutta tuoda näkemyksensä esille työpaikoilla pidetään tärkeänä työorganisaatioiden tehokkuuden ja työntekijöiden työtyytyväisyyden kannalta (esim. Holland ym. 2011). Toisaalta työnantajan näkemyksestä poikkeavien mielipiteiden esille tuominen voidaan tulkita myös riskiksi niistä työntekijöille mahdollisesti koituvien kielteisten seurausten takia, mikä johtaa mieli-

teiden esille tuomisen sijaan niistä vaikenemiseen (esim. Morrison & Milliken 2000; Milliken, Morrison & Hewlin 2003). Tässä työntekijöiden äänen (*employee voice*) ja työntekijöiden vaikenemisen (*employee silence*) välisessä rajankäynnissä tunteilla on keskeinen merkitys. Työnantajan on havaittu suhtautuvan kielteisesti työntekijöiden eriäviin mielipiteisiin varsinkin silloin, kun niiden esille tuomista ohjaavat voimakkaat kielteiset tunteet,

kuten viha, suuttumus ja pettymys (Kish-Gephart ym. 2009; Grant 2013). Toisaalta työntekijöiden kokemat negatiiviset tunteet ovat merkittävässä asemassa työntekijöiden äänen esille tuomiseen liittyvän pelon voittamisessa (Kish-Gephart ym. 2009; Grant 2013; Morrison 2014).

Ammattiyhdistystoimintaa käsittelevissä tutkimuksissa tunteet ovat olleet vain harvoin varsinaisena tutkimuskohteena (ks. kuitenkin esim. Williams 2002; Coulter 2013; Eaton ym. 2014). Tuula Heiskanen ja Riitta Lavikka (2013) ovat myös huomauttaneet, että naisten välisiä kielteisiä tunteita on organisaatioiden tutkimuksessa käsitelty kaiken kaikkiaan melko vähän. Tunteiden merkityksiä on sivuttu työelämän suhteiden kohdalla lähinnä silloin kun yritykset ovat käyneet läpi dramaattisia muutoksia, kuten työntekijöiden irtisanomisia (esim. HS 2006; Heiskanen & Lavikka 2013; 2014), tai silloin kun on käsitelty osapuolten välisiä jännitteitä ja ristiriitoja. Suomalaisen työelämän kontekstissa on tarkasteltu esimerkiksi vastarintaan liittyvän vihanpidon merkitystä työläismiesten yhteenkuuluvuudentunteen ja keskinäisen solidaarisuuden rakentumisessa (Bergholm 1997). Toisaalta voimakkaiden tunnereaktioiden on osoitettu myös vaikeuttavan työntekijöiden edunvalvontaa erityisesti silloin, kun työorganisaatiot käyvät läpi vaikeita murrosvaiheita ja työntekijät ovat epävarmoja omasta tulevaisuudestaan (Heiskanen & Lavikka 2013; 2014). Tutkimuksissa on keskitytty lähinnä edunvalvonnan kentässä perinteikkäisiin teollisuusaloihin (Heiskanen & Lavikka 2013; 2014) ja kuljetusaloihin (Bergholm 1997). Sen sijaan yksityisten palvelualojen ay-toimintaa on tutkittu varsin vähän (ks. kuitenkin Kainulainen & Saari 2014; Kainulainen 2015; Saari 2016).

Ammattiliittojen luottamusmiehillä¹ on suomalaisilla työpaikoilla työntekijöiden äänen kannal-

ta tärkeä rooli. Heidän tehtävänään on edustaa työntekijöitä työnantajan kanssa käytävissä neuvotteluissa, selvittää työntekijöiden ja työnantajan välisiä erimielisyyksiä sekä valvoa sopimusten ja lakien noudattamista² (ks. esim. Kaupan työehtosopimus 2017). Tässä artikkelissa olen kiinnostunut luottamusmiestehtävään liittyvästä tunnetyöstä työelämän suhteissa vähemmälle huomiolle jääneiden arjen vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta. Analyysini kohteena ovat työntekijöiden äänen ja tunteiden väliset kytkökset. Vastaan kysymykseen siitä, miten tunteet säätelevät luottamusmiesten erilaisia tapoja ja mahdollisuuksia tuoda työntekijöiden ääntä kuuluville työpaikoilla. Kysyn myös, miten tunteiden ja äänen väliset kytkökset kiinnittyvät palvelualojen edunvalvonnan rakenteisiin ja diskursseihin sekä miten nämä kytkökset ovat sukupuoleen ja yhteiskuntaluokkaan kietoutuneita.

Matalapalkkaisia yksityisiä palvelualoja voidaan pitää poikkeuksellisen haastavana ympäristönä työntekijöiden äänen esille tuomiselle. Työhön liittyvä vaatimus muita varten olemisesta ei tarjoa otollista maaperää epäkohtien esille ottamiselle. Esimerkiksi siivoojien koulutusta tarkastellut Mari Käyhkö (2006) on osoittanut, miten perinteisesti työläisnaisten tekemään siivoustyöhön liitetään vaatimus nöyryydestä, kuuliaisuudesta, joustavuudesta ja näkymättömyydestä. Palvelutyötä tehdään usein myös epävarmoissa olosuhteissa erilaisissa lyhytaikaisissa, tilapäisissä ja osa-aikaisissa työsuhteissa, joissa epäkohtien esille ottaminen voi vaikuttaa töiden jatkumiseen. Tässä artikkelissa tuon esille, miten palvelualojen luottamusmiehet tulevat työntekijöiden äänen käyttäjinä haastaneeksi oletusta vastaansanomattomista ja epävarman työmarkkina-aseman

1 Luottamusmiehestä ei tässä yhteydessä ole käytetty sukupuolineutraalia luottamushenkilön käsitettä, sillä se viittaa luottamusmiehen ohella myös työsuojeluvaltuutettuun.

2 Luottamusmiesten oikeuksia ja velvollisuuksia määrittävät työmarkkinajärjestöjen välillä neuvotellut työehtosopimukset (TES) ja niiden osaksi sovitut luottamusmies-sopimukset sekä työläinsäädäntö.

takia hiljaa olevista matalapalkka-alojen palvelutyöntekijöistä.

Artikkelin teoreettisena viitekehyksenä käytän Arlie Hochschildin (1979; 1983) sosiologisen työntutkimuksen piirissä kehittämää tunnesääntöjen (*feeling rules*) käsitettä ja sosiaalipsykologian alaan lukeutuvan Margaret Wetherellin (2012) käyttämää affektiivisten käytäntöjen (*affective practices*) käsitettä. Tunnesääntöihin ja affektiivisiin käytäntöihin keskittyminen mahdollistaa työntekijöiden äänen ja tunteiden välisten kytkösten tarkastelemisen yksilöiden toimintaa säätelevien tunteiden ja niiden rajat ylittävien affektiivisten rakenteiden näkökulmasta. Artikkelin koostuu vuosien 2009–2014 aikana tehdyistä 27 Palvelualojen ammattiliiton (PAM) luottamusmiehen yksilö- ja parihaastattelusta sekä kahdesta ryhmäkeskustelusta.

Työntekijöiden ääni

Työntekijöiden ääni on ollut viime vuosikymmeninä aktiivisesti tutkimusten kohteena työelämän suhteiden, organisaatiokäyttämisen ja henkilöstövoimavarojen johtamisen (*human resource management*, HRM) tutkimuksessa (esim. Dundon ym. 2004; Mowbray, Wilkinson & Tse 2015; Barry & Wilkinson 2016). Työntekijöiden ääni on määritelty eri tavoin eri tutkimuserinteissä. Tiivistetysti se voidaan ymmärtää työntekijöiden mahdollisuudeksi osallistua päätöksentekoon, tuoda esille ja ajaa omia intressejään sekä nostaa esille työpaikkaa koskevia ongelmia, huolia ja erimielisyyksiä (Pyman ym. 2006). Työelämän suhteiden tutkimuksessa työntekijöiden äänellä tarkoitetaan yleensä niin kutsuttua ”epäsuoraa ääntä”, jonka keskiössä on työntekijöiden intressien kollektiivinen edustaminen ammattiliiton tarjoamien kollektiivisten kanavien, kuten luottamusmiestenjärjestelmän, ja kollektiivisen neuvottelemisen kautta (Pyman ym. 2006; Mowbray, Wilkinson & Tse 2015; Barry & Wilkinson 2016).

Työntekijöiden äänen tutkimuksessa on usein viitattu Albert O. Hirschmanin taloustieteen klassikkoon *Exit, Voice, and Loyalty* (1970). Hirschman tulkitsee ”äänen” pyrkimykseksi muuttaa epätoivottuja olosuhteita sen sijaan, että niiden takia ”poistuttaisiin kokonaan” (*exit*). Näiden kahden vaihtoehdon välillä toimiva lojaliteetti (*loyalty*) lisää äänen käyttämistä ja vähentää poistumisen todennäköisyyttä. Hirschmanin teoriaa voidaan pitää työntekijöiden äänen tutkimuksen kannalta merkittävänä, vaikka hänen tarkastelunsa kohteena olivat työsuhteiden sijaan organisaatioiden asiakassuhteet (Allen 2014; Mowbray, Wilkinson & Tse 2015). Myöhemmin Richard B. Freeman ja James L. Medoff (1984) jatkoivat Hirschmanin teoriaa tarkastellessaan työntekijöiden äänen merkityksiä ammattiliittojen näkökulmasta. Heidän mukaansa ammattiliittojen tarjoaman kollektiivisen edustuksen kautta työntekijöiden on mahdollista parantaa omia työehtojaan, minkä takia se toimii vaihtoehtona irtisanoutumiselle. Freemanin ja Medoffin (mt.) näkemyksen mukaan työntekijöiden äänen kuulluksi tulemista voidaan pitää tärkeänä sekä työntekijöiden että työnantajan näkökulmasta, koska se vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta ja lisää työorganisaatioon sitoutumista.

