

Jarno Valkonen & Sanna Valkonen

Uskottavat safariruumiit: sukupuoli ja ruumiillisuus palvelutuotetaitoina Lapin safariturismissa

Abstrakti

Artikkelissa tarkastellaan sukupuolta ja ruumiillisuutta kaupallisen luontomatkailun ohjelmapalvelutoiminnassa analysoimalla safarioppaan työtä Suomen Lapissa. Safariturismi ymmärretään artikkelissa vuorovaikutteisen palvelutalouden alaksi ja safariopastus vuorovaikutteiseksi palvelutyöksi, jolle on ominaista luoda ja manipuloida mielikuvia ja tunteita. Työntekijän ruumiillisuus on osa työntekijän taitoa, koska palvelua on mahdotonta irrottaa sitä toteuttavasta työntekijästä, hänen persoonallisesta olemuksestaan ja osaamisestaan. Ruumiillisuuden vuoksi työ sukupuolittuu, koska sukupuoli on läsnä osallistujien ruumiillisessa olemuksessa. Artikkelissa tutkitaan safarityön sukupuolta työprosessien analyysin kautta. Väitämme, että sukupuolen ja ruumiillisuuden merkitykset kaupallisen luontomatkailun palvelutyössä kiinnittyvät erilaisten erojen, sosiaalisten merkitysten ja kulttuuristen käytäntöjen yhteennivoutumiseen. Työntekijän työsuoritusta määrittävät myytävän palvelutuotteen edellyttämät työttyylit, työtehtävien luonne, asiakkaiden odotukset sekä työntekijän oma ruumiillisuus ja ilmaisukyky.

Johdanto

Työnsosiologisissa tarkasteluissa vuorovai-
kutteista palvelua luonnehditaan affektiiviseksi ruumistyöksi (esim. Wolkowitz 2006; Korczynski & MacDonald 2009). Vuorovai-
kutteisilla palveluilla tarkoitetaan tuotantoa, joissa palvelun tuottajan ja kuluttajan välinen vuorovaikutus, kanssakäyminen ja kommunikaatio ovat itsessään osa tarjottavaa ja myytävää palvelua (Leidner 1993; McDowell 2009). Työn affektiivisuus taas viittaa siihen, että palvelun tavoitteena on aikaansaada asiakkaassa affekteja eli tiettyä käyttäytymistä, tunnetiloja tai mielikuvia. Affekteja luodaan vuorovai-
kutteisessa palveluprosessissa manipuloimalla symboleja ja tuottamalla kulttuurisia merkityksiä. Näin aikaansaadut mielialat, tunnetilat tai vaikutukset ovat niitä tuotteita, joilla

yritykset kilpailevat oman alansa markkinoilla ja joiden tuottamisesta ne ovat myös riippuvaisia. (Hardt 1999; Adkins 2005.)

Vaikka affektiivinen palvelutalous tuottaa aineettomia tuotteita, ei se silti ole tyystin aineetonta (ks. Valkonen 2011b). Affektiivisen palvelutalouden työ on usein ruumistekniikoita vaativaa esteettistä työtä, jossa työntekijä tulee koko olemuksellaan osaksi myytävää palvelua. Työntekijän identiteetistä ja sitä ilmentävästä ruumiista tulee näin osa työtä ja työnsuorituksia. Palveluissa työtehtävistä voikin sanoa tulleen ”tyyliteltyjä performansseja”, joissa ruumiin ja myös sukupuolen esittäminen on merkittävä työn edellyttämä taito. (Adkins & Lury 2000; Witz, Warhurst & Nickson 2003; Clough & Halley 2007.)

Tässä artikkelissa tarkastelemme työn ruumiillisuutta ja sukupuolen merkityksiä kaupallisen luontomatkailun ohjelmapalvelutyössä, tarkemmin sanoen safarioppaan työssä Suomen Lapissa. Suomessa suuri osa nyky-matkailun kaupallisista luontoaktiviteeteista, kuten moottorikelkka-, poro- ja koirasafarit, on ammattimaisten oppaiden organisoimia ja vetämiä opastettuja ohjelmapalveluita, safariturismia. Safariturismi on elämysteollisuuden ala, joka tähtää tiettyjen vaikutusten – luontoelämysten, nautinnollisten kokemusten ja mielihyvän tunteiden – synnyttämiseen palvelu- ja kuluttavissa asiakkaissa (Valkonen 2011a; Rantala 2011). Palveluperusteisena ja korkealaatuisten palvelujen tuottamiseen ja myymiseen pohjautuvana matkailuteollisuuden alana safariturismi on myös riippuvainen siitä, miten hyvin se onnistuu tuotteistamaan luontoon ja luontomatkoihin kytkeytyvät kulttuuriset merkitykset ja mielikuvat. Löytyykö esimerkiksi joulu jokaisen sydäimestä huolimatta siitä, onko maassa hanki ja järvet jäässä?

Vuorovaikutteista palvelutyötä ja työn ruumiillisuutta koskevien työnsosiologisten keskustelujen innoittamina ymmärrämme safariturismin vuorovaikutteisen palvelutalouden alaksi ja safariopastuksen vuorovaikutteiseksi palvelutyöksi, jolle todella on ominaista luoda ja manipuloida mielikuvia ja tunteita. Opastetuilla ohjelmapalvelurekillä, safareilla, oppaan rooli on keskeinen. Matkailun ”etulinjan työntekijänä” opas vastaa matkailutapahtumasta kokonaisuudessaan, sen toimivuudesta ja tavoitteista, turvallisuudesta ja asiakasviihtyvyydestä koko matkan ajan. Koska palvelu sisältää henkilöiden välistä kommunikaatiota ja dialogia, on palvelua mahdotonta täysin irrottaa sitä toteuttavasta työntekijästä, hänen persoonallisesta olemuksestaan ja osaamisestaan. Palvelu on olemassa vasta, kun tekijä on sen luonut, ja näin työstä ja sen tuloksesta tulee aina tietystä mielessä tekijänsä kuva. Työntekijän ruumiillisuudesta tulee siten osa hänen taitojaan, mikä samalla nostaa myös safarioppaan sukupuolen työn keskiöön (Huilaja & Valkonen

2012). Ruumiillisuuden vuoksi työ sukupuolittuu, koska sukupuoli on läsnä osallistujien ruumiillisessa olemuksessa, halusivatpa työntekijät sitä tai eivät. Ymmärrämme sukupuolen sekä ruumiin olemukseen kiinnittyvänä että ruumiillisina performansseina eli sukupuolen performoimisena safarityön vaatimalla tavalla. Viittaamme maskuliinisuuden performoimiseen myös miestapaisena toimijuu- tena. Näin on mahdollista pureutua sukupuolen ja ruumiillisuuden moninasiin merkityksiin safariopastustyössä.

Katsomme, että työn uuden ruumiillisuuden ja sukupuolen tutkiminen edellyttävät työprosessien analyysia. Ruumiillisuus ja sukupuoli eivät ole irrallaan työn konkretiasta, vaan ne merkityksellistyvät työtä määrittävinä, ehdollistavina ja mahdollistavina asioina aina kun sukupuolta tai ruumiillisuutta työssä harjoitetaan tai käytännöissä koetellaan. Kysymmekin, millaisia työntekijän ruumiilliseen olemukseen ja esittämiseen liittyviä vaatimuksia oppaan työtehtäviin liittyy? Onko safarioppaan työssä varattu erityisiä paikkoja sukupuolittuneille työkäytännöille? Millainen on ”uskottava safariruumis”? Lisäksi väitämme, että erilaisten palvelutöiden ruumiillisten ja sukupuolittuneiden ehtojen tarkasteleminen edellyttää huomion kiinnittämistä siihen, millaiseen kulttuuriseen maailmaan tutkittava ilmiö sijoittuu. Vaikka vuorovaikutteisille palveluille on yhteistä tietyt sosiaaliset käytännöt, kuten affektiivisuus, ruumiillisuus ja emotionaalisuus, eivät ne silti ole yksi ja sama kulttuurinen todellisuutensa. Palvelutuotteet pelaavat erilaisilla kulttuurisilla koodeilla ja merkityksillä, millä puolestaan on merkitystä myytävän palvelutuotteen edellyttämiin työtyyleihin, työtehtävien luonteeseen, asiakkaiden odotuksiin sekä työntekijän ruumiilliseen ja sukupuolittuneeseen ilmaisukykyyn (Allen & du Gay 1994).

