

Jaana Parviainen

## Työn uusi ruumiillisuus

### Liikunnanohjaajien keho työvälineenä ja performatiivisuuden pakko palvelutyössä

#### Abstrakti

Ruumiillisen työn määritelmä on muuttunut viime vuosina radikaalisti, kun palvelutaloudessa työntekijöiltä on alettu vaatia yhä enemmän esteettistä kompetenssia, esiintymistaitoa sekä kykyä hallita ja käyttää omia tunteita yrityksen kannalta menestyksekkäällä tavalla. Tämä tutkimus valottaa liikunnanohjaajien työtä esiintymisenä, jossa keskeistä on työntekijän kyky reflektoida omaa kehollista ilmaisua ja muokata ruumistaan osana palvelukonseptia. Hyödyntämällä Edmund Husserlin fenomenologista käsitystä ruumiin ja kehon erosta, Judith Butlerin käsitystä performatiivisuudesta sekä Erving Goffmanin käsitystä esittämisestä, analysoin sitä, kuinka liikunnanohjaajat käyttävät kehoaan työvälineenä. Tutkimusaineisto koostuu liikunnanohjaajien ja liikuntayrittäjien teemahaastatteluista sekä osallistuvasta havainnoinnista. Tutkimuksessa oletetaan, että osa ruumiin ilmaisevuudesta, kuten sukupuoli, ikä tai pituus, ei ole suinkaan esittäjän itsensä hallittavissa. Aineiston analyysin kautta paljastuu liikunnanohjaajien kahdeksan eri esittämisen kerrosta: liikkeiden fyysinen suoritus, liikkeiden näyttäminen, esilläolo, esiintyminen, läsnäolo, vuorovaikutus, esikuvana toimiminen ja yrityksen edustaminen. Tutkimuksessa osoitetaan, että esiintyminen ja kehon käyttäminen työvälineenä vaativat taitoa ja jatkuvaa refleksiivisyyttä, silti tätä osaamista ei ole nähty tarpeellisena huomioida palkkauksessa.

#### Johdanto

Viimeisten 25 vuoden aikana fyysisesti raskas ruumiillinen työ on vähentynyt eri työelämän sektoreilla johtuen tietotekniikan ja automaation lisääntymisestä teollisuudessa, ergonomian parantumisesta sekä palvelualojen ja asiantuntijatyön kasvusta. Tässä artikkelissa väitetään, että ruumiillinen työ ei ole suinkaan vähentynyt, vaan ne tavat, joilla kehoa käytetään työssä, ovat muuttuneet. Varsinkin palvelualoilla työ on muuttunut emotionaalisesti ja esteettisesti yhä vaativammaksi. Toistaiseksi työn emotionaaliset ja esteettiset piirteet ovat

herättäneet varsin vähän keskustelua suomalaistutkijoiden piirissä muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta (Estola & Elbaz-Luwisch 2003; Julkunen 2004; Kinnunen & Seppänen 2010; Koivunen 2006; Korvajärvi 1999).

Arlie Hochschild (1983) lanseerasi *emotionaalisen työn* käsitteen lentoemäntiä koskevan uraauurtavan tutkimuksen myötä. Emotionaalisella työllä tarkoitetaan työntekijöiden kykyä käyttää, hallita ja esittää tunteita yrityksen ja sen tuotteiden näkökulmasta suotuisalla tavalla. Tämä vaatii työntekijöiltä

kykyä toisaalta houkutella esiin, toisaalta piilottaa omia tunteitaan, jotta he voisivat omalla tunneilmallisella ohjata asiakkaiden tunnereaktioita. Palvelutyöntekijän kyvystä säädellä ja esittää omia tunteitaan on vähitellen tullut osa palvelutuotetta itseään (Wichroski 1994). Esimerkiksi lentoemäntien on oletettu olevan ystävällisiä ja iloisia, kun taas hautaus toimiston työntekijät ovat esiintyneet vakavina ja pidättyväisinä (Ashforth & Humphrey 1993).

Kun Hochschildin tutkimus kohdistui tunteiden hallintaan psykologisessa mielessä, työn esteettisten piirteiden tutkimus alkoi voimistua 1990-luvun lopussa (Nickson ym. 2001, 171). Hancockin ja Tylerin (2000) mukaan esimerkiksi työntekijän ulkonäön merkitys palvelutyössä on jäänyt huomaamatta sekä työntekijöiltä, asiakkailta että työnantajilta. Tästä huolimatta työnantajien vaatimus palvelutyöntekijöiden esteettisistä taidoista ja kompetenssista on tullut lähes itsestään selvä osa rekrytointivaihetta. Esteettisillä taidoilla ja kompetenssilla tarkoitetaan tässä työntekijöiden tai johtajien kykyä hyödyntää ulkonäköään ja habitustaan yrityksen imagon kannalta suotuisasti. Nickson ym. (2001) väittävät, että työnantajat näkevät työntekijän osana palvelutuotteitaan. Asiakaspalvelu on tulosta huolella rakennetusta roolista, johon kuuluvat eleiden, asentojen, kasvojen ilmeiden ja äänenpainon säätely yhdessä oikeanlaisen pukeutumisen, kampauksen, ehostuksen ja korujen kanssa.

Vähitellen tutkijat ovat alkaneet kiinnostua myös työntekijän kehon uudesta roolista palveluyrityksen ja asiakkaan välisessä palvelukohtaamisessa. Fysiologisista ja ergonomisista lähtökohdista irtaantunut kehon tutkimus nousi esiin 2000-luvun vaihteessa eurooppalaisessa työelämän tutkimuksessa (McKie & Watson 2000; Hassard ym. 2000; Holliday & Hassard 2001). Taustalla vaikutti käsitys kehosta sosiaalisesti tuotettuna konstruktiona (Shilling 1993; Turner 1994). Kehon roolia työelämässä on tarkasteltu esimerkiksi Foucault'n valtaa ja kehoa koskevas-

sa teoreettisessa viitekehyksessä (Holliday & Thompson 2001), kehon fenomenologian avulla (Acker 1992; Brewis 2000) sekä feminististä kehoa koskevan teorian avulla (Adkins 1995; Bordo 1993). Suomalaisessa työelämäntutkimuksessa voimakas jako työn psyykkisiin/henkisiin ja fyysisiin piirteisiin on ollut esteenä tarkastella kehon ilmaisullisia piirteitä palvelutyössä.<sup>1</sup>

Yhä useammalla eri työelämän sektorilla työntekijöiden kehollista käytöstä ja habitusta koskevat sanattomat suositukset ovat siirtyneet rekrytointivaiheeseen. Kehollisuutta koskeva säätely on työnantajan näkökulmasta helpompaa, jos rekrytoidaan ihmisiä, joiden persoona, tyyli, ulkonäkö ja pukeutuminen sopivat yrityksen imagoon sekä asiakaspalvelun rajapintaan että työyhteisöön (Nickson ym. 2001, 170). Työnantajan ei näin tarvitse määrätä, miten työntekijän pitäisi käyttäytyä tai miten hänen pitäisi pukeutua työpäivällä, koska se on jo valikoinut ne potentiaaliset työntekijät, joilla on kyky asettua sopivalla tavalla osaksi yrityksen palvelukonseptia. Esiteollisessa ja teollisessa tuotannossa käytetty käskyttävä johtamistyyli on menettänyt tehoaan jälkiteollisissa asiantuntija- tai palvelutehtävissä (Peccei & Rosenthal 1997). Työhön voimaannuttavan ja kannustavan mallin tavoitteena on saada työntekijät kilpailemaan itsensä kanssa, jotta he parantaisivat jatkuvasti omaa työsuoritustaan (Edwards 2000). Työn muuttuminen yksityisyrittäjämäiseksi (Peters 2001) on muuttanut kontrollin luonnetta ulkoisesta sisäiseen kontrolliin (Foucault 1986). Konsulttikirjallisuus on nostanut esille rekrytointin merkityksen korostamalla palvelutyöntekijöiden persoonallisia ominaisuuksia muodollisen koulutuksen sijasta (Korczyński 2001, 89).

Persoonallisuuden ohella rekrytointissa usein korostetaan, että hakijalta vaaditaan yhteistyökykyä. Vaikka monissa työpaikkailmoituksissa toistuu sosiaalisten taitojen merkitys, niiden määrittely on ollut hankalaa (Warhurst ym. 2004). Toisin kuin esimerkiksi johtamistaitoja, sosiaalisia taitoja ei voi varsinaisesti

opiskella missään. Yhteistyökykyisyys tai sosiaaliset taidot ovatkin usein sellaisia, joita hakijan on lähes mahdotonta osoittaa hallitsevana, joten arviointi ja päätäntävalta yhteistyökyvystä siirtyvät työnantajalle. Palvelutyöstä puhuttaessa sosiaalisten taitojen määrittely muuttuu erityisen vaikeaksi, koska työntekijän keho, persoona, emotionaalinen ilmaisu ja esteettinen vaikutelma sulautuvat osaksi palvelutuotetta. Tämän artikkelin tarkoitus on antaa käsitteellisiä välineitä ymmärtää, mikä osa työntekijän kehollisuudesta/ruumiillisuudesta on tarkoituksellisesti rakennettua palvelutyötä ajatellen ja näin henkilön osaamiseen ja kompetenssiin kuuluvaa, mikä taas tahatonta tai sattumanvaraista.

Tarkastelen tässä artikkelissa ryhmäliikunnanohjausta emotionaalis-esteettisenä palvelutyönä yksityisissä suomalaisissa liikuntakeskuksissa käyttämällä laadullisia tutkimusmenetelmiä: haastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Hyödyntämällä Edmund Husserlin fenomenologista erottelua ruumiin (*Körper*) ja kehon (*Leib*) välillä analysoin sitä, miten ohjaajat muokkaavat omaan kehoaan ja ruumistaan yrityksen palvelutuotteiden ehdoilla. Haluan osoittaa, että kehon käyttäminen työvälineenä vaatii taitoa ja jatkuvaa refleksiivisyyttä, vaikka sitä on pidetty itseltään selvänä eikä sitä ole nähty tarpeellisena huomioida palkkauksessa. Sovellan tässä tutkimuksessa Judith Butlerin käsitystä *performatiivisuudesta* ja Erving Goffmanin käsityksiä esittämisestä, koska oletan, että liikunnanohjaajat oppivat esittämään sukupuolta työnantajan toivomalla tavalla, käsitystä terveestä ja hyvinvoivasta ruumiista sekä stereotyyppistä käsitystä ”pirteästä” liikunnanohjaajasta. Esittämistä ei tässä ymmärretä vain jonakin aktiivisena ja harkittuna toimintana, vaan se on aina myös passiivista, osittain tahatonta ja tiedostamatonta sekä kulloisestakin kontekstista riippuvaa. Väitän, että liikunnanohjaajien kehon performatiivisuus on edellä mainituista syistä johtuen monikerroksista. Analyysini pyrkii kuorimaan nämä kerrokset näkyviin.