Työntekijöiden vaikenemista on pidetty organisaatioiden toiminnalle haitallisena, sillä näkemysten pannaaminen voi pahimmillaan vaikuttaa niiden toimintaa ja heikentää työntekijöiden työmoraalia (Morrison 2014). Teoreettisena käsitteenä työntekijöiden vaikeneminen voidaan ymmärtää eräänlaiseksi työntekijöiden äänen vastinpariksi, jossa työntekijät eivät eri syistä johtuen tuo näkemyksiään työpaikoilla esille eli jättävät äänensä käyttämättä. Tärkeää on kuitenkin huomata, että vaikeneminen voi olla myös tietoista pidättäytymistä äänen käyttämisestä (Barry & Wilkinson 2016). Työntekijöiden vaikenemista tutkittaessa on kiinnitetty yleensä huomiota niihin erilaisiin syihin ja tapoihin, joilla työntekijät

päättävät valita joko äänen käyttämisen tai vaikenemisen (Milliken, Morrison & Hewlin 2003). Jimmy Donaghey ja kumppanit (2011) ovat kritisoineet aiempaa työntekijöiden vaikenemista koskevaa tutkimusta siitä, miten siinä vaikenemista on lähestytty työntekijöiden omana valintana eikä ole huomioitu riittävästi esimerkiksi työn johtamisen roolia.

Ammattiliittojen jäsenmäärien laskun ja erilaisen työntekijöiden osallistumista korostavien HRM-toimintojen lisääntymisen myötä tutkimuksessa on alettu keskittyä yhä enemmän työntekijöiden käyttämiin vaihtoehtoihin äänen kanaviin, kuten tiimityöskentelyyn (Mowbray, Wilkinson & Tse 2015). Tässä artikkelissa tuon kuitenkin esille, että ammattiliittojen kohtaamista haasteista huolimatta niiden tarjoamalla työntekijöiden edustamisen mekanismeilla on edelleen tärkeä merkitys erityisesti epävarmassa työmarkkina-asemassa oleville matalapalkkaisille työntekijöille kollektiivisen turvan ja edunvalvonnan vuoksi.

Tunnesäännöstä affektiivisten käytäntöjen tutkimiseen

Työelämän tutkimuksessa on viime vuosikymmeninä kiinnitetty paljon huomiota työntekijöiden tunteisiin (esim. Hochschild 1979; 1983; Ashforth & Humphrey 1995; Bolton 2005). Tämä on ollut osittain seurausta palvelutyön merkittävästä kasvusta sekä työllistäjänä että talouden sektorina. Tutkimuksissa on keskitytty erityisesti työntekijöiden tekemään ”tunnetyöhön” (*emotional labor*), jolla käsitteen kehittänyt Arlie Hochschild (1983, 7) tarkoittaa sitä, miten työntekijöiden työprosessiin liittyy olennaisena osana omien ja muiden ihmisten tunteiden käsitteleminen tuottamalla ”yleisesti havaittavissa olevia kasvollisia ja ruumiillisia esityksiä” (ks. myös Korvajärvi 2001, 206).

Tunnesääntöjen käsitteellä Hochschild (1979) tarkoittaa erilaisia sosiaalisia odotuksia, jotka

ohjaavat sitä, millä tavoin ihmisten tulee tiettyssä tilanteessa tuntea. Hochschild ymmärtää nämä odotukset jaetuiksi mutta usein myös tiedostamattomiksi. Ne voivat olla laajoja ihmisjoukkoja tai vain tiettyjä ryhmiä koskevia sekä ulkoisia tai sisäistettyjä. (Mt.) Hochschildin (1979; 1983) analyysin keskiössä on se, miten palvelutyöprosessia kontrolloivia tunnesääntöjä noudattavat työntekijät vieraantuvat työprosessissaan omista aidoista tunteistaan. Hochschildista poiketen esimerkiksi Raija Julkunen ja kumppanit (2009, 44–45) ovat huomauttaneet, että tunnesäännöllä on työntekijöiden kannalta myös positiivisia seurauksia ja ne voivat mahdollistaa toimijuuksia sekä muodostua ammattitaitoa kasvattaviksi resursseiksi.

Affektin käsite on ollut yhteiskuntatieteiden- ja kulttuurintutkimuksen piirissä aktiivisesti esillä viime vuosina, minkä vuoksi on alettu puhua niin sanotusta affektiivisesta käänteestä (esim. Wetherell 2012; Jokinen ym. 2015). Affektiin ja tunteisiin keskittymällä on pyritty kiinnittämään huomiota merkitysten materiaalisuuteen sekä subjektien ruumiillisuuteen (Koivunen 2008, 5–6). Käsitteenä affekti on usein pyritty erottamaan tunteista (*emotion*) ja tuntemuksista (*feeling*) (Jokinen ym. 2015, 18–19). Affektien ja tunteiden erona on pidetty sitä, miten ensin mainitut nähdään autonomisina ja jälkimmäiset tietoisina (Wetherell 2012). Osalle tutkijoista affektien ja tunteiden välinen erottelu on toiminut koko affektiteorian keskeisenä edellytyksenä (esim. Massumi 2002). Toisaalta jotkut ovat pitäneet affektia pitkälti tunteiden synonyyminä (esim. Ahmed 2004; myös Wetherell 2012). Oman vaikeutensa affektin käsitteelliselle määrittelylle tuo Eeva Jokisen ja kumppaneiden (2015, 18–19) mukaan myös se, että suomen kielessä sanalla ”tunne” voidaan viitata englannin kielen sanoihin ”*emotion*”, ”*affect*” ja ”*feeling*”.

Wetherell (2012) on kehittänyt affektin ja tunteen käsitteisiin liittyvää teoreettista ajattelua käytännön tutkimuksen näkökulmasta. Hän on pyrkinyt

tekemään eroa liian kapea-alaisena pitämäänsä psykologiseen tunteiden tutkimisen perinteeseen sekä Gilles Deleuzen ajattelusta ammentaviin affektin käsitteellistykseen, joissa ei Wetherellin mukaan tuoda riittävän selvästi esille sitä, miten affektit toimivat käytännössä. Affektia ei tulisi hänen mukaansa ymmärtää erillään merkitysten ja diskurssien tuottamisesta vaan niiden keskeisenä osana. Wetherell ymmärtää affektin ”ruumiillistuneeksi merkityksellistämiseksi” (*embodied meaning-making*). *Affektiivisillä käytännöillä* Wetherell (2012) tarkoittaa erilaisia muodostelmia (*figuration*), joissa ruumiisiin kiinnittyvät rutiinit ja mahdollisuudet tulevat täydennetyiksi ja kietoutuneiksi yhteen merkitysten tuottamisen ja muiden sosiaalisten ja materiaalistien muodostelmien kanssa. Affektiivisten käytäntöjen tarkastelemisessa huomio kiinnittyy niihin erilaisiin tapoihin, joilla tunteet ilmenevät sosiaalisessa elämässä. Wetherellin mukaan affektiivisissä käytännöissä on olennaista niiden jatkuvuus ja prosessinomaisuus. Ne voivat olla kestoltaan ja kooltaan vaihtelevia yksilöiden nopeasti ryöpsähtävistä pitkiin historiallisiin ajanjaksoihin. Affektiivisiä käytäntöjä voidaan lähestyä sekä yksilöllisinä tunteina että jaettuina affektiivisina virtauksina (Kerr & Garforth 2016).

Tässä artikkelissa affektiivisten käytäntöjen käsite auttaa ymmärtämään tunteiden ja työntekijöiden äänen kytköksiä sekä diskursiivisina että ruumiillisina prosesseina, joilla on niin yksilöllisiä kuin kollektiivisia merkityksiä. Huomion kiinnittäminen affektiivisiin käytäntöihin tuo esille sen, miten työntekijöiden ääni tulee ilmaistuksi ja kuulluksi suhteessa yksilöiden tunteisiin ja yksilölliset kokemukset ylittäviin rakenteisiin. Tunteiden ja affektien tarkasteleminen käytäntöjen näkökulmasta ohjaa kysymään, miten erilaiset tunnesäännöt toimivat käytännössä ja millaisia edunvalvonnan positioita ja subjektiviteetteja tunnesääntöjen kautta luottamusmiehillä mahdollistuu. Analyysin keskiöön nousee Sara Ahme-

dia (2004) mukailten kiinnostus siitä ”mitä tunteet tekevät” työntekijöiden äänelle.

Matalapalkkainen yksityinen palvelusektori luottamusmiestoiminnan kontekstina

Luottamusmiestoiminnan tunteiden ja äänen välisten kytkösten analyysissä on välttämätöntä kiinnittää huomiota siihen ympäristöön, jossa edunvalvontaa tehdään. Yksityisten palvelualojen merkitys työllistäjänä ja talouden sektorina on kasvanut viime vuosikymmeninä voimakkaasti. Kansantalouden tilipidon mukaan näiden alojen osuus Suomen kokonaistuotannosta oli vuonna 1975 reilu kolmannes, mutta vuonna 2014 osuus oli kohonnut jo puoleen. Tutkimuksen kohteena olevassa matalapalkkaisia ja yksityisiä palvelualoja edustavassa PAM:ssa oli vuoden 2017 vaihteessa yli 231 000 jäsentä, mikä tekee siitä Suomen suurimman ammattiliiton (SAK 2017). PAM:in 1864 luottamusmiehestä lähes puolet työskentelee kaupan sopimusaloilla, joihin luokituu myös varastoala.³ Toiseksi suurin osuus toimii majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla. PAM on poikkeuksellisen naisvaltainen ammattiliitto, sillä sen jäsenistöstä 76 prosenttia on naisia (mt.). PAM edustaa moniin muihin liittoihin verrattuna myös harvinaisen nuorta työvoimaa, sillä jäsenistä 34 prosenttia on alle 31-vuotiaita (PAM 2016). Maahanmuuttajataustaisia jäseniä on vajaa 5 prosenttia (PAM 2015; Alho 2015).