Aineistonamme on 19 luontomatkailu- alalla toimivan henkilön teemahaastattelua. Haastattelut tehtiin vuosina 2006–2009. Haastateltavat ovat yrittäjiä, organisatorista johtoa, opaskouluttajia sekä oppaita, eli edusta-

vat kaikkia kaupallisen luontomatkailun ohjelmapalvelualan avaintoimijoita. Haastateltavat ovat työskennelleet matkailukeskuksissa eri puolin Suomen Lappia: Rovaniemellä, Inarissa, Kittilässä, Muoniossa, Sallassa ja Kolarissa. Haastateltavista kahdeksan oli naisia, yksitoista miehiä. Suurin osa heistä oli iältään noin 30-vuotiaita (12 haastateltavaa), yhden tai useamman kauden alalla erilaisissa tehtävissä toimineita oppaita. Seitsemän haastateltavaa oli iältään yli 40-vuotiaita, kaikki miehiä. Pisimpään oppaana työskennellyt oli ollut alalla jo 1980-luvun alusta lähtien.

Haastattelut olivat avoimia teemahaastatteluja. Kaikilta kysyttiin samat kysymykset, mutta kuitenkin niin, että ihmiset saivat puhua vapaasti ja painottaa haluamiaan asioita. Temaattiset alueet koskivat opastustyön taitoja ja vaatimuksia, koulutusta ja työhön valmentautumista, ohjelmapalvelualaa sekä sen haasteita ja mahdollisuuksia. Pyrkimys on ollut tarkastella safariopastusta erityisesti työn ja työntekijän näkökulmasta. Haastatteluissa puheet työntekijän taidoista ja työssä suoriutumiseen liittyvistä odotuksista olivat eräitä keskeisiä asioita, joita haastateltavat itse nostivat esille. Työn ruumiillisuus ja sukupuoli merkityksellistyi haastateltavien puheessa erityisesti silloin, kun puheeksi tuli, kuinka oppaat saavat asiakkaat asettumaan palvelun ”yhteistuottajaksi” eli mukautumaan safarin toimintoihin ja sääntöihin. Haastateltavien mukaan kyse on oppaan ”uskottavuudesta”, joka heidän mukaansa on tärkeä tekijä safarioppaan työssä selviytymisessä. Tässä artikkelissa keskitymme analysoimaan nimenomaisesti tätä ilmiötä, ja siksi analyysin ulkopuolelle rajautuu muita safarioppaan työn ruumiillisuutta ja sukupuolittuneisuutta koskevia kysymyksiä (Valkonen 2011a; 2011b; Huilaja & Valkonen 2012).

Palvelutyön ruumiillisuus

Teoreettisesti perustamme artikkelimme työsosiologisiin keskusteluihin työn uudesta ruumiillisuudesta, jonka vuorovaikutteisten palve-

lujen tutkimus on aloittanut (Witz ym. 2003; Wolkowitz 2006; McDowell 2009; Kinnunen & Seppänen 2009). Työn uusi ruumiillisuus on Raija Julkusen (2008, 152) sanoin jotakin muuta kuin vanha teollisessa työssä ponnistelevalle ruumis. Työn uusi ruumiillisuus ei viittaa yksinomaan työn fyysiseen raskauteen ja kulluttavuuteen, vaikkei sitä myöskään väheksy. Uudenlaisessa työn ruumiillisuuden käsitteellistämässä pyritään ennen muuta saamaan näkyviin, mitä merkitsee, kun työntekijä tulee vuorovaikutteisissa palveluissa irrottamattomaksi osaksi myytävää palvelua. Julkusen mukaan puhe työn uudesta ruumiillisuudesta onkin ymmärrettävää, kun tutkimusten kohteena ovat vuorovaikutteiset palvelut, joissa työntekijöille asetetaan entistä suurempia ulkoista olemusta koskevia visuaalisia ja esteettisiä vaatimuksia.

Vuorovaikutteisissa palveluissa työntekijän ruumis on toimintaan liittyvien sosiaalisten merkitysten pinta tai paikka: palvelutilanteessa asiakkaiden edessä tai kanssa työskentelevä asiakaspalvelutyöntekijä sekä tuottaa, uudistaa että ylläpitää toimintaa koskevia mielikuvia. Esimerkiksi tarjoilijan on ollakseen uskottava toimittava ja näytettävä sellaiselta kuin tarjoilijan odotetaan toimivan ja näyttävän. Tarjoilijalle taitava ruumiin hallinta on tarpeen hänen palvellessaan asiakkaita, koska työn asianmukaisen suorittamisen onnistuminen on siitä kiinni. Ruumiillisuus on siten työntekijälle erilaisten kykyjen ja toimintamahdollisuuksien ottamista haltuun. Legitimoidakseen asemaansa ammattitaitoisena asiakaspalvelijana työntekijän koko olemuksella on merkitystä, koska ruumiillisen esitysten tulee tukea myytävän palvelutuotteen mukaisia merkityksiä. (Esim. Hall 1993; Leidner 1996; Witz 1998; Wissinger 2007.)

Palvelutyön ruumiillisuuden on katsottu väistämättä johtavan myös työn sukupuolitumiseen (Wolkowitz 2006; Veijola & Jokinen 2008). Monilla palvelualoilla miehiltä ja naisilta odotetaan erilaista esteettistä ruumiillista työsuoritusta. Esimerkiksi ravintola-ammateissa on usein erilaisia, sukupuolisidonnai-

sia palvelutyylejä. Myös palvelunimikkeet ja -pisteet sekä pukukoodit voivat olla sukupuolitetusti järjestettyjä (Leidner 1996). Lisäksi monilla työpaikoilla vaikuttaa vahvat piilonormit, jotka säätelevät työntekijän ruumiillista olemista (Kinnunen & Seppänen 2009).

Kaiken kaikkiaan työn uuden ruumiillisuuden on epäilty johtaneen siihen, että yhä useammassa ammateissa työtehtävistä on tullut ”tyyliteltyjä performansseja” (Witz ym. 2003), joissa sukupuolen ja kehon esittäminen on merkittävä työn kysymä taito (Veijola & Valtonen 2007) ja ruumiillisten habitusten esittämisestä, ylläpidosta ja suorittamisesta on tullut osa työsuorituksia (Adkins & Lury 2000). Sosiaalisten ja teknisten taitojen ohella palvelutyössä vaaditaan työntekijältä tiettyjä esteettisiä ominaisuuksia tai taitoja, joita ovat tietynlainen ruumiillinen olemus, pukeutumis- ja puhetapa sekä asenne ja tyyli (Witz 1998). Lyhyesti sanottuna, työntekijän tulee näyttää ja kuulostaa hyvältä ja oikealta (Warhurst & Nickson 2001).

Kysymys työntekijän ruumiillisuudesta määrittää merkittävästi myös safarioppaan työtä: Ruumiillisuus on yksi keskeisimmistä työtaidoista, jota niin safariopastuksessa kuin matkailun piirissä tehtävässä palvelutyössä yleensäkin tarvitaan. Safariopastus on työnä hyvin ruumiillista ruumiillisen työn perinteisessä mielessä. Se on ulkotyötä, jossa työntekijä on alituisen vaikuttanut ”työmaalla” vallitseville olosuhdetekijöille (Valkonen 2011b). Esteettiseksi ja ruumiilliseksi safarioppaan työn tekee esilläolo: opas on asiakkaiden katseen kohteena. Hän on esimerkiksi, jonka koko olemuksesta asiakkaat etsivät merkkejä, kuinka eri tilanteissa on syytä tuntea, olla ja toimia. Riittävätkö vuorovaikutteista palvelutyötä koskevat luonnehdinnat työn ruumiillista ja sukupuolittuneista ehdoista määrittämään myös safarioppaan työtä ja sen ehtoja ja vaatimuksia?