## Palvelutuotteet

Palvelu on tyypillisesti määritelty immateriaalisena hyödykkeenä, joka tuotetaan vuorovaikutuksen tuloksena työntekijän ja kuluttajan välillä (Sturdy 2001, 14). Perinteisesti on korostettu suhteellista toimintaa kasvokaisen tai äänellisen vuorovaikutuksen kautta (Macdonald & Sirianni 1996), nykyään kuitenkin palveluiden piiriin luetaan myös esimerkiksi siivouustyö tai internetin kautta ladattavien ohjelmien avulla kuunneltava musiikki tai kännykkäpelit. Palveluita ei voi omistaa samalla tavalla kuin teollisesti tuotettuja tavaroita. Ne voidaan ainoastaan kokea ja olla niissä osallisia, kun palvelutapahtuma on käynnissä. Tästä syystä asiakkaan on joskus vaikea arvioida, milloin palvelu tapahtuu, mitä siihen kuuluu ja miten se oikeastaan on rakennettu (Edgett & Parkinson 1993).

Liikuntapalveluja on viimeisten 15 vuoden aikana konseptoitu voimakkaasti. Sysäyksen tälle antoi Les Mills -tuntikonseptien suosio 1990-luvun puolesta välistä alkaen, minkä jälkeen monet liikuntakeskukset ovat konseptoineet ryhmäliikuntatuntinsa (Brabazon 2000; Felstead ym. 2007). Les Millsin tapauksessa konseptointi koskee sekä ohjaajan ilmaisullista toimintaa että koreografioiden standardointia. Suomalaisissa liikuntakeskuksissa konseptointi vaihtelee liikuntakeskusten antamista yleisohjeista tuntien sisältöjen suhteen liikuntakeskusten tuottamiin omiin koreografioihin, joita ohjaajat ovat veloitettuja käyttämään. Konseptituotteet voidaan tyylillisesti jakaa tällä hetkellä neljään eri ryhmään: 1) nopeita tanssillisia zumba tyyppisiä konsepteja, 2) aerobic johdannaiset tunnit, kuten step- tai muokkaustunnit, 3) hitaaseen liikkeeseen ja hengitykseen perustuvat tunnit, joissa hyödynnetään joogaa, pilatesta ja venyttelyä sekä 4) voimaharjoitteluun liittyvät urheilulliset tunnit, kuten sisäpyöräily-, kuntonyrkkeily- tai levytanko-tunnit. Näiden erityyppisten tuntien ohjaus edellyttää ohjaajilta konseptiin sopivaa temperamenttia, joten osa ohjaajista on erikoistu-

nut vain esimerkiksi tanssillisten tuntien ohjaamiseen. Päätoimisesti työskentelevien ohjaajien on yleensä hallittava koko repertuaari. Ohjaajan edellytetään tuntien välillä vaihtavan persoonallisuuttaan, jotta heidän temperamentistaan välittyvä tunnelma sopisi tuntien luonteeseen. Esimerkiksi joogaa, pilates-ta ja tai chia hyödyntävää BodyBalance-tuntia voi seurata aggressiivinen BodyCombat-tunti, joka yhdistelee erilaisia taistelulajeja.

Standardoidun palvelukonseptin tavoitteena on liikuntayritysten myynnin kasvattaminen ja yrityksen imagon kohottaminen. Voiton tavoittelu palvelutuotannossa edellyttää työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen rationalisointia eli tehokkuutta, laskennallisuutta, ennustettavuutta ja kontrollia. Palvelukonseptien on oltava tarkasti suunniteltuja siten, että ”tuotantolinja” liikkuu joutuisasti ilman asiakkaalle syntyvää kiireen vaikutelmaa. Ennakoimalla ja ohjaamalla työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta palveluille asetetaan tietyt *kontaktipisteet*, joissa työntekijöiden on määrä tervehtiä tai hyvästellä asiakkaat tai rohkaista asiakkaita tekemään kysymyksiä. Palveluiden käsikirjoitus ja dramaturgia on ennakkoon muotoiltu esimerkiksi sen mukaan, milloin työntekijä ottaa katsekontaktin asiakkaisiin tai miten hän hyvästelee toivottamalla hyvää päivän jatkoa ja ehkä lisäämällä mukaan jokin keventävän sutkauksen liittyen vuorokauden aikaan tai vuodenaikaan. Monet palveluammattilaiset ovat sisäistäneet roolinsa niin täydellisesti, että he eivät välttämättä itse enää edes huomaa noudattavansa palvelukonseptien käsikirjoituksia.

Konseptin tavoitteena on muotoilla kaikille työntekijöillä samansuuntaiset tavoitteet. Tosin yhdenmukaisuudesta on vaikea varmistua, vaikka konsepti kirjoitettaisiin auki dokumentiksi. Tyler ja Taylor (2001, 66) väittävät, että palveluyritysten johdon keskeinen tavoite on pyrkiä sitouttamaan työntekijät koko persoonallaan palvelutuotantoon taahtakseen palveluiden laadun säilymisen. Koska yritykset eivät kuitenkaan halua olla riippu-

vaisia yksittäisistä työntekijöistään persoonina, he konseptoivat palveluita, erityisesti niiden emotionaalis-esteettistä esittämisen tapoja, voidakseen joustavasti vaihtaa työntekijöitä ilman, että palveluiden laatu kärsii.

Oikean vaikutelman luomiseen perustuva hallinta eli *vaikutelmahallinta* on tärkeä osa palveluntarjoajan markkinointia. Liikuntayrityksissä juuri liikunnanohjaaja välittää yrityksen imagoa oikeanlaisella emotionaalisella esiintymisellään ja omalla kehollaan. Ryhmäliikunnanohjaajan tehtävänä on innostaa osallistujat liikkumaan joukkona, niin että itse joukon liike saa yksittäiset osallistujat pysymään mukana ja mielellään ylittämään omat fyysiset rajansa. Yritykselle on strategisesti ensiarvoisen tärkeää, että liikunnanohjaajat pystyvät antamaan asiakkaille houkuttelevan vaikutelman yrityksestä. Kontrolloidessaan työntekijöittensä oikeanlaista esiintymistä palveluorganisaatiot käyttävät monia eri tekniikoita kuten rekrytointia, koulutusta, valvontaa ja palkintoja. Ohjeet voivat olla hyvin tarkkoja, esimerkiksi asiakaskontaktin luomisessa hymy on seurattava kolmen sekunnin mittainen katsekontakti. Työntekijän on osattava ajoittaa hymy ja katse oikealla tavalla (Grandley ym. 2005). Jos katse on liian lyhyt, asiakkaasta voi tuntua, että häntä ei huomioda riittävästi, liian pitkä katse puolestaan voi tuntua asiakkaasta kiusalliselta tuijotukselta.

Ritzer (1999) väittää, että globaalien palveluyritysten tavoitteena on luoda speaktaakeleja, simulaatioita ja muita vastaavia tekniikoita tehdäkseen standardoiduista palveluista asiakkaita puoleensavetäviä sekä hämärtääkseen palveluiden rationalisoitua ydintä. Esimerkiksi monet ketjuravintolat pitivät teemaviikkoja simuloidakseen jonkin toisen maan tai toisen aikakauden tunnelmaa ja näin peittääkseen ruokakonseptiensa yksitoikkoista makuformaattia. Ritzerin (1994) mukaan kyseessä on palveluiden McDonaldsaatio. Aikaisemmin korkeaa osaamista, asiantuntijan omaa arvostelukykä ja luovuutta vaatineet palvelutehtävät on stan-

dardisoitu ja formatoitu palvelukonsepteiksi, joissa työntekijän tehtävänä on suorittaa ja esittää vaadittu tehtävä mahdollisimman luontevalla tavalla mutta tarkkojen ohjeiden mukaan. Aiemmin vaativista töistä on tullut ”mäkkärihommia” (McJobs), kansankielellä ”paskaduuneja”, joissa työntekijän autonomia suhteessa työnsä sisältöön on lähes kokonaan kadonnut. Verrattuna tayloristiseen, teolliseen liukuhihnatyöhön näissä uusissa mäkkärihommissa työntekijöiden ilmeet, eleet, äänenpainot ja vuorosanat ovat tarkkaan käsikirjoitettu palvelukonseptiin. Näille tarkkaan formatoiduille palvelusektorin töille on luonteenomaista lyhyt koulutus, alhainen ansiotasoa, osa-aikaisuus ja työntekijöiden helppo korvattavuus.

Liikunnanohjaajan työ on voimakkaasti polarisoitumassa toisaalta standardoiduksi matalaa osaamista vaativiksi palvelukonsepteiksi, toisaalta luovuutta ja korkeaa osaamista vaativiksi asiantuntijatehtäviksi. Liikuntayrityksen kannattavuuden kannalta on tärkeää pyrkiä konseptoimaan palveluita ja samalla pudottaa liikunta-alan asiantuntijoita yläkastista alakastiin, koska automatisoidusta työstä on perusteltua maksaa vähemmän.