PAM:in edustamia naisvaltaisia palvelutöitä on kutsuttu tutkimuksissa muun muassa esteettiseksi, emotionaaliseksi ja feminiiniseksi työksi (ks. Julkunen 2008). Niistä on käytetty myös nimitystä pinkkikaulustyö, jonka avulla on haluttu tehdä eroa perinteisiin miesvaltaisiin teollisuusalojen

3 Tiedot on saatu PAM:ista 23.10.2015. Määrässä on mukana myös varaluottamusmiehet.

sinikaulustöihin ja toimihenkilöiden valkokaulustöihin (Howe 1977). Suoraan asiakaskontaktiin perustuvista palvelutöistä on puhuttu myös eräänlaisina perinteisesti naisten kotona tekemän työn jatkeina. Polly Toynbee (2003) on nimennyt ne kolmen C:n töiksi (*cooking, cleaning ja caring*), jotka Leena Eräsaari (2009) on kääntänyt kolmen K:n töiksi, eli ”köksäykseksi”, ”kuuraukseksi” ja ”kaitsemiseksi”. Neljäntenä K:na voidaan pitää naisvaltaiseen palvelu- ja asiakaspalvelutyöhön liittyvää kauneuden vaatimusta (Kainulainen & Saari 2014).

Yksityisten palvelualojen merkityksen kasvu asettaa ammattiyhdistysliikkeen uudenlaisten kysymysten eteen, sillä niitä on pidetty poikkeuksellisen vaikeana ammattiyhdistystoiminnan alueena. Esimerkiksi kaupassa, kioskissa tai ravintolassa yksin asiakkaita palvelevalla työntekijällä on harvemmin käytännössä mahdollisuuksia hoitaa ammatilliseen edunvalvontaan liittyviä toimia. Työtä tehdään monesti kiireessä ja vahvan ulkoisen kontrollin alaisena. Tutkimuksissa yksityisen palvelusektorin ay-toiminnassa kohdattuja haasteita on selitetty esimerkiksi matalalla järjestäytymisasteella, pienten työpaikkojen suurella osuudella, työntekijöiden nopealla vaihtuvuudella, työn epäsäännöllisyydellä ja osa-aikatyön yleisyydellä (Dølvik & Waddington 2002; Wills 2005; Kainulainen & Saari 2014; Kainulainen 2015).

Tutkimuksen aineisto ja menetelmät

Artikkeli pohjautuu 27 yksilö- ja parihaastatteluun sekä kahteen ryhmäkeskusteluun⁴. Haastateltavat on tavoitettu pääosin PAM:in

luottamusmieskoulutuksissa tehdyn kenttätöiden kautta. Toteutin yksilö- ja parihaastattelut puolistrukturoituna teemahaastatteluin, joissa luottamusmiehillä oli mahdollisuus kertoa omista tunteistaan ja pohtia tehtävään liittyviä merkityksiä. Haastattelut muodostuivat lopulta ennalta laadituista kysymyksistä huolimatta suhteellisen vapaamuotoisiksi keskusteluiksi, jotka eivät noudattaneet etukäteen suunniteltua järjestystä. Päivitin haastattelukysymyksiä tutkimusprosessin edetessä, joten kaikilta luottamusmiehillä ei kysytty samoja kysymyksiä. Haastateltavat saivat myös itse mahdollisuuden viedä keskustelua haluamiinsa suuntiin. Parihaastatteluissa kysyin haastateltavilta pääosin samoja kysymyksiä kuin yksilöhaastatteluissa, mutta ne rakentuivat vielä enemmän vapaamuotoisen keskustelun pohjalle. Ryhmäkeskustelut toteutin havainnoinnin ja aiemmin tuottamani aineiston analyysin pohjalta muodostamieni löyhien teemojen pohjalta.

Tavoitin suurimman osan haastateltavista luottamusmieskoulutuksissa, mutta tutkimusaineiston monipuolisuuden varmistamiseksi hankin haastateltavia myös omatoimisesti sähköpostin välityksellä. Koulutusten ulkopuolella tehty haastattelut toteutin joko PAM:in toimistoissa eri puolella Suomea tai yliopiston tiloissa. Ryhmäkeskustelut nauhoitin koulutuspäivien jälkeen illalla, jolloin luottamusmiehillä oli enemmän vapaa-aikaa.

Nuorimmat haastateltavat olivat syntyneet 1980-luvulla ja vanhimmat 1950-luvulla. PAM:in luottamusmiesten sukupuolijakaumaan verrattuna tutkimuksen mieshaastateltavilla (35 prosenttia) on lievä aliedustus, sillä PAM:in luottamusmiehistä miehiä on 41 prosenttia (PAM 2014a). Haastateltavien alakohtainen jakautuminen (Taulukko 1) vastaa PAM:in luottamusmiesten sopimusajakauman suhteen melko hyvin työmarkkinoiden todellisuutta.

4 Aineisto on osa vuosina 2009–2014 tuotettua laajempaa kokonaisuutta, johon sisältyy myös työpaikoilla ja luottamusmieskoulutuksissa tuotettu havainnointiaineisto.

TAULUKKO 1. Haastateltavat sukupuolen ja alan mukaan

	N	M	YHT.
Kaupan ala	12	2	14
Majoitus- ja ravitsemusala	6	1	7
Kiinteistöpalveluala	1	2	3
Varastoala	0	4	4
Puhelinpalveluala	1	1	2
Vartiointiala	0	1	1
Kaikki haastateltavat	20	11	31

Analyysin aloitin nostamalla haastatteluista tarkempaan luentaan sellaisia avainkohtia, joissa luottamusmiehet puhuvat työntekijöiden edustamiseen liittyvistä haasteista. Tämän luennan pohjalta tarkensin aineiston kannalta relevantteja teoreettisia käsitteitä, minkä jälkeen palasin aineiston induktiiviseen analysointiin näiden teoreettisten käsitteiden pohjalta. Analyysissä kuvaan haastatteluista niitä kohtia, joissa luottamusmiehet merkityksellistävät ja problematisoivat työntekijöiden äänen esille tuomiseen ja tunteiden esittämiseen liittyviä käytäntöjä. Etsin luottamusmiesten ”tunnepuheesta” myös erilaisia työntekijöiden äänen ja tunteiden välisiä kytköksiä. Lopuksi peilasin haastatteluissa esiin nostamiani teemoja luottamusmieskoulutusten opetussisältöihin, kuten neuvotteluharjoituksiin ja työpaikkaesittelyihin.

Analyysissä korostuvat päätoimisten ja pitkään luottamusmiestehtävänä toimineiden haastateltavien näkemykset, sillä lyhyen aikaa tehtävässä toimineilla luottamusmiehillä oli vain vähän kokemusta tehtävässä toimimisesta ja työnantajan kanssa neuvottelemisesta⁵. Analyysiluvuissa esitän aineistosta suoria lainauksia, joista olen

kuitenkin poistanut turhaa sanojen toistoa. Olen muokannut lainauksista tunnistettavia tietoja haastateltavien anonymiteetin turvaamiseksi.

Kuulluksi tuleminen

Analyysini perusteella luottamusmiehet mieltävät tehtävässään tunteet joksikin, jota tulee pyrkiä hallitsemaan ja kontrolloimaan. Ne nähdään vastakohtaksi työnantajan ”numeroihin keskittyvälle” ja rationaaliseksi tulkitulle päätöksenteolle. Varsinkin pitkään tehtävässä toimineiden päätoimisten luottamusmiesten haastatteluissa toistuvat näkemykset siitä, miten toimivat ja luottamukselliset neuvottelusuhteet työnantajaan ovat edellytys työntekijöiden äänen esille tuomiselle. Tunnekontrollin merkitys luottamusmiestehtävässä yhdistyy liian hyökkäävän lähestymistavan välttämiseen. Luottamusmies on työntekijöiden ”järjen ääni”, kuten eräs PAM:in toimitsijana työskentelevä entinen pääluottamusmies asian minulle ilmaisi (henkilökohtainen tiedonanto 15.5.2017).

Työntekijöiden edustamiseen liittyvä tunnettyö edellyttää tiettyjen tunnesääntöjen noudattamista. Neuvottelutoimintaa koskeva tunnesääntö voidaan tiivistää näkemykseksi, jonka mukaan työnantajan kanssa neuvotellessa kielteisille tunteille ei tule antaa valtaa, sillä seurauksena voi olla

5 Kokonaan tai lähestulkoon kokonaan työstä vapautettuina luottamusmiehiä haastatteluaineistossa on yhteensä 12, joista naisia on 8 ja miehiä 4.

hermojen menettäminen, mikä vaikeuttaa neuvotteluiden eteenpäinviemistä. Hyvien neuvottelusuhteiden merkitys on tärkeä, koska niiden kautta on mahdollista tulla kuulluksi.

JUHANI (varastoala): Tyyli on välillä vähän se, että neuvottelutaidot ei ole parhaat mahdolliset, että jos mä suutun jostain sit mä sanon kyl silleen. Kannattaisi aina pari kertaa miettiä, miten itseänsä ilmaisee, ettei polta niitä välejä. Sitten tulee joskus polkaistua ja pahasti ja [olen] sitten joutunutkin kärsimään siitä viime aikoina.

SINIKKA (kaupan ala) [T]oimiakseen luottamusmiehenä mä en voi toimia niin, että mä tappelen koko ajan vastaan työnantajaa. Vaan mun pitää lähteä siltä linjalta, että on ne työntekijöiden asiat, jotka mun pitää saada heidän tietoon ja nehan viedään sinne silleen, että sä ensin luot hyvän neuvottelusuhteen, että he kuuntelevat.

Työntekijöiden äänen sivuuttamisella on luottamusmiesten tunnekontrollin epäonnistumisessa keskeinen rooli. Aineistossa tätä tuodaan esille puhumalla työnantajan yksipuolisesta päätöksenteosta, joka sivuuttaa työntekijöiden näkemykset ja mielipiteet. Esimerkiksi kaupassa työskennellyt Raili kertoi työnantajan sanelusta ryhmäkeskustelussa seuraavasti.