Palvelutyön tutkimuksissa on havaittu, että palvelutuotannon kulttuuriyhteyksillä on merkitystä työn ruumiillisten vaatimusten kannalta (Allen & du Gay 1994; du Gay 1996).

Allenin ja du Gayn (1994) mukaan vuorovaikutteinen palvelutalous ei ole pelkästään taloudellinen vaan myös kulttuurinen suhde kahdessa mielessä: ensinnäkin palvelutalous on palveluun kytkeytyvien kulttuuristen merkitysten, mielikuvien tai tunteiden sekä sosiaalista vuorovaikutusta säätelevien sosiaalisten ehtojen ja sääntöjen kaupallistamista ja taloudellista hyödyntämistä (Hochschild 1983; Lazzarato 1996). Toiseksi, paitsi myytävät ideat, myös vuorovaikutus on kulttuurista, ja siksi palvelutyössä hyödynnetään ihmisten kanssakäymiseen liittyviä kulttuurista tietoa ja osaamista (Ruuska & Valkonen 2008). Du Gayn (1996) mukaan palvelutalouden kulttuurisuus rakentaakin eroja palvelutöiden välille. Esimerkiksi vapaa-ajan ja virkistykseen merkityksillä pelaava matkailutyö on vaatimuksiltaan erilaista kuin arjen kulutuskulttuurisia käytäntöjä ylläpitävä pika-ruokalatyo, vaikka niillä paljon yhteistä onkin (esim. Leidner 1993; Gmelch 2003; Veijola & Valtonen 2007; Veijola & Jokinen 2008).

Safariturismi palvelutuotantona sijoittuu luontomatkaailun ja luonnon virkistyskäytön kulttuuriin yhteyksiin. Myös alalla tuotetut ja myydyt palvelut nojaavat luonnon merkityksiin. Safarialalla opastoitä tekevät yhtäläillä miehet kuin naisetkin. Koskevatko ruumiillisuuden vaatimukset safaritoiminnassa samalla tavalla kaikkia työntekijöitä vai taipuvatko toisenlaiset ruumiit paremmin työn uuden ruumiillisuuden ehtoihin kuin toiset? Katsomme, että erilaisten palvelutöiden ruumiillisten ehtojen tarkasteleminen edellyttää aina sen huomioimista, millaisesta käytännöllisestä ja kulttuurisesta tekemisestä työssä on kysymys.

Uskottava safariopas

Moottorikelkkasafari on tyypillinen kaupallisen luontomatkaailun ohjelmapalvelu Lapissa, jossa (yksinkertaistaen) ryhmä ajaa oppaan johdolla talvisessa luonnossa moottorikelkalla valmiita reittejä pitkin kohteeseen ja takaisin. Tuotteena se on sekoitus ryhmämuotois-

ta asiakaspalvelua, elämystuotantoa, luonnossa liikkumista ja teknisten välineiden käyttöä (Valkonen 2011b). Palvelutalouden termein ilmaistuna: moottorikelkkasafari on yrityksen luoma puite aineettomalle hyödykkeelle eli kaupallistetuille luontoelämyksille, joita yritys myy ja joilla se kilpailee markkinoilla. Vastuu moottorikelkkasafarin käytännön toteutuksesta puolestaan on safarioppailla, jotka organisoivat ja huolehtivat, että asiakas saa moottorikelkkailla ja että hän myös viihtyy, nauttii ja saa ”kerran elämässä” -kokemuksia.

Vuorovaikutteisina palveluina esimerkiksi moottorikelkkasafari-tuotteen tuottaminen riippuu paljolti asiakkaiden halukkuudesta ja kyvyistä osallistua palvelutyön prosessiin (Geva & Goldman 1991, 178–179). Oppaan työssä suoriutumisen kannalta onkin ensiarvoisen tärkeää, että hän saa heti alusta lähtien asiakkaat mukaan palveluprosessiin. Jos asiakas ei jostakin syystä halua osallistua toimintoihin, ei ymmärrä sääntöjä tai sitä, miten tulee toimia, tai yksinkertaisesti ei vain noudata sääntöjä (Leidner 1999, 90), palvelutuotanto käy mahdottomaksi. Ryhmänjohtajuus on siten syystäkin yksi keskeisimmistä safarioppaan työtaidoista (Holloway 1981; Cohen 1985; Haig & McIntyre 2002). Täyttääkseen työtehtävänsä mukaisen asiakasviihtyvyydestä ja -turvallisuudesta vastaavan roolin, oppaan on hallittava tilanne koko palveluprosessin ajan, mikä käytännössä tarkoittaa asiakkaiden kontrollointia, ryhmän hallintaa ja tehokasta johtajuutta (Ham & Weiler 2002, 36).

Yksinkertaisinta olisi, jos opas olisi selkeä johtaja, joka käskyttämällä johtaisi ryhmää. Se ei kuitenkaan ole täysin mahdollista, koska opas on aina myös asiakaspalvelija. Oppaan on huolehdittava safarilla asiakasviihtyvyydestä, ja siksi johtaja ei voi olla ”semmoinen diktaattori”, eikä tilanteen hallintaa voi toteuttaa ”silleen niin kuin käskytyksimeinillä, että nyt mennään, nyt tehdään”, kuten eräs tutkimuksen naisoppaista kuvaili. Hänen mukaansa asiakasviihtyvyyden ja ryhmän hallinnan välillä on perustava ristiriita, jonka välttämiseksi on käytettävä hienovaraisempia

menetelmiä ryhmänjohtajuuden rakentamiseksi. Haastateltavat puhuivat paljon oppaan uskottavuuden merkityksestä työssään.

Haastateltavien mukaan oppaan on oltava uskottava asiakkaiden edessä, sillä se, kuinka hyvin tai huonosti asiakkaat luottavat oppaan kykyihin suoriutua tehtävistä, vaikuttaa ratkaisevasti vuorovaikutusprosessin muotoutumiseen. Se, mitä on olla uskottava, kiinnittyy puolestaan tiukasti työntekijän ruumiilliseen ja persoonalliseen olemukseen ja subjektiiviseen tyyliin. Pitkään alalla toimineelle mieskertojalle kyky ilmaista itseä on ”oppaan yksi tärkeimpiä ominaisuuksia”.

Jos se ei saa ulos sitä, mitä se haluaa, niin ei se saa niitä asiakkaita toimimaan ja silloin tuommoinen ryhmän vetäminen on jo mahdotonta, ja silloin onnettomuusriski tai epäonnistuminen sen tuotteen toimittamisessa, se kasvaa aivan älyttömiin mittoihin.

Kyiseiselle kertojalle uskottava oppaus on kommunikaatiotaitoa, kykyä ilmaista halunsa ja tarpeensa mahdollisimman selkeästi. Kytkemällä ryhmän vetämisen itseilmaisukykyyn kertoja tulee samalla tuottaneeksi kuvan ryhmänjohtajuudesta, joka on sidoksissa oppaan olemukseen. Näin ollen asian ilmaiseminen ei tarkoita pelkästään, kuinka selvästi, ymmärrettävästi tai vakuuttavasti opas esimerkiksi osaa tehdä safarin pelisäännöt selväksi asiakkaille. Pikemminkin kyse on siitä, miten vakuuttava tai karismaattinen hahmo hän on asiakkaiden edessä. Toisin sanottuna sillä, miten hyvin tai huonosti opas kykenee ilmaisemaan sanallisesti, teoillaan, asennoillaan ja eleillään professionaalisuuttaan asiakkaiden edessä, on ratkaiseva merkitys ryhmänjohtajuuden kannalta. Tämä kaikki ilmenee muutaman kauden opastyötä tehneen naiskertojan haastattelussa, kun hän pohti asiakaskohtaamisen ongelmia.

