

## TYÖELÄMÄN TUTKIMUS - ARBETSLIVSFORSKNING 1/2006

Uudistuneen Työelämän tutkimus  
- Arbetslivsforskning -lehden 4. vuosikerta.

Työelämän tutkimus- Arbetslivsforskning lehden päämääränä on edistää työelämään ja työyhteis-kuntaan kohdistuvaa tutkimusta, keskustelua ja kehittämispäiintöjä. Lehden artikkeliosaston käsi-kirjoitukset käyvät läpi normaalin tieteellisten artikkeleiden referees-prosessin. Muiden osastojen materiaalin julkaisemisesta päättää toimituskunta. Työelämän tutkimus- Arbetslivsforskning julkaisee kirjoituksia molemmilla kotimaisilla kielillä.

### Päätoimittaja

Antti Saloniemi, Tampereen yliopisto, Porin yksikkö,  
050-4627394, antti.saloniemi@uta.fi

### Toimituskunta

Kaj Ilmonen, puheenjohtaja, 014-260 2922,  
ilmonen@yfi.jyu.fi

Pekka Ilmakunnas, 09-43138746,  
pekka.ilmakunnas@hkkk.fi

Pauli Juuti, 09-85628216,  
pauli.juuti@jto.fi

Terttu Pakarinen, 09-771 2228,  
terttu.pakarinen@kuntaliitto.fi

Anneli Pulkkinen, 09-451 3661,  
anneli.pulkkinen@hut.fi

Pirjo Ståhle, 040-7007060,  
pirjo.stahle@lut.fi

Eija Vartiainen, 09-4515716,  
eija.vartiainen@hut.fi

### Graafinen suunnittelu ja taitto

Timo Lehtinen, 03-3751916, timo.lehtinen@alku.org

### Toimitukselle osoitettava posti

antti.saloniemi@uta.fi tai

Työelämän tutkimus

Antti Saloniemi

Tampereen yliopiston Porin yksikkö

PL 181, 28101 Pori

### Tilaukset

Toimituksen osoitteella, tilausmaksu vuodelle 2006 30 euroa (sisältää Työelämän tutkimusyhdistyksen jäsenyyden), opiskelijahinta 20 euroa. Irtonumerohinta 10 euroa. Vuonna 2003 lehti ilmestyy kolme kertaa.

### Julkaisija

Työelämän tutkimusyhdistys ry.

### Painopaikka

Saarijärven Offset Oy

## SISÄLLYS

### Artikkelit

- 1 Tuija Koivunen: Asiakastyön ruumiillisuus yhteyskeskuksissa
- 12 Heikki Räisänen: Perinteinen vain moderni työnvälitys? Työhönoituksesta täytön ja verkkotäytön vertailua julkisessa työnvälityksessä
- 28 Arja Haapakorpi: Tutkimusdynamiikka sektoritutkimuksessa ja yliopistossa – tapaustutkimuksena kalataloustutkimus
- 41 Marketta Kivistö: Muutoshaasteet, väsymyspoissaolot ja niiden yhteyksiä muuntavat organisatoriset voimavarat IT-ammattilaisten työssä

### Katsaus

- 54 Taina Tuomi, Marja-Riitta Vehviläinen, Leena-Maija Lauttio & Saija Koskensalmi: Työhyvinvointi ay-luottamustehtävissä

### Kirjasto

- 61 Pasi Pyöriä: Virtuaalityön realistinen kuvaus (Matti Vartiainen, Niina Kokko & Marko Hakonen: Hallitse hajautettu organisaatio)
- 63 Jussi Vauhkonen: Oppikirja työmarkkinoista ei vakuuta (Timo Kauppinen: Suomen työmarkkinamalli)

Tuija Koivunen

## Asiakastyön ruumiillisuus yhteyskeskuksissa

Artikkelin ytimessä on kysymys siitä, miten ruumista käytetään työvälineenä ja resurssina yhteyskeskuksen vuorovaikutteisessa asiakastyössä. Analysoin ruumiillisuutta yhteyskeskuksen työntekijöiden haastatteluista, joista luen työntekijöiden ruumiillisia kokemuksia omasta työstään ja niihin kiertyviä ruumiille annettuja kulttuurisia merkityksiä. Yhteyskeskuksen asiakastyön ruumiillisuuden tarkastelu osoittaa, että työntekijöiden keskeinen työväline ja osa ammattitaitoa on heidän ääniruumiinsa. Ääniruumis sisältyy ikään kuin huomaamatta puhelimitse tehtävään asiakastyöhön ja siihen palveluhenkisyteen, jonka avulla työtä tehdään. Kuitenkin erilaiset ääniruumiit ovat työnantajan näkökulmasta toivottuja, jolloin ikä ja sukupuoli kietoutuvat työnjakoon ja ruumiiden kontrolliin.

Ruumiillisella työllä tarkoitetaan yleensä fyysisesti raskasta, voimaa ja kestävyyttä vaativaa ja usein miesten tekemää työtä. Naisten töistä ruumiillisuus taas liitetään yhtäältä sairaanhoidtajien ja siistijöiden kuluttaviin töihin ja toisaalta prostituoitujen, mallien sekä lentoemäntien ulkonäköä ja sukupuolta korostaviin töihin. Sen sijaan ruumiillisuutta ei juurikaan yhdistetä sellaisiin ruumiillisesti kevyiksi miellettyihin töihin joita paljolti kutsutaan ”henkiseksi” töiksi (Jul-kunen 2003, 35).

Tässä artikkelissa tarkastelen työntekijöiden ruumiillisuutta yhteyskeskusten (call center, contact center) jokapäiväisessä asiakastyössä. Olen

kiinnostunut siitä, miten työtä tehdään ja miten ruumiillisuus kuuluu olennaisena osana työhön. Kysyn, millä tavoin asiakastyö on ruumiillista ja miten ruumista käytetään yhteyskeskuksen asiakastyössä.

On väitetty, että viimeisetkin rippeet asiakastyön ruumiillisuudesta häviävät, kun asiakastyön vuorovaikutus alkaa yhä enemmän perustua tekstiviesteihin ja sähköposteihin (Morgan ym. 2005, 4). Kuitenkin haastattelemani yhteyskeskuksen johdon edustajat ja työntekijät miltei poikkeuksetta toivat työstään esille puolia, jotka viittaavat siihen, että arkinen työ yhteyskeskuksissa on ruumiillista työtä.

Aineistonani on eteläsuomalaisessa yhteyskeskuksessa tehty 45 teemahaastattelua.<sup>1</sup> Haastatelluista nuorimmat ovat alle 20-vuotiaita ja vanhimmat lähestyvät eläkeikää. Karkeasti yksinkertaistena haastatellut voi jakaa kahteen ryhmään. Yhtäältä haastatelluissa on paljon nuoria opiskelijoita, jotka työskentelevät osa-aikaisesti opintojensa ohessa. Toisaalta joukossa on yli 40-vuotiaita kokoaikaisia työntekijöitä, jotka ovat tehneet pitkän toimihenkilöuran ennen siirtymistään yhteyskeskukseen. (Koivunen 2004, 7–12.)

Vaikka haastateluissa ei ruumiillisuudesta erikseen kysytty, jokainen haastateltava kertoo jotakin, minkä tulkitsen puheeksi työn ruumiillisuudesta. Haastateluissa kiertyvät yhteen haastateltujen kertomat kokemukset omasta työstään ja ruumiistaan sekä ruumiille annetut julkiset kulttuuriset ja sosiaaliset merkitykset. Kaikki haastatellut on tehty työajalla ja työnantajan tiloissa. Mahdollisuutta työn havainnointiin ei yrityksessä ollut.

