

# Palvelua nuorille!

## län esittäminen, asemat ja naamioituminen palvelukohtaamisissa

*Ari Kuusmin & Eliisa Kylkilahti & Minna Autio*

**Nuoret kohtaavat kuluttajina ja työntekijöinä lukuisia erilaisia arkielämän palvelutilanteita, joissa tuotetaan ja uusinnetaan kulttuurisia asemia. Tutkimme artikkelissamme sitä, miten nuoret kohdataan palvelutilanteissa ja millaisia asemia kulttuurissamme on tarjolla nuorille kuluttajille ja asiakaspalvelutyöntekijöille. Tutkimusaineistona ovat palvelua kuvaavat tarinat, joissa nuoria, nuoruutta ja nuorta ikää on kuvattu osana sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Analysoimme sitä, miten (nuori) ikä sekä siihen liitetyt valtarakenteet tuottavat nuorten paikkaa palvelukulttuurissa. Tarinoissa nuoruus ilmenee ongelmana, joka aiheuttaa sivuutetuksi tulemistä ja kohtaamattomuutta palvelussa. Sen sijaan aikuisella on valtaa sekä kuluttajana että asiakaspalvelutyöntekijänä määritellä nuoren asemaa. Palvelukohtaamisessa iän perusteella määräytyviä asemointeja voidaan kuitenkin kyseenalaistaa ja määritellä uudelleen muokkaamalla omaa esiintymistä. Kulttuurisesti uusia asemia avautuu ikään naamioitumisen kautta eli iän merkityksiä (yli)korostamalla ja niillä leikittelemällä.**

Asiasanat: asema, asiakaspalvelu, esitys, kuluttaja, nuoruus



**K**ulutussyhteiskunnassa nuoruutta ihannoidaan ja sillä on jopa ikoninen asema. Nuoruutta halutaan, sitä ostetaan ja sillä myydään. Nuorille kulutuskulttuuri tarjoaa siirtymäriittejä aikuisuuteen sekä mahdollistaa talo-

udellisten ja sosiaalisten taitojen harjoittelun. Kuluttajana ja työntekijänä toimiminen on osa nuoren itsenäistymistä sekä kasvua kulutussyhteiskunnan jäseneksi (Miles 2000, 106). Tutkimuksissa nuoret kuluttajat on asemoitu niin impulsiivisiksi tuhlareiksi ja hedonisteiksi

kuin kriittisen poliittiseksi ja säästäväsiksi (Brusdal & Lavik 2005; Wilska 2003; Autio 2006). Heitä on myös pidetty mainonnan keskeisenä kohderyhmänä (Heinonen 2007) ja teknologian suhteen tienraivaajina uusille kulutuskäytännöille (Moisander ym. 2007). Nuorten tyyli, status, rahankäyttö ja tavarasuhde sekä ekologinen kulutus ovat jatkuvasti olleet tutkimuksen kohteina (Miles 2000; Wilska 2003; Autio 2006), mutta nuorten palvelukulutuksen tutkiminen on toistaiseksi ollut vähäistä. Nuorena saadut palvelukokemukset osoittavat nuoren asemaa yhteiskunnassa (Goffman 1983/2012, 339) sekä rakentavat käsitystä kuluttajuudesta ja asiakaspalvelutyöstä (Autio 1998).

Asiakaspalvelua ja palvelukohtaamista ohjaavat lähtökohtaisesti yhdenvertaisuuden ja kohteliaisuuden periaatteet (Goffman 1983/2012). Tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että kasvokkainen vuorovaikutus näyttäytyy palveluissa usein epätasa-arvoisena. Hiljattain on tutkittu esimerkiksi sitä, miten sukupuolen (Maijala 2012; Kuismin & Kylkilähti & Autio 2013), etnisen taustan (Urh 2011) ja fyysisen koon (Valtonen 2013) merkitykset jäsentävät kokemusta asiakkaana kohdatuksi tulemisesta. Palveluita tutkittaessa nuoruus on kuitenkin pelkistynyt usein numeeriseksi iäksi ja asiakassegmentiksi, jonka on tavallisesti todettu toivovan palvelua samanikäisiltä (Wägar & Lindqvist 2010).