### Kehon ja ruumiin käsitteellinen ero

Ryhmäliikunnanohjaajat käyttävät omaa kehoaan työvälineenä, mikä yleensä edellyttää kehon muokkausta ja oikeanlaisen kehon ja ruumiin rakentamista, jotta se vastaisi asiakkaiden ja yrityksen käsitystä oikeanlaisesta liikunnanohjaajasta. Teen eron kehon ja ruumiin välillä, jotta voisin tarkastella sitä, mikä osa liikunnanohjaajien kehon käytöstä on opittua ja tarkoituksellisesti muovattua tai rakennettua ja mikä osa heidän työvälineestään on ruumiillista tai tahdosta riippumatonta. Seuraan tässä fenomenologi Edmund Husserlin (1950) saksankielistä erottelua sanojen *Körper* ja *Leib* välillä (Kuhmonen 1996; Parviainen 2001). Ruumiilla tarkoitan mate-

riaalista, orgaanista, biologista, fysiologista, lyhyesti somaattista kokonaisuutta, joka toimii ihmisen tahdosta tai halusta riippumatta. Keho on puolestaan se osa ruumiista, jota liikutamme, josta voimme olla tietoisia, joka tekee havaintoja, joka kommunikoi ilmeillä, eleillä ja asennoilla, joka voi tulla taitavaksi ja joka on reflektiivinen omalle toiminnalleen (Parviainen 2006, 69–71). Kehon ja ruumiin erottelu on tässä käsitteellistä, koska arkielämässä ruumis ja keho muodostavat toiminnallisen ja saumattoman kokonaisuuden. On kuitenkin tilanteita, joissa on syytä pohtia, milloin teemme toisesta ihmisestä päätelmiä hänen ruumiillisten piirteittensä, esimerkiksi ihonvärin, iän tai pituuden mukaan ja milloin hänen kehollisten piirteittensä, esimerkiksi ilmeiden, taidon ja muiden opittujen ominaisuuksien perusteella.

Kuten kaikkiin materiaaliin esineisiin, myös ruumiiseen liitetään erilaisia arvottavia merkityksiä, jotka vaihtelevat historiallisesti ja kulttuurisesti. Yleensä nämä arvottavat merkitykset vaikuttavat ihmisen statukseen ja sosiaaliseen asemaan yhteiskunnassa (Sharp 2000; Gremillion 2005). On selkeää tutkimuksellista näyttöä siitä, että työelämässä *kehollisia taitoja ja kehon aktiivista käyttöä ei pystytä erottamaan tai ei haluta erottaa ruumiillisten piirteiden joukosta*. Esimerkiksi naisen huomattavan ylipainon on havaittu vaikuttavan hänen työllistymiseensä ja palkkaukseen heikentävästi (Kauppinen & Anttila 2005). Vastaavaa ei ole havaittu miesten tapauksessa. Miehellä on puolestaan havaittu korrelaatio pituuden ja palkkauksen välillä (Persico ym. 2004). Fyysisellä koolla kuten pituudella ja osittain ruumiinpainolla, ihonväriä, biologisella sukupuolella, iällä tai vasenkätisyydellä on ollut monia ihmisen sosiaaliseen asemaan vaikuttavia piirteitä. Väitänkin, että työelämässä edelleen suositaan tai syrjitään ihmisiä ruumiillisten piirteiden takia, ei sen mukaan, mitä he kehollisesti osaavat tai eivät osaa.

Perinteisesti sukupuoli on jaettu biologiseen (sex) ja sosiaaliseen (gender) sukupuoli-

leen. Ruumis/keho jaottelun osalta biologinen olisi näin ruumiillista ja kehollinen sosiaalista. Bulter kyseenalaistaa tämän Simone de Beauvoiren käsityksen *sex/gender* -jaottelusta väittämällä, että myös biologinen sukupuoli on sosiaalisesti tuotettu. Toisin kuin usein on väitetty, Butler (1990) ei kiellä ihmisten välisiä biologisia, siis ruumiillisia eroja, mutta väittää että binaarinen järjestys mies- ja naissukupuoleen on ensisijaisesti sosiaalinen järjestelmä.<sup>2</sup> Syntymähetkestään lähtien ihmiset asetetaan ruumiillisten tunnusmerkkiensä mukaan joko mieheksi tai naiseksi. Ammentamalla Austinin puheaktiteoriasta Butler väittää, että sukupuolta performoidaan toistamalla eleitä, ilmeitä ja pukeutumiskoodeja, jotka enemmän tai vähemmän vastaavat roolia koskevia odotuksia. Tällainen ruumiillinen itsen esittäminen ei ole välttämättä tietoista tai aktiivista, vaan olemassa olevat (sukupuoli)roolit asettavat meidät toimimaan tietyillä tavoilla (Butler 1993, 315). Nämä mies- tai naisroolit eivät suinkaan ole pysyviä vaan muuttuvat vähitellen erilaisten yhteiskuntaa ja kulttuuria koskevien muutosten myötä. Olennaista kuitenkin on se, etteivät ne ole koskaan yhden ihmisen muutettavissa olevia. Yksilö voi tietoisesti kyseenalaistaa näitä esimerkiksi sekoittamalla sukupuolirooleja vaatetuksensa avulla, mutta hänen esitystään tulkitaan aina suhteessa yhteiskunnan vallitsevia sukupuolirooleja vasten.

Käytän tässä artikkelissa Butlerin performatiivisuus-käsitettä eri merkityksessä kuin sanoja esittäminen ja esiintyminen. Performatiivisuus ymmärretään tässä sukupuoliroolien järjestelmänä, joka ei ole jonkin yksilön toiminnan kautta muutettavissa. Performatiivisuus poikkeaa esiintymisestä, jolla tarkoitetaan yksilöiden aktiivista ja tietoista kehollista toimintaa. Jos esiintyminen on yksilön aktiivista ilmaisullista toimintaa, esittämisessä ruumiin ilmaisevuuteen liittyvät piirteet, kuten sukupuoli, pituus tai ihonväri, eivät ole koskaan täysin esiintyjän hallittavissa tai päätettävissä.

## Keho ja ruumis työvälteenä

Esiintyminen ja työroolien esittäminen ovat jo pitkään olleet tärkeä osa organisaatiotutkimusta (Brisset & Edgley 1990). Goffman (1959) tarkastelee työntekijöiden työsuoritusta teatteritilan käsitteiden kautta. Hän erottaa palveluorganisaatioissa *näyttämön* ja *takahuoneen* toisistaan. Yrityksessä saattaa olla fyysisesti osa tiloista jaettu näyttämöiksi, kuten kokoustiloiksi, tai takahuoneiksi, kuten pukuhuoneiksi, mutta näyttämö/takahuone erottelu ei selity yksinomaan työtilojen fyysisellä järjestyksellä. Näyttämö/takahuone erottelu on ennen kaikkea *mentaalinen tila*, joka syntyy ihmisten välisen erilaisen vuorovaikutuksen seurauksena organisaation eri tiloihin ja tilanteisiin joko spontaanisti tai työsuoritusten myötä. Näyttämöllä työntekijät kohtaavat asiakkaat, organisaation johdon ja kollegansa esittämällä omaa ammatillista rooliaan. Takahuoneeseen vetäydytään palvelutilanteiden tai työpalaverien eli esitysten välillä rentoutumaan ja valmistautumaan uutta esitystä varten. Jos näyttämö edustaa virallista organisaatiota, muodollisia suhteita ja annettuja työtehtäviä, takahuone on epävirallinen organisaatio, jossa ihmisten sosiaaliset suhteet eivät riipu yksinomaan statuksesta, työtehtävästä ja asemasta.

Palvelutyöntekijät valmistautuvat eri tavoin esittämään ja käyttämään kehoaan ja ruumistaan astuessaan näyttämölle. Osalle valmistautuminen tarkoittaa oikeanlaisen hymyn ja äänenkäytön omaksumista, toiset taas muokkaavat ruumistaan kirurgisesti (Kinnunen 2008) antaakseen itsensä oikeanlaisen vaikutelman asiakkaille. Refleksiivisyys ja itsen tarkkailu on olennainen osa itse itseään muokkaavia ruumiillisia subjekteja sekä liikunnanohjaajien että heidän asiakkaitensa tapauksessa. Adkinsin ja Luryn (2000, 155) mukaan työntekijät ovat erilaisessa asemassa sen suhteen, miten he voivat reagoida heidän kehoaan ja ruumistaan koskevaan myönteiseen tai kielteiseen palautteeseen. Ruumiillisista seikoista, kuten

esimerkiksi ihonväristä, biologisesta sukupuolesta, ruumiin koosta tai iästä, johtuen toivottavat fyysiset ominaisuudet eivät ole suinkaan kaikille tasa-arvoisesti saavutettavissa. Osa työntekijöistä ei voi tai ei halua muokata ja muuttaa omaa kehoaan ja ruumistaan työnantajien odotusten mukaisiksi.

Colgan ja Ledwith (1996) väittävät, että heteronaiset ovat heteromiehiä potentiaalisesti kykenevämpiä katsomaan itseään ulkopuolelta ja huomaamaan oman kehonsa, ruumiinsa, ulkonäkönsä ja käyttäytymisensä vaikutukset muihin ihmisiin. Syy tähän heidän mielestään on, että naiset ovat joutuneet sopeutumaan vieraaseen, heteromiesten ehdoilla toimivaan ympäristöön, joka on asettanut ennako-oletukset siitä, mitä nainen on tai hänen pitäisi olla. Naiset ovat olleet pakotettuja reflektimaan sitä, täyttääkö heidän kehonsa ja ruumiinsa miesten ympäristön asettamat vaatimukset ja miten heidän kannattaisi myötäillä vai vastustaa näitä vaatimuksia. Naiset tulevat tästä syystä tietoisiksi kehostaan miehiä herkemmin, koska he ajautuvat ristiriitoihin ympäristön vaatimusten ja oman ruumiinsa välillä. Heteromiehille olisi näin yleisesti ottaen vaikeampaa arvioida sitä, miltä he muiden miesten tai naisten silmissä näyttäytyvät.

Adkins ja Lury (2000, 157) muistuttavat, että naisvaltaisessa palvelutyössä kehoon ja ruumiiseen on suhtauduttu ikään kuin se syntyisi ja kehittyisi luonnollisesti vailla minäänlaista reflektiota muokkauksen strategisista tavoitteista tai päämääristä. Adkinsin (1995) mukaan työnantajat eivät ole nähneet naistyöntekijöiden omistavan omaa kehoaan ja ruumistaan työväliseen ja esittävän sen tarkoituksellisesti tietyllä tavalla osoittaakseen ammatillista kompetenssia ja saadakseen tärkeemmän sosiaalisen valta-aseman työyhteisössä. Miesten sen sijaan on nähty kykenevän käyttämään ruumistaan ja kehoaan instrumentaalisesti työväliseen ilman vaikeuksia ja he voivat myös irrottautua kehollisesta työroolista naisia helpommin.

