

Kuinka voin palvella? Työruumis palvelutaloudessa

■ *Jaana Parviainen, Taina Kinnunen ja Ilmari Kortelainen (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkiteollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 2016. 254 s.*

Ruumiillisuus ja työelämä on kirja, jota olen odottanut pitkään: se tuo työn ruumiillisuudesta käytyä kansainvälistä keskustelua Suomeen ja tuottaa siihen uusia kiinnostavia avauksia. Teos ei täyttänyt aivan kaikkia korkeita odotuksiani, mutta riittävästi ollakseen yksi kiinnostavimmista viime vuosina julkaistuista teoksista kotimaisen työelämäntutkimuksen kentällä. *Ruumiillisuus ja työelämä* on yhtä aikaa teoreettisesti kunnianhimoinen ja empiirisesti oivaltava. Ottaen huomioon, että siirtymä palvelutalouteen koskettaa lähes jokaista työikäistä suomalaista, sen ruumiillisia ulottuvuuksia on käsitelty suomenkielisessä tutkimuskirjallisuudessa suhteellisen vähän. Jaana Parviaisen, Taina Kinnusen ja Ilmari Kortelaisen toimittama yhteiskuntatieteitä, filosofiaa, kulttuuriantropologiaa ja kasvatustieteitä hyödyntävä teos paikkaa tätä aukkoa ja auttaa ymmärtämään jälkiteollisen palvelutyön luonnetta ruumiillisuuden teorioiden avulla.

Suomessa työtä on taivutettu palveluksi erityisesti ulkoistamalla tuotannon töitä sekä yksityistämällä julkisen sektorin töitä. Niinpä esimerkiksi siivoojista on tullut siivouspalvelualan ammattilaisia. Siirtymä palvelutalouteen on tuottanut myös uusia oikeanlaisen työruumiin hallintaan opastavia ammatteja, kuten työelämävalmentaja. Jälkiteollisessa taloudessa lähes kaikista ammateista on tehty palveluammatteja, jotka edellyttävät työntekijöiltä palveluasennetta ja asiakaslähtöi-

syyttä. Tästä on seurannut merkittävä sosiaalinen ja kulttuurinen murros, sillä työn muuttuessa palveluksi työn sisältö ja laatu rakentuvat väistämättä työntekijän persoonan, tunteiden ja vuorovaikutustaitojen varaan. Tätä murrosta ja sen seurauksia eri alojen tutkijoista koostuva kirjoittajajakaarti lähtee jäljittämään.

Teos jakautuu neljään osaan, jotka tosin eivät muodosta kovinkaan itsenäisiä tai toisistaan erottuvia kokonaisuuksia. Niinpä en rakenna arvioitani näiden kokonaisuuksien varaan, vaan käsittelen artikkelien pohjalta yleisellä tasolla palvelutalouden työruumista sekä nostan esiin kaksi artikkelia yhdistävää teemaa: ihanteellisen työruumiin sekä yksilöllistymisen. Minulla ei valitettavasti ole lyhyessä arviossani mahdollisuutta käsitellä jokaista teoksen 13 artikkelia, joten kuvailen lyhyesti vain niitä joissa valitsemani teemat kiteytyvät.

Teoksen avausartikkelissa toimittajat johdattelevat lukijan työruumiin ja palvelutalouden tutkimukseen. Palvelutaloudessa työruumiiseen kohdistuu erilaisia vaatimuksia kuin fordistisessa yhteiskunnassa; niinpä työruumiin analyysitkin painottuvat kirjassa fyysisen voimankäytön sijaan oikeanlaisen ulkomuodon tavoitteluun, ruumiillisilla eleillä ilmentäviin tunteisiin ja affekteihin sekä vuorovaikutuksen hallintaan. Toimittajat paikantavat tämänkaltaisen työruumiin tutkimuksen lähtölaukauksen vuoteen 1983, jolloin Arlie Hochschild julkaisi kirjansa *The Managed Heart*. Klassikoksi muodostuneessa tutkimuksessaan Hochschild tarkasteli tunteiden hallintaa työssä, minkä hän nimesi emotionaalisiksi työksi. Sittemmin työruumiin tutkimuskenttä on laajentunut ja tuottanut uusia näkö-