Nuorisotutkimuksessa asiakkuutta, palvelunlaatua ja asiakaskeksisyyttä on tarkasteltu pääosin julkisen palvelujärjestelmän kontekstissa eli esimerkiksi sosiaali-, terveystyövoima-, ja neuvontapalveluiden yhteydessä (Aaltonen & Berg & Ikäheimo 2015; Palola & Hannikainen-Ingman & Karjalainen 2012; Gibson & Cartwright 2014; Drake 1996). Nuorten kulutuksen ja asiakkuuden tarkastelussa on usein keskitytty erilaisiin ongelmiin ja lieveilmiöihin (Autio 2006, 19). Viime aikoina nuoria on tarkasteltu myös aktiivisi-

na toimijoina, ”tavallisina” rahankäyttäjinä kaupallisen nuorisokulttuurin näyttämöillä, kuten levykaupassa, elokuvateatterissa ja hampurilaisravintolassa (esim. Rosenberg 2014).

Asiakkuuden ja palvelujen kuluttamisen ohella palvelutyö on osa monen nuoren arkea ja usein ensimmäinen kosketus työelämään. Palvelut ja asiakaspalvelutilanteet ovat siten osa nuorten itsenäistymistä (Autio 1998). Palvelutyössä on kyse esiintymisestä oman roolin ja palvelukontekstin edellyttämällä tavalla (Hochschild 1983/2003; Goffman 1971), esiintymisen hallitseminen palvelunäyttämöllä onkin keskeinen työelämätaito. Palvelutyössä ikä, sukupuoli, ihonväri ja ruumiinmuodot tulevat osaksi asiakaspalvelijan roolia ja palvelukonseptia (Forseth 2005, 441). On esimerkiksi osoitettu, kuinka nuoret naisasiakaspalvelijat puetaan feminiinisyyttä korostaviin työasuihin ja heitä kannustetaan flirttailemaan asiakkaille (Hall 1993). ”Vääränlainen” esiintyminen, kuten lävistyksiset tai tatuoinnit on sen sijaan monissa tehtävissä peitettävä. Erityistä uskottavuutta edellyttävissä palvelutilanteissa, kuten lääkärin vastaanotolla ja pankissa, kaikenikäisten kuluttajien on väitetty hakeutuvan vuorovaikutukseen ensisijaisesti aikuisten asiakaspalvelijoiden kanssa nuorten sijaan (Wägar & Lindqvist 2010).

Palvelu- ja nuorisotutkimuksen keskustelut ovat kohdanneet, kun huomio on keskittynyt nuorten oleskeluun ja ajanviettoon kauppakeskuksissa. Hengaillessaan nuoret eivät toteuta kaupallisen tilan ensisijaista funktiota, kaupankäyntiä (Kiilakoski ym. 2011), vaan heidän hengailukäytäntönsä määrittelevät kaupallista tilaa uudelleen (Lehtonen 1999; Tani 2011). Nuoret, nuoriso ja nuoruus muodostavatkin jännitteitä kulutuskulttuurissa, jossa ”oikeiden” paikkojen ja toimijuuksien määrittely on aikuisyhteiskunnasta lähtevää (Hoikkala 1989). Kaupallisen tilan määrittelyvallasta

ja oikeudesta oleskella käydään kamppailua, eivätkä fyysiset paikat ole siten neutraaleja (Kiilakoski ym. 2011). Kaupallisissa tiloissa käydään kamppailua myös toimija-asemista.

Tutkimme artikkelissamme, miten nuoria kohdellaan ja nuori ikä kohdataan palvelutilanteissa sekä millaisia asemia kulttuurimme tarjoaa nuorille palvelujen kuluttajina ja työntekijöinä. Analysoimme palvelukohtaamisista kerrottuja tarinoita ja kysymme, miten ja millaiseksi nuorten asema niissä rakentuu. Tutkimusote asettuu kulttuurintutkimuksen perinteeseen, jolloin kertomukset esimerkiksi nuoruudesta tai miellyttävästä palvelusta ymmärretään todellisuutta tuottaviksi kulttuurituotteiksi. Analyysi osoittaa, miten palvelukohtaiset ylläpitävät hierarkkisia valtasuhteita nuorten ja ”keski-ikäisten” välillä. Iän kautta määrittyvät asemat ohjaavat esiintymistä palveluvuorovaikutuksessa ja asemat näyttäytyvät jähmeinä. Nuoren asemaan liitetty osaaminen ja osallistuminen ovat aikuisen asemaa rajatumpia, eikä nuoren odoteta saavan tai antavan yhtä hyvää palvelua aikuiseen verrattuna. Toisinaan nuoren ei odoteta saavan palvelua lainkaan. Asiakkaan nuori ikä näyttää olevan kulttuurissamme pätevä syy tulla ohitetuksi ja olla saamatta palvelua. Palvelukohtaamisessa tuotetun aseman uudelleenmäärittelyyn on kuitenkin mahdollisuuksia ja ikään liittyviä merkityksiä voidaan käyttää myös tarkoitushakuisesti. Esimerkiksi vaatetuksen avulla voidaan muokata omaa esiintymistä, josta ikään liittyvät tulkinnat tehdään.