Tutkimuskirjallisuudessa on käyty keskustelua palvelutyöntekijöiden tunteiden

autenttisuudesta tai pikemmin siitä, kuinka autenttisesti he kykenevät esittämään tunteita turvautumalla ”syvänäyttelemiseen” (Collishaw ym. 2008). On pohdittu esimerkiksi, missä määrin asiakas kykenee erottamaan toisistaan aidot tunteet näytellyistä ja missä määrin tämä vaikuttaa siihen, millaista palvelua hän pitää laadukkaana. Esimerkiksi Lemmik ja Mattsson (2002) löysivät yhteyden työntekijän positiivisen kasvojen ilmeen, puheen ja liikkeiden sekä asiakkaan työntekijään kohtaan tuntemien myönteisten tunteiden välillä. Ryhmäliikunnanohjaajat ovat erityisryhmä sen vuoksi, että epäautenttisuus ja epäaitous ovat jossain määrin olleet liikunnanohjaajien tavaramerkki. Yleisesti on pidetty itsestään selvänä sitä, että liikuntaohjaajat ovat positiivisia, tekopirteitä tai jopa ärsyttävyyteen asti teennäisen reippaita. Ryhmäliikunnanohjaajan rooliin on kuulunut ylitsevuotava innokkuus, jota muissa palveluammateissa ainakin Suomessa pidettäisiin hyökkäävänä ja aggressiivisena käytöksenä.

### Metodologia ja aineisto

Tarkastelen tässä artikkelissa sitä, miten ryhmäliikunnanohjaajat itse luonnehtivat työnsä emotionaalisia ja esteettistä vaatimuksia selvittääkseni kehollisuuden/ruumiillisuuden roolia heidän työssään. Aineisto koostuu yhteensä 18 ryhmäliikunnanohjaajan ja liikuntayrittäjän haastattelusta. Haastattelujen lisäksi käytetään täydentävänä aineistona päiväkirjamerkintöjä noin 60 tunnin mittaisesta osallistuvasta havainnoinnista kahdeksassa yksityisessä liikuntakeskuksessa eräässä suuressa suomalaisessa kaupungissa (>150 000 asukasta) toukokuun 2008 ja maaliskuun 2009 väliseltä ajalta. Lisäkseni tutkimusprojektissa Riitta Pirinen teki haastatteluja ja osallistuvaa havainnointia osallistumalla asiakkaana ryhmäliikuntatunneille. Tulkiten näitä aineistoa ja edellä kuvatun fenomenologisen ruumis/keho jaottelun sekä Butlerin performatiivisuus käsityksen ja Goffmanin esitysteorioiden

avulla. Kaikkien aineistossa esiintyvien henkilöllisyys on tehty tunnistamattomaksi.

Tutkijat haastattelivat yhtätoista liikunnanohjaajaa ja seitsemää liikuntayrittäjää, jotka ohjasivat tai olivat joskus ohjanneet ryhmäliikuntatunteja. Liikuntayrittäjien haastatteluissa käsiteltiin kysymyksiä liikuntapalveluiden suunnittelusta, rekrytointiperiaatteista, yrityksen koulutusjärjestelmistä sekä ohjaajilta vaadittavasta koulutuksesta ja taidoista. Liikunnanohjaajilta kysyttiin heidän käsityksiään liikunnanohjaajan työstä, vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa, esiintymisestä, ulkonäöstä, sukupuolesta sekä ohjaajan pätevyysvaatimuksista, koulutuksesta ja taidoista, joita ohjaajilta alalla edellytetään. Liikuntayrittäjiltä kysyttiin molempia kysymyksiä, joten haastattelut pääsääntöisesti kestivät heidän kanssaan pitempään. Haastattelut kestivät noin puolesta puoleentoista tuntiin. Yhtään halukasta miesohjaajaa ei löytynyt haastateltavaksi, mikä on aineiston yksi ilmeinen puute. Toisin on muistettava, että ryhmäliikunnanohjaus on hyvin naisvaltainen ala. Koska aineiston koko on pieni, se keskittyy naisohjaajiin ja yhdelle alueelle, voidaan tuloksia pitää vain suuntaa-antavina.

Vain pieni osa ryhmäliikunnanohjaajista oli pysyvässä työsuhteessa kuukausipalkalla. Kaikista haastatelluista 12 oli osa-aikaisia, jotka tekivät ohjausta joko opintojen tai muun työn ohessa. Viisi toimi päätoimisina ohjaajina joko yksityisyrittäjinä tai kokopäivätoimisesti palkattuina ohjaajina. Osa-aikaisten ohjaajien joukossa oli eri alojen opiskelijoita, ammattitanssijoita, tarjoilija, käyttöliittymäsuunnittelija, diplomi-insinööri, sairaanhoitaja ja toimintaterapeutti. Vain neljä ohjaajaa 17 haastattelusta ei ohjannut lainkaan konseptitunteja eli he myös siten suunnittelivat omat tuntinsa.

Varsinkin nuoret liikunnanohjaajat suhtautuivat työhönsä intohimoisina harrastajina. Tyydytystä toi esiintyminen itsessään, osa katsoi, että ohjaus toi heille valtavasti ”energiaa”. Jotkut osa-aikaisista pitivät vain yhtä tai kahta tuntia viikossa ja osa heistä kertoi ohjaavansa ”treenatakseen samalla itse”. He va-

kuuttivat yhdistävänsä hovin ja hyödyn. Heille tärkeää oli yrityksen tarjoamat luontaisedut kuten puolison saamat alennukset. Yrityksille harrastajien palkkaamisesta työntekijöiksi on useita etuja. Työntekijä ajattelee tekevänsä työtä ensisijaisesti itsensä takia ja sitoutuu näin työhönsä koko persoonallaan. Palkkio ei ole työn keskeisin motiivi. Taloudellinen hyöty tästä tulee ennen kaikkea yritykselle, koska esimerkiksi liikunta-alalla pelkästään tuntityönä tehdystä ryhmäliikunnanohjauksesta pystyy harvoin keräämään itselleen riittävää kuukausipalkkaa.<sup>3</sup>

Tarkastelen seuraavaksi, miten ryhmäliikunnanohjaajien kehon ja ruumiin esittämisen kerroksellisuus tulee näkyviin. Hypoteesini on, että esittäminen on vain osittain aktiivista tietoista harkittuna toimintaa ja osittain passiivista, tahatonta, tiedostamatonta tai jopa pakotettua toimintaa.

### Esittämisen kerrokset

Ohjaajien haastatteluvastauksissa löytyy useita erilaisia esittämisen tapoja, joita kutsun *esittämisen kerroksiksi*. Ne ovat intensiteetiltään erilaisia, usein päällekkäisiä, osa niistä on pakotettuja ja osa taas edellyttää aktiivista tietoista paneutumista. Löydän tästä aineistosta kahdeksan eri esittämisen kerrosta: 1) työn (fyysinen) suoritus, 2) liikkeiden näyttäminen, 3) esilläolo, 4) esiintyminen, johon kuuluu sekä sukupuolen että erilaisten (ohjaaja)roolien esittäminen, 5) läsnäolo, 6) vuorovaikutus, 7) esikuvana toimiminen ja 8) yrityksen edustaminen ja brändääminen. Vuorovaikutus ohjaajien ja asiakkaiden välillä sisältää monenlaista kehollista kommunikaatiota ja tiedon siirtoa, mutta se on liian laaja aihe tässä yhteydessä tarkasteltavaksi. Keskityn tässä artikkelissa analysoimaan liikunnanohjaajien työtä esiintymisenä.

Monissa haastatteluissa kävi ilmi, että pelkästään *fyysisenä suorituksena* ryhmäliikunnanohjaus on vaativaa. Ohjaajat, joilla on useita tunteja päivässä, kertoivat, että on vaike-



aa enää antaa asiakkaille muuta kuin näyttää pelkät liikkeet korokkeella. Liikunnanohjaajat kertoivat, että saadakseen asiakkaat innostumaan ja näyttääkseen esimerkkiä asiakkaille, heidän on aina tehtävä liikkeet fyysisesti rannemmin, kuin mitä asiakkaat tekevät:

*... pitää hypätä tarpeeks korkeelle, jotta ihmiset hyppää puolet siitä, mitä mä näytän. Eli mun on tehtävä aina isommat liikkeet ja syvemmät kyykyt ja isommilla painoilla, periaatteessa, jos mä haluan, et ne muut tekee edes lähes sen, mitä mä teen, et ne sais siitä sen hyödyn irti. Niin on se sillai raskasta, ja sit pitää puhua samalla. (Ohjaaja12)*

Liikunnanohjaus vaatii kovaa peruskuntoa, mutta yllättävää kyllä, eräs liikuntayrittäjä näki pikemmin ongelmaksi sen, että varsinkin nuoret ohjaajat treenaavat liikaa. Hän toteaa:

*”Se on vähän ongelma että treenaa liikaa kuin se että, on huonossa kunnossa, ei oo kylä tullu vielä vastaan”. (Liikuntayrittäjä09)*

*Liikkeiden näyttäminen* on syytä erottaa esiintymisestä. Ryhmäliikunnanohjaustilanteessa tyypillisesti ohjaaja on esillä korokkeella, jolla hän kaiken aikaan näyttää liikkeet muille. Asiakkaat simultaanisesti kopioivat liikkeet omassa kehossaan. Osa ohjaajista piti itseään liikkeiden näyttäjänä, ajattelien, etteivät asiakkaat katso itse ohjaajaa, vaan vain liikkeitä, joita hän tekee. Kun ohjaajilta kysyttiin, haluatko he mieluummin ohjata naisia vai miehiä, vastasi eräs seuraavasti:

*... osa miehistä ihan suoraan sanottuna kyllä, siis rintoja ja takapuolta, vaikkei sitä nyt kauheesti ookaan, mutta toisaalta, mitäköhän eroo, siitä on taas niin kauan ku mä oon ohjannu miehiä. (Liikuntayrittäjä02)*

Tässä vastauksessa käy ilmi, että osa asiakkaista suhtautuu ohjaajan ruumiiseen arviotavana esineenä, ja tämä *esilläolo* aiheutti kiusaantuneisuuden tunteen. Näin eräs oh-

jaaja kuvasi eroa aktiivisen työhön kuuluvan esilläolon ja pakotetun kiusalliselta tuntuvan esilläolon välillä seuraavasti:

*No, meillä on naisten puolella oma suihku henkilökunnalla ja mä en esimerkiksi henkilökohtaisesti halua mennä sinne asiakkaiden kanssa, koska mä en...[ ]...Musta se on ärsyttävää, että se on sellaista arviointia, hirveän kriittistä arviointia. No, ehkä siinä osa on omaakin ajattelua, mutta kuitenkin kyllä sitä ohjaajaa arvioidaan ihan eri silmällä kuin taas ehkä jotain muuta. Sitä oletteaan, että sen ohjaajan pitäis nyt olla sitten... (Ohjaaja13)*

Vastaus paljastaa, miten ohjaaja rajaa oman kehonsa ja ruumiinsa esilläolon asiakkaille. Hän on valmis olemaan esillä ja esiintymään salissa asiakkaille, mutta kieltäytyy olemasta asiakkaiden arviotavana enää suihkutiloissa. Asiakkaiden katseet, jotka hän hyväksyy salissa, muuttuvat kiusallisiksi tilanteessa, jossa hän ei enää halua olla asiakkaiden käytettävissä. Vastauksessa paljastuu, miten ohjaajan keho muuttuu työvälineestä ohjaajan minuudeksi hänen siirtyessään salista pukuhuoneeseen. Goffmaniin (1959) viitaten liikunnanohjaajan keho muuttuu yksityisestä julkiseksi ja taas takaisin yksityiseksi saman työpäivän aikana joskus useitakin kertoja, koska ohjaaja saattaa pitää päivän aikana useita tunteja tai tavata asiakkaita käytävillä. Ohjaaja ikään kuin siirtyy takahuoneesta näyttämölle ja takaisin useita kertoja päivässä. Ohjaajalta vaaditaan kykyä tiedostaa, milloin hänen kehonsa toimii työvälineenä eli on asiakkaiden ja liikuntapalveluiden kontaktipintaa ja milloin hän ottaa kehonsa jälleen takaisin itselleen (Holliday & Thomson 2001, 125).

Ohjaaja toteaa myös, että ohjaajan vartaloa arvioidaan ”kriittisesti”, ”ihan eri silmällä” kuin muiden ihmisten vartaloa. Ohjaaja kokee, että asiakkaat olettavat hänen ruumiinsa olevan jollakin tavalla erityinen. Suihkutiloissa asiakkaille tulee mahdollisuus vertailla omaa ruumistaan ohjaajan ruumiiseen ja mahdol-

lisesti huomata ohjaajan ruumiissa sellaisia heikkouksia, joita he eivät salissa huomaneet. Vastaus kertoo, että ohjaajat tuntevat, että heidän ruumiinsa on *esikuva* asiakkaille. Etsiessään ohjaajan ruumiista virheitä ja heikkouksia asiakkaat samalla pyrkivät vetämään alas tämän ohjaajan ruumiin esikuvallisen roolin.

Eräs haastateltava kertoi, että pelkkä esiläolo tai esiintyminen ei riitä ohjaajalle, vaan ohjaajan pitäisi muuttaa esilläolonsa korokkeella *läsnäoloksi* ja *vuorovaikutukseksi* asiakkaiden kanssa:

*... se just et vaikka sä olisitkin hyvä vetäjä, niin moni tämmönen pitkään alalla ollu kokee tosi raskaana tämmösen, et sun täytyy olla niin läsnä. Ja niinku ihan oikeesti olla, et sä et voi olla vaan ohjaajana korokkeella, josta sää huutelet toisille miten seuraavaks mennään. Että sä oot niinku ulkopuolinen ohjaaja. Vaan sä joudut ikäänkun tulemaan sille samalle tasolle niitten ihmisten kanssa. (Liikuntayrittäjä05)*

”Tuleminen samalle tasolle” voidaan tulkita eräänlaiseksi läsnäolon vaatimukseksi liikunnanohjaajille. Läsnäololla tarkoitetaan tässä kykyä saada asiakas tuntemaan, että ohjaaja on aidosti kiinnostunut asiakkaista ja on yhdessä heidän kanssaan. Eräs ohjaaja kuvasi läsnäoloa siten, että ”ihmisille pitää jotenkin saada se tunne, että sä oot heitä varten”. ”Ulkopuoliseksi ohjaajaksi” kutsutaan tässä sellaista, joka suoriutuu työstä fyysisesti, näyttää liikkeitä, on esillä, toimii esikuvana ja esiintyy, mutta ei osaa tai kykene olemaan läsnä asiakkaille ja antaudu vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Läsnäolon ja vuorovaikutuksen kerrotaan vaativan ohjaajalta erityistä ponnistelua.

## Esiintyminen

Suurin osa haastatteluista ohjaajista ja liikuntayrittäjistä piti esiintymistä yhtenä keskei-

senä piirteenä ryhmäliikunnanohjaamisessa. Standardoitujen koreografioiden tullessa Suomen markkinoille 2000-luvun vaihteessa, niiden koulutuksessa alettiin painottaa intensiivistä kontaktia asiakkaisiin ja ohjaajaa esiintyjänä. Tarkoitus oli tehdä liikunnanohjauksesta asiakkaisiin emotionaalisesti ja elämyksellisesti enemmän vetoavaa kuin aikaisemmin. Esimerkiksi oman innostuneisuuden kautta ohjaajan pitäisi pyrkiä herättämään myös asiakkaissa samankaltaista innostuneisuutta. Tätä innostuneisuutta *tunteiden siirtona* tai *tunteiden tartuttamisena* voidaan välittää esimerkiksi äänenpainoilla aina huutamiseen asti. Eräs ohjaaja kertoi tästä murroksesta:

*Ne oli oikeastaan ensimmäiset peruskoulutukset niin ei silloin ees tämmöisistä asioista puhuttu Suomessa ohjaamisen yhteydessä, mitä Les Mills toi mukanaan. Kaikki tämmöiset kontaktit asiakkaisiin ja ylipäättään se semmoinen elämyksien tuottaminen ja tämmöinen eläytyminen, ja ylipäättään monipuolisempi ohjaaminen. Plus, et silloinhan oli täysin ihmeellinen asia Suomessa, että ohjataan kasvot asiakkaisiin päin, mikä on tietysti taas nyt näin, kun on 10 vuotta sitä tehnyt niin tuntuu ihmeelliseltä, että mä seisoin selkä asiakkaisiin päin. Joka on muuten aika tylyä! [Naurua] (Ohjaaja13)*

Esiintyminen tuottaa ohjaajille sekä nautintoa että erilaisia pelkoja. Monet kokeneetkin ohjaajat totesivat, että he jännittävät erityisesti uuden ohjelman vetämistä ensimmäistä kertaa. Eräs nuori ohjaaja kertoi, että hän jännittää ennen jokaista tuntiaan. Useimmat kuitenkin pitivät esiintymistä myönteisenä ja voimaannuttavana piirteenä työssään. Tosin monet kertoivat, että ”iloisen tsemppaajan” rooliin ottaminen on vaikeaa, varsinkin jos itsellä on mieli maassa. Jotkut ohjaajat jopa kertoivat addiktoituneensa esiintymiseen tai pitivät ohjaamista ”tietynlaisena esiintymisvietin purkamisena”. He usein rinnastivat ohjaamisen showksi, viihdyttämiseksi tai näyttelemiseksi. Eräs ohjaaja kertoi, että esiinty-

minen vie hänet täysin mennessään ja kertoi erään Les Mills kouluttajan sanoneen hänelle:

*”sä oot semmonen niinkun stand-up-koomikko siellä lavalla” että se niinkun jos on oikein hyvä semmonen flow ja fiilis, niin sit se.. kun se vapautuu se semmonen sisäinen stand-up-koomikkous niin sit se voi olla ihan hervotonta niin sit siinä ei kukaan ees huomaa että tässä on joku treeni tehty samalla.* (Ohjaaja16)

Esittämistä ei tässä yhteydessä ymmärrettä vain tunteen siirtona, vaan siihen kuuluu myös liikunnanohjaajan roolin oikea esittäminen. Vastauksissa kävi ilmi, että asiakkaat antavat uusista ohjaajista usein negatiivista palautetta. Eräs liikuntayrityksen johtaja kertoi, että ”sisäänajo” saattaa kestää puoli vuotaa ennen kuin asiakkaat hyväksyvät uuden ohjaajan persoonan. Negatiivista palautetta saaneesta ohjaajasta voi kuitenkin tulla hyvin suosittu myöhemmin, vaikkei hän radikaalisti muuttaisi käytöstään.

Useissa vastauksissa toistui, että liikunnanohjaajan oletetaan olevan positiivinen, avoin, energinen ja ulospäin suuntautunut, vaikka yli-pirteyteen suhtauduttiin kielteisesti. Joissakin liikuntakeskuksissa ohjaajat rekrytoidaan ryhmäliikuntakonseptin mukaan. Esimerkiksi eräs rekrytoinnista vastaava yrityksen johtaja totesi, että parasta on, jos on persoonaltaan monenlaisia ohjaajia. Esimerkiksi BodyCombatin ohjaajan pitää osata esittää aggressiivisuutta oikealla tavalla, kun taas BodyBalance ohjaajalta edellytetään tyyneyttä.