Kyllä mun mielestä sen huomaa ihan helposti, että jos tommonen 19-vuotias, ruumiin rakenteeltaan tosi hento tyttö menee semmoisten espanjalaisten eteen selittää, miten

kelkka toimii, ei ne kuuntele sua. Vaikka se olisi kuin jämerä se tyttö siinä ja kuin asian-tunteva, niin ei sillä ole semmoista. Tai se on ihan sama, kun meillä oli yksi tosi pienikokoinen poika, joka näytti ihan peikon poikasel-ta. Sillä oli tommoset hiukset, ja sitten kun se oli vielä tosi vitsikäs ja semmoinen, niin ei ne kuunnellu sitäkään. Kyllä se vaikuttaa, sun pitää olla vähän semmoinen niin kuin, pitää olla semmoista jämpätyttöä myös siinä asen-teessa, mutta siinä ulkonäössäkin tavallaan.

Kertomuksessa tulee esille, mikä merkitys työntekijän ruumiillisella olemuksella on uskottavan safariopasidentiteetin rakentumisessa. Asiakkailta voi olla ennako-oletuksia siitä, minkälainen on professionaalinen safariopas. Jos työntekijän ruumiillinen habitus (McNay 1999) ei jostakin syystä vastaa tätä mieliku-vaan ("hento tyttö" tai "pienikokoinen poika"), opas voi olla vaikeuksissa, koska asiakkaat eivät esimerkiksi "kuuntele sua". Kun oppaan ryhmänjohtajuus edellyttää uskottavuutta asi-akkaiden silmissä, on oppaan ilmaistava op-pautta koko olemuksella eli oltava "jämpä" ja omata oikea asenne ja ulkonäkö.

Ryhmänjohtajuus ei siten ole vain rooli, jonka safaritoiminta tarjoaa oppaalle ja jonka mukaisia tehtäviä hän suorittaa työssään (vrt. Holloway 1981; Cohen 1985; Haig & McIntyre 2002). Se on myös asentoja ja eleitä, kaikkia työtehtävään liittyvien sosiaalisten merki-tysten ruumiillista esittämistä (Wood 2000; Wolkowitz 2006, 96–99). Uskottavuuden saa-vuttamiseksi ei toisin sanoen pelkästään riit-ä, että opas tietää ja osaa asiansa, eikä edes se, että työnantaja on palkannut oppaan teke-mään oppaan tehtävää. Hänen koko ruumiilli-sen habituksensa – asenne, ulkonäkö, olemus ja itseilmaisus – on vastattava ammattitaitoisen oppaan stereotyyppiä, mikä se sitten onkin.

Sukupuoli safariopastyössä

Jos uskottavuus on kytköksissä työntekijän ruumiilliseen olemukseen, on oppaan ruu-miillinen olemus vastaavasti merkittävä te-

kijä työsuorituksen onnistumisessa safaria-lalla. Opas voi ja jossakin määrin myös jou-tuu hyödyntämään kehoaan ikään kuin työn instrumenttina hallitakseen asiakaspalvelun edellyttämiä sosiaalisia tilanteita tai saadak-seen aikaan halutun asiantilan, vaikkapa luot-tamuksellisen asiakassuhteen (myös Witz ym. 2003; Veijola & Valtonen 2007). Safarioppaan työn ruumiillisuuden odotukset, edellytykset ja mahdollisuudet avaavat samalla safariop-paan työn sukupuolittuneisuuden.

Haastatteluissa safarioppaat puhuivat paljon sukupuolen merkityksestä. Jokainen haastateltavista luonnehti työtään sellaisek-si, missä sukupuolella ei kuitenkaan sinäl-lään ole merkitystä. Ainoastaan työnteossa käytettävien teknisten välineiden, etenkin moottorikelkan, käytön vuoksi monet haas-tateltavat arvelivat työn fyysisen raskauden olevan joskus liikaa naisille. Nelikymppinen miesopas esimerkiksi luonnehti asiaa niin, että "kyllä se vaatii naisilta vähän enemmän tuolla alalla, nimittäin se fysiikka tulee siel-lä kelkkailussa nimenomaan, että kyllä nai-sen pitää enempi yrittää kuin miehen". Työn ruumiillinen vaativuus on ollut asia, jon-ka on katsottu liittyvän maskuliinisuuteen. Vaikka haastateltavat merkitsivätkin tämän ruumiillisen vaatimuksen sukupuolitetusti, he mieluummin kuitenkin vähätelivät työn sukupuolittuneisuutta kuin korostivat suku-puolen merkitystä suoriutumisen. Se, että "naisen pitää enempi yrittää kuin miehen", oli kuitenkin asia, josta haastateltavat olivat jok-seenkin yksimielisiä.

Kolmikymppisen naiskertojan mukaan su-kupuolella ei ole safarityössä varsinaista mer-kitystä, koska "kaikki selviävät mistä tahansa jutuista jos homman kerran oppii" ja "oppaan tulee osallistua kaikkeen ja olla myös valmis siihen". Haastattelun edetessä hän vielä tar-kensi, että "raskaissa hommissa" tehtävään va-likoituu monesti mies, mutta hän "ei siinäkään mielessä liittäisi hommaa sukupuoleen vaan lähinnä yksilöä koskeviin eroihin". Fyysisesti vahva nainen pärjää tässä työssä siinä missä mieskin – ja päinvastoin. Tilanne näyttäytyy

toisenlaiselta kuitenkin asiakkaiden kanssa. Kertojan mukaan asiakkaat odottavat mies- ja naisoppailta erilaista osaamista.

Miesoppaiden oletetaan osaavan kaikki kelkoista mönkijöihin ja muutenkin heiltä vaaditaan tiettyä varmuutta ja jämäkkyyttä ryhmän käsittelyssä. Joskus huomaa asiakkaiden hämmentyvän, kun miesopas osaa kertoa vaikkapa revontulten syntytarinan nuotiolla mukaansatempaavasti, tai toisaalta, jos miesopas ei olekaan ryhmän kymppinä tai oman pienen ryhmän vetäjänä. Naisoppaiden taas oletetaan joskus tekevän taustahommia tai tulevan mukaan safarille kahvinkeittäjäksi ja miesoppaan avuksi.

Ohjelmanpalveluyrittäjänä toimiva, nelikymppinen miesopas kertoi vastaavanlaisen tarinan tilanteesta, jossa asiakkaiden ennako-oletukset safariopasta kohtaan osoittautuivat perättömiksi.

Ennen vanhaan, sanotaan vielä kymmenen vuotta sitten, niin se oli oikein ihmetys, sitä oikein pysähtyi kattomaan kelkalla, että kukaan tuo oli tuo nainen, joka tuota ryhmää vetää. Ei sitä enää tänä päivänä ihmettele, ja ennen se oli asiakkaillekin vähän ihmetys, kun ne kokoontuivat sinne tallin edustalla ja odotti, missä opas, ja kun joku hentoinen nainen tulee, niin ne oli vähän, että tuon kanssa meidän pitää lähteä kelkkailemaan, eihän tuo voi osata. No se tuli ja kuule tempasi yhdellä kädellä kelkan käyntiin, jota asiakas oli ehkä kokeillut siinä, niin sen jälkeen kunnioitus oli heti varma.

Yllä olevat haastattelulainaukset kertovat omalla tavallaan, millaisia sukupuolittuneita rooliodotuksia safarioppaat voivat kohdata työskennellessään asiakkaiden kanssa. Teknologian ja luonnon hallinta on varattu miesten tehtäviksi. Naisten tehtävänä puolestaan on vastata sosiaalisesta huolenpidosta tai avustavista tehtävistä. Näin ollen on perusteltua väittää, että safaritoimintaan liittyvät stereotyyppisiä käsityksiä agraarista maskuliinisuudesta ja feminiinisuudesta.