Aineiston analyysissä seuraan Pertti Alasuurin (1999, 38–46) esittämää mallia havaintojen pelkistämistä tulosten tulkintaan. Otan ensinnä lähiluvun kohteeksi ne haastateltujen yksittäiset kohdat, joissa ruumiista sekä ruumiillisuudesta puhutaan. Yhdistelen sitten eri haastateltuiden ruumispuheen teemoittain. Teemoja, joihin ruumiillisuus haastateluissa kiteytyy, ovat ikä, sukupuoli, emotionaalinen ja esteettinen työ, tilat, kontrolli sekä kulttuuritausta. Teemoista useimmat voi edelleen kiteyttää työntekijöiden ääniruumiiksi, jonka tulkitsen olevan yhteyskeskuksen työntekijöiden keskeinen työväline ja resurssi työssään.

Tarkastelen aluksi ruumiillisuuden tutkimusta työelämässä, tämän jälkeen kuvaan yhteyskeskuksen jokapäiväistä asiakastyötä ja sen sisältämiä edellytyksiä ja rajoituksia työntekijöiden ruumiillisuudelle. Näiden teemojen jälkeen keskityn

ruumiin ikään ja sukupuoleen liittyviin reunaehdoin, joita työnantaja, toimeksiantaja sekä asiakkaat asettavat työntekijöille. Seuraavaksi pohdin työntekijöiden ääniruumiinsa avulla tekemää esteettistä työtä ja siitä seuraavia työntekijöille asetettuja odotuksia. Lopuksi tarkastelen työntekijöiden ammattitaitoon sisältyvää, asiakaskontakteissa olennaista emotionaalista työtä, joka on osa esteettistä työtä. Tavoitteenani on ääniruumiin käsitteen avulla tuoda esiin uudenlainen näkökulma palkkatyön ruumiillisuuteen pitkälle kehittyneen tieto- ja viestintäteknologian käyttöä vaativassa palvelutyössä.

### Ruumiillisuus työelämän tutkimuksessa

Ruumis ja ruumiillisuus ovat 1980-luvulta lähtien olleet kasvavan mielenkiinnon kohteena sosiaalitieteissä. Naisruumiin määrittely, arvostus ja muovaaminen ovat kuuluneet aina feministisen tutkimuksen ydinkysymyksiin, vaikka osassa feminististä teorianmuodostusta ja toimintaa ruumis on jätetty tarkoituksella syrjään. Näin on haluttu välttää naiseuden samastamista anatomiseen ruumiiseen. (Palin 1996, 225–226.) Ruumista käsittelevässä feministisessä keskustelussa on kuitenkin vain harvoin keskitytty palkkatyöhön. Ruumiillisuuden ja palkkatyön yhdistävää keskustelua on toki käyty, erityisesti Britanniassa mutta myös Suomessa (esim. Brewis 2000; Honkasalo 1984; Julkunen 2004; McDowell 1997; Tyler & Hancock 2001). Silti työntekijän äänen käyttö ja ääneen kiteytyvä ruumiillisuus asiakastyössä on tietääkseni uusi ja tutkimaton aihe.

Tutkimukset osoittavat, että työn ruumiillisuus on erilaista riippuen työstä, työpaikasta ja työn vaatimuksista. Usein ammateissa, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa, korostuu työntekijöiden ulkonäkö. Esimerkiksi finanssialan hegemonisen maskuliinisessa ja elitistisessä maa-

ilmassa nais- ja miestyöntekijöiden erot kulminoituvat juuri naisen ruumiiseen, joka maskuliinisista toimintatavoista, työpaikkakulttuurista ja jopa puheutumuksesta huolimatta säilyy erilaisena ja alempiarvoisena kuin miehen ruumis. Samaan aikaan sekä naisten että miesten ruumiista ja ulkoisesta esiintymisestä on tullut olennainen osa heidän työmenestystään; ulkonäköruumis on osa työpanosta ja inhimillistä pääomaa. (McDowell 1997.)

Ammattiin sisältyvien työtehtävien lisäksi työntekijän on työskenneltävä oman ruumiinsa ulkonäön ja huolittelun eteen. Muun muassa lentoemäntien eletty ja sukupuolittunut ruumis sulautuu organisaatoruumiiksi samalla kun työntekijät sisäistävät ruumiin valvonnan itse harjoittamukseen. Näin naisten esteettinen organisaatoruumis on lentoyhtiölle ikoni, jonka on käsitetty hoivan ja palveluhenkisyysdän tavoin ”luonnostaan” lankeavan naisille. (Tyler & Hancock 2001; Hancock & Tyler 2000.)

Työpaikoillakin naisten käsitys ruumiistaan muovautuu vertaamalla itseä muihin, ympäristön reaktioihin ja määrittelyihin. Usein naisruumis leimataan vääranlaiseksi määrittelemällä se liiallisuuksien kautta: liian naisellinen, liian epänaissellinen, liian äidillinen tai liian nuori vastuulliseen tehtävään. (Brewis 2000; Brewis & Sinclair 2000.) Työstä ulkonäön hyväksi on tullut osa luokka- ja työnjakoa. Mielikuvien luonti ulkonäköruumiin avulla liittyy hyvään sosioekonomiseen asemaan, liike-elämään ja asiakaspalvelutehtäviin. Ruumiillataan ikääntyvienkin odotetaan hankkivan itselleen modernisoituvan työelämän kanssa yhteensopiva ruumis ja minuus. (Julkunen 2003; 2004.)

Mahdollisuudet työelämässä esitettyjen odotusten ja vaatimusten vastustamiseen ovat kapeat ja usein ainoita vastarinnan keinoja ovat ruumiin oireet, kuten uupumus ja masennus. Tehdastyössä naisten ruumiin oireet ovat sekä vastarintaa valvonnalle että mahdollisuus kokea oma ruumiillisuus. Tehdastyön valvonta ja epävarmuus työpaikasta tihkuvat ruumiin läpi. Työn ruumiillisuus ilmenee puheena väsymyksestä, särystä, unettomuudesta sekä laajemmin puheena uutisoiduista onnettomuuksista, murhista ja raiskauksista. (Honkasalo 1984; 1993.) Eri alojen työntekijöiden kertomukset vihasta voi lukea ruumiillisena, sisäänpäin kääntyneenä ja yksilöllisenä vastarintana työelämän epäoikeudenmukaisuuksia kohtaan. Koetut vääryydet ovat kaiverta-

neet muistonsa ruumiiseen sen kokemuksellisella tasolla ja kertomuksissa vääryydet on jäsennetty ruumiillisten ja emotionaalisten kokemusten kielelle. Vihan tunteisiin työelämän kontekstissa liitetään kokemuksia ruumiillisesta tuskasta ja kärsimyksestä, voimattomuudesta ja väsymyksestä, uupumuksesta, masennuksesta ja pahimmillaan työkyvyttömyydestä. (Virkki 2004.)

Aiemmassa tutkimuksessa keskeisiä teemoja ovat olleet työntekijöiden ulkonäköruumis ja ruumiin oireiden ilmaisemat vastarinnan ja vääryyksien kokemukset. Oma näkökulmani on keskittyä siihen, miten ruumista käytetään työvälineenä asiakastyössä. Myös tällöin ruumiin esteettisyys muodostuu keskeiseksi, mutta nimenomaan äänen käytön näkökulmasta. Yhteistä mainituille tutkimuksille on, että niissä ruumis nähdään enemmän tai vähemmän sosiaalisissa suhteissa muovautuneeksi. Ympäristön ja ruumiin välillä on siis suhde, jossa ruumis määritetty ja ruumiillisuus on kokemisen tapa. Tämä on myös minun lähtökohtani. Samanaikaisesti ruumis on sosiaaliin suhteisiin palautumaton materiaallinen, fyysinen ja biologinen ilmiö. Ymmärrän ruumiin konkreettisenä ja ohittamattomana; ilman ruumista emme voi olla olemassa tässä maailmassa. Lisäksi ymmärrän ruumiin dynaamisena, jolloin se on käsitteellistettävissä erilaisissa strategisissa yhteyksissä eri tavoin.