Toisilla on pidempi pinna kuin toisilla. Ja sitten tietenkin, miten ne asiat esitetään, niin sekin on heti yksi semmoinen. Jos sieltä [työnantajalta] tulee vain, että näin, näin, näin [lyö nyrkillä pöytäään]. Eikä sitten yhtään kuunnella mitä sulla on sanottavaa.

Hyvien neuvottelusuhteiden muodostaminen voi toimia käytännön pakon ohella myös tietoisena neuvottelutaktiikkana, jossa pyrkimyksenä on vahvistaa neuvotteluosapuolten välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta positiivisen ilmapiirin kautta. Luottamusmiesten tunneyöhön kiinnit-

tyvät tunnesäännöt edellyttävät kielteisten tunteiden kontrolloimisen ohella myös toivottujen tunteiden esittämistä.

HANNU (kaupan ala): Pitää olla hyvin valmistautunut, pystyä perustelevaan asiaan ja taktikoimaan aika paljon siinä neuvottelussa, että saadaan vastapuoli ensin hyvälle tuulelle. Et mä perinteisesti aloitan sen, että mä juttelen ensin niitä näitä. Kainis ilma tänään ja tietenkin riippuu vastapuolesta, et oletko saanut tai jotain muuta saatan kysyä [nauraa]. Tavallaan murrin sen jään siinä, ja sen jälkeen sitten aletaan asiasta keskustelemaan. [Olen] huomannut, että huomattavasti helpomalla ja huomattavasti parempiin tuloksiin pääsen sillä taktiikalla kuin mitä ennen.

Aineistossa sukupuolen merkitys työntekijöiden äänen esille tuomisessa yhdistyy ammatillisen edunvalvonnan ja luottamusmiestoiminnan *miehisin perinteisiin*. Edellä olevassa sitaatissa Hannu kuvaa tapaansa murtaa jää seksistisellä vitsillä. Vitsiä voidaan pitää epäsovivana, mutta tässä maskuliinisessa ympäristössä se yhdistyy ”hyvään tuuleen”, hauskuuteen ja positiivisen ilmapiirin luomiseen. Sukupuolen merkitys on prosessissa ilmeinen.

Aiemmin kaupassa luottamusmiehenä toiminut ja lopulta PAM:in toimitsijaksi päätyneet Mirja koki asemansa työpaikalla niin, että naisena hänen oli tehtävä edeltävää miestyöntekijää voimakkaammin töitä sen eteen, että hänet otettiin tosissaan ja hän tuli tehtävässään kuulluksi. Tämä edellytti häneltä kuulijoiden vakuuttamista ja itsensä näkyväksi tekemistä.

MIRJA: Jotenkin musta itsestäni tuntuu, että naisten pitää tehdä tavallaan lainausmerkeissä isompi työ. Niin kuin osoittaa, että mä oikeasti saan ihan yhtä lailla tämän suuni auki, vaikka mulla sukupuoli onkin toinen. Mutta se voi olla kyllä, että se on vaan mun oma mielipide ihan johtuen siitä,

että mun edeltäjä aikanaan oli mies ja oli yli kuusikymppinen mies, joka oli ollut 30 vuotta siinä ja mä olen ollut valintahetkellä [alle 30-vuotias6]. Ja nainen. Että tytöteltiin hyvin kovasti.

Sukupuoli jäsentää myös neuvottelusuhteiden muodostamista, sillä se vaikuttaa siihen, millaisia keinoja vuorovaikutuksen muodostumisissa on mahdollista hyödyntää.

Luottamusmiestoiminnan *miehininen perinne* kiinnittyy sukupuolen ohella myös työntekijöiden yhteiskuntaluokkaan. Claire Williams (2002) on tarkastellut työväenluokkaisen miesvaltaisen puualan ammattiliiton maskuliinista ja heteronormatiivista toimintakulttuuria, jossa tunteiden osoittamista ei katsota hyvällä, työnantajaan suhtaudutaan avoimen vihamielisesti ja ammatillinen edunvalvonta nähdään poikkeuksellisen kovaluonteiseksi toiminnaksi (ks. myös Bergholm 1997). Aineiston mukaan erityisesti teollisuus- ja kuljetusalojen työpaikat mielletään työntekijöiden keskuudessa eräänlaiseksi edunvalvonnan ideaaliympäristöksi, jossa voimakkaita tunteita sisältävän ay-toiminnan, työntekijöiden korkean järjestäytymisasteen sekä vahvan kollektiiviseen edunvalvontakulttuuriin turvin työntekijöiden tavoitteita saadaan vietyä tehokkaasti eteenpäin (ks. myös Kainulainen & Saari 2014).

Aiemmin tehtaassa luottamusmiehenä toiminut Make perustelee teollisuusalojen vahvaa luottamusmiesasemaa työntekijöiden osoittamalla luottamuksella ja kollektiivisesti toimivan työyhteisön periksiantamattomuudella.

MAKE: Siellä tehdastyöskentelyssä luottamusmiehen vahvuus ja luottamusmiehen rooli oli sitä kautta hyvin vahva, koska se jengi tiesi asioista ja järkkymättä seisoi luottamusmiehen selän takana.

Ja tämä toi luottamusmiesroolissa sille henkilölle tiettyä painoarvoa ja uskottavuutta myös siellä työnantajan puolella.

Naisvaltaiset palvelualat ja niiden työntekijät hän määrittää sen sijaan vapaaehtoisiksi ”altavastaajiksi”, jotka omalla suostuvaisuudellaan ja työnantajan vaatimuksiin alistuvalla asenteellaan oikeuttavat oman heikomman asemansa.

MAKE: Tämähän [nykyinen PAM:in ala] on sitten taas naisvaltainen ala ja kyllä mulle siinä jo toimipaikkakohtaisena luottamusmiehenä ja pääluottamusmiehenä rupesi jo pikkuhiljaa aukeamaan tämä, että täällä niin kuin suostutaan jo valmiiksi olemaan tavallaan niin kuin altavastaajina. Ja sitten se, että omista oikeuksistaan kiinni pitäminen niin mun mielestäni edes tämmöistä kulttuuria [ei ole] ollut.

Maskuliinisen ja taistelutahtoisen edunvalvontakulttuurin ideaalia on tutkimuksessa kuvattu käsitteellä ”hegemoninen edunvalvontamaskuliinisuus”. Tällä tarkoitetaan sitä, miten miesvaltaisten liittojen edunvalvonta mielletään maskuliiniseksi ja tehokkaaksi ja naisvaltaisten liittojen edunvalvonta feminiiniseksi ja heikoksi. Representaatiot kiinnittyvät sukupuoleen edunvalvonnan tehokkuutta selittävänä tekijänä eivätkä ota huomioon edunvalvonnan erilaisia mahdollisuuksia ja edellytyksiä eri alojen välillä. (Kainulainen & Saari 2014.)

Ammatilliseen edunvalvontaan ja sen alakohtaisiin eroihin liitetyt oletukset edunvalvonnan tehokkuudesta otetaan helposti itsestäänselvyytenä esimerkiksi liittämällä ne työntekijöiden asenteisiin, kuten edellä olevassa Maken altavastaajasennetta kuvaavassa haastattelulainauksessa tulee esille. Harvemmin päädytään kysymään, millaisissa käytännöissä ja millaisten ehtojen alaisena ammatillista edunvalvontaa heikoksi miellettyjen naisvaltaisten palvelualojen työpai-

6 Tarkka ikä poistettu haastateltavan anonymiteetin turvaamiseksi.

koilla tehdään. Tiedustelin Makelta syytä sille, miksi tehtaassa hänen mielestään oltiin kiinnostuneempia työntekijöiden oikeuksista kuin hänen nykyisellä naisvaltaisella palvelualojen työpaikalla. Hän pohti hetken vastausta ja totesi:

Ehkä se, että sitä omaa asemaansa siinä yrityksen sisällä niin ei ole näillä matalapalkkaisilla ja naisvaltaisilla palvelualoilla oikein sisäistetty. Sitä on vähän ajateltu näin, että kunhan mä nyt saan tässä tehdä näitä töitä. Enkä aseta omalle työuralleeni mitään semmoisia kapuloita rattaisiin. Että pelättään vähän sen oman työsuhteen puolesta, joka sitten vaimentaa halukkuutta lähteä peräämään omia oikeuksiaan.

Ammatillisen edunvalvonnan mahdollisuudet yksityisillä palvelualoilla poikkeavat teollisuustyöhön liitetyistä ideaaleista. Molemmissa on kyse työväenluokkaisista matalien koulutusvaatimusten ruumiillisesti raskaista töistä, mutta erityisesti naisten tekemää työväenluokkaista palvelutyötä on vaivannut matalan palkan ohella työn heikko arvostus ja työsuhteiden epävarmuus (esim. McDowell 2009). Luottamusmiesten haastattelussa voidaan havaita eräänlainen naisvaltaisiin palvelutöihin kohdistuva ”tunnustusvaje”, joka ilmenee työntekijöiden näkymättömyytenä ja heitä kohtaan osoitetun arvostuksen puutteena. Tähän liittyvät myös näkemykset työnantajan osoittamasta heikosta työntekijöihin sitoutumisesta. Esimerkiksi ravintola-alalla työskentelevä Alma puhui haastattelussa työnantajan suhtautumisesta seuraavasti:

Välillä oikeasti tuntuu, että se ihminen kyllä unohtuu ihan täysin. En tiedä vieläkö ne sitä lausetta viljelee kovasti. Yhteen väliinhän ne sanoi, että kyllä siellä on porukkaa tulossa, että jos on täällä paha olla, niin senkun lähtee.

Yhteiskunnallisesti vähän arvostettu epävarma palvelutyö tarjoaa erilaisen edunvalvonnan ja

vastarinnan kentän kuin miesvaltainen sinikaulustyö. Seuraavaksi tarkastelen palvelualojen työntekijöiden kokemaa pelkoa ja siitä ammatilliselle edunvalvonnalle ja luottamusmiestoiminnalle koituvia haasteita⁷.