Agraaria maskuliinisuutta tutkineen Jo Littlen (2002) tulkinnan mukaan agraarin maskuliinisuuden ytimessä on maan ja luonnon hallinta. Luonnon hallinnassa puolestaan keskeistä ovat fyysinen työ ja siinä vaadittavat stereotyyppiset fyysiset maskuliiniset ominaisuudet (Liepins 2000). Myös tekniikan ja työvälineiden hallinnalla on nähty olevan keskeinen rooli agraarin maskuliinisuuden rakentumisessa (Brandth 1995; Brandth & Haugen 2005). Mies osaa ja hallitsee luonnon ja tekniikan, ja siksi maaseutumaiset tekemiset kantavat maskuliinisia merkityksiä. Luontomatkailun representaatioita tarkastelleiden Paul Cloken ja Harvey Perkinsin (1998) mukaan luontomatkailua koskevat esitykset perustuvat juuri tämänkaltaisiin oletuksiin. Luontomatkailun representaatioille on ominaista luonnon kesyttämisen, teknisten välineiden asiantuntijuuden, urheuden ja kestävyuden korostaminen. Toisin sanottuna kuten Maarit Sireni (2005) on esittänyt, luontomatkailun representaatioissa toimintaan liitetään stereotyyppisiä (agraarin) maskuliinisia ominaisuuksia.

Safarioppaana pärjää yhtäläillä mies kuin nainen. Tämä ei kuitenkaan mitätöi sitä, että saavuttaakseen asiakkaiden luottamuksen työntekijöiden on ainakin jossain määrin esitettävä asiantuntijuuttaan maastossa safariturismia koskevien sukupuolittuneiden ennako-olettamusten mukaisesti. Uskottavuuden saavuttamiseksi kelkka on tempaistava käyntiin tarvittaessa vaikka yhdellä kädellä ja revontulten syntytarinat kerrottava riippumatta siitä, kuka tai millainen opas on. Stereotyyppisen agraarin maskuliinisuuden performointi ei ole kuitenkaan kaikille oppaille samanlainen asia. Safarioppaus on sukupuolittunutta työtä, joka vaatii eri toimijoilta, erityisesti eri sukupuolilta, erilaisia ruumistekniikoita (Veijola & Valtonen 2007; Pakkanen 2009, 86–88; Veijola 2009). Haastatteluissa etenkin naiskertoajat toivat esille niitä vaikeuksia, jotka liittyvät uskottavan opasidentiteetin ja ryhmänjohtajuuden haltuun ottamiseen.

Ruumiillisuuden ja sukupuolen ristiriitaisuus

Monilla haastateltavilla oli yhteneväisiä kokemuksia siitä, että asiakkailla on ennakkoluuloja naisopasta kohtaan. Usein kyseessä ovat olleet nimenomaan miesasiakkaat. Näin kertoi esimerkiksi bussi- ja safarioppaana työskennellyt nainen, joka piti ongelmallisena, jolleivät asiakkaat kunnioita oppaan auktoriteettia. Näin käy etenkin silloin, jos asiakkaiden edessä seisova opas ei sovikaan safarioppaan stereotyyppiin. Haastattelussa nainen kertoi esimerkin safarista, jonka aikana hänen onnistui rikkoa asiakkaiden ennakko-oletukset.

Viimekaudella on suomalaisporukka, joka lähti pitkälle ajosafarille, ja pomo sanoi, että sie lähdet vetämään sen. Mie kävin kattoon sen reitin, tulin takasin ja mietin seuraavana päivänä, että mitenkähän miehet ajattelevat, kun meikäläinen, vaalea pikkutyttö tulee ja sanoo, että terve, mä olen teidän opas ja me lähetään muuten ajamaan nyt. Eihän ne sanonut mitään, mutta sitten, kun me tulitiin safarilta, niin yksi sanoi mulle, että kylähän sinä ihan hyvin ajoitkin ja ihan hyvän safarin vedit. Niillä oli ollut se kuva, että nyt ei kummiskaan ajeta, kun tuo tyär on tuossa edessä. Että tämmöisiä on aika paljon, että se ennakkoluulo on ja varsinkin, kun sä menet pitämään jotain kelkkaoppituntia ja sulla on ne miehet siinä, niin ne on silleen, että niinpä vissiin. Mehän ajetaan just niin kuin meidän tekee mieli, ei tuo tyär saa meille mitään sanottua.

Kertojalle asiakkaiden luottamuksen voittamiseksi riitti safarin asianmukainen läpivieminen. Tekemällä hänelle osoitetut työtehtävät opas toisin sanoen täytti asiakkaiden ennakko-oletusten mukaisen safarioppaan roolin. Tämä tarkoittaa, että safarityötä koskevat piilonormit säätelevät työntekijän ruumiillisista olemista ratkaisevalla tavalla. Esimerkiksi jos asiakkailla on ”se kuva” safarioppaasta, johon ”vaalea pikkutyttö” ei sovi, niin legitimoidakseen asemaansa professionaalisen

oppaana ”tyären” on performoitava oppautaan asianmukaisen tekemisen kautta. Myös hänen esiintymisensä ja olemuksensa täytyy vastata tätä kuvaa. Oppaan täytyy löytää tasapaino ”erämiehen” sekä matkailijoiden sitä koskevien ajatusten ja odotusten välillä.

Miesoppaan kohdalla tilanne on toinen, etenkin jos hänen olemuksensa istuu safarioppaan agraarin maskuliinisuuden stereotyyppiin. Hänen tulee vain näyttäytyä ja käyttäytyä tietyllä tavalla, hyväksyä sukupuolirooleja koskevat yleistyksiset ja olla esimerkiksi ”karski erämies”. Sukupuoli on tällöin rooli, jonka hallinta näyttäytyy ikään kuin taitona, jota työtehtävien suorittaminen edellyttää (Dean 2005, 762; Wolkowitz 2006, 96–99). Stereotyyppinen oletus safarioppaudesta ei tarjoa naisoppaalle tai ”karskin erämiehen” stereotyyppiä ruumiillisuudeltaan miehelle samanlaista mahdollisuutta tämän taidon esittämiseen kuin maskuliiniselle miesoppaalle (vrt. Campbell 2000; Connell 2000, 86–101). Työntekijöiden on harjoitettava erityisiä ruumistekniikoita, jotta voivat tuottaa uskottavan opasidentiteetin asiakkaiden edessä.

Haastatelussa safarioppaat viittaavat juuri tähän sanoessaan, että naisoppaan on ”tehtävä paljon sen eteen” että ”saisit ne uskomaan, että säkin osaat tehdä”. Kyse ei siis ole vain ulkoisesta olemuksesta tai ammattitaidosta, vaan ennen muuta siitä, miten opas sopii safarioppaan stereotyyppiin. Kolmekymppinen naiskertoja tulkitsee asian juuri näin.

Yksi asia on se, että meikä on 160-senttinen, 50-kiloinen ja näytän 18-vuotiaalta. Toinen on asenne, jos tulee semmoisia ukkeliineja, joille se luonto on niin kummallinen asia. Itselle, kun mie kuitenkin olen kasvanut metätässä, se on luonnollinen asia. Huomaa, että sen fyysisen kokonsa ja ulkonäkönsä puolesta plus sukupuolen takia niin pitää vähän enemmän, tai voi tulla, että ai, siekö olet meidän opas? Onko sulla edes ajokorttia? Kyllä ne on aina, kun takasin on tultu huomannut, että ammattitaito on kumminkin riittänyt. (...) Ensimmäisessä ongelmatilanteessa, kun

joku lihava viisikymppinen ukko ajaa metsään, ja sie otat sen kelkan sieltä pois, niin sen jälkeen ne ovat hiljaa.