## Nuoruuden asemointia, esittämistä ja tekemistä

Tutkimme palvelukohtaamisissa nuorille avautuvia paikkoja ja nuoruuden kulttuurista rakentumista soveltamalla asemoinnin teoriaa (Davies & Harré 1990; Harré & van Lan-

genhove 1999). Asemoinnin teoria soveltuu työvälineeksi, koska asemoituminen – aseman ottaminen ja asemaan osoitetuksi tuleminen – määrittää toimijan mahdollisuuksia kussakin tilanteessa. Tulkintateoriana asemointi tarjoaa välineitä, joilla voidaan tarkastella, miten nuoruutta tuotetaan sosiaalisissa suhteissa. Palvelukohtaamisen vuorovaikutus kuluttajan ja työntekijän välillä on yksi sosiaalisen suhteen taso ja episodi, jossa asemointia tapahtuu. Asema määrittelee sitä, mistä näkökulmasta toimija kokee ympäristön ja muut toimijat. Asemoinnit eivät rakennu vapaasti, vaan kieli ja kulttuuri rajaavat mahdollisia asemia. Asemat rakentuvat kielen tai kielenkaltaisten merkkisysteemien vakiintuneena käyttönä ja kulttuurissa neuvoteltuina (Davies & Harré 1999, 34–35). Nuoria koskevat puhetavat voivat esimerkiksi asettaa heidät kulutusyhteiskunnan kapinallisiksi tai elinvoimaisuuden ikoneiksi (Autio 2006). Nuorten asema ei siis rakennu irrallaan historiasta tai kulttuurista vaan on sidoksissa niihin esimerkiksi mediakeskustelujen ja muiden kulttuurintuotteiden kautta.

Asemoinnissa on kyse kulttuurissa omaksumasta diskursiivisesta käytännöstä, joka liittyy nuoriin heitä määritteleviä oikeuksia ja velvollisuuksia (Harré & van Langenhove 1999, 1). Asemointi on siten myös kontrollin väline, ja sillä on kulttuurissa jaettuna käytäntönä valtaa suhteessa yksilöihin (Ylijoki 2000). Esimerkiksi asiakaspalvelutyössä on lähtökohtaisesti palveltava asiakasta palveluntarjoajan edustajana, mutta tarvittaessa myös saatettava häiriköivä asiakas ulos liiketilasta. Asemat rakentuvatkin suhteessa vuorovaikutuksen tilanneyhteyteen ja pyrkimykseen, jota voidaan nimittää tarinalinjaksi (story line) (van Langenhove & Harré 1999, 16–17). Tarinalinjat ja asemat kytkeytyvät siihen, millaisena tilanteet kulloinkin näyttäytyvät ja esimerkiksi millaista kieltä käytetään ja mitkä metaforat ovat merkityksellisiä (Davies & Harré 1999, 35). Toisin sanoen asema siis ohjaa tulkintaamme kohtaamisista. Ihmiset

ikään kuin asettuvat ja asettavat muita olemassa oleviin tarinoihin ja tulkitsevat itseään, oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan näistä tarinoista käsin (Davies & Harré 1990). Kulttuurin jäsenenä olemme omaksuneet sosiaalisen ja ajan myötä muuttuvan tarinoiden varannon osaksi henkilökohtaisten tarinoiden varantoa (Hänninen 1999). Tämä kulttuurisesti jaettu tarinoiden varanto tarjoaa tulkintatapoja, joiden avulla voimme ymmärtää esimerkiksi nuoruutta.