### Kehon ja ruumiin esittäminen

Naisohjaajat olivat hyvin tietoisia siitä, kuinka heitä katsotaan ja kuinka heidän ruumistaan tulkitaan ja miten he itse voivat käyttää kehoaan tuottaakseen suotuisia vaikutuksia sille, kuinka asiakkaiden kiinnostus liikuntaan herätetään ja pidetään yllä (vrt. Brewis 2000). Kysyttäessä vaikuttaako ulkonäkö ohjaajien

rekrytoinnissa, osa liikuntajohtajista ja ohjaajista kielsi suoraan ulkonäön vaikutukset. Osa taas katsoi, että ulkonäöllä on merkitystä. Eräs yrittäjä sanoi seuraavasti:

*Vaikuttaa joo. Vaikuttaa ikä ja vaikuttaa ihan ulkonäkökin tietyllä lailla siinä mielessä että.. Et jos on, esimerkiks hyvin hyvin niinkun huono ryhti niin se vaikuttaa aika paljo. Et kyl siin on ihan, ihan niinkun, aika reippaastiki mun mielestäni sillä on merkitystä et miten itteki pystyy, esittää jonku asian.* (Liikuntayrityksen johtaja-ohjaaja05)

Ulkonäkö osoittautui kompleksiseksi asiaksi. Toisin kuin voisi olettaa, varsinkaan naisohjaajiksi ei etsitty tai palkattu kauniita tai hyvännäköisiä, vaan ohjaajia, jotka kykenevät omalla ruumiillaan ja kehollaan vakuuttamaan asiakkaat. Esimerkiksi hyvää ryhtiä tai habitusta kokonaisuudessaan pidettiin tärkeänä siksi, että huonoryhtinen ohjaaja ei olisi asiakkaiden silmissä vakuuttava:

*Et tottakai se et sä oot hyvä ryhti ja teet niinko, oot tietyllä lailla silleen voimakkaan näkönen. Ettei se tarkota et sulla tarvii olla lihaket tai muuta, mut sillä lailla semmonen niinko, niin kyllähän se pitää mun mielestä olla. Et et sä voi mennä sinne niinku silleen että se jo tuo sen. Ja tietysti mun mielestä silleen niinko siististi ja asiallisesti ja silleen urheilullinen.* (Ohjaaja14)

Osa ohjaajista katsoi, että juuri lihaksikkuus tai fitnesslook on tärkeää, jotta voisi päästä töihin ryhmäliikunnanohjaajaksi. Eräs nuori ohjaaja epäili, että lihaksikkuuden puute oli syy, miksi häntä ei kelpuutettu ohjaajaksi erääseen liikuntakeskukseen:

*No mä epäilen, että tänne, mihkä mä ensin hain, joka on kans iso keskus, niin epäilen, että vaikuttaa ulkonäkö, koska se sano mulle, että pitäis olla jotenki vahvan näkönen, ja ku mä oon aika hoikka, ja sitte ehkä sillon vieläki hoikempi, tai että ehkä näytin, et mul ei oo*

*yhtään lihaksia, niin se, mä luulen, et siin oli jotain, et pitäs olla vähän semmonen fitness, että.. [.]..tuli semmonen fiilis, että pitäs näyttää vahvalta, vaik ois hoikka...[.] ...et käsivarretkaa ei saa olla vaan luirut, vaan et pitäs jotenki erottua, että olis vähän voimaa. Tuli semmonen fiilis sielä, mutta en tiedä, että.* (Ohjaaja12)

Osa ohjaajista katsoi, että ohjaaja menettää uskottavuutensa, jos hän on liian paljon yli-painoinen. Erään ohjaajan mielestä lihava ohjaaja saattaisi näyttäytyä asiakkaiden silmissä ”koomisen näköisenä” esimerkiksi pienen sisäpyörän päällä. Sen sijaan pieni pyöreys ja varsinkin sopiva lihaksikkuus katsottiin suotavaksi, koska asiakkaiden on helpompi samaistua tällaiseen ohjaajaan ja pitää tätä esikuvana. Anorektisuutta tai liikaa laihuutta ei pidetty suotavana, koska tällainen ohjaaja ei välttämättä säteile terveyttä ja hyvinvointua, joita pidettiin yhtenä ohjaajan kehollisista vaatimuksista. Esimerkiksi eräs ohjaaja tote- si, että hänen ruumiinsa pyöreys ja tavallisuus on esikuvana asiakkaille ja madaltaa kynnystä ohjaajan ja asiakkaan välillä:

*Sit ku mä oon kuitenkin tämmönen pyöreyy- teen taipuvainen ynnä muuta, niin se on ehkä ollukin hyväksi tai mulle aina sitä sanotaan- kin, et ”ku sä oot niin tavallinen, sun tunnille on helppo tulla”. Kun et sit semmosen joka on-, mikä nyt on eikä tavallinen en mä tiedä. Ehkä semmonen laihempi ja meikatumpi ja näin.* (Ohjaaja07)

Andrewsin (2004) mukaan vaatetus on tärkeä väline, jolla vaikutetaan, ohjataan ja muo- vataan vaikutelmaa kehosta ja ruumiista rakentamalla identiteettiä ja luomalla vuoro- vaikutusta toisten kanssa. Ohjaajat käytti- vät pukeutumista joko korostamaan tai häi- vyttämään oman ruumiinsa muotoja tai ke- hollista ilmaisua ohjaustilanteesta riippuen. Liikuntaohjaajat pohtivat asuvalintojaan yri- tyksen antaman ohjeistuksen, tuntikonsep- tin, asiakkaiden iän, kunnan ja sukupuolen

sekä oman vartalotyyppinsä mukaan viesti- en näin vaatetuksellaan monenlaisia merki- tyksiä sekä itsestä, yrityksestä että liikunnan tavoitteista. Eräs liikuntayrittäjä pohti, että nuori hoikka ohjaaja ei saisi paljastaa liiak- si ruumistaan häntä itseään vanhemmille ja pyöreämmille asiakkaille.

*... et sä et voi mennä pikkushortseissa sin- ne eteen, että sun täytyy kuitenkin pukee ittes sinne, et jos on se ylipainonen asiakas siellä tunnilla, niin miltä siit tuntuu kattella pik- kutrikoissa siellä pomppivaa ohjaajaa, et se, et ollaan niitten asiakkaitten tasolla ja niin, meni pointti.* (Liikuntayrittäjä02)

Vaatetuksen avulla ohjaajat voivat toisaalta tarpeen tullen piilottaa tai paljastaa vartalon- sa muotoja asiakkaiden odotusten mukaisesti. Vaatetuksen valintaa ohjaa myös tekniset syyt eli miten ohjaajan on määrä näyttää omalla vartalollaan liikkeitä. Eräs ohjaaja kertoi:

*... et esimerkiks BodyPumpissa just mulla on yleensä kireät housut, et asiakkaat nä- kee ne liikeradat, ja ne et miten ja et jos mul on löysät housut, niin ei ne nää miten mun jalat on esimerkiks kyykyissä, et kyllä mulla silti yleensä on vartalonmyötäisiä vaatteita.* (Liikuntayrittäjä02)

Useilla yrityksillä on yrityksen omalla logolla, nimellä ja värillä varustettu liivi tai takki, jota ohjaajat käyttävät ennen tuntia. He riisuvat sen yleensä pois tuntien ajaksi. Liivillä on tarkoitus antaa yhtenäinen ammatillinen kuva liikunta- yrityksen ohjaajista henkilöstönä, mutta muu- ten asu on tavallisesti itse valittavissa. Jos yri- tyksellä on jokin sponsori, muita tuotemerkke- jä ei saa olla vaatteissa näkyvissä. Käyttäessään yrityslogolla varustettua vaatetta, ohjaajat sa- malla myös markkinoivat ja brändäävät yri- tystä. Yrityksen markkinointi tuskin rajoittuu vain tuotemerkkeihin: heidän koko kehollisen ilmaisunsa, ruumiinsa muodon, sukupuolensa, ikänsä ja persoonansa on tarkoitus brändätä yritystä (Parviainen 2010, 49).

Pukeutuminen ei liity pelkästään siihen vaikutelmaan, joka vaatetuksella halutaan antaa asiakkaille. Osa ohjaajista suhtautui pukeutumiseen roolivaatteena, joka helpottaa esiintymisroolin löytämistä. Jos ohjaaja oli pukeutunut ”väärät vaatteet päällä”, saattoi tuntuma tuntiin kadota ilman roolivaatetta. Samalla kun pukeutuminen toi ohjaajalle itsevarmuutta, monien asiakkaiden nähtiin imitoivan ohjaajien pukeutumista:

*Kyllä mä ite ainakin haluan sillä pukeutumisella tai kyllä kiinnitän siihen huomioon että mitä mä laitan päälleni eri tunneille ja yritän sillä viestiä sitä että tota.. et.. vähän sitä asennetta että millä asenteella ollaan täällä BodyCombat-tunnilla... (Ohjaaja16)*

Varsinkin sisäpyöräily- ja kuntonyrkkeilytunnilla haluttiin vaatetuksen avulla luoda eräänlainen simulaatio oikeasta ympäristöstä, jossa vaatteet toimivat yhtenä rekvisiittana, musiikin ja ohjaajan oman elämyksellisen kuvailun ohella.

### Sukupuolen esittäminen

Liikunnanohjauksessa odotukset miesten ja naisten kehollisesta käytöksestä sekä sukupuolen että persoonallisuuden osalta olivat erilaisia. Vaikka haastatellut ohjaajat suhtautuivat valitseviin sukupuolta koskeviin odotuksiin eri tavoin, monet väittivät, että persoonallisuutta ja emotionaalisuutta koskevat vaatimukset ovat erilaisia miehille ja naisille. Eräs ohjaaja kiteytti tämän seuraavasti:

*Naisohjaajalta kyllä edellytetään sitä iloisuutta ja mies saa olla aika vakavakin! Se saa olla enemmän semmoinen jämakkä ja semmoinen.. Ei sen tarvi hymyillä siellä koko tuntia, että riittää kun ne on semmoisia tiukkoja ja ne on.. Et kyllä siinäkin on vähän eroa, että naiselta odotetaan kyllä enemmän nimenomaan sitä hymyilyä. (Ohjaaja13)*

Tämän haastateltavan vastuksessa käy ilmi, että naisohjaajien oletetaan suhtautuvan asiakkaisiin emotionaalisesti lämpimämmin kuin miesohjaajien. Miesten ei edellytetä hymyilevän ja he saavat pitää suurempaa etäisyyttä asiakkaisiin. Tällaiset erot emotionaalisessa asenteessa viittaavat myös siihen, että nais- ja miesohjaajilta edellytetään erilaista persoonallisuutta.