Safaripas voi kohdata työssä niin fyysisiä haasteita kuin myös sosiaalisia odotuksia, jotka kaikki kohdistuvat hänen ruumiilliseen olemukseensa. Ruumis on siten oppaan työnteon instrumentti kahdella tavalla. Ensinnäkin työ on aina ruumiillisesti elettyä ja koettua, sillä työtä tehdään ruumiillisesti. Esimerkiksi hankkeen juuttuneen kelkan irrottaminen on aina fyysinen teko. Ruumis on instrumentti myös toisella tapaa. Työntekijä voi kehoaan käyttämällä saada aikaan jonkun merkityksellisen asiantilan, kuten vaikkapa uskottavan opasidentiteetin. Asiakkaan edessä työskentelevä opas on aina asiakkaan katseen kohteena, jolloin hänen ruumiillinen olemuksensa toimii paikkana tai pintana, mihin sosiaaliset merkitykset kiinnittyvät (Julkunen 2004, 22). Hankkeen juuttuneen kelkan irrottaminen ei näin ollen ole vain fyysinen teko, vaan sosiaalisten merkitysten tuottamista ja ylläpitämistä ruumiillisesti. Ruumistekniikoita harjoittamalla opas voi rakentaa itselleen tarkoituksenmukaisia toimijapaikkoja, ja siksi ”ottamalla se kelkka sieltä pois” voi saada ”ukkeliinit” hiljentymään.

Se, että uskottava toimijuus edellyttää naisoppaalta ”fyysisen kokonsa ja ulkopuolensa puolesta plus sukupuolen takia vähän enemmän” tekoja, paljastaa, että safarialalla työntekijän kehoon on sosiaalisten merkitysten ohella kirjoitettu myös valtasuhde (Julkunen 2004, 20). Ruumiillisuus tarkoittaa safarialalla kultakin toimijalta erilaisten kykyjen ja mahdollisuuksien ottamista (Veijola 2004, 108–111). Tietynlainen ulkoinen olemus on uskottavan safaritoimijuuden ehto, eikä tässä ole kysymys vain asiakkaiden ennako-oletuksista. Myös safarioppaat itse olettavat, että uskottava opas omaa tietynlaisen ulkoisen olemuksen, ”safarittyylin”. Vaikka haastattelivat eivät suoraan puhuneetkaan siitä, haastattelujen perusteella näyttää kuitenkin siltä, että safarialalla on olemassa normi, joka

säätää työntekijän ruumiillista olemusta. Tämä tulee erityisen hyvin esille esimerkiksi kolmikymppisen naisoppaan haastattelussa, jossa hän kertoi ”safarittyylin” takaavan sen, että naisilla ja miehillä on yhtäläiset mahdollisuudet toimia uskottavana oppaana.

Mielestäni safarimaailma leimataan helposti miehiseksi kentäksi, mutta oman kokemukseni mukaan siellä pärjää nainen aivan yhtä hyvin. Naiselta vaan odotetaan ehkä jonkinlaista poikamaisuutta ja jopa äijämäisyyttä jossain kohdin. Joskus tällaiset naiset ovat kuitenkin töiden ulkopuolella todella naisellisia ja rakastavat esimerkiksi korkokenkiä ja muita helyjä. Tästä huolimatta heidän uskottavuutensa töissä ei kärsi piiruaakaan, sillä safaripolitiikkaan vaan kuuluu tietynlainen neutraalisuus hommissa ja esim. opas- ja kursilla asiasta juteltiin meikkaamisen, lävistysten ja korujen jne. suhteen. On myös helppo huomata, että usein safariporukan yhteisissä vapaa-ajan vietoissa tällaiset poikamaiset naisoppaat saavat helposti kehuja oma-aloitteisuudestaan ja ripeydestään.

Haastattelulainaus pitää sisällään joukon keskeisiä oletuksia, jotka koskevat asianmukaista safarioppaan olemusta: safarityö ei itsessään vaadi sukupuolitunnetta osaamista, työntekijän uskottavuus ei riipu työntekijän sukupuolesta ja alalla arvostetaan poikamaisuutta tai äijämäistä toimijaa. Puhuminen poikamaisuudesta tai äijämäisyydestä samassa yhteydessä työssä pärjäämisen kanssa tuottaa hieman ristiriitaisen kuvan suhteessa safaritoiminnan ”safaripolitiikkaan” kuuluvaan tiettyyn neutraaliuteen. Neutraalius viittaa selkeästi safarioppaan ruumiillisuuteen, mainitseehan kertoja tässä yhteydessä nimenomaan vain työajan ulkopuolella tapahtuvan kehon koristamisen. Haastattelulainauksen oletus, jonka mukaan ”naisellinen” nainen voi olla uskottava opas, jollei hän korosta naisellisuuttaan töissä ja etenkin jos hän on ainakin jossakin määrin enemmän poika- kuin tyttömainen, asettaa neutraaliuden kuitenkin kyseenalaiseksi. Etenkin kun puhe ”poikamai-

sista naisoppaista” ei ole mitenkään yksittäinen heitto. Haastateltavat jakavat varsin yhteneväisen käsityksen siitä, että ”hyvä jätkä” – oli hän sitten nais- tai miesopas – pärjää alalla ja herättää kunnioitusta työyhteisössä (vrt. Connell 2000, 96–101).

Ristiriitaisuus on ymmärrettävää, kun huomioidaan se, etteivät haastateltavat pidä safariopastusta sinällään sen kummemmin miesten kuin naistenkaan työnä. Se on työtä, jossa työntekijän odotetaan täyttävän tietynlainen toimijapaikka. Toimijapaikka ei ole selvästi sukupuolitettu. Kuitenkin puhe ”poikamaisista naisoppaista” tai ”hyvistä jätkistä” paljastaa, että toimijapaikka on varattu miestapaista toimintaa harjoittavalle eli toiminnolle, jotka kulttuurissa on tavattu varata ”miesten töiksi” ja ”miesmäisiksi” tekemisiksi (Jokinen 2005, 69–93). Miestapainen toiminta taas edellyttää sellaista ruumiillista esitystä ja käytännöllistä toimintaa, jossa korostuvat enemmänkin maskuliiniset kuin feminiiniset piirteet. Toisin sanoen se, että safariopastus on miestapaista toimintaa, ei tee työstä sellaista, etteikö se sopisi naiselle. Mutta täyttääkseen miestapaisen toiminnan ulkoiset tunnusmerkit toimija ei saa ilmaista itseään työajallaan aivan miten tahtoo. Soile Veijola (2004, 108–111) puhuu osaamisen ja haluamisen tai olemisen ja tekemisen tavoista ja tyyleistä. Työssä osaaminen edellyttää, että työntekijä tietää, kuinka kyseisessä ammatissa on työskenneltävä eli kuinka pysytään työtehtävän rekisterissä. Lisäksi työntekijän on haluttava toimia työtä määrittävän diskurssin mukaisesti eli tehtävä työtään tietyllä tyyllillä ja tavoilla. Edellä siteeratun naiskertojan viittaus ”naisellisuuteen” (tai sen kätkemiseen) tarkoittaa juuri tätä.

Ollakseen uskottava safaritoimija naisoppaan on vastattava ruumiilliselta olemukseltaan safaritoiminnan miestapaista käytäntöä, ja siksi oltava enemmän poika- kuin tytönmäinen, ellei peräti ”äijämäinen”. Puhe naisoppaasta esimerkiksi ”hyvänä jätkänä” on ymmärrettävissä juuri näin. Tältä osin työntekijän kehollisessa performanssissa on aina

kyse myös vallasta. Safarioppaan kehollisessa performanssissa rajoitetaan naistapaista ruumiillista toimintaa, ja siksi naisoppaat joutuvat tekemään enemmän työtä ”jätkämäisyytensä” eteen. Tämä väistämättä asettaa oppaat eriarvoiseen asemaan. Safarityön ajoittain raskaaksi kokoneen kolmikymppisen naisoppaan mukaan työn raskaus johtuu osaltaan juuri tästä. Hänen mukaansa uransa alkuvaiheessa oleva naisopas ”joutuu tekemään tosi paljon sen eteen, että sä saisit ne uskomaan, etten mä ole siellä vaan näyttämässä nätiltä, vaan oikeasti tekemässä töitä”.