Sen lisäksi, että tarinankerronnassa ammennetaan kulttuurisesta tarinavarannosta ja hyödynnetään tuttuja tarinalinjoja ja asemia, niitä myös tuotetaan ja uusinnetaan samanaikaisesti. Kyse on performatiivisuudesta, jossa teko esimerkiksi lausuman tai tarinan muodossa samanaikaisesti sekä kuvaa että toteuttaa sosiaalista todellisuutta (Butler 1997; 2006). Nuoruutta, kuten myös sukupuolta, tuotetaan ja pidetään yllä performatiivisin teoin, elein ja esityksin ruumiillisia merkkejä sekä diskursiivisia keinoja käyttäen (Butler 2006, 229). Esimerkiksi markkinoinnin kuvastossa ikoniset maskuliiniset toiminnot kuten parranajo, nopealla autolla ajaminen, runsas ruokahalu ja alkoholin juominen on asetettu vastakkain naisellisten käytäntöjen, kuten meikkaamista, tila-autolla ajoa, salaatin syömistä ja pyykinpesua sekä sisustamista esittävien kuvastojen kanssa (Schroeder & Zwick 2004, 21). Niin iän kuin sukupuolen mukaisiin kulttuurisiin asemointeihin liitetyt merkitysjärjestelmät muovaavat siten tapojamme toimia – myös palvelukulttuurissa esimerkiksi työnantajan säädellässä työntekijöiden iän ja sukupuolen esittämistä työasuilla (Hochschild 1983/2003).

Voidaan kuitenkin kysyä, kenen ehdoilla tai ketä suosien kulttuurisista asemoinneista neuvotellaan ja niitä tarjotaan. Perinteisesti nuoret on asetettu puhtaasti aikuisten alaisuuteen, jolloin nuoruus on jäsentynyt lapsuuden ja aikuisuuden välisenä vaiheena (Fornäs 1998, 292). Kategorisoiminen lapseksi, nuo-

reksi tai aikuiseksi on esimerkki kielellisestä vallankäytöstä määrittää todellisuutta (Miller & Rose 2010, 48). Kieli ei kuitenkaan ainoastaan ylläpidä sosiaalisia asemia tai niiden välisiä suhteita vaan tarjoaa mahdollisuuksia niiden vastustamiseen, luovaan käyttöön ja uudelleenmäärittelyyn (Hoikkala 1993; Autio 2006). Omaa esitystä muokkaamalla voidaan ohjata tarinalinjan valintaa ja siten uudelleenmäärittelyt voivat ratkaista ristiriitoja asemointien välillä (Barnhart & Peñalzo 2012).

Kulttuuriset tarinat nuoruudesta eivät tarjoa ainoastaan välineitä ihmisten ja ilmiöiden tulkitsemiseen vaan ovat myös resurssi ikään naamioitumiseen eli merkityksillä leikittelyyn ja niiden (yli)korostamiseen (naamioitumisesta mm. Halonen 2002; Malmberg 2007; Rivière 2001; Biggs 2012; Nikunen 1996). Esimerkiksi parodioimalla tai liioittelemalla iän merkityksiä voidaan eritellä tai kritisoida iän perusteella tarjoutuvia asemia eli mahdollistaa niiden purkamisen sisältäpäin (Halonen 2002; Malmberg 2007). Sukupuoleen naamioitumisen osalta tuttu esimerkki on vuoden 2014 euroviisuvoittaja, mieslaulaja **Conchita Wurst**, joka ”sekoitti” sukupuolijärjestystä pukeutumalla naiseksi ja esiintymällä parta ajamatta. Naamioitumalla sivuutetaan yksi esiintymistapa ja korostetaan toista (Rivière 2001). Tulkitessamme nuoruuden luonnetta sosiaalisesti konstruoituna ja toistettavana esityksenä käytämme apuna siis myös naamioitumista.

Tavat tulla kohdatuksi ja kohdelluksi palvelukontekstissa – kuluttajana tai työntekijänä – rakentavat nuoren paikkaa toimijana yhteiskunnassa. Ymmärrämme nuoruuden kulttuurissa neuvoteltuna, liikkeessä olevana historiallisena prosessina sekä sosiaalisena konstruktiona, jota ylläpitävät nuoruutta koskevat kulttuuriset tarinat ja niiden tarinalinjat. Tarinat pitävät sisällään nuoren asemaan liitettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia

sekä nuoruutta käsitteleviä sosiaalisia, ruumiillisia ja materiaalisia toimintatapoja. Tarvakkulttuurin ohella palvelukulttuuri tarjoaa nuorille merkityksellisiä samaistumisen kohteita. Palvelukohtaamiset ovat arkisia vuorovaikutustilanteita, joissa nuoret määrittelevät itseään ja muita toimijoita sekä tulevat itse määritellyiksi. Nuoruus ei siten hahmotu ainoastaan siirtymä- tai kehitysvaiheena lapsuuden ja aikuisuuden välissä, vaan kielen kautta tuotettuina asemina, joiden tuottamiseen ja muovaamiseen kaiken ikäiset osallistuvat. Iän kielellinen ja kulttuurinen rakentuminen mahdollistaa myös sen merkitysten kiistämisestä ja luovan uudelleenmäärittelyä, esimerkiksi nuoruuteen naamioitumisen.

### Palvelukohtaamisen narratiivit

Analysoimme nuoruuden ja nuorten asemien jäsentymistä palvelukohtaamisissa tarinallisen aineiston avulla. Arjessa kohdattu ja tarinaksi kirjoitettu palvelukohtaaminen kertoo toimijoiden välisistä sosiaalisista asemista sekä kulttuurisesta merkityksenannosta. Aineisto on kerätty keväällä 2012 avoimella kirjoituskilpailulla, lisäksi yliopisto-opiskelijoita pyydettiin kirjoittamaan tarinoita. Kutsuimme osallistujia kirjoittamaan tarinoita hyvästä ja huonosta palvelusta. Tarina oli mahdollista kirjoittaa joko kuluttajan tai palvelutyöntekijän näkökulmasta. Toimialaa, palvelua tai näkökulmaa ei tehtävänannossa rajattu, vaan kirjoittajilla oli mahdollisuus kertoa palvelukokemuksistaan vapaasti ja tarinoita kertyikin monipuolisesti erilaisista kohtaamisista (aineistonkeruusta tarkemmin Kuusmin 2013; Kylkilähti & Kuusmin & Autio 2013).

Olemme valinneet tekstikorpuksista (yhteensä 356 narratiivista) analysoitavaksi 5 tarinaa, joissa nuoruus tai nuori ikä on tavalla tai toisella osa tarinankerrontaa. Emme ole kvantifioineet aineistoa erityisen nuoruus-

kategorioiden alle, vaan olemme poimineet lähilukuun tarinoita, jotka avaavat tutkittavaa ilmiötä (Moisander & Valtonen 2006). Puhe nuoruudesta kumpuaa aineistosta, sillä kirjoittajien tehtävänantoa ei rajattu siihen. Tarinoita nuoruudesta ja nuoresta iästä ovat kirjoittaneet eri-ikäiset kertojat, eivät ainoastaan nuoret. Tarinoiden luennassa olemme kiinnittäneet huomiota siihen, miten nuorta ikää, nuoruutta, nuoria toimijoita ja nuoruuden rajantekoja kuvataan ja tuotetaan teksteissä. Huomiomme kohteena on kulttuurinen nuoruus, joka puhuu tarinoiden kautta (Riessman 1993; Hoikkala 1993). Koska ymmärrämme nuoruuden liikkuvaksi ja poliittiseksi kategorisoinniksi sekä sosiaalisiksi muodostelmaksi, tarkkaa rajanvetoa erityisiin nuoruutta kuvaaviin tarinoihin ei ole mielekää tehdä.

Taulukkoon 1 olemme koonneet lähilukuun rajattujen narratiivien henkilögallerian sekä näyttämöt, joille palvelukohtaaminen sijoittuu. Henkilöhahmojen yhteydessä on myös kooste siitä, miten hahmoiniin viitataan tarinoissa. Kukin analysoiduista tarinoista ja niiden henkilöhahmoista asettuu osaksi uutta tarinaa, tätä artikkelia, joka rakentaa kuvaa nuoruudesta aineiston pohjalta. Taulukosta selviää lisäksi palveluympäristöjen moninaisuus ja niitä yhdistävä tekijä: kasvokkainen vuorovaikutus, jossa toimijoihin liitettävät kulttuuriset merkitykset esimerkiksi juuri nuoruuteen liittyen tulevat ilmi. Tarinoissa ”palvelu” jäsentyy siis ennen kaikkea kasvokkaisena vuorovaikutuksena, asiakaspalvelutilanteena, esimerkiksi sähköisen palvelun sijaan. Niin ikään henkilögalleria osoittaa, että nuoruuden merkitykset tulevat neuvoteltaviksi erityisesti suhteessa ”keski-ikäisyyteen” ja ”keski-ikäisiin”.