### Asiakastyö yhteyskeskuksessa

Yhteyskeskukset ovat yritysten sisäisiä, asiakaspalveluun, myyntiin ja markkinointiin keskittyneitä yksiköitä, joita on esimerkiksi postilla, pankeilla ja vakuutusyhtiöillä. Vaihtoehtoisesti ne voivat olla itsenäisiä yrityksiä, joihin muut yritykset ja organisaatiot ulkoistavat erilaisia puhelinpalvelutoimintojaan. Tässä artikkelissa keskityn jälkimmäisiin eli itsenäisiin yhteyskeskuksiin. Yhteyskeskukset ovat vielä huonosti tunnettu toimiala, vaikka maamme yhteyskeskuksissa on arvioitu olevan yli 50 000 työntekijää erilaisissa tehtävissä (TV-uutiset TV1 14.1.2005). Tutkimuskohteena olevassa yhteyskeskuksessa työskentelee yli sata henkilöä, joista suurin osa on naisia. Työntekijöiden suuren vaihtuvuuden ja määräaikaisten työntekijöiden seurauksena henkilöstömäärä vaihtelee jatkuvasti.

Yhteyskeskuksissa tehtävä asiakastyö on vuorovaikutteista kommunikointia asiakkaan kanssa tekniikan, käytännössä useimmiten tietojär-

<sup>1</sup>Haastatellut on kerätty vuosina 2001 (23 haastattelua), vuonna 2003 (5 haastattelua) ja vuonna 2005 (17 haastattelua). Vuoden 2001 haastatellut ovat osa Päivi Korvajärven johtamaa Suomen Akatemian projektia numero 49213 *Sukupuolistavat käytännöt ja muutokset työelämässä*. Vuonna 2001 haastatellut eivät ole ruumiillistuneet minulle vaan olen lukenut heidän haastattelujaan valmiiksi litteroituina. Lisäksi olen kuunnellut joitakin heidän haastatteluja nauhalta. Vuoden 2003 haastatellut olen kerännyt tutkielmaani *Työhön sitoutuminen yhteyskeskuksessa varten* (Koivunen 2004). Vuonna 2005 väitöstutkimustani varten tekemäni haastatellut ovat osa Päivi Korvajärven johtamaa Suomen Akatemian projektia numero 207373 *Sukupuolistuneet työyhteisöt, konfliktit ja sosiaalinen pääoma*. Suurin osa haastatelluista eli 22 henkilöä (15 naista ja 7 miestä) on asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Kymmenen (6 naista ja 4 miestä) ovat soittajien lähimpiä esimiehiä eli tiiminvetäjiä, jotka tekevät asiakastyötä esimiestehtäviensä ohella. Lisäksi haastatelluaineistoon kuuluu 13 yhteyskeskuksen johtoon kuuluvan henkilön haastattelua. Tässä artikkelissa käytän pääasiassa työntekijöiden ja tiiminvetäjien haastatteluja.

jestelmään integroidun puhelimen välityksellä. Vuorovaikutukselle on siten tila teknologian ja työntekijöiden ruumiiden risteymissä (Korvajärvi 2004, 127). Asiakaspalvelun perustehtäviä ovat esimerkiksi tilausten vastaanotto, tuoteneuvonta, ilmoitusten myynti ja käsittely, tuotteiden tarjoaminen, maksumuistutusten välittäminen tai puhelintutkimusten ja haastattelujen tekeminen sekä asiakaskäyntivarausten tai vastaus- ja välityspalvelujen hoitaminen (TES 2003–2005).

Perustehtävien monipuolisuudesta huolimatta haastattelujen perusteella syntyy kuva melko

yksitoikkoisesta työstä, jossa nopeassa tahdissa käydään läpi asiakaskontakti toisensa jälkeen. Työn yksitoikkoisuutta kuvaillaan usein sanomalla, että sitä voisi tehdä unissaankin, vaikka toisen henkilön kanssa puhuminen vaatii aina valppautta (Cameron 2000, 114). Kontakti asiakkaaseen luodaan toimeksiantajan tarpeisiin etukäteen suunnitellun käsikirjoituksen avulla, josta jokainen soittaja<sup>2</sup> muovaa omaan suuhunsa sopivan puheenparren. Soittajat myös vaihtavat keskenään kokemuksiaan siitä, mitkä sanavalinnat ja ilmaisut he ovat kokeet toimiviksi ja mitkä huonoiksi.



Asiakastyötä tehdessään haastatellut soittajat istuvat näyttöpäätteen ääressä kuulokkeet korvillaan. Osa työntekijöistä ottaa vastaan asiakkaiden puheluita, osa soittaa – käytännössä tietokoneohjelma soittaa – asiakkaille, osa tekee molempia lomittain. Asiakkaiden sisään tulevat puhelut ohjautuvat vapaana olevalle työntekijälle, joka näkee samalla

näyttöpäätteeltään minkä toimeksiantajan tervehdyksellä hän vastaa. Näin hän tietää, minkä yhteyskeskukselta palvelun ostaneen yrityksen tai organisaation työntekijänä hän asiakkaalle esiintyy. Ulos soitettaessa tietokoneohjelma valitsee numeron ja karsii pois varatut numerot. Näin ohjelma yhdistää soittajalle vain ne puhelut, joihin vastataan.

<sup>2</sup>Selvyyden vuoksi kutsun soittajiksi kaikkia yhteyskeskuksen työntekijöitä, jotka ovat työkseen kontaktissa asiakkaiden kanssa. Asiakaskontakti voidaan luoda paitsi soittamalla, myös tekstiviestillä tai sähköpostitse.

Yhteyskeskuksen soittajat ovat työssään sidottuja työpisteisiinsä. He eivät voi liikkua vapaasti työtä tehdessään, vaan heidän on istuttava kuulokkeisiin liitetty mikrofonin päässä tietokoneen näyttöpäätteen ääressä. Liikkumista rajoittavat paitsi kuulokkeet johtoineen, myös akustiikka. Työpisteiden matalat väliseinät on suunniteltu vaimentamaan puheääntä, jotta asiakastyötä tekevät eivät häiriintyisi toistensa puheesta. Mikäli työntekijä esimerkiksi nousee seisomaan, puhuu hän väliseinän ylitse ja tällöin hänen äänensä kantautuu häiritsemään muiden soittajien puheluja.

Työn tekeminen paikallaan istuen vähentää yhteyskeskuksen soittajien mahdollisuuksia vaihdella työskentelyasentojaan. Lisäksi soittajilta puuttuu valta osittain oma ruumiinsa liikkeistä ja asennoista, koska heidän ruumiidensa paikat ovat ennalta suunniteltuja ja rajattuja. Työntekijän on työssään asetettava hänelle osoitettuun tilaan ja asentoon. Yhteyskeskuksen kyseenalaistamattomaksi käytännöksi on muodostunut myös se, että soittajilla ei ole omaa, vakituista työpistettä. Paikkaa voi joutua vaihtamaan myös kesken työpäivää, kuten eräs tiiminvetäjä toteaa<sup>3</sup>: ”Kun [toimeksiantajan, TK] paikkoja on vaan muutamassa paikassa täällä, nii aina välillä henkilöitä, jotka ei tiedä sitä, menee istumaan semmoselle paikalle. Ja sitte minä meen siirtelemään niitä että sori, tähän tulee nyt toinen henkilö ja vaihtelemaan paikkoja.”