kulmia ja teoretisointeja. *Ruumiillisuus ja työelämä* -teoksen kirjoittajat hyödyntävät niistä erityisesti affektiteorioita, representatiivista tutkimusotetta sekä tilallisuuden analyysiä. Useat artikkelit ovat saaneet vahvoja vaikutteita feministisesti virittyneestä ruumiillisuuden tutkimuksesta. Näiden erilaisten lähestymistapojen avulla kirjoittajat jäljittävät työruumiin paikkaa jälkiteollisessa taloudessa.

Teknologian keskeinen rooli jälkiteollisessa taloudessa ei ole poistanut vaan pikemminkin korostanut inhimillisten kykyjen ja kohtaamisen merkitystä: palvelutalous saa voimansa elämyksistä ja elämyksellisyydestä, jotka syntyvät vuorovaikutuksen varaan rakennetuista palveluista. Tästä oivallinen esimerkki on Anne Kosken artikkeli *Palvelutalous selätti teknologiaikonin*. Artikkelissaan Koski jäljittää syitä siihen, miksi Nokia ei kyennyt enää vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entiseen tapaan. Nokian entisten IT-asiantuntijoiden haastatteluja analysoidessaan kirjoittaja tuo jännittävällä tavalla yhteen organisatoriset hierarkiat ja ruumiillisuuden tarkastelemalla tiimityötä tiimin jäsenten ruumiidenvälisyyden kautta. Kun tiimit eivät voineet enää toimia riittävän itseohjautuvasti, hiipui myös tiimin jäsenten halu laittaa oma ”persoonan peliin”. Kyllästyneisyyden syrjäyttäessä innostuneisuuden tiimeissä katosi myös kyky tehdä laitteita, jotka olisivat samalla palveluja.

Palvelutalouden ihanteellinen työruumis on kiinnostava yhdistelmä sosiaalisia taitoja, fyysisiä ominaisuuksia ja persoonallisuuden piirteitä. Taina Kinnunen ja Jaana Parviainen jäljittävät ihanteellista työruumista analysoimalla rekrytointikonsulttien käsityksiä ”hyvästä tyypistä”. Mira Karjalainen, Charlotta Niemistö ja Jeff Hearn puolestaan pohtivat, millainen on tietotyöalan ”voittajan tyyli”. Molemmat tekstit korostavat oikeanlaisen fyysisen olemuksen merkitystä työssä. Ulkonäön ajatellaan viestivän paitsi kantajansa fyysisistä, myös henkisistä ominaisuuksista. Hyvä fyysinen kunto on tärkeä pääoma työmarkkinoilla, koska sen ajatellaan resonoivan terveyden (ja vähien sairauslomien), mutta myös kurin ja

kyvykkyyden kaltaisten ominaisuuksien kanssa. Vastaavasti lihavuus liitetään niin fyysiseen kuin moraaliseenkin ”veltouteen”. Fyysiseen olemukseen kohdistuvat vaatimukset ovat kontekstisidonnaisia. Äärimmillään jopa ruumiillisia perustarpeita, kuten tarve syödä ja nukkua, voidaan pitää heikkoutena jotka työntekijän tulisi pystyä ylittämään.