Pelko johtaa vastaansanomattomuuteen

Tunteet voivat näkyvyyden lisäämisen ohella myös vaimentaa työntekijöiden ääntä. Työntekijöiden kokemaa pelkoa on tulkittu aiemmissa tutkimuksissa tällaiseksi työntekijöitä hiljentäväksi kielteiseksi tunteeksi (Kish-Gephart ym. 2009; Grant 2013; Kainulainen & Saari 2014). Luottamusmiesten arjessa työntekijöiden kokemaa pelkoa ilmenee siten, että luottamusmiesten on vaikeaa tuoda työntekijöiden kertomia epäkohtia esille, koska epävarmassa työmarkkina-asemassa olevat työntekijät pelkäävät siitä heidän toimeentulolleen mahdollisesti koituvia seurauksia (ks. myös Kainulainen & Saari 2014). Toisin sanoen pelko kiinnittyy työntekijöiden toimeentulon materiaaliisiin ehtoihin ja pääoman ja työvoiman välisiin valtasuhteisiin.

Työntekijöiden pelko toimii affektiivisena käytäntönä, joka tuottaa palvelualoille *vastaansanomattomuuden kulttuuria*, joka rajaa luottamusmiesten mahdollisuuksia tuoda työntekijöiden ääntä esille. Pelko näkyy esimerkiksi osa-aikaisten työntekijöiden huolena työtuntien vähenemisestä ja työvuorojen huonontumisesta.

MIRJA (kaupan ala): Oikeastaan kautta linjan ongelma on yleensä se, että ihmiset pelkäävät, että

7 Analysoimme työntekijöiden edunvalvontaan liittyvää pelkoa aikaisemmin ilmestyneessä artikkelissamme (Kainulainen & Saari 2014). Tässä artikkelissa kiinnitän huomiota pelon merkitykseen edunvalvonnan tunnekuultuureja muokkaavana affektiivisena käytäntönä ja syvemmän ymmärrystä siitä, miten työntekijöiden kokemaa turvattomuuden tunne tekee yksityisen palvelusektorin luottamusmiestoiminnasta poikkeuksellisen haastavaa.

sitten ei saa sitäkään vähää työtunteja, jos vaatii jotain mikä kuuluu, että täytyy nyt ehkä tyytyä tähän, että onneksi mä saan edes tämän verran. Ja sitten kuitenkin kahvihuoneissa manataan, että kun "mä en saa sitä kokoaikatyötä ja taas tuli toi Pirjo uutena tohon noin". Kyllä se pelko on aika voimakas siinä, että jos ei [saa] niitä tunteja. Tai sitten pelätään sitä, että saa kaikista tylsimmät vuorot.

Analyysini perusteella palvelualojen työntekijöiden toimeentuloa koskevan epävarmuuden seuraus on pelon kollektiivisuus. Työntekijöiden tuntema pelko tuottaa palvelualoille "affektiivista ilmapiiriä" (ks. Mannevuori 2015), jota hallitsee työntekijöiden kollektiivisen edunvalvonnan läpäisevä turvattomuus. Vastaansanomattomuuden kulttuurista Mirjan toiminnalle koituneet seuraukset johtivat ristiriitatilanteeseen, jossa työntekijät vaativat häneltä samaan aikaan epäkohtien korjaamista, mutta toisaalta kielsivät mahdollisten negatiivisten seurausten pelossa paljastamasta heidän nimeään työnantajalle. Mirja pyrki haastamaan tätä työntekijöiden pelkoa järjestämällä joukot yhteen saman ongelman taakse.

MIRJA: Oikeastaan tuossa lisätyön tarjoamisvelvoitteessakin, niin, vaikka kaikki oli jäseniä, joiden ongelma se oli, niin... Silti ne jäsenetkään, vaikka koitti sanoa, että teistä ei nyt kukaan [erotu]... Kun te porukalla tuotte joka ikinen tämän asian nyt heti eteen. Niin teistä ei kukaan erikseen erotu, vaan se on jokaisen asia, niin silti joka ikinen tipputautui pois siitä tarkastelusta, että "en mä silti uskalla, että kyllä se varmaan kuitenkin jotakin kautta kostetaan mulle", että "mä saan sitten pasikat vuorot" tai "mä en saa näitäkään vuoroja", tai "mulla ei jatketta sopimusta", jos oli määräaikainen joku niistä.

Mirja ei kuitenkaan pystynyt selvittämään vastentahtoista osa-aikatyötä koskevaa ongelmaa, koska hänen ponnisteluistaan huolimatta työntekijät

pelkäsivät edelleen työnantajan mahdollisia kostoimenpiteitä. Pitkään erimielisyysprosessiin ei olisi toisaalta ollut edes mahdollista lähteä, sillä työntekijä saattoi ehtiä vaihtamaan työpaikkaa tai Mirjan sanoin: "[...] sitten oli just siinä rajalla, että mä ehkä saan uuden työn, mutta jos en mä saa niin en mä uskalla tässä vaiheessa nyt riitauttaa". Aiemmin esitellyin Hirschmanin (1970) käsittein analysoituna työntekijä pohti vaihtoehtojaan eli äänen käyttämisestä (luottamusmiehen valtuuttamista epäkohdan korjaamiseen) ja poistumista (työpaikan vaihtamista). Lojaliteetin puute eli pelko työnantajan reaktiosta ja toive saada muita töitä vähensi työntekijän halua käyttää ääntä ja teki poistumisvaihtoehdon olemassaolon erityisen merkitykselliseksi.

Puhelinpalvelualalla työskentelevä Amanda liitti työntekijöiden kokeman pelon yhteistointaneuvotteluihin, joita hänellä oli takanaan lukuisia. Pelon vaikutuksesta luottamusmiehen toimintamahdollisuuksiin hän totesi seuraavasti: "Kyllä ihmisillä ihan selvästi on se pelko, että varmasti olisi aika vaikea tällaisessa ajassa saada joku lakko pystyyn niin, että sillä olisi aidosti vaikutusta, että sitten jos on satunnaisia lakko-osallistujia, niin se on se ja sama onko sitä lakkoa, vai ei." Amandan sitaatissa kiteytyy, miten pelon konkreettisenä seurauksena luottamusmiesten on vaikeampi organisoida työtaistelutoimenpiteitä. Vastaansanomattomuuden kulttuuri selittää osaltaan naisvaltaisiin palvelualoihin liitettyä "heikon edunvalvonnan" leimaa.

Työntekijöiden kokema pelko voi kohdistua myös muuhun kuin heidän toimeentuloonsa turvaamiseen. Esimerkiksi työntekijöiden ja työnantajan välisen konfliktin saatetaan pelätä heikentävän työyhteisön ilmapiiriä ja pahimmillaan johtavan jopa työpaikkakiusaamiseen. Puhelinpalvelualalla työskentelevä Senja kuvasi tätä pelkoa toteamalla ryhmäkeskustelussa, että "huoli on ne henkilökemiat, että sitä pelätään just silmätikuk-

si joutumista ja että sen jälkeen menee ilmapiiri huonoksi”. Senja kertoi tapauksesta, jossa hän koki käyvänsä työnantajan kanssa normaaleja luottamusmiestehtävään kuuluvia neuvotteluja työntekijöiden ylityökorvauksista, mutta työntekijät kokivat neuvottelemisen riitelynä.

SENJA: Sehän on neuvottelutilanne, minähän siellä luottamusmiehenä neuvottelen, mutta kuitenkin henkilökunta koki [...] Sen kauheana tais- teluna, ja kauhea kiistely on nyt, eripura on nyt työnantajan kanssa [...] Mutta, sieltä tuli [työnteki- jöiltä] ihan sähköpostilla ja, että ”eikö tätä voitaisi jo sopia”, että ”minulla on niin paha olla” Ja jos ky- syyt jotain kommentteja, että eihän luottamusmies voi mitään päättää, että edustaa henkilöstöä [...] Niin sitten sieltä tulee vastauksena, että ”en minä enää tiedä, että ihan sama, minä en jaksaa enää keskittyä, että kunhan minä saan omat työt hoi- dettua, että tämä on niin ahdistava asia” [...] Niiltä ei saanut enää edes vastauksia, koska se ahdisti heitä niin. No pakkohan se oli läpi viedä ja sitten yrittää tukea, että koittakaa nyt jaksaa, mutta, siis tuommoinen ajattelu ei mene mun kaaliin [...] Vaikka se meidän työnantaja oli ihan asiallinen, että asiat riitelee, niin varmaan kokivat, että tässä nyt tökitään.

MAIKKI: Härnätään.

SENJA: Härnätään, niin. Että mitä tästä nyt sitten seuraa. Että nyt riidellään, vaikka oikeasti neuvo- teltiin. Että ”nyt riidellään työnantajan kanssa, mitä tästä nyt sitten seuraa”, niin se oli varmaan siellä taustalla, että miksi he nyt oli sitten niin ah- distuneita. Ja sitten kun se oli ohi, ne vaan niin huokaisivat helpotuksesta. Ja mä olin vaan että ”nii-i, so, että tämä oli niin kuin yksi keissi”.