Tiiminvetäjät ovat asiakastyötä tekevien soittajien lähimpiä esimiehiä, jotka kouluttavat, neuvovat ja kannustavat soittajia, antavat palautetta ja raportoivat. Puheluiden valvonta on oleellinen osa tiiminvetäjien työtä. Jokainen puhelu tallennetaan, minkä lisäksi tiiminvetäjät kuuntelevat puheluita reaaliajassa. Soittaja ei tiedä milloin hänen puheluaan kuunnellaan, mutta hän tietää, että puhelut taltioidaan ja niitä voidaan kuunnella milloin vain. Haastatteluissa soittajat kertoivat, että tärkeämpää kuin heidän oma, hienoinen epämuikavuutensa, ovat valvonnasta koituvat edut. Ensimmäkin puheluiden taltioiminen takaa soittajien oikeusturvan, mikäli asiakas tekee reklamaation ja esittää puhelun kulusta erilaisen muistikuvan

kuin soittaja. Toiseksi, puheluiden reaaliaikaista kuuntelemista käytetään apuna kun annetaan välitöntä palautetta soittajille.

Tiiminvetäjät työskentelevät konkreettisesti soittajien lähellä, toisin kuin muut esimiehet. Yhteyskeskuksen johtajien työhuoneet lasiovieneen sijaitsevat soittajien ja tiiminvetäjien työskentelytilaa ylempänä. Työhuoneiden läpinäkyvien ovien ääneen lausuttu merkitys on lisätä johtajien lähestyttävyyttä, mitä merkitystä huoneisiin johtavat portaat eivät kuitenkaan tue. Lasiovet toimivat myös toisin päin; niiden läpi voi yhdellä vilkaisulla nähdä koko alapuolelle levittäytyvän salin, jossa asiakastyötä tehdään. Yhteyskeskuksen suuren työskentelytilan jakaminen pienempiin osiin esimerkiksi ääntä vaimentavin sermeillä olisi perusteltua meluhaittojen vähentämiseksi. Tällöin kuitenkin menetettäisiin mahdollisuus koko tilan valvontaan katseen avulla. Avoin tila ei salli yksityisyyttä, äänekyyttä eikä esimerkiksi tunteiden ilmaisujen peittämistä muilta.

### Työn ikä- ja sukupuolivaatimukset

Haastatteluissa tuli esiin kokemus, jonka mukaan ruumiissa näkyvät ja tuntuvat ominaisuudet, varsinkin ikä, määrittävät naisia laajasti. Määrittymisen juontuu siitä, että tietyt ruumiin ominaisuudet ovat työnantajan näkökulmasta toivottuja. Eräs tiiminvetäjä koki oman kolmissakymmenissänsä olevan naisenruumiinsa estävän häntä etenemästä vaativampiin työtehtäviin, koska hänen oletetaan alkavan odottaa lasta. Hän toteaa: ”Mä luulen et mä oon tällä hetkellä riskiryhmässä, että odotetaan et mä jään äitiyslomalle. Tää on tällasta, liikaa spekuloidaan mun mielestä. Se harmittaa, mä olisin halunnut muuten ottaa haasteen vastaan, mutta mä luulen et täs on sellasta hommaa.”

Kyseisen tiiminvetäjän kanssa oli aiemmin käyty epävirallisia keskusteluja hänen halukkuudesta siirtyä yrityksen keskijohtoon. Enää hän ei odottanut saavansa ylennystä, vaikka hän olisi toki ollut halukas jäämään yrityksen palvelukseen ja ”ottamaan haasteen vastaan”, mutta ainoastaan nykyistä vaativammassa työtehtävissä. Naisyöntekijän ruumiin ikään ja sukupuoleen liite-

<sup>3</sup>Olen poistanut sitaateista nimiä, yksityiskohtia sekä murreilmaisuja, jotka olisivat saattaneet mahdollistaa yritysten tai henkilöiden yksilöinnin. Lisäksi olen poistanut sitaateista täyteilmaisuja ja toistoja tihentääkseni tekstiä aina kun se sisällön muuttumatta on ollut mahdollista.

tään näin yhteyskeskuksen johdon taholta ikään kuin automaattisesti oletus lasten saamisesta, jonka nähdään olevan ristiriidassa ylenemisen ja vastuullisempien työtehtävien kanssa. Sen sijaan haastattelussa ei tullut esille oletusta, jonka mukaan lasten saaminen vaikuttaisi tiiminvetäjän nykyisiin työtehtäviin.

Tavanomaisen perheenperustamisen jo ohittaneet työntekijät voivat kokea iän kaventavan heidän mahdollisuuksiaan työelämässä. Tällöin ikääntyvä ruumis voidaan kokea syyksi, jonka vuoksi työpaikkaa ei uskalleta vaihtaa. Jo neljäkymmentä ikävuotta lähestyvät naiset saattavat alkaa pelätä ikänsä haittaavan uuden työn löytämisessä (Brewis 2000, 173). Ikääntyneisiin työntekijöihin – mitä ikävuosia ilmaisulla kukin tarkoittaakaan – ei välttämättä liitetä muuta vikaa kuin se, että he ovat ikääntyneitä, toteaa Raija Julkunen (2003, 184).

Pelko iän vaikutuksesta tuli esiin myös yhteyskeskuksen työntekijöiden haastatteluissa. Osa viisikymmentä vuotta täyttäneistä työntekijöistä kertoivat, että eivät ikänsä takia olleet edes miettineet työpaikan vaihtamista. Riitan mielessä työpaikan vaihtaminen on käynyt, mutta hän on todennut mahdollisuutensa huonoiksi: *”Mähän täytän nyt 54 että onhan tässä vuosia vielä, mutta kumminkin. Monta kertaa vanhojen työkavereitten kans ollaan puhuttukin siitä, että joskus kun oikein paljon potuttaa nii voi vitsi, et mitähän tässä tekis. Mut sitten vaan tulee siihen tulokseen, et ei. Että ei oo paljon mahdollisuutta.”*

Naisten työkokemuksta ei työelämässä juurikaan arvosteta ja vanheneva naisruumis on usein riesa, joka sitoo kiinni olemassa olevaan työpaikkaan. Näin siitä huolimatta, että naisen täytettyä neljäkymmentä hänen paras työikänsä ei ole vielä ohi. Ruumiin ikä on voimakas kriteeri, jonka perusteella työntekijöitä – etenkin siis naisia – ja heidän ruumiillisuuttaan arvioidaan. (Julkunen 2003.) Sen sijaan yksikään yhteyskeskuksessa työskentelevistä miehistä ei tuonut ikänsä esiin esteenä tai haittana ylipäänsä työelämässä tai kyseisessä yrityksessä. Tämä johtunee siitä, että sukupuolittuneissa työkuultuureissa naisten ja miesten ruumiillisuutta arvotetaan eri tavoin.