Monet haastatelluista väittivät, että miesohjaajat ovat yleensä taidoiltaan heikompia kuin naisohjaajat. Osa katsoi, että rekrytoinnissa ammattitaidottomampi miesohjaaja syrjäyttää helposti pätevemmän naisohjaajan. Miesohjaajat ovat kysyttäjä ruumiillisten piirteittensä takia. Eräs naisohjaaja totesi turhautuneena, että miehen ruumiillisuus on sinänsä riittävä peruste palkata miesohjaaja naisen sijasta:

*... välillä tuntuu että tarvii kasvattaa pallit [naurua] että saa tunteja. Semmosia trendejä että välillä halutaan hyvin voimakkaasti miesohjaajia ja sitten haetaan nimenomaan miesohjaajia ja sitten tuntuu että miehet voi olla vaikka kuinka surkeita alkuun niin silti niihin uskotaan että kyllä ne sen rytmitajun vielä kehittää itelleen, niinkun naisena täytyy olla aika hyvässä kunnossa.. (Ohjaaja16)*

Osa liikuntayrittäjistä kertoi, että he eivät ole palkanneet miesohjaajia, vaikka olisivat halunneet, koska heillä ei ollut riittäviä ohjaustaitoja. Eräs rekrytoinnista vastaava liikuntayrittäjä kertoi täysin päinvastaista. Hän sanoi suoraa värvänneensä hyvännäköisen miesohjaajan naisasiakkaiden takia:

*... no yks BodyCombat-ohjaaja niin, mä otin sen ihan sen takia että se oli hyvännäkönen. Ja kyllä siel on naiset ihan innoissaan ku siel on hyvännäkönen miesohjaaja. Et sil on vaan merkitystä. (Liikuntayrittäjä09)*

Jotkut näkivät, että naisohjaajan kannalta on riskialtista esittää itsensä liian hyvännäköi-

senä, koska sellaisia ohjaajia pidetään ylpeinä. Sama liikuntayrittäjä totesi naisohjaajista:

*Jollain taval persoonallinen mitä tahansa... ärrävika, äksentti joku, savolainen tai muuten hassun näkönen et jotain persoonallista. Että erottuu joukosta. (Liikuntayrittäjä09)*

Liikuntayrittäjä kuvasi naisohjaajien persoonallisia erityispiirteitä eräänlaisina kauneusvirheinä, jotka ovat suotuisia piirteitä naisohjaajille ja samalla yritykselle. Asiakkaat, jotka ovat kateellisia ohjaajalle tämän hyvän ulkonäön takia, lakkaavat käymästä tämän ohjaajan tunneilla.

Haastatteluista kävi ilmi, että hyvin naisvaltainen ryhmäliikunnan asiakaskunta suhtautui eri tavoilla nais- ja miesohjaajiin. Eräs naisohjaaja kertoi, että naisasiakkaat ”fanittavat” miesohjaajia, mutta eivät naisohjaajia:

*Ja kyl noilla meidän miesohjaajilla on selkeästi semmoiset omat fanclubinsa, jotka tietää, et ne [naisasiakkaat] tulee siihen eturiviin ihan vaan sitä varten, et se on.. Se on tylyä joskus, mä oon joskus joutunut tuuraamaan sillein niin lyhyellä varotusajalla, että ne asiakkaat ei oo sitä tietoa saanut... (Ohjaaja13)*

Tämä ohjaaja kertoi osan asiakkaista kääntyvän ovelta nähdessään sijaisen. Osallistuvassa havainnointia koskevassa aineistossa käy esille, että monilla naisasiakkailla oli myös omat naisuusosikkiohjaajansa.

Fanittaminen liittyy ryhmäliikunnanohjaajan kykyyn etäännyttää asiakkaat yleisöksi (Goffman 1959; Hodgson 2005), joka asettaa ohjaajan kehon ja ruumiin halun tai tavoittelun kohteeksi. Etäännyttäminen ei näytä onnistuvan samalla tavalla nais- ja miesohjaajille. Miesohjaajien näyttäisi olevan helpompi etäännyttää itsensä asiakkaista, kun taas naisohjaajien etäännyttäminen näyttäisi aiheuttavan asiakkaissa useammin kateutta fanittamisen sijaan. Miesohjaajilta ei välttämättä edellytetä lähestyttävyyttä samoin kuin nais-

ohjaajilta. Naisohjaajan on kyettävä tekemään itsestään helposti emotionaalisesti lähestyttävän, oltava asiakkaiden käytössä ja valmis palvelemaan heitä aina positiivisena ja hyvän tuulisena. Etäännyttäminen ja lähestyttävyyden edellyttävät naisohjaajalta kykyä tasapainoilla näiden kahden vaatimuksen välillä arvioimalla ja ennakoimalla kulloisessakin tilanteessa asiakkaiden toiveet.

## Lopuksi

Ryhmäliikunnanohjaajan keho/ruumis työvälteenä on yhtä aikaa intiimi ja ammatillinen, aktiivinen toimija ja esineellistetty asiakkaiden tarkastelun, halun ja arvioinnin kohde. Tulkitsemalla valitun teoreettisen viitekehysten avulla haastatteluaineistoa paljastui liikunnanohjaajien työskentelytavoista kahdeksan erilaista esittämisen kerrosta. Nämä esittämisen kerrokset olivat työn fyysinen suoritus, liikkeiden näyttäminen, esilläolo, esiintyminen, läsnäolo, vuorovaikutus, esikuvana toimiminen ja yrityksen edustaminen. Analyysi paljasti, että liikuntaohjaajien esittämisen tavat ovat monimutkaisia ja vaativat harjaantumista, koska ohjaajalta vaaditaan tilannetajua tunnistaa yrityksen johdon, kollegoiden ja erilaisten asiakasryhmien odotuksia ja vaatimuksia. Ryhmäliikunnanohjaajan työtä voi hyvällä syyllä kutsua *esiintymisammattiksi*, joka edellyttää kykyä ottaa erilaisia rooleja ja vaihtaa tyyliä tuntikonseptien, erilaisten asiakasryhmien ja yrityksen imagon mukaan.

Jokaisessa liikuntayrityksessä on ryhmäliikunnanohjaajia koskeva oma sisäinen hierarkiansa ja menestymisen mittaristonsa. Esimerkiksi ohjaajien palkkaus saattaa määräytyä sen mukaan, kuinka suosittuja ohjaajan tunnukset ovat. Asiakkaiden suosikkiohjaajaksi pääseminen saattaa edellyttää systemaattista ruumiin muokkausta tai oikeanlaisen keholiikkeen ilmaisun löytämistä samoin kuin kykyä tunnustaa nopeasti vaihtuvat liikuntatrendit. Tämän tutkimuksen perusteella käy ilmi, että ohjaajat ovat varsin tarkkaan miettineet ne ta-

vat, joilla he voivat tai joilla heidän kannattaa esittää omaa kehoaan ja ruumistaan asiakkaille tehdäkseen itsestään attraktiivisen. Täytyy muistaa, että jokaisen ohjaajan kehon ja ruumiin eri piirteet muodostavat ainutlaatuisen ilmaisullisen kokonaisuuden, joten ohjaaja joutuu jatkuvasti kamppailemaan oikeanlaisen vaikutelman luomisessa täyttääkseen liikuntatrendien mukaan vaihtuvat odotukset ja menestyäkseen työmarkkinoilla.

Felsteadin ym. (2007) mukaan liikunnanohjaajilla on ammatillisen kokemuksen kautta syntyvää *hiljaista tietoa* (Polanyi 1958) koreografioiden laadinnasta, musiikinkäytöstä tai puheen ja liikkeiden yhtäaikaisesta rytmittämisestä ohjaustilanteesta. Felsteadin ym. (2007) haastattelemat ohjaajat kertoivat, että liikuntayrityksien oli vaikea tunnistaa tätä tietämystä, koska sitä harvoin osataan käsitteellistää. Ryhmäliikunnanohjaajien hiljaiseen tietoon näyttäisi kuuluvan vielä paljon enemmän kuin tekniset valmiudet osata ohjata ryhmäliikuntatunti sujuvasti. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että ohjaajien hiljaiseen keholliseen tietoon kuuluu kyky reflektoida omaa kehollista ilmaisua ja ruumistaan osana palvelukonseptia ja käyttää erilaisia kehontekniikoita itsen kannalta suotuisten työskentely- ja ilmaisutapojen kehittämiseen. Ryhmäliikunnanohjaajien hiljainen tieto oman

kehon ja ruumiin esittämisen tavoista syntyy asiakkailta, yritykseltä ja kollegoilta saadun hiljaisen ja epäsuoran palautteen myötä – tosin ei ilman ristiriitoja ja jännitteitä. Tällainen hiljainen tieto näyttäisi olevan olennainen osa niitä sosiaalisia taitoja, joita on tähän asti ollut vaikea määrittellä riittävän selkeästi.

Tutkimustulokset ryhmäliikunnanohjaajien erilaisista tavoista käyttää kehoa ja ruumista työvälineenä ovat hyödyllisiä, kun aletaan tutkia laajemmin palvelu- ja asiantuntijantyön performatiivisia käytäntöjä. Jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista selvittää, miten ryhmäliikunnanohjaajien tapaa käyttää työvälinettä poikkeaa muiden emotionaalis-esteettistä työtä tekevien työntekijöiden kehoa ja ruumista koskevista vaatimuksista. Samoin olisi tärkeää tutkia, miten ryhmäliikuntaa ohjaavat miehet suhtautuvat omaan kehoonsa työvälineenä ja mitä he ajattelevat sukupuolensa merkityksestä ryhmäliikunnassa. Tässä yhteydessä vuorovaikutusta koskeva osuus jätettiin syrjään, mutta haastatteluaineisto avaa kiinnostavan näkökulman ohjaajan ja asiakkaan keholliseen vuorovaikutukseen erityisesti tunteidensiirtoon ja tiedon siirtämiseen katseiden, eleiden ja kosketuksen avulla.

\* \* \*

Tutkimus on tehty Työsuojelurahaston tuella.