Senja neuvotteli omasta paikastaan työntekijöiden ja työnantajan välisessä valtasuhteessa. Tässä kah- densuuntaisessa rajankäynnissä hän ensinnäkin neuvotteli työnantajan kanssa työn tekemisen eh-

doista ja toisaalta edunvalvonnan kohteena olevi- en jäsenten kanssa heidän edustamisensa valtuu- tuksesta. Työntekijöiden kokemaa pelko ja ahdistus ilmentävät palvelutyön turvattuuteen kiinnitty- vän tunnekulttuurin ja ammatillisen edunvalvon- nan tunnekulttuurin välistä eroa. Toisin sanoen affektiiviset käytännöt tuottavat ristiriidan mukau- tuvan ja vastaansanomattoman palvelutyöntekijän subjektiviteetin ja oikeuksista kiinni pitävän edun- valvojan subjektiviteetin välille. Esimerkin Senja pyrki purkamaan tätä ristiriitaa eli tässä tapaukses- sa neuvottelujen synnyttämiä jännitteitä tukemalla työntekijöitä ja pyytämällä neuvotteluja koskevaa palautetta. Siitä huolimatta hän koki asettuvansa neuvotteluja käydessään työntekijöiden keskuu- dessa *riidanhaastajan subjektipositioon*. Käsitys palvelutyöntekijästä muodostuu matalapalkkai- sella ja naisvaltaisella yksityisellä palvelusekto- rilla henkilökohtaisia riskejä punnitsevan ja vain omista asioistaan huolehtivan yksilön varaan. Sa- malla työntekijöiden kokeman pelon takia heidän äänensä esille tuominen edellyttää kollektiivisiin sopimuksiin nojaavan luottamusmiesjärjestelmän tarjoamaa turvaa.

Aiemmin esille tuodut Mari Käyhkön (2006) huomiot matalapalkka-alojen työläisnaisille asetetuista tottelevaisuuden, nöyryyden, kuu- liaisuuden ja näkymättömyyden vaatimuksista asettuvat ristiriitaan luottamusmiestehtävässä edellytetyn työntekijöiden äänen esille tuomisen kanssa. Haastattelemani naiset toivat haastatte- luissa päinvastoin esille, miten yhtenä keskeisenä tekijänä luottamusmiestehtävään valikoitumisessa on se, että saa äänensä rohkeasti työpaikoilla kuuluville ja puolustaa heikompiiaan.

LEENA (kaupan ala): Mähän olen semmoinen rohkea, että mä uskallan yksin sanoa 20 ihmiselle, että tämä on näin ja sitten ne heittää mulle vas- taväitteitä ja sitten ne vielä jotenkin liittoutuukin keskenään. [...] Kyllä mä varmaan pienestä pitä- en olen ollut sellainen oikeudenmukainen ja aina

sitä heikompaa halunnut suojella. Se oma etu on varmaan unohtunut, että tosiaan uskallan olla eri mieltä ihan viimeiseen astikin. Vaikka itsellä olisi hirveän hankalaa.

Myös naisluottamusmiehen tehtävää tekstiili- ja vaatetusteollisuudessa tarkastelleet Heiskanen & Lavikka (2013; 2014) ovat tuoneet esille, miten sisarellinen huolenpito toimii keskeisenä luottamusmiestoimintaa ohjaavana motiivina. Toisin kuin siivoojakoulutuksen tavoite palvelijan rooliin kasvatetuista hiljaisista ja näkymättömistä arjen puurtajista, luottamusmiestoiminta edellyttää sanavalmista neuvottelijaa, joka pitää puolensa tilanteessa kuin tilanteessa.

Tunnetyön ristiriidat ja emotionaalinen kuormitus

Aineiston perusteella PAM:in aloilla on havaittavissa monta päällekkäistä ja keskenään ristiriitaista työntekijöiden ääntä. Edellisessä analyysiluvussa käsitellyn pelon hiljentämän äänen lisäksi aineistossa toistuvat luottamusmiesten näkemykset siitä, miten osa työntekijöistä kaipaa tunteikkaampaa edunvalvontaa, jossa työnantajalle osoitetaan tarvittaessa vaikka työtaistelutoimpitein, että työnantajan esittämisiin vaatimuksiin ei suostuta. Haastateltavista osa puhui siitä, miten työntekijöiden keskuudessa alojen edunvalvonta mielletään heikoksi ja tehottomaksi sekä liian helposti työnantajan näkemyksiin taipuvaksi.

AMANDA (puhelinpalveluala): Monesti tulee palautetta ja kuulee, että on liian lössöä toimintaa. Välillä ihmiset oikein sanoo, että eikö voitaisi mennä lakkoon, että sikäli usko siihen, että sieltä löytyisi sitä yhteisvoimaa. Mutta mä itse koen, että semmoiset äärikeinot ovat niitä viimeisiä keinoja. Niin kauan, kun pystytään puhumaan tai löytämään ratkaisu neuvottelemalla, niin hyvä. Mutta kyllä sitä itse välillä suivaantuu ja ajattelee oikeasti, että "hitto, barrikadeille nyt!"

JUHANI (varastoala): Monet on sanonut, että tämä [PAM] on tämmöinen mummo- kautta akkaliitto välillä, että tota. Välillä toivoisi semmoista vähän AKT-filistä enemmän tohon toimintaan, että ehkä kun on varastossa töissä, niin meillä on vähän eri fiilikset siellä. [...] Se, että niin kauan kuin me ollaan kytköksissä tuohon mummojen kassatoimintaan tai kauppatoimintaan [naurattaa] niin oikeasti me ei saada yhtään mitään varastoille aikaiseksi mitä me halutaan.

Työntekijöiden esittämät vaatimukset työantajalle vahvemmin hanttiin pistämisestä ovat ristiriidassa aiemmin kuvattujen neuvottelusuhteita koskevien tunnesääntöjen kanssa. Työntekijöiden äänen edustamiseen liittyy tunneristiriita, jossa työnantajan kanssa neuvottelemine edellyttää luottamusmiehiltä tunteiden kurissa pitämistä, mutta työntekijöiden keskuudessa saatetaan päinvastoin vaatia niiden voimakkaampaa esille tuomista. Luottamusmiesten keskeinen tehtävä työntekijöiden edustajana hankaloituu, koska työntekijöiden ääni pysähtyy luottamusmieheen, joka ei saa turvattomuudesta kärsiviltä työntekijöiltä edunvalvonnan valtuutusta. Samalla edunvalvonnan tehottomuudesta seuraava turhautuminen kohdistuu luottamusmiehiin. Työntekijöiden kohtaamat vaikeudet ja epävarmoissa olosuhteissa rakentuva turvattomuus luovat aloille poikkeuksellisen haastavia edunvalvonnan positioita. Luottamusmiesten on muodostettava positioinsa keskenään ristiriitaisten äänten keskellä. Heidän on myös pysyttävä hereillä työntekijöiden mielenliikkeistä, mikäli he toivovat pysyvänsä tehtävässä myös seuraavien luottamusmiesvaalien jälkeen.

Toimiminen ympäristössä, joka ei välttämättä tarjoa mahdollisuuksia yhteisön tuelle, edellyttää oman rajallisuuden kohtaamista. Loppuun palamisen uhka ja tehtävässä yksin jääminen edellyttävät luottamusmiehiltä omien tunteiden käsittelemistä ja vaikeiden tilanteiden purkamis-

ta. Puhelinpalvelualalla työskentelevä Amanda painotti omien tunteiden käsittelemisen merkitystä seuraavasti

Siinähan joutuu [luottamusmiestehtävässä] paljon sitten sitäkin puolta, ihmisten pahoinvointia ja sellaista kuuntelemaan ja kestäämään. Se on sitten taas, sitä omaa jaksamista täytyy siinä kohtaa miettiä, että siitä voi tulla raskasta rekeä, jos ei sitä osaa oikein käsitellä.

Työntekijöiden kokemus epävarmuus ja turvattomuus lisäävät luottamusmiestehtävän emotionaalista kuormitusta. Vaikeita tilanteita, kuten yt-neuvotteluja, läpikäyneet luottamusmiehet pohtivat haastattelussa vaikutusmahdollisuutensa rajallisuutta ja sitä miten lopullisen päätöksen tekee aina työnantaja. Tehtävässä jaksamisen kannalta tärkeää on omien toimintamahdollisuuksien rajallisuuden hyväksyminen ja sen kautta tapahtuva tunnekuormituksen keventäminen. Voimattomuuden tunne yhdistyy asioiden etenemättömyyteen sekä tehtävän asettamien vaatimusten ja käytännön toimintamahdollisuuksien väliseen ristiriitaan.

AMANDA: Varmaan aika monella on tullut, että ei saa mitään aikaiseksi, voimattomuuden tunne tullut, että samojen asioiden kanssa joutuu väentämään työnantajan kanssa vuodesta toiseen. Ja sitten uupumus, ihan saattaa tulla jopa masennus, siinä voi tietty olla taustalla hyvin monta muutakin...

Aineistossa piirtyy kuva palveluajon luottamusmiesten arjesta henkisesti kuluttavana ja raskaana puurtamisena, joka ei aina tunnu etenevän mihinkään mutta samalla mahdollistaa monien ihmisten elämään vaikuttamisen. Luottamusmiehen tehtävää luonnehditaan tunnemaailmaan yksipuoliseksi, koska siinä toimitaan lähinnä työelämän negatiivisten puolten kanssa. Esimerkiksi kaupan alalla työskentelevä Maria tiivistä tämän

toteamalla, että "harvoin kukaan soittaa, että 'heillä on ihanaa'".

Palveluajon luottamusmiehillä ei useimmiten ole tukena tehdasysteemin kaltaista luottamusmiesorganisaatiota, mikä lisää tehtävässä koettua yksinäisyyden tunnetta. Varsinkin päätoimisten luottamusmiesten arkinen työ tapahtuu kiireessä ja jatkuvassa liikkeessä pahimmillaan kymmenien eri toimipaikkojen välillä. Osa haastateltavista koki jäävänsä vaikeiden asioiden kanssa yksin, vaikka muiden yritysten luottamusmiehiltä saatua vertaistukea pidettiin tärkeänä voimavarana. Eräs mieshaastateltava tiivistä tämän yksin jäämisen seuraavasti:

Pitää rehellisesti sanoa näin, että kyllä sitten kun me luottamusmiehet oikeasti apua tarvitaan ja me ollaan avuntarpeessa, kyllä me ihan täysin yksin ollaan. Ei ole sellaista tahoja, joka todellisuudessa auttaa. Se apu mitä me voidaan saada, on lohdutus omilta kollegoilta, mutta siihen se jää.