Haastatteluissani tuli selkeästi ilmi, että myös toimeksiantajat asettavat omat vaatimuksensa sille, miten yhteyskeskuksessa ollaan vuorovai-  
kutuksessa asiakkaiden kanssa. Jotkut toimeksi-

antajista halusivat itse päättää, millaisella äänellä ja äänestä seuraavilla mielikuvilla heitä asiakkaille edustetaan, kuten yhteyskeskuksen rekrytoinnista vastaava henkilö kertoo:

*”Meillä on niitä toimeksiantajia paljon, jotka itse asettaa siihen tietyt kriteerit, minkälaisia ihmisiä he haluaa siinä olevan, minkälaisia ääniä, minkälaista ikää, minkälaista sukupuolta. Sieltä tulee tänä päivänä aika tarkka profiili, että minkälaisia. Tässä ihan lähiaikoina oli toimeksiantaja, joka ei hyväksynyt suoralta kädeltä yhtään ainuttakaan soittajaa vaan hän halus et jokainen soittaja soittaa tälle toimeksiantajalle ja toimeksiantaja itse kyselee tietyt asiat niiltä siinä puhelimesta ja samalla kuuntelee minkälainen ääni niillä ihmisillä on. Haluaako hän semmosella äänellä et heidän yrityksensä esiintyy, minkälainen imago ja käsitys asiakkaille sitten välittyy sen äänen kautta. Eli hän raakkas sieltä ne äänet, jotka hän halus ja sitten kaikki ei päässy siihen kampanjaan mukaan sillä perusteella, et toimeksiantaja ei hyväksynyt sitä ääntä.”*

Vaikka työntekijöiden ikä määrittää heidän työtehtäviään, se ei välttämättä rajaa ketään pois, sillä erilaisille toimeksiantajille tarvitaan erilaisia ääniä. Toimeksiantajat voivat tuotteensa mukaan toivoa esimerkiksi nuorekasta ja sporttista ääntä. Jotkut toimeksiantajat puolestaan suosivat aikuista, varttuneempaa, ääntä, josta kuuluu elämäkokemus, yleisivistys ja kyky keskustella asiakkaan kanssa muullakin kuin pinnallisella tasolla. Tällaista ääntä haastatteluissa kuvattiin luotettavaksi ja vakuuttavaksi ääneksi.

Yhteyskeskuksessa työtehtäviin, jotka liittyvät terveyteen ja intiimiin ruumiiseen keskittyviin tuotteisiin tai palveluihin on valikoitu vain naissoittajia. Tekniseen tukeen ei panna työskentelemään nuoria tyttöjä, koska he eivät kuulosta vakuuttavilta. Sen sijaan nuori poika voi työskennellä teknisessä tuessa, jos hänellä on miehekäs ääni. Ylipäänsä teknisten palveluiden tai tuotteiden kanssa työskentelemään valikoidaan naisia useammin miehiä. Samanlainen sukupuolen mukainen valikointi on havaittu aiemmissa tutkimuksissa (Korvajärvi 2002, 11–12; Belt ym. 2002, 25–26). Näin ikä ja sukupuoli kietoutuvat työnjakoon, vaikka suuri osa tuotteista ja palveluista on sellaisia, joissa tietty sukupuoli ei ole ehdoton edellytys. Soittajien on tuotettava sukupuolensa ja edustamansa tuotteen mukainen ääni puhelimesta. Näin ollen myös sukupuolen pitää kuulua äänestä, muuten sillä ei ole merkitystä asiakaskontaktissa.

Työpaikkakulttuuriin sekä työtehtäviin on sisään kirjoitettu sukupuolittyyli, joilla Paula Kuosmanen (2002) tarkoittaa sukupuolen mukaisia odotuksia ja sukupuolen mukaista toimintaa. Hän huomauttaa, että sukupuolittyyli ovat avoimesti tai kätkeytyneet heteroseksualisoituja. Työtehtäviin kietoutuneet sukupuolittyyli koskevat ruumiiseen kirjoittautuneita sukupuolittuneita liikku- ja vuorovaikutustyyliä, eleitä ja äänenpainoja. Kuosmanen mukaan nämä sukupuolittyyli tuottavat toistettuina sukupuoliesityksiä, joista tulee ajan mittaan osa työpaikan kulttuuria.

Asiakastyössä heteroseksualisoitu sukupuoli ilmenee esimerkiksi käsityksenä siitä, että miessoittajien selkeästi miehinen ääni vetoaa naisasiakkaisiin. Tiiminvetäjä Joanna toteaa: *”Jos lähestytään paljon naisasiakkaita, niin on ihan hyvä, et siel on miehiä. Ne tykkää tämmöset keski-ikäiset naiset, et siellä on miesääni. Se on ihan totta, kyllä teho paremmin aika useinkin.”* Vastaavasti naissoittajat osaavat ”lirputella miehille”, kuten asia ilmaistiin. Haastatteluista kävi ilmi, että soittajien äänet, puhutavat ja asiakaskontaktit heteroseksualisoidaan kyseenalaistamattomasti eikä muunlaisille seksuaalisuuksille anneta tilaa tai mahdollisuutta. Haastatteluissa heteroseksualisoitu sukupuoli tuli esiin nimenomaan asiakastyössä, mutta ei suhteessa työtovereihin.

### Ääniruumiin estetiikka

Haastatteluista minulle syntyi vaikutelma, että tutkimuskohteeni työnantaja ja johto eivät liiemmin kiinnitä huomiota työntekijän ulkonäköruumiiseen. Sen sijaan huomio kiinnitetään työntekijän ääneen ja puheeseen, joita kuunnellaan jatkuvasti ja joista työntekijät myös saavat palautetta. Haastatellut, myös miehet, tunnistivat kuitenkin heihin asiakkaiden taholta kohdistuvat ulkonäkövaatimukset. Heistä parikin toteaa, että jos yhteyskeskuksessa otetaan käyttöön näköpuhelimet, lisää se vaatimuksia heidän työnsä. Yksi haastatelluista pohti, kuinka asiakkaita voisi huijata näköpuhelimessa uskomaan työntekijöiden esteettisyyteen. Näin äänen avulla rakennettuja mielikuvia kommentoi soittaja Leena:

*”Varmaan oikeesti ne asiakkaat siellä toisessa päässä kuvittelee, että nyt sieltä soittaa semmonen nelikymppinen hyvännäkönen nainen jakkupuku päällä. Ja sit kun ne näkis että millasia ihmiset täällä oikeesti, tän näkösenä kun me täällä tukka pystyssä ja kaikkee, ni ei ne varmaan ostais oikeesti.”*

Erilaisissa palveluammateissa toimivilta henkilöiltä, niin naisilta kuin miehiltäkin, edellytetään usein huoliteltua ulkonäköä ja käytöstä. Tätä tyylieltyä työssä esiintymistä on kutsuttu esteettiseksi työksi (Witz ym. 2003, 34). Esteettisessä työssä ruumiillisuus, sukupuoli sekä ulkonäkö kietoutuvat tiiviisti yhteen. Esteettisen työn vaatimuksia ei yleensä ole kirjattu työpaikkailmoitukseen tai työsopimukseen, mutta esimerkiksi toive työpaikkahakemukseen liitettävästä valokuvasta on melko varma viite työssä vaadittavasta esteettisyydestä. Yhteyskeskuksissa ei työntekijöiltä edellytetä esteettistä ulkonäköä, koska kontakti asiakkaan ja soittajan välillä rakentuu ilman näköyhteyttä. Soittajan ulkomuodon ei tarvitse olla erityisen huoliteltu, eikä ruumiin – äänen tuottamista lukuun ottamatta – tiukassa kontrollissa. Palveluammateissa työntekijöiden on ruumiinsa avulla välitettävä asiakkaille organisaatioon ja tuotteisiin sopivaa mielikuvaa (Brewis 2000, 176). Yhteyskeskuksessa soittajat välittävät tuotteisiin sopivia mielikuvia äänensä avulla.