Lopuksi

Olemme tässä artikkelissa tarkastelleet työn ruumiillisuutta ja sukupuolen merkityksiä safarioppaan työssä Suomen Lapissa. Olemme analysoineet safariopastusta sen tekemisen ja tapahtumisen sosiaalisissa ja materiaalisissa puitteissa. Toisin sanoen safarioppauden työprosesseja tutkimalla olemme osoittaneet, millaisia fyysisiä ominaisuuksia ja ruumiillisia performansseja kaupallisen luontomatkailun piirissä työskentelevältä oppaalta vaaditaan ja tulkinneet niitä palvelutyön uuden ruumiillisuuden pohjalta.

Ensisilmäyksellä safariopastuksen ruumiillisuuden ehdot näyttävät liittyvän työn fyysisyyteen ja sen aiheuttamaan henkiseen kuormittavuuteen. Työ on raskasta ulkotyötä, jossa työntekijä tuntee työn haasteellisuuden koko kehollaan. Tämä oletettavasti asettaa työssä jaksamiselle sellaisia haasteita, joita puolestaan esimerkiksi toiminnan sesonkiluonteisuus voi tasoittaa. Työn fyysisyys ei kuitenkaan yksin sanele, kuinka fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa työ on. Tarkempi työprosessien analyysi paljastaa, kuinka safarioppaana menestyminen perustuu hienovaraisempiin vuorovaikutustaitoihin, eli kykyyn ilmaista hallitusti tunteita, sekä oikeanlaiseen ulkonäköön ja työruumiin tietynlaiseen käyttöön. Tiivistetysti sanottuna, safariturismi kysyy työntekijältä

ruumistyön osaamista ja halua sen tekemiseen. Safariopastuksessa on sekä naisten että miesten suhtauduttava omaan ruumiilliseen olemukseensa tietoisesti ja välineellisesti: työntekijän ruumis on osa työssä vaadittavaa osaamista, jota voi harjoitella, esittää strategisesti ja hallinnoida.

Safariorganisaatiot ovat työnantajina asettaneet ruumistyön vaatimukset, jotka on ladattu safariturismiin kytkeytyvillä kulttuurisilla merkityksillä. Safarioppaan työ kantaa mukanaan maskuliinisia, usein fyysiseen voimaan sekä tekniikan ja luonnon hallintaan liitettyjä luontotyön merkityksiä. Safarioppauden maskuliinisen merkityssisällön – miestapaisuuden – vuoksi on miesten periaatteessa helpompi asettua oppaan kategoriaan. Naiset ja miehet eivät siten asetu tässä mielessä samalle lähtöviivalle opastyötä hoitamaan. Kuitenkin myös hento nainen tai pienikokoinen mies voivat suoriutua onnistuneesti oppaan tehtävistä, toisin sanoen he pystyvät performoimaan oppaan olemukseen liitettyjä taitoja ja odotuksia. Merkityksellistä on tällöin oikeanlaisen safarityylin esittäminen, ”luottamusta herättävä oma oleminen”, mikä vaatii safarioppauteen liitettyjen kulttuuristen odotusten täyttämistä; sekä mies- että naisoppaiden on ikään kuin näyteltävä olevansa työnsä näköisiä. Heidän tulee näyttäytyä, käytäytyä ja toimia tietyillä tavoilla, hyväksyä esimerkiksi sukupuolirooleja koskevat yleistyksiset ja olla ”maskuliinisia”. Sukupuoli on tällöin rooli, jonka hallinta on taito, jota työtehtävien suorittaminen edellyttää.

Hyvän safarioppauden rakentumisessa kohtaavat asiakkaiden odotukset, oppaan työhön liitetyt sukupuolittuneet merkitykset sekä oppaan oma ruumiillisuus ja ruumiilliset kyvyt. Työssä suoriutuminen merkitsee tasapainottelua omalla ruumiillisella toiminnalla ja olemuksella näiden odotuksien kanssa. Toisin sanoen safarioppaan työsuorituksessa (sukupuolittuneen) ruumiin kyvyt ja taidot nivELYTYVÄT yhteen sukupuolta ja safarioppautta koskevien kulttuuristen käsityksien ja odotuksien kanssa. Ruumiillisuuteen

liittyvät sukupuolittuneet käsitykset¹ vaikuttavat väistämättä safariasiakkaiden odotuksiin, jolloin oppaan olemus kohtaa sukupuolien ruumiillisuuteen liitettyjä ennakkokäsityksiä ja hyvän safarioppaan olemukseen kytkeytyjä kulttuurisia odotuksia. Tämä tarkoittaa, että safariopastustyössä sukupuolen performoiminen on toisenlaista kuin monissa muissa konteksteissa. Esimerkiksi perinteiset naiseuteen liitetyt elementit ja merkitykset eivät (välttämättä) tue safarioppaan sukupuolen rakentumista.

Työn henkisen kuormittavuuden kannalta ruumistyöllä on erityinen merkitys. Olemuksellaan stereotyyppisen safarioppaan mielikuvaa vastaava työntekijä selviytyy työssä vähemmällä raatamisella kuin työntekijä, jonka on todistettava tai osoitettava uskotavuutensa oppaana jollakin muulla tavoin. Toisin sanoen safariturismi kulttuurisena muotona paitsi ehdollistaa työntekijän ruumiillista olemusta, myös sukupuolittaa työn. Työn tekemisen ja työkyvyn näkökulmista tarkasteltuna sukupuoli on työtehtävissä jotakin, jota harjoitetaan osana konkreettista toimintaa. Se on osa tavoitteellista ihmisten käsittelymistä ja kuuluu siksi palvelutyön vaatimiin kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoihin.

Safarioppaan työn ruumiillisuus asettaa työntekijälle monitaidollisia vaatimuksia, jotka asettavat työntekijät erilaisiin asemiin biologisen sukupuolen perusteella, mutta jotka eivät suoraan näy työnteon ilmentymismuodoissa. Tehtävien näkyvä puoli kertoo siten hyvin vähän itse työnteosta, sen henkisestä

1 Ihmisten ruumiillisuutta, ruumiin muotoa ja hyväksyttävyyttä hallitsevat normit, arvot ja käytännöt johtavat helposti ajattelemaan, että ruumiin ulkomuoto kertoo paljon henkilön henkilökohtaisista ominaisuuksista, tavoista ja käytöksestä (Kyrölä & Harjunen 2007). Normit ja käytännöt, jotka säätelevät ruumiin sosiaalista hyväksyttävyyttä, ovat sukupuolittuneita monella tapaa. Nais- ja miesruumiille asetetut odotukset ja ehdot ovat kytöksissä vallitseviin käsityksiin naiseudesta ja miehyydestä sekä siihen, kuinka naisten ja miesten roolit ja asema ymmärretään yhteiskunnassa. Miesruumiista on arvioitu toimivuuden, voiman ja suorituskyvyn kautta, kun taas naisruumiin ulkomuoto on nähty sosiaalisena ja esteettisenä tekijänä. (Harjunen 2010, 241)

kuormittavuudesta ja vaivalloisuudesta. Näin Jussi Vähämäki (2003, 24) on ounastellut käyvän yleisemminkin uuden työn kohdalla. Safarityön jatkuvuuden kannalta on kuitenkin tärkeää huomioida, että opastuksen ruumiillisuus kuormittaa työntekijöitä eri tavoin.

Lisäksi työntekijöillä on erilaisia mahdollisuuksia toimia ammatissaan, jolloin työtehtävien kysymät ruumiilliset ja sukupuolittuneet tiedot ja taidot ovat työssä selviytymisen kannalta erityisen keskeisiä.