Tilanteissa, joissa työnantaja on jo päätöksensä tehnyt, luottamusmiehen tehtäväksi jää lähinnä työntekijöiden henkinen tukeminen. Työntekijöiden kohtaamia vastoinkäymisiä ja niihin liittyviä tunteita eletään ikään kuin työntekijän rinnalla, mutta ilman mahdollisuuksia vaikuttaa niiden lopputulokseen. Tukihenkilön tai "terapeutin" asemaa tuotiin esille aineistossa esimerkiksi vertaamalla luottamusmiehen tehtävää papin ja psykologin työhön. Työntekijöiden kollektiivisessa edunvalvonnassa kohdattujen haasteiden myötä voidaan olettaa, että tämä "terapeutin" rooli kasvaa tulevaisuudessa entisestään.

Johtopäätökset – kohti yksilöllistyvää ja subjektivoituvaa edunvalvontaa?

Työelämän suhteista käydyssä keskustelussa nostetaan harvemmin esille työpaikoilla tapahtuvaa

arkista toimintaa. Esimerkiksi viime aikoina käydyssä paikallista sopimista koskevassa keskustelussa on harvemmin otettu esille neuvotteluedellytysten työpaikka- ja alakohtaisia eroja. Tässä artikkelissa tavoitteenani oli avata työntekijöiden asemaa ja edunvalvonnan mahdollisuuksia matalapalkkaisilla yksityisillä palvelualoilla sekä nykypäivän ay-toiminnassa kohdattuja haasteita arjen vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta, joka on jäänyt työelämän suhteiden tutkimuksessa vähemmälle huomiolle. Analyysissani toin esille, miten luottamusmiestehtävässä edellytetyllä tunnetyöllä on keskeinen asema työpaikoilla muodostuvissa suhteissa. Osoitin myös, miten sukupuoleen ja yhteiskuntaluokkaan kiinnittyvät rajoitukset ja mahdollisuudet ilmaista tunteita luovat aloille haastavia edunvalvonnan positiotoita. Lisäksi toin esille, miten luottamusmiestoimintaan liittyvän tunnetyön synnyttämät henkiset paineet ja tehtävän emotionaalinen kuormitus edellyttävät luottamusmiehiltä omien tunteiden käsittelemistä ja rajallisten toimintamahdollisuuksien hyväksymistä.

Luottamusmiestoiminta rakentuu matalapalkkaisten yksityisten palvelualojen työpaikoilla kuulluksi tulemista koskevissa tunnustuskamppailuissa. Tunnustetuksi neuvottelukumppaniksi ja sitä kautta kuulluksi tuleminen edellyttävät luottamusmiehiltä luottamusmiestoimintaa koskevien tunnesääntöjen hallintaa. Toimeentulon epävarmuudesta johtuva pelko toimii epätyypillisten työsuhteiden läpäisemällä yksityisellä palvelusektorilla edunvalvontaa rajaavana affektiivisena käytäntönä, joka luo työpaikoille edunvalvontaa heikentävää *vastaansanomattomuuden kulttuuria*. Tehtävässään luottamusmiehet tulevat haastaneiksi tätä kulttuuria ja samalla rikkoneeksi oletusta mukautuvista ja vastaansanomattomista palvelutyöntekijöistä (vrt. Käyhkö 2006). Vaikuttaa toisin sanoen siltä, että palvelutyöntekijöihin ja heitä edustaviin luottamusmiehiin liitetään keskenään risteiviä odotuksia, jotka ilmenevät

poikkeuksellisen voimakkaina sellaisilla palvelualojen työpaikoilla, joilla työntekijöiden ei ole odotettu tuovan erimielisyyksiä ja niihin liittyviä kielteisiä tunteita esille. Lisää tutkimusta kaipaaisi sen selvittäminen, miten paljon työpaikkojen koko ja pienillä työpaikoilla helposti henkilökohtaistuvat kiistat selittävät työntekijöiden halua välttää työnantajan kanssa riitatilanteeseen päätymistä.

Viime vuosina työn on luonnehdittu yksilöllistyneen ja subjektivoituneen. Tässä muutoksessa työtä koskevat vaatimukset ja epävarmuudet kohdistuvat yksittäisiin työntekijöihin kollektiiviseen luokkaidentiteettiin perustuvien turvajärjestelmien heikentyessä (Julkunen 2008). Tämän artikkelin tutkimustulokset osoittavat, että myös nykypäivän ammatillisen edunvalvonnan voidaan havaita yksilöllistyvän ja subjektivoituvan samalla kun luokkaidentiteettiin perustuva kollektiivinen edunvalvonta pirstaloituu. Neuvotteluosapuoleksi tuleminen vaatii luottamusmiehiltä luottamusmiestoimintaa koskevien tunnesääntöjen hallintaa. Nämä säännöt puolestaan edellyttävät henkilökohtaisia ponnisteluja ja oman persoonan peliin laittamista. Seurauksena edunvalvonnan käytännöt nojaavat yhä enemmän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten kuulijoiden vakuuttamisen kykyyn, vuorovaikutustaitoihin ja erilaisten intressien huomioon ottamisen ja yhdistämisen taitoon. Samalla luottamusmiestehtävä alkaa muistuttaa yhtä enemmän palvelutyötä, jossa luottamusmiesten tehtäväksi jää jäsenten terapeutina toimiminen ja asiakaspalvelijamainen yksittäisten työntekijöiden ongelmien hoitaminen.

Naisvaltaisten yksityisten palvelualojen työpaikoilla moninaiset työn tekemisen muodot, työsuhteiden silppuuntuminen sekä työn väliaikainen luonne ja sen painottuminen yhä enemmän tilapäistyövoimalle, kuten opiskelijoille, edellyttää erilaisten ja keskenään ristiriitaisten intres-

sien huomioimista. Työntekijöiden etua ei voida nähdä enää samassa mielessä yhteisenä kuin kokopäiväisen ja läpi elämän jatkuvan teollisuustyön kontekstissa. Työsuhteiden ja työehtojen yksilöllistyessä sekä työntekijöiden intressien moninaistuessa kollektiivisen luokan merkitys hälvenee edunvalvonnan kannalta yhä vaikeammin tunnistettavaksi ja määritettäväksi. Naisilta vaaditaan edelleen kovempaa työtä luottamusmiespositioon asettumisessa, sillä heidän on miehiä vaikeampaa mukautua työväenluokkaisen edunvalvonnan maskuliinisiin järjestyksiin. Toisaalta vaikka naiset mukautuvasitkin, he eivät välttämättä tule niihin hyväksytyiksi.

Matalapalkkaisen yksityisen palvelusektorin työpaikkatasolla edunvalvonnan kohteeksi asettuu kollektiivisen ryhmän sijasta epävarman työmarkkina-aseman takia haavoittuvat ja passivoituvat yksittäiset työntekijät. Ammatillisen edunvalvonnan perinne, jossa luottamusmies edustaa ammatillisesti järjestäytyneitä työntekijöitä työnantajan kanssa käytävissä neuvotteluissa, kohtaa haasteita, koska luottamusmies ei välttämättä saa turvattomuudesta kärsiviltä työntekijöiltä edunvalvonnan valtuutusta. Samalla myös yhteiskunnallisen liikkeen kannalta keskeinen negatiivisten tunteiden toimintaa mobilisoiva luonne menettää merkitystään. Turvattomuus ja pelko seurauksista eivät luo otollista maaperää kollektiivisesti oikeuksistaan kiinni pitämiseen esimerkiksi työtaistelutoimenpitein. Sitä vastoin ne luovat ilmapiiriä, jossa työntekijät keskittyvät pitämään huolta vain omista asioistaan.

Tunnetyön merkitystä korostavassa yksilöllistävyydessä ja subjektiivoituvassa ammatillisessa edunvalvonnassa yhteiskuntaluokka ei menetä merkitystään. Affektiivisilla käytännöillä on myös materiaalisia seurauksia. Niiden luomassa *vastaansanomattomuuden kulttuurissa* edunvalvontaa, kuten työaikaan ja palkkaukseen liittyviä neuvotteluja, ei pystytä toteuttamaan luotta-

musmiestoiminnan perinteisessä merkityksessä. Vastaansanomattomuuden kulttuurissa työntekijöiden ääni on yhä enemmän kiinni luottamusmiehistä. Samaan aikaan vaatimus paikallisen sopimisen lisäämistä kohtaan lisääntyy. Raija Julkunen (2008) on kirjoittanut siitä, miten ”työ tähtää” työntekijöihin aiempaa voimakkaammin tilanteessa, jossa kollektiiviset turvaverkot eivät enää tarjoa samalla tavalla suojaa kuin aikaisemmin. Ammatillisen edunvalvonnan kontekstissa tämä työn ”tähtäminen” kohdistuu erityisesti työntekijöitä edustaviin luottamusmiehiin. Heiltä edellytetään samanaikaisesti työntekijöiden äänen esille tuomista ja valta-asemaansa alati kasvattavan työnantajan määräysvaltaan mukautumista.

Kiitokset

Artikkeli on valmistunut osana Suomen Akatemian rahoittamaa Gender, Power and Reconfigured Corporatism in Finland -hanketta (2016-2020). Kirjoittaja haluaa kiittää artikkelin anonyymejä vertaisarvioijia ja Sosiologia-lehden toimituskuntaa arvokkaista kommentteista. Lisäksi kirjoittaja kiittää seuraavia henkilöitä artikkelin aiempien versioiden kehitysehdotuksista: Johanna Kantola, Rolle Alho, Paula Koskinen Sandberg, Mikko Laakkonen ja Milja Saari.

Kirjallisuus

- AHMED, SARA. 2004. "Affective Economies." *Social Text* 22:2, 117-139.
- ALHO, ROLLE. 2015. *Inclusion or Exclusion? Trade Union Strategies and Labor Migration*. Migration Studies C 27. Turku: Siirtolaisinstituutti.
- ALLEN, MATTHEW M. C. 2014. "Hirschman and Voice." Teoksessa *The Handbook of Research on Employee Voice*, toim. Wilkinson Adrian, Jimmy Donaghey, Tony Dundon & Richard B. Freeman. Cheltenham and New York: Edward Elgar Press, 36-51
- ASHFORTH, BLAKE E. & RONALD H. HUMPHREY. 1995. "Emotion in the Workplace: A Reappraisal." *Human Relations* 48:2, 97-125.