Työntekijöiden esteettisen työn edellytetään sopivan mielikuviin, joita yritys haluaa asiakkaisaan herättää. Mielikuvien luominen alkaa yrityksen rekrytoidessa tietyn ikäisiä, näköisiä ja kokoisia henkilöitä. Ruumiin muokkaaminen jatkuu kun työntekijät tuottavat ja sopeuttavat ruumiinsa työn ja työnantajan vaatimusten mukaiseksi (Tyler & Hancock 2001). Tällainen esteettinen työ tekee työntekijän ruumiista raaka-ainetta, jota muovataan työssä esitettyjen edellytysten saavuttamiseksi. Muovaaminen saattaa jatkua työajan jälkeen ruumiin hoitamista, puhdistamista ja liikuntaa kontrolloimalla. Samoin työ voi suunnata työntekijän harrastuksia. Esimerkiksi puhetyöläisen vapaa-aikaan ei ole hyvä kuulua ääntä rasittavia tai vahingoittavia harrastuksia. Tällaisten harrastusten välttämisen voi katsoa olevan osa työntekijöiden sisäistämää, omaehtoista kontrollia.

Pukeutuminen ja ulkonäkö toimivat kulttuurisina koodeina, joita lukemalla ihmisiä luokitellaan. Sosiaalinen järjestys edellyttää pukeutumista aseman tai tehtävän mukaan. Lisäksi tilanteeseen sopivaa pukeutumista pidetään myyntityössä ammattiin sisältyvänä taitona (Aholainen 2003). Ruth Buchanan ja Sarah Koch-Schulte (2000, 36–37) kertovat yllättyneensä työntekijöille annetuista tarkoista pukeutumissäännöistä ka-

nalalaisissa yhteyskeskuksissa. Naisilta vaadittiin pukeutumista housupukuun tai puolihameeseen. Miehet käyttivät kauluspaitaa ja solmiota paitsi perjantaisin, jolloin solmion saattoi jättää pois. Näkyviä tatuointeja paheksuttiin, eikä muita lävistyksiä hyväksytty kuin naisten korvakorut. Hiusten edellytettiin olevan ”normaalin” väriset, siistit ja miehillä lyhyet. Tämä kaikki normittaminen tapahtui siitä huolimatta, että asiakkaat eivät voineet nähdä työntekijöitä. Tutkijat olettivat pukeutumissääntöjen olevan seurausta joko yhteyskeskuksen asiakastyön professionaalisuuden tietoisesta rakentamisesta tai kurinpitovallan ilmenemisestä ulkonäkövaatimusten kautta tai molemmista.

Tämän kaltaisia vaatimuksia ei tarkastelemlani työpaikalla esiintynyt, vaan soittajat näyttivät pukeutuvan melko huolettomasti ja ilman ohjausta ulkoapäin. Yksi syy ulkonäkövaatimusten puuttumiseen voi olla työntekijöiden suuri vaihtuvuus: työntekijöiden rekrytointi ja koulutus vaativat yrityksen johdolta paljon aikaa ja työtä. Toiseksi, tiukat pukeutumissäännöt eivät oletettavasti lisää työpaikan houkuttavuutta työnhakijoiden keskuudessa. Yrityksessä työskentelee paljon läpikulkutyövoimaa, kuten esimerkiksi opiskelijoita, joiden professionaalisuuden rakentaminen tai kurinpitovallan alle saattaminen lienee epätarkoituksenmukaista. Kolmanneksi, yritys hakee vielä monessa suhteessa linjaansa, mistä kertovat nopeasti muuttuvat tilanteet organisaatiossa ja jatkuvat henkilövaihdokset.

Yhteyskeskus tarjoaa mahdollisuuden myös joillekin vähemmistöryhmille, joiden työllistyminen voi olla muuten vaikeaa. Tällainen oli esimerkiksi yhteyskeskuksiin soittajiksi palkattujen romaninaisten tilanne. Työnantajien ennakkoluulot vaikeuttavat koulutettujenkin romanien työllistymistä (Suomen romanit 2004, 13). Romanin toimiminen palveluammattisissa ei liene tavanomaista etenkin silloin, jos he yhteyskeskuksessa työskentelevien romanien tavoin pukeutuvat perinteiseen romaniasuun. Jos työntekijät haastatellaan ja palkataan puhelimen välityksellä, siis asiakastyön kanssa samalla tavalla, eivät ulkonäköön liittyvät seikat vaikuta rekrytointitilanteessa. Aivan suoraan puhelimesta ei ketään haastatelluista työntekijöistä oltu palkattu, vaikka ensimmäinen kontakti työnhakijan ja rekrytoinnista vastaavan henkilön välillä oli tapahtunut puhelimitse.

Työnantajan näkökulmasta romanit voivat toimia soittajina ja puhua suomea ilman pelkoa siitä, että asiakkaiden mahdolliset ennakkoluulot romanien kulttuurista kohtaan heräisivät. Sen sijaan murtaen suomea puhuvat maahanmuuttajat eivät ole tutkimuskohteena olevalle yhteyskeskukselle potentiaalista työvoimaa. Haastatteluista kävi ilmi, että soittotyötä oli kokeillut yksi työstä hyvin innostunut maahanmuuttaja. Murrettu suomi herätti kuitenkin suomalaisissa asiakkaissa niin voimakkaita kielteisiä reaktioita ja epäluuloa, ettei hän voinut eikä enää edes halunnut jatkaa soittajana. Soittajien kulttuuritaustan näkökulmasta suuri ero onkin siinä, onko etninen tausta visuaalinen vai puheessa erottuva tekijä.

### **Ääniruumis emotionaalisessa työssä**

Asiakastyössä yhteyskeskuksen soittajilta edellytetään myönteisyyttä, ystävällisyyttä ja iloisuutta. Haastatteluissa tuli toistuvasti esiin se, miten tärkeä yhteyskeskuksen työntekijöille on puhelinhymy. Puhelinhymyllä tarkoitetaan puhelimesta asiakkaalle välittyvää ystävällisyyttä. Puhelinhymyn aikaansaamiseksi työntekijät todella hymyilevät keskustellessaan asiakkaan kanssa, jolloin hymy kuuluu heidän äänessään. Puhelinhymy on osa esteettiseen työhön sisältyvää emotionaalista työtä, jota usein kutsutaan palveluhenkisyudeksi.

Arlie Russell Hochschildin (1979; 1983) käsite emotionaalinen työ viittaa työntekijän tunteiden hallitsemiseen palveluammateissa ja asiakaspalvelulle suotuisan mielen tilan ylläpitoon. Emotionaalisessa työssä työntekijän tunteet ovat osa työpanosta, jonka työnantaja maksamallaan palkalla työntekijältä ostaa. Samalla tunteet ovat ruumiissa koettuja ja ruumiissa peiteltyä tai korostetusti näkyviä tiloja (Julkunen 2003, 37).

Emotionaalisessa työssä on Hochschildin (1983, 33, 187) mukaan erotettavissa kaksi eri tasoa. Pinnallinen emotionaalinen työ tarkoittaa tunteiden teeskentelemistä muille, mutta ei itselle. Työntekijä osaa erottaa sen, mitä hän todella tuntee tai tuntisi, jos hän ei työtä tehdessään teeskentelisi jotakin muuta tunnetta. Pinnallinen emotionaalinen työ ei merkitse yhtä kokonaisvaltaista, työntekijää vahingoittavaa tunnetilaa kuin syvä emotionaalinen työ, jossa tunteiden teeskentelyn kohteena on työntekijä itse yhtä paljon kuin asiakaskin. Työntekijä ei enää tiedä mitä hän tuntisi ”oikeasti”, jos hän lakkaisi

tuntemasta asiakaspalvelutilanteeseen sopivaksi muokattua tunnetta. Näin työntekijän tunteva ruumis on sulautunut osaksi organisaatiota ja siitä on Tylerin ja Hancockin (2001) sanoin tullut valvonnan sisäistänyt organisaatiuruumis.