Kirjallisuus

- Adkins, L. (2005) Social Capital. The Anatomy of a Troubled Concept. *Theory, Culture and Society* 6 (2), 195–211.
- Adkins, L. & Lury, C. (2000) Making bodies, making people, making work. Teoksessa L. McKie & N. Watson (toim.) *Organizing Bodies: Policy, Institutions and Work*. Basingstoke: Macmillan, 151–165.
- Allen, J. & du Gay, P. (1994) Industry and Rest: The Economic Identity of Services. *Work, Employment and Society* 8 (2), 255–271.
- Brandth, B. (1995) Rural masculinity in transition: gender images in tractor advertisements. *Journal of Rural Studies* 11 (2), 123–133.
- Brandth, B. & Haugen, M. S. (2005) Doing Rural Masculinity – From Logging to Outfitted Tourism. *Journal of Gender Studies* 14 (1), 13–22.
- Buckley, R. (2010) Communications in Adventure Tour Products: Health and Safety in Rafting and Kayaking. *Annals of Tourism Research* 37 (2), 315–332.
- Campbell, H. (2000) The glass phallus: pub(lic) masculinity and drinking in rural New Zealand. *Rural Sociology* 65 (4), 562–581.
- Cloke, P. & Perkins, H. (1998) Representations of adventure tourism in New Zealand. *Environment and Planning D: Society and Space* 16 (2), 185–218.
- Clough, P. T. & Halley, J. (toim.) *The Affective Turn. Theorizing the Social*. Durham & London: Duke University Press.
- Cohen, E. (1985) The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research* 12 (1), 5–29.
- Connell, R. W. (2000) *The Men and the Boys*. Berkeley & Los Angeles: University of California Press.
- Dean, D. (2005) Recruiting a Self: Women Performers and Aesthetic Labour. *Work, Employment and Society* 19 (4), 761–774.
- Du Gay, P. (1996) *Consumption and Identity at Work*. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage.
- Geva, A. & Goldman, A. (1991) Satisfaction measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research* 18 (3), 177–185.
- Gmelch, G. (2003) *Behind the Smile: The Working Lives of Caribbean Tourism*. Bloomington & Indianapolis: Indiana University Press.
- Haig, I. & McIntyre, N. (2002) Viewing Nature: The Role of the Guide and the Advantages of Participating in Commercial Ecotourism. *The Journal of Tourism Studies* 13 (1), 39–48.
- Hall, E. J. (1993) Waitering/Waitressing: Engendering the Work of Table Servers. *Gender and Society* 7 (3), 329–346.
- Ham, S. H. & Weiler, B. (2002) Toward a Theory of Quality in Cruise-Based Interpretive Guiding. *Journal of Interpretation Research* 7 (2), 29–49.
- Hardt, M. (1999) Affective Labour. *Boundary* 26 (2), 89–100.
- Harjunen, H. (2010) Sukupuolittuneen ruumiin muodot ja merkitykset. Teoksessa T. Saresma, L.-M. Rossi & T. Juvonen (toim.) *Käsikirja sukupuoleen*. Tampere: Vastapaino, 241–242.
- Hochschild, A. (1983) *The Managed heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holloway, C. J. (1981) The Guided Tour: A Sociological Approach. *Annals of Tourism Research* 8, 377–402.
- Huilaja, H. & Valkonen, J. (2012) Palvelutyön taidot ja rekrytointi: tapaustutkimus kaupallisen luontomatkatailun opastyöstä. *Työelämän tutkimus* 10 (2), 134–148.
- Jokinen, E. (2005) *Aikuisen arki*. Helsinki: Gaudeamus.
- Julkunen, R. (2004) Sosiaalipolitiikan ruumis. Teoksessa E. Jokinen, M. Kaskisaari & M. Husso

- (toim.) Ruumis töihin. Käsite ja käytäntö. Tampere: Vastapaino, 17–40.
- Kinnunen, T. & Seppänen, J. (2009) Oikeaoppinen opettajaruumis. *Naistutkimus* 22 (4), 6–17.
- Korczynski, M. & MacDonald, C. (toim.) (2009) *Service Work. Critical Perspectives*. New York & London: Routledge.
- Kyrölä, K. & Harjunen, H. (toim.) (2007) Koolla on väliä: Lihavuus, ruumisnormit ja sukupuoli. Helsinki: Like.
- Leidner, R. (1993) *Fast Food, Fast Talk. Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Leidner, R. (1996) *Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work and Identity in Interactive Service Jobs*. Teoksessa C. J. Auster (toim.) *The Sociology of Work: Concepts and Cases*. London: Pine Forge Press, 132–144.
- Leidner, R. (1999) Emotional Labour in Service Work. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561 (1), 81–95.
- Lazzarato, M. (1996) *Immaterial Labour*. Teoksessa P. Virno & M. Hardt (toim.) *Radical Thought in Italy: a Potential Politics*. Minneapolis: University of Minneapolis Press, 133–147.
- Liepins, R. (2000) Making man: the construction and representation of agriculture-based masculinities in Australia and New Zealand. *Rural Sociology* 65 (4), 605–620.
- Little, J. (2002) Rural Geography: rural identity and the performance of masculinity and femininity in the countryside. *Progress in Human Geography* 26 (5), 665–670.
- McDowell, L. (2009) *Working Bodies. Interactive Service Employment and Workplace Identities*. Malden: Blackwell.
- McNay, L. (1999) Gender, Habitus and the Field: Pierre Bourdieu and the Limits of Reflexivity. *Theory, Culture and Society* 16 (1), 95–117.
- Pakkanen, A. (2009) ”Oppaan pitää olla niin moneen suuntaan”. Luontomatkailu työnä. Julkaisematon sosiologian pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto. [online.] <URL:http://www.ulapland.fi/includes/file_download.asp?deptid=29536&fileid=17466&file=20091217134241.pdf&pdf=1>. Luettu 22.2.2010.
- Rantala, O. (2011) *Metsä matkailukäytössä. Etnografinen tutkimus luonnossa opastamisesta*. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Ruuska, P. & Valkonen, J. (2008) Pohjoiset safariopaat kansallisten kategorioiden käyttäjinä. *Kulttuurintutkimus* 25 (1), 3–16.
- Sireni, M. (2005) Sukupuoli-identiteetit ja keho maaseutumaantieteen tutkimuskohteena. *Maaseudun uusi aika* 1/05, 5–18.
- Valkonen, J. (2011a) *Palvelutyön taito*. Tampere: Vastapaino.
- Valkonen, J. (2011b) Aineettoman palvelutuotannon materiaalisuus: tutkimus kaupallisen luontomatkailun palvelutyöstä. *Työelämän tutkimus* 9 (2), 105–119.
- Veijola, S. (2004) Pelaajan ruumis. Sekapeli modaalisena sopimuksena. Teoksessa E. Jokinen, M. Husso & M. Kaskisaari (toim.) *Ruumis töihin. Käsite ja käytäntö*. Tampere: Vastapaino, 99–124.
- Veijola, S. & Valtonen, A. (2007) *The Body in Tourism Industry*. Teoksessa A. Pritchard, N. Morgan, I. Ateljevic & C. Harris (toim.) *Tourism & Gender. Embodiment, Sensuality and Experience*. Cambridge: CAB International, 13–31.
- 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.
- Veijola, S. (2009) Gender as Work in the Tourism Industry. *Tourist Studies* 9 (2), 109–126.
- Vähämäki, J. (2003) *Kuhnurien kerho*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2001) *Looking Good, Sounding Right*. London: Industrial Society.
- Wissinger, E. (2007) *Always on Display: Affective Production in the Modeling Industry*. Teoksessa C. P. Ticineto & J. Halley (toim.) *The Affective Turn. Theorizing the Social*. Durham & London: Duke University Press, 231–260.
- Witz, A. (1998) *Embodiment, Organisation and Gender*. Paper presented at the International Conference on Rationalization, Organization and Gender, Dortmund.
- Witz, A., Warhurst, C. & Nickson, D. (2003) The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization. *Organization* 10 (1), 33–54.
- Wolkowitz, C. (2006) *Bodies at Work*. London: Sage.
- Wood, E. A. (2000) *Working in the Fantasy Factory. The Attention Hypothesis and the Enacting of Masculine Power in Strip Clubs*. *Journal of Contemporary Ethnography* 29 (1), 5–31.