- BARRY, MICHAEL & ADRIAN WILKINSON. 2015. "Pro-Social or Pro-Management? A Critique of the Conception of Employee Voice as a Pro-Social Behaviour within Organizational Behaviour." *An International Journal of Employment Relations* 54:2, 261–284.
- BERGHOLM, TAPIO. 1997. *Ammattiliiton nousu ja tuho. Kuljetusalan ammattiyhdistystoiminta ja työmarkkinasuhteiden murros 1944–1949*. Bibliotheca Historica 19. Työpoliittinen tutkimus 166. Suomen Historiallinen Seura. Helsinki: Työministeriö.
- BOLTON, SHARON. 2005. *Emotion Management in the Workplace*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- COULTER, KENDRA. 2013. "Feeling Resistance: Gender and Emotions in Retail Organizing." *Working USA: The Journal of Labor and Society* 16: 2, 191–206.
- DØLVIK, JON ERIK & JEREMY WADDINGTON. 2002. "Private Sector Services: Challenges to European Trade Unions." *Transfer: European Review of Labour and Research* 8:3, 356–376.
- DONAGHEY, JIMMY, NIAL CULLINANE, TONY DUNDON & ADRIAN WILKINSON. 2011. "Re-conceptualising Employee Silence: Problems and Prognosis." *Work Employment and Society* 25:1, 51–67.
- DUNDON, TONY, ADRIAN WILKINSON, MICK MARCHINGTON & PETER ACKERS. 2004. "The Meanings and Purpose of Employee Voice." *International Journal of Human Resource Management*. 15:6, 1149–1170.
- EATON, ADRIENNE E., SEAN ROGERS, TRACY F. H. CHANG & PAULA B. VOOS. 2014. "Choosing Union Representation: The Role of Attitudes and Emotions." *Industrial Relations Journal*. 45:2, 169–188.
- ERÄSAARI, LEENA. 2009. "New Public Management kaupungin hallinnossa." Teoksessa Minne menet kaupunki? toim. Timo Heikkinen & Hanna Mattila. Helsinki: Yhdyskuntasuunnittelututkimus- ja koulutuskeskus, 19–33.
- FREEMAN, RICHARD B. & JAMES L. MEDOFF. 1984. *What do Unions Do?* New York: Basic Books, Inc..
- GRANT, ADAM M. 2013. "Rocking the Boat but Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation in Employee Voice." *Academy of Management Journal*. 56: 6, 1703–1723.
- HEISKANEN, TUULA & RIITTA LAVIKKA. 2013. "Flexible Production and Flexible Women – Alice's Story." Teoksessa *Gendering and Diversifying Trade Union Leadership*, toim. Sue Ledwith & Lise-Lotte Hansen, Lontoo: Routledge, 117–137.
- HEISKANEN, TUULA & RIITTA LAVIKKA. 2014. "Pääluottamusmiehiä Aliisan tarina." *Aikuiskasvatus*. 2014: 3, 164–77.
- HIRSCHMAN, ALBERT O. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge: Harvard University Press.
- HOCHSCHILD, ARLIE R. 1979. "Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure." *American Journal of Sociology* 85:3, 551–575.
- HOCHSCHILD, ARLIE R. 1983. *The Managed Heart. The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- HOLLAND, PETER, AMANDA PYMAN, BRIAN COOPER & JULIAN TEICHER. 2011. "Employee Voice and Job Satisfaction in Australia: The Centrality of Direct Voice." *Human Resource Management*. 50:1, 95–111.
- HOWE, LOUISE KAPP. 1977. *Pink Collar Workers. Inside the World of Women's Work*. New York: Avon.
- HS. 2006. "Pahassa paikassa: Ei ole helppoa olla pääluottamusmiehiä jättäiläismiesten irtisanomisen aikaan. Miten kansainvälisessä pörssi-yhtiössä voi pitää suomalaisen työläisen puolia?" Kirjoittanut: Nykänen, Anna-Stina. *Helsingin Sanomien arkisto*. Julkaistu: 19.3.2006 2:00
- JOKINEN, EEVA & JUHANA VENÄLÄINEN & JUSSI VÄHÄMÄKI. 2015. "Johdatus prekaarien affektien tutkimukseen." Teoksessa *Prekarisaatio ja affekti*, toim. Eeva Jokinen & Juhana Venäläinen. Jyväskylä: Nykykulttuurin tutkimuskeskus, 7–30.
- JULKUNEN, RAIJA. 2008. *Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosessi(e)ista*. Jyväskylä: Vastapaino.
- JULKUNEN, RAIJA, MARJA KASKISAARI, SANNA RIKALA & TUIJA VIRKKI. 2009. *Työelämän vanhat, vihaiset ja väsyneet. Valta ja haavoittuvuus työelämän luottamusrakenteissa*. Työsuojelurahaston hanke 104127.
- KAINULAINEN, VILLE. 2015. "Neuvottelua vai sanelua? Luottamusmiesten neuvottelulähtökohdat yksityisellä palvelusektorilla." *Talous & Yhteiskunta* 4/2015, 16–21.
- KAINULAINEN, VILLE & MILJA SAARI. 2014. "Nyrkkiä pöytään ja helmat paukkumaan? Luottamusmiestoiminnan sukupuolittavat käytännöt yksityisellä palvelusektorilla." *Työelämän tutkimus* 3/2014, 211–226.
- KAUPAN TYÖEHTOSOPIMUS. 2017. 1.2.2017–31.1.2018 <http://netpaper.lonnberg.fi/pam/tes-fi/kaupan/> (Luettu: 8.6.2017).
- KERR, ANNE & LISA GARFORTH. 2016. "Affective Practices, Care and Bioscience: a Study of Two Laboratories." *The Sociological Review* 64:1, 3–20.
- KISH-GEPHART, JENNIFER J., JAMES R. DETERT, LINDA KLEBE TREVINO & AMY C. EDMONDSON. 2009. "Silenced by Fear: the Nature, Sources, and Consequences of Fear at Work." *Organizational Behavior*. 29, 163–193.
- KOIVUNEN, ANU. 2008. "Affektin paluu? Tunneongelma suomalaisessa mediatutkimuksessa." *Tiedotustutkimus* 31:3, 5–24.
- KORVAJÄRVI, PÄIVI. 2001. "Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika." Teoksessa *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjii*, toim. Vilma Hänninen, Jukka Partanen ja Oili-Helena Ylijoki. Tampere: Vastapaino, 201–222.

- KÄYHKÖ, MARI. 2006. *Siivojaksi oppimassa. Etnografinen tutkimus työläistyöstä puhdistuspalvelualan koulutuksessa*. Joensuu: Joensuu University Press.
- LEDWITH, SUE. 2013. "Doing, Un-Doing and Re-Doing Gendered Union Leadership." Teoksessa *Gendering and Diversifying Trade Union Leadership*, toim. Sue Ledwith & Lise-Lotte Hansen. Lontoo: Routledge, 91–116.
- MANNEVUO, MONA. 2015. *Affektitehdas. Työn rationalisoinnihistoriallisia jatkumia*. Annales Universitatis Turkuensis C 406. Turku: Turun yliopisto.
- MASSUMI, BRIAN. 2002. *Parables for the Virtual. Movement, Affect, Sensation*. Durham & Lontoo: Duke University Press.
- MILLIKEN, FRANCES J., ELIZABETH W. MORRISON & PATRICIA F. HEWLIN. 2003. "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why." *Journal of Management Studies* 40:6, 1453–1476.
- MCDOWELL, LINDA. 2009. *Working Bodies: Interactive Service Employment and Workplace Identities*. Malden: Wiley-Blackwell.
- MORRISON, ELIZABETH W. & MILLIKEN, FRANCES J. 2000. "Organizational silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World." *Academy of Management Review*. 25, 706–31.
- MORRISON, ELIZABETH W. 2014. "Employee Voice and Silence." *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 1. 173–197.
- MOWBRAY, PAULA K., ADRIAN WILKINSON & HERMAN H. M. TSE. 2015. "An Integrative Review of Employee Voice: Identifying a Common Conceptualization and Research Agenda." *International Journal of Management Reviews* 17:3, 382–400.
- PAM. 2015. *Maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2015–2019*.
- PAM. 2016. PAM pähkinänkuoressa. PAM:in kotisivut: <https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html>. Luettu: 30.03.2016.
- PYMAN, AMANDA, BRIAN COOPER, JULIAN TEICHER & PETER HOLLAND. 2006. "A Comparison of the Effectiveness of Employee Voice Arrangements in Australia." *Industrial Relations Journal*. 37:5, 543–559.
- SAARI, MILJA. 2016. *Samapalkkaisuus - neuvoteltu oikeus: Naisten ja miesten palkkaeriarvoisuus poliittisena ja oikeudellisena kysymyksenä korporatistisessa Suomessa*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- SAK. 2017. SAK:laisten liittojen jäsenmäärät 1.1.2016. <https://www.sak.fi/tama-on-sak/ammattiliitot/jasenmaarat>. Haettu: 28.03.2017.
- WETHERELL, MARGARET. 2012. *Affect and Emotion: A New Social Science Understanding*. Lontoo: Sage.
- WILLIAMS, CLAIRE. 2002. "Masculinities and Emotion Work in Trade Unions." Teoksessa *Gender, Diversity and Trade Unions: International Perspectives*, toim. Fiona Colgan & Sue Ledwith. Lontoo: Routledge, 292–311.
- WILLS, JANE. 2005. "The Geography of Union Organising in Low-Paid Service Industries in the UK: Lessons from the T&G's Campaign to Unionise the Dorchester Hotel. London." *Antipode* 37:1, 139–59.