Hochschildin näkemystä pinnallisesta ja syvällisestä emotionaalisesta työstä on kritisoinut Anne Witz kollegoineen (2003, 36–37). He kysyvät, voiko tunnetta tuntevaa minää koskaan erottaa tunnetta näyttävästä ruumiista. Toisin sanoen: miten määritellä raja, joka erottaa pinnallisen ja syvällisen emotionaalisen työn toisistaan? He toki myöntävät tärkeäksi Hochschildin huomion, jonka mukaan työväline ja hallinnan kohde eivät ole vain kasvot ilmeineen vaan sitä ovat myös työntekijän tunteet. Kuitenkin he päätyvät siihen, että pinnallinen emotionaalinen työ yhdistyy helposti epäautenttiseen ruumiiseen ja samalla syvällinen emotionaalinen työ sisimpään, joka ymmärretään autenttisenä ja tuntevana minuuden ytimenä.

Työntekijän näkökulmasta asettuminen tunnesuhteeseen asiakkaan kanssa ei ole vain omien tunteiden alistamista yhteyskeskuksen palvelukseen. Emotionaalinen työ tuo soittajien samankaltaisina toistuviin työpäiviin mielekkyyttä, vaihtelua sekä kokemuksen autonomiasta. Näin soittajat kokevat työnsä monipuoliseksi huolimatta siitä, että he kysyvät asiakkailta jatkuvasti samoja asioita. Monipuolisuuden kokemus toistuu soittajien haastatteluissa. Soittajien saamat vastaukset ovat erilaisia, mikä tekee asiakaskontaktista aina uudenlaisen. Haastatteluissa soittajat toivat esiin emotionaalisesta työstä seuraavan monipuolisuuden kokemuksen. Tämä päätelmä on yhdenmukainen Korvajärven (1999, 356–357) tulosten kanssa.

Naisten ja miesten tunne-elämän on oletettu poikkeavan toisistaan niin, että naiset nähdään tunteikkaampia kuin miehet, myös työssään. Yhteyskeskuksen asiakastyössä naisten odotetaan tekevän enemmän emotionaalista työtä. (Belt ym. 2002, 25–26; Fineman 2000, 5.) Myös tiiminvetäjät tekevät emotionaalista työtä. Jotta soittajat jaksaisivat hymyillä asiakkaille, tiiminvetäjien tehtäviin kuuluu myös ottaa vastaan soittajien kielteiset tunneilmaukset. Tiiminvetäjät toimivat tarvittaessa likasankoina, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi. He tekevät osaksi työnjohtotehtävää sisältyvää emotionaalista työtä saadakseen

soittajat hyvälle tuulelle, viihtymään työssään ja tekemään työnsä hyvin.

Yhteyskeskuksen soittajat edustavat ensisijaisesti toimeksiantajayritystä ja asiakas kuulee yleensä vain toimeksiantajan nimen. Tästä johdun soittajan kulloisessakin asiakaskontaktissa tekemä emotionaalinen työ on riippuvainen siitä mielikuvasta, jonka toimeksiantajayritys haluaa antaa itsestään ja tuotteestaan. Emotionaalinen työ riippuu myös markkinoitavan tuotteen kohderyhmästä. Tuotteeseen tai palveluun sopivien mielikuvien onnistunut herättäminen emotionaalisen työn avulla on osa soittajien ammattitaitoa.

Haastattelujen perusteella työntekijät ovat herkkiä kuuntelemaan asiakkaan ääntä ja mielen tilaa. Ammattitaitoa on kuunnella asiakasta intensiivisesti ja tehdä hyvin lyhyessä ajassa – käytännöissä sekunneissa – päätös siitä, miten käyttää ääniruumistaan erilaisten asiakkaiden kanssa. Soittajat vaihtelevat puhetapaansa asiakkaan ja tilanteen mukaan, toisin sanoen he käyttävät ääntään voimavarana erilaisten tuotteiden markkinoinnissa. Seuraavassa sitaatissa Asta kuvailee tätä toimintaa:

*”Mä oon oppinu tietään ihan tarkkaan miten puhua keski-ikäiselle miehelle tai kahdeksantavuotiaalle tytölle. Niihin tehoo ihan eri tyyli. Se pitää kahden sekunnin aikana kuulla mimmonen tyyppi siel on langan päässä ja miten siihen pitää suhtautua. Et ollako tosi asiallinen vai ehkä semmonen rempseempi. Tai sit ehkä hyökkäävämpi. Et jos ei kuule millanen asiakas on, niin kauppa ei tule varmasti. Jos se ei nyt sitten jostain kummallisesta sattumasta halua vaan ottaa sitä.”*

Emotionaalisessa työssä voidaan erottaa toisaalta halutun tunteen aikaansaaminen ja toisaalta jo olemassa olevan, yleensä kielteiseksi tulkitun tunteen tukahduttaminen. Halutun tunteen aikaansaaminen ja olemassa olevien tunteiden tukahduttaminen rinnakkain erottaa emotionaalisen työn tunteiden hillitsemisestä ja pidättelystä. (Hochschild 1979, 561.) Tämä tulee käytännössä esiin kun yhteyskeskuksen asiakkaat antavat epäasiallista palautetta. He voivat olla vihaisia jos heille soitetaan huonoon aikaan. Toisaalta asiakkaat eivät välttämättä ole hyvän tuulisia vaikka itse soittavat yhteyskeskukseen, kuten Riitta kertoo: *”Jos ne soittaa tonne asiakaspalveluun, niin ei ne kauheen mukavia aina ole,*

jos on jotain pielessä siinä laskutuksessa tai mistä tahansa.”

Kun asiakas itse soittaa asiakaspalveluun turhautuneena ja äkeänä, kuuluu työntekijän tehtäviin saada asiakas paitsi rauhoittumaan, myös lopulta tyytyväiseksi ja hyväntuuliseksi. Kielteiset tunteet eivät saa kuulua äänestä, vaikka ne kasvoilla näkyisivätkin, kuten Henni kertoo: ”Välillä tuntuu, että sitä puhuu ja ilveilee toiselle ihmiselle ihan muita asioita, että nyt täällä on joku dorka. Että ottaa päähän. Sillon tosiaan pystyy näyttämään kaverille vieressä että tääl on joku, mutta kuitenkin puhua asiallisesti sen toisen kanssa.” Soittajien ammattilaisuuteen kuuluu se, ettei ikäviä puheluja jäädä murehtimaan, vaan siirrytään seuraavaan puheluun. Toisin sanoen soittajien on pysyttävä hyvällä tuulella asiakkaista huolimatta.

### Ääneen kiteytyvä ruumiillisuus

Yhteyskeskuksessa tehtävää asiakastyötä voi hyvällä syyllä kutsua ruumiilliseksi työkse, vaikka se ei ole fyysisesti raskasta tai fyysisesti erityisen kuluttavaa. Työntekijöiltä vaaditaan heidän ääneensä kiteytyvää ruumiillisuutta. Yhteyskeskustyössä monenlaiset ääniruumiit ovat periaatteessa toivottavia, mutta käytännössä vain tietyissä, työnantajan ja toimeksiantajien määrittelemissä ja kontrolloimissa rajoissa. Näitä rajoja ovat esimerkiksi tuotteeseen sopiva ikä, kaksi toisistaan erotettavissa olevaa sukupuolta sekä oletus heteroseksuaalisuudesta ja esteettisyydestä. Näin yhteyskeskukset tarkoituksellisesti ylläpitävät oletusta, että heidän työntekijänsä ovat viriilejä ja viehättäviä, vaikka samalla voivatkin tarjota työpaikan niille, joiden on ulkonäköruumiinsa takia vaikea työllistyä muihin asiakaspalvelutehtäviin.

\*\*\*

Kiitän kahta nimetöntä asiantuntijakommentaattoria heidän rakentavista kommentistaan. Lisäksi kiitän hyvistä ehdotuksista Päivi Korvajärveä, Tuula Juvosta ja Tampereen yliopiston naistutkimuksen laitoksella toimivaa jatko-opiskelijoiden ryhmää.