Tähän liittyy yksilöllistyminen, mikä ihanteellisen työruumiin jäljittämisen ohella yhdistää teoksen artikkeleja. Erityisesti Sanna Rikalan työuupumusta ja Antti Saaren tietoisuustaitoja työssä tarkastelevat tekstit ovat erinomaisia esimerkkejä työelämän ongelmien yksilöllistämisestä ja sen seurauksista. Rikala osoittaa artikkelissaan, miten työuupumusta on tapana käsitellä erityisesti naisten liiallisesta kiltteydestä ja tunnollisuudesta johtuvana ongelmana. Ratkaisuksi tarjotaan yksilölähtöistä ”jämäkkyysoppia”. Antti Saari puolestaan tarkastelee tietoisuustaitojen (*mindfulness*) soveltamista opetustyössä. Jämäkkyysopin tapaan se on yksilöpsykologinen tekniikka, jolla työelämän rakenteisiin ja valtasuhteisiin liittyviä ongelmia pyritään ratkaisemaan yksilöitä muuttamalla. Molemmissa tapauksissa työelämän ongelmat, kuten työn kuormittavuuden lisääntyminen henkilöityvät, mikä pikemminkin kaventaa kuin lisää työntekijöiden vastarinnan mahdollisuuksia. Jämäkkyysoppi ja tietoisuustaitojen opettelu saattavat myös osoittautua yhtä uuvuttaviksi kuin kuormittavien työolojen sietäminen.

Vaikka artikkelit tuovat esiin työelämän epäkohtia työruumiin tutkimuksen näkökulmista, ei teoksen ihmiskuva ole lohduton saati uhriuttava. Taustalla on toki kriittinen näkemys siitä, miten palvelutaloudessa inhimilliset kyvyt valjastetaan uudella tavalla talouden palvelukseen. Silti kirjoittajat tuovat esiin myös työntekijöiden mitä moninaisimpia tapoja hyödyntää ruumiillisuutta työssään sekä sitä, miten ruumiillisuus voi olla työssä voimavara ja mielihyvän lähde. Vaikka on tärkeää tehdä näkyväksi tapoja, joilla jälkiteollinen talous ottaa ihmisen koko persoonan kilpailukyyn

edistämisen välikappaleeksi, ei tule myöskään sivuuttaa työntekijöiden kykyä löytää mielekkäitä toimintatapoja ja vastarinnan keinoja erilaisissa ympäristöissä.

Teoksen puute on artikkelikokoelmille tyyppillinen pieni lipsuminen ”laadunvalvonnassa”, mikä näkyy paikoitellen eheyden puutteena. Teoreettisten lähestymistapojen osalta artikkelien moniaineksisuus kylläkin rikastaa ruumiillisuudesta käytyä keskustelua ja johdattaa lukijan monenlaisiin ruumiillisuuden lukutapoihin. Sen sijaan metodologisesti kokoelmaa vaivaa paikoin löperöisyys. Erityisesti finanssipääoman ruumiillisuutta tarkastelevassa artikkelissa en ole kovinkaan vakuuttunut siitä, että viestinnän opiskelijoiden Björn Wahlroosista kirjoittaman elämäkerran pohjalta voidaan vakavissaan väittää jäljitettävän ”suomalaista ja kapitalistista poliittista taloutta laajemminkin” (s. 97). Onneksi artikkelit

ovat kuitenkin pääosin myös metodologisesti tarkkoja ja aineistot rikkaita.

Ruumiillisuus ja työelämä on kokoelma kiinnostavia ja oivaltavia analyysejä palvelutalouden työruumiista. Se nostaa esiin kysymyksiä ja teemoja, joita on toisinaan pidetty työelämäntutkimuksen valtavirrassa epäkiinnostavina tai marginaalisina, kuten työelämän pehmeät, ”feminiiniset” taidot vastapainona jälkikapitalistisen talouden teknologiainnolle. Kirjoittajien ääni on kriittinen, analyttinen ja tutkimusta uudistava. Teoksen ytimessä on kysymys, mitä ihmisille ja sosiaalisille suhteille tapahtuu jälkitekollisen talouden persoonallisuuden markkinoilla (s.75). Niinpä *Ruumiillisuus ja työelämä* tarjoaa kiinnostavaa luettavaa kaikille, niin opiskelijoille kuin tutkijoillekin, joita tämä kysymys kiinnostaa.

Hanna Ylöstalo