## Viitteet

- 1 Esimerkiksi työelämäntutkimuksen yhden keskeisen rahoittajan, Työsuojelurahaston rahoittamien tutkimusten avainsanoista löytyy useita "fyysinen"-alkuisia termejä (esimerkiksi fyysinen aktiivisuus, fyysinen kuormittavuus, fyysinen toimintakyky ja fyysinen työkyky) samoin kuin "henkinen"-alkuisia termejä (esimerkiksi henkinen hyvinvointi, henkinen työkyky, henkinen työsuojelu ja henkisesti kuormittava työ), mutta kehoa koskeva asiasana sisälsi vain yhden viitteen, sekin liittyen ergonomian konferenssiin (Työsuojelurahasto 2011).
- 2 Täysin yhtä mahdollista olisi luoda kolmeen tai vielä useampaan sukupuoleen pohjautuva sosiaalinen järjestelmä vetoamalla biologisiin eroihin ihmisten välillä.
- 3 Liikuntayrityksissä on monia erilaisia tapoja maksaa liikunnanohjaajille korvaus työstä. Tyypillistä on, että yhtä pidettyä tuntia kohden maksetaan kahdesta tunnista, koska tuntien valmistelusta ei makseta erillistä korvausta. Jos tunteja pitäisi viikossa esimerkiksi olla 18, on tällaisen määrän ohjaaminen fyysisesti mahdollista vain nuorille ohjaajille ja lyhyitä aikoja kerrallaan. Ohjaajien oman arvioin mukaan fyysisesti raskaita tunteja pystyy ohjaamaan pitkäkestoisesti korkeintaan seitsemän tuntia viikossa. Esimerkiksi erään ohjaajan mainitsemalla tuntitaksalla (24,50 euroa) kuukausipalkka jäisi noin 1400 euroon.

## Kirjallisuus

- Acker, J. (1992) Gendering organizational theory. Teoksessa A. Mills & P. Tancred (toim.) Gendering organizational analysis. London: Sage, 248–260.
- Adkins, L. (1995) *Gendered Work: Sexuality, Family and Labour Market*. Buckingham: Open University Press.
- Adkins, L. & Lury, C. (2000) Making bodies, making people, making work. Teoksessa L. McKie & N. Watson (toim.) *Organizing bodies. Policy, institutions and work*. Houndmills: Macmillan Press, 151–165.
- Andrews, J. (2004) *Bodywork: Dress as Cultural Tool, Dress and Demeanor in the South of Senegal*. Leiden: Boekhandel en Drukkerij.
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review* 18 (1), 88–115.
- Bordo, S. (1993) *Unbearable Weight: Feminism, Western Culture, and the Body*. Berkeley: University of California Press.
- Brabazon, T. (2000) Time for a change or more of the same? Les Mills and the masculinisation of aerobics. *Sporting Traditions* 17 (1), 97–112.
- Brewis, J. (2000) 'When a body meet a body...': Experiencing the female body at work. Teoksessa L. McKie & N. Watson (toim.) *Organizing bodies. Policy, institutions and work*. Houndmills: Macmillan Press, 166–184.
- Brisset, D. & Edgley, C. (toim.) (1990) *Life as Theater: A Dramaturgical Sourcebook*. 2. edition. NY: Aldine de Gruyter.
- Butler, J. (1990) *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. New York: Routledge.
- Butler, J. (1993) *Bodies That Matter: On the Discursive Limits of Sex*. New York: Routledge.
- Colgan, F. & Ledwith, S. (toim.) (1996) *Women in Organizations: Challenging Gender Politics*. London: Macmillian Business.
- Collishaw, M. A., Dyer, L. & Boies, K. (2008) The authenticity of positive emotional displays: Client responses to leisure service employees. *Journal of Leisure Research* 40 (1), 23–46.
- Edgett, S. & Parkinson, S. (1993) Marketing for service industries – A review. *The Service Industries Journal* 13 (3), 19–39.
- Edwards, P.K. (2000) Discipline: Towards trust and self-discipline? Teoksessa S. Bach & K. Sisson (toim.) *Personnel management: A comprehensive guide to theory and practice*, 3. painos. Oxford: Blackwell Publishers, 317–339.
- Estola, E. & Elbaz-Luwisch, F. (2003) Teaching bodies at work. *Journal of Curriculum Studies* 35 (6), 697–719.
- Felstead, A., Fuller, A., Jewson, N., Kakavelakis, K. & Unwin, L. (2007) Grooving to the same tunes?: Learning, training and productive systems in the aerobics studio. *Work, Employment and Society* 21 (2), 189–208.
- Foucault, M. (1986) *The Care of the Self. Volume 3 of The History of Sexuality*. New York: Random House.
- Grandey, A., Fisk, G. & Steiner D. (2005) Must “service with a smile” be stressful? The moderating role of personal control for U.S. and French employees. *Journal of Applied Psychology* 90, 893–904.
- Gremillion, H. (2005) The cultural politics of body size. *Annual Review of Anthropology* 34, 13–32.
- Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday.
- Grugulis, I., Warhurst, C. & Keep, E. (2004) What’s happening to ‘skill’? Teoksessa C. Warhurst, E. Keep & I. Grugulis (toim.) *The skills that matter*. London: Palgrave, 1–18.
- Hancock, P. & Tyler, M. (2000) The look of love – gender and the organization of aesthetics. Teoksessa J. Hassard, R. Holliday & H. Willmott (toim.) *Body and organization*. London: Sage, 108–129.
- Hassard, J., Holliday, R. & Willmott, H. (toim.) (2000) *Body and Organization*. London: Sage.
- Hochschild, A. (1983) *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hodgson, D. (2005) Putting on a professional performance: Performativity, subversion and project management. *Organization* 12 (1), 51–68.
- Holliday, R. & Hassard, J. (toim.) (2001) *Contested Bodies*. Florence, KY: Routledge.
- Holliday, R. & Thompson, G. (2001) *A body of work*. Teoksessa R. Holliday & J. Hassard (toim.) *Contested bodies*. London: Routledge, 117–134.
- Husserl, E. (1950) *Cartesianische Meditationen. Gesammelte Schriften* 8. Hamburg: Felix Meiner Verlag.
- Julkunen, R. (2004) Sosiaalipolitiikan ruumis. Teoksessa E. Jokinen, M. Kaskisaari & M. Husso (toim.) *Ruumis töihin: Käsité ja käytäntö*. Tampere: Vastapaino, 218–239.



- Kauppinen, K. & Anttila, E. (2005) Onko painolla väliä: hoikat, lihavat ja normaalipainoiset naiset työelämän murroksessa? *Työ ja ihminen* 19 (2), 239–256.
- Kinnunen, T. (2008) Lihaan leikattu kauneus. Helsinki: Gaudeamus.
- Kinnunen, T. & Seppänen, J. (2009) Oikeaoppinen opettajaruumis. *Naistutkimus* 4/2009, 6–17.
- Koivunen, T. (2006) Asiakastyön ruumiillisuus yhteyskeskuksissa. *Työelämän tutkimus* 4 (1), 1–11.
- Korczynski, M. (2001) The contradictions of service work: Call centre as customer oriented bureaucracy. Teoksessa A. Sturdy, I. Grugulis & H. Willmott (toim.) *Customer service: Empowerment and entrapment*. London: Palgrave, 79–101.
- Korvajärvi, P. (1999) Palvelut, tietotekniikka ja emotionaalinen työ. *Psykologia* 34 (56), 349–358.
- Kuhmonen, P. (1996) Miten ja miksi tutkimme ruumistamme – fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma. Teoksessa R. Koikkalainen (toim.) *Ruumiita! Ruumiista, ruumiillisuudesta, kehosta, kehollisuudesta*. JYY julkaisusarja no 39, 169–204.
- Lemmink, J. & Matcson, J. (2002) Employee behavior, feelings of warmth and customer perception in service encounters. *International Journal of Retail and Distribution Management* 30 (1), 18–33.
- Lloyd, C. (2008) Recruiting for fitness: Qualifications and the challenges of an employerled system. *Journal of Education and Work* 21 (3), 175–195.
- Macdonald, C. & Sirianni, C. (1996) *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.
- Mauss, M. (1936) Les techniques du corps. *Journal de Psychologie* 32 (3–4), 271–293.
- McKie, L. & Watson, N. (2000) *Organizing Bodies: Policy, Institutions and Work*. Houndmills: Macmillan Press.
- Nickson, D., Warhurst, C., Witz, A. & Cullen, A-M. (2001) The importance of being aesthetic: Work, employment and service organization. Teoksessa A. Sturdy, I. Grugulis & H. Willmott (toim.) *Customer service: Empowerment and entrapment*. Houndmills: Palgrave, 170–190.
- Parviainen, J. (2001) Kehollinen tieto ja taito. *Ajatus: Suomen Filosofisen yhdistyksen vuosikirja* 57, 147–166.
- Parviainen, J. (2006) *Meduusan liike: Mobiiliajan tiedonmuodostuksen filosofiaa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Parviainen, J. (2010) Women developing and branding fitness products on the global market: The Method Putkisto Case. Teoksessa E. Kennedy & P. Markula (toim.) *Women and exercise: The body, health and consumerism*. New York, London: Routledge, 44–59.
- Peccei, R. & Rosenthal, P. (1997) The antecedents of employee commitment to customer service: evidence from a UK service context. *The International Journal of Human Resource Management* 8, 66–86.
- Persico, N., Postlewaite, A. & Silverman, D. (2004) The effect of adolescent experience on labor market outcomes: The case of height. *Journal of Political Economy* 112 (5), 1019–1053.
- Peters, M. (2001) Education, enterprise culture and the entrepreneurial self: A Foucauldian perspective. *Journal of Educational Enquiry* 2 (2), 58–71.
- Polanyi, M. (1958) *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ritzer, G. (1993) *The McDonaldisation of Society*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Ritzer, G. (1999) *Enchanting a Disenchanted World: Revolutionizing the Means of Consumption*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Sharp, L. A. (2000) The commodification of the body and its parts. *Annual Review of Anthropology* 29, 287–328.
- Shilling, C. (1993) *Body and Social Theory*. London: Sage.
- Sturdy, A. (2001) Servicing societies? – Colonisation, control, contradiction and contestation. Teoksessa A. Sturdy, I. Grugulis & H. Willmott (toim.) *Customer service. Empowerment and entrapment*. Houndmills: Palgrave, 1–17.
- Turner, B. S. (1984) *The Body and Society*. London: Basil Blackwell.
- Tyler, M. & Taylor, S. (2001) Juggling justice and care: Gendered customer service in the contemporary airline industry. Teoksessa A. Sturdy, I. Grugulis & H. Willmott (toim.) *Customer service. Empowerment and entrapment*. Houndmills: Palgrave, 60–78.
- Työsuojelurahasto (2011) Tutkimustietoa. [online] <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-ontutkittu/avainsanoittain>. Luettu 3.8.2011.
- Wichroski, M.A. (1994) The secretary: Invisible labor in the workworld of women. *Human Organization* 53, 33–41.