Yhteyskeskuksessa tehtävään esteettiseen työhön sisältyy olennaisena osana emotionaalinen työ, joka asiakastyössä merkitsee ruumiillista myönteisten tunteiden ilmaisemista ja samanai-kaista kielteisten tunteiden tukahduttamista. Turhautumisen, kiukun tai epäystävällisyyden ilmaise-minen ei kuulu esteettisyyteen vaan soittajien on välitettävä asiakkaalle ääniruumiinsa avulla myönteistä kuvaa sekä yrityksestä että tuotteista joita he edustavat. Etenkin naisten odotetaan peittävän kielteiset tunteensa ja olevan ystävällisiä sekä avu- liaita. Emotionaalinen työ merkitsee työntekijälle asettumista asiakastyölle suotuisaan mielentilaan, jolloin ruumiillisuus sisältyy ikään kuin automaatisesti työtehtäviin ja siihen palveluhenkisytyteen, jonka avulla asiakastyötä tehdään. Palveluhenki- syydeksi kutsutut esteettinen ja emotionaalinen työ ovat osa työntekijöiden ruumiiden kontrollia riippumatta siitä, ovatko ruumiillisuuteen liittyvät vaatimukset ääneen lausuttuja vai eivät.

Soittajien työ on aivan konkreettisesti nä- kymätöntä asiakkaille, koska yhteyskeskuksissa työskennellään puhelimitse. Työntekijä ja asia- kas eivät kohtaa samassa tilassa vaan vuoro- vaikutus tapahtuu teknologian avulla luodussa tilassa. Lisäksi yhteyskeskukset ovat näkymät- tömiä, koska työn luonteeseen kuuluu kontakti asiakkaisiin toimeksiantajan, ei yhteyskeskuksen nimissä. Tämän kaksinkertaisen näkymättömyy- den seurauksena voi olla asiakaspalveluammatti- en, palkkojen sekä arvostuksen eriytyminen niin, että asiakkaiden kanssa kasvokkain työ- kentelevät vain nuoret ja kauniit, hyväpalkkai- set ihmiset. Tällainen työmarkkinoiden ruumin mukainen segregoituminen kaventaa entises- tään yksilön ammattia ja työpaikkaa koskevia valinnan mahdollisuuksia.

### Kirjallisuus

- AHOLAINEN, J. (2003) *Organizational Identity and Work Dress. Observing Sales Personnel in an Insurance Company. Social Psychological Studies 10*. Helsinki: University of Helsinki.
- ALASUUTARI, P. (1999). *Laadullinen tutkimus. Kolmas uudistettu painos*. Tampere: Vastapaino.
- BELT, V., RICHARDSON, R. & WEBSTER, J. (2002). *Women, Social Skill and Interactive Service Work in Telephone Call Centres. New Technology, Work and Employment, 17*, 20–34.
- 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 (s. 116–184)*. London: MacMillan Press.
- BREWIS, J. & SINCLAIR, J. (2000). *Exploring Embodiment: Women, Biology and Work*. Teoksessa J. Hassard, R. Holliday & H. Willmott (toim.), *Body and Organization (s. 192–214)*. London: Sage.
- BUCHANAN, R. & KOCH-SCHULTE, S. (2000). *Gender on the Line: Technology, Restructuring and the Reorganization of Work in the Call Centre Industry*. Ottawa: Status of Women Canada.
- CAMERON, D. (2000). *Good to Talk? Living and Working in a Communication Culture*. London: Sage.
- FINEMAN, S. (2000). *Emotional Arenas Revisited*. Teoksessa S. Fineman (toim.) *Emotions in Organizations (s. 1–24)*. London: Sage.
- 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 (s. 108–129)*. London: Sage.
- HOCHSCHILD, A. R. (1979). *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology, 85*, 551–575.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles & London: University of California Press.
- HONKASALO, M-L. (1984). *Valta, valvonta ja naisten työ. Valvonta ja vastarinta eräissä naisvaltaisissa tehtaassa*. Teoksessa L. Husu & M-L. Honkasalo (toim.), *Työ, nainen ja tutkimus. Valtioneuvoston kanslian monisteita 2 (s. 140–178)*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- HONKASALO, M-L. (1993). *Kipeät ruumiit*. Teoksessa P. Korvajärvi, R. Nätkin & A. Saloniemi (toim.) *Tieteen huolet, arjen ihmeet (s. 92–105)*. Tampere: Vastapaino.
- JULKUNEN, R. (2003). *Kuusikymmentä ja työssä*. Jyväskylä: SoPhi.
- JULKUNEN, R. (2004). *Sosiaalipolitiikan ruumis*. Teoksessa E. Jokinen, M. Kaskisaari & M. Husso (toim.), *Ruumis töihin. Käsite ja käytäntö (s. 17–40)*. Tampere: Vastapaino.
- KOIVUNEN, T. (2004). *Työhön sitoutuminen yhteyskeskuksessa. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma*. Tampere: Tampereen yliopisto [haettu 22.5.2006] Löytyy osoitteesta < <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00296.pdf>>.
- KORVAJÄRVI, P. (1999). *Palvelut, tietotekniikka ja emotionaalinen työ*. *Psykologia, 34*, 349–359.
- KORVAJÄRVI, P. (2002). *Locating Gender Neutrality in Formal and Informal Aspects of Organizational Cultures*. *Culture and Organization, 8*, 101–115.
- KORVAJÄRVI, P. (2004). *Women and Technological Pleasure?* Teoksessa T. Heiskanen & J. Hearn (toim.), *Information Society and the Workplace. Spaces, Boundaries and Agency (s. 125–142)*. London: Routledge.
- KUOSMANEN, P. (2002). *Lesbovanhempien taktiikat, perhe-esitykset ja sukupuolityylit työmarkkinoilla*. Teoksessa J. Lehtonen (toim.), *Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt työelämässä. Raportteja 269 (s. 53–64)*. Helsinki: STAKES.
- MCDOWELL, L. (1997). *Capital Culture. Gender at Work in the City*. Oxford: Blackwell.
- MORGAN, D., BRANDTH, B. & KVANDE, E. (2005). *Thinking About Gender, Bodies and Work*. Teoksessa D. Morgan, B. Brandth & E. Kvande (toim.), *Gender, Bodies and Work (s. 1–15)*. London: Ashgate.
- PALIN, T. (1996). *Ruumis*. Teoksessa A. Koivunen & M. Liljeström (toim.) *Avainsanat. 10 askelta feministiseen tutkimukseen (s. 255–244)*. Tampere: Vastapaino.
- SUOMEN ROMANIT – FINITIKO ROMASEELE (2004). *Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- TES 2003–2005. *Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskeva työehtosopimus 1.2.2003–1.5.2005. Ohje työtehtävien sijoittumisesta vaatavuusryhmiin*. Helsinki: Palveluajolojen ammattiliitto PAM ry.
- TYLER, M. & HANCOCK, P. (2001). *Flight Attendants and the Management of Gendered 'Organizational Bodies'*. Teoksessa K. Backett-Milburn & L. McKie (toim.), *Constructing Gendered Bodies (s. 25–38)*. Houndmills & New York: Palgrave.
- VIRKKI, T. (2004). *Työelämän haavoittamat*. Teoksessa E. Jokinen, M. Kaskisaari & M. Husso (toim.) *Ruumis töihin. Käsite ja käytäntö (s. 218–239)*. Tampere: Vastapaino.
- WITZ, A., WALHURST, C. & NICKSON, D. (2003). *The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization*. *Organization, 10*, 33–54.