Luemme aineistoa kulttuurisena tekstinä, näytteenä kielestä ja kulttuurista, jolloin myös itse aineisto hahmottuu osana tutkittavaa todellisuutta. Tarinoista analysoidaan diskursiivisia käytänteitä, joita tarinat ylläpitävät

TAULUKKO 1. Tarinoiden näyttämöt ja henkilögalleria

Tarina	Näyttämö	Henkilöt
1	Vaateliike	Keski-ikäinen nainen, <i>potentiaalinen rahankäyttäj</i> ä (kertoja) Nuori tytär, <i>varkausepäilyjen kohde</i> Useita asiakaspalvelijoita, <i>nuoren ohitse katsojia ja puhujia</i>
2	Linja-auto	Naismatkustaja, <i>nuoreksi pukeutunut</i> (kertoja) Linja-auton kuljettaja, <i>syylittäjä</i>
3	Nykytaidekeskus	Kaksi keski-ikäistä pariskuntaa, <i>maksamattajättäji</i> ä Keski-ikäinen mies, <i>nuoren naisen kommentoija</i> Asiakaspalvelija, <i>nuori ja pienikokoinen nainen</i> (kertoja)
4	Hampurilaisravintola	Aikuinen asiakas, <i>kiusattu</i> (kertoja) Nuori miesasiakaspalvelija, <i>nulikka</i>
5	Levykauppa	Asiakas, <i>vanha/ viisikymppinen nainen</i> (kertoja) Nuori naisasiakaspalvelija, <i>neito</i>

ja tekevät kulttuurissa mahdolliseksi (Moisander & Valtonen 2006, 69). Kirjoitetun ja sanotun ohella merkityksellistä on myös se, mikä jätetään sanomatta tai erittelemättä, koska se jäsentyy ”luonnollisena”. Analyysi noudattelee narratiivisen analyysin perinnettä (Riessman 1993; Czarniawska 2004) ja hyödyntää kriittisen lähiluvun tekniikkaa (Moisander & Valtonen 2006; Hoikkala 1993). Analysoimme tarinoiden kerrontaa kahdella tasolla: tarkastelemme sekä narratiivien kielellistä rakennetta tekstinä että kuvattujen kohtaamisten ja vuorovaikutuksen toiminnan rakennetta (Bauman 1986, 5). Kaksitasoisen tarkastelun taustalla on ajatus palvelukohtaamisten esityksellisen luonteen ja kielessä tuotettavien asemien välisestä suhteesta.

## Palvelussa aikuinen kohdataan ja nuori sivuutetaan

Palvelukohtaamisessa asiakas ja palveluntarjoaja toimivat vuorovaikutuksessa ja lähtökohtaisesti kaikkia asiakkaita tulisi kohdella tasaveroisesti (Goffman 1983/2012). Tarkastelemamme narratiivit antavat kuitenkin

äänien palvelukohtaamisille, joissa asiakkaan ja palveluntarjoajan asemia ja odotusta tasa-puolisesta palvelusta koetellaan. Iän jäsentäessä vuorovaikutusta, asemat asiakkaana ja palveluntarjoajana jäävät taustalle. Iän kulttuuristen merkitysten ottaessa vallan rakentuu puhetapa nuoruudesta vastinparina keski-ikäisyydelle. Aikuisuuden ja nuoruuden välistä neuvottelua käydään juuri näiden välillä. Seuraavan tarinan luennassa huomiomme kiinnittyy siihen, kuinka nuoren asema sekä siihen sisältyvät oikeudet ja velvollisuudet rakentuvat aikuisen asemasta poikkeavaksi. Niin ikään tarina antaa äänen esiintymistapojen kirjolle – kuten sananvaihdolle ja ulkoiselle olemukselle – joiden kautta asema ja siitä käsin toimiminen hahmottuu ja tulee palvelukohtaamisessa rakennetuksi.

Tyttäreni (19 v) kertoi, että kun hän menee kauppaan ja tervehtii henkilökuntaa, kukaan ei reagoi eikä vastaa tervehdykseen. Lähtiessä tilanne toistuu. Vanhemmille henkilöille kohtelu on ystävällistä. Liikumme paljon yhdessä kaupoilla ja aloimme huviksemme ’testata’ onko asiassa perää. Kumpikin meistä on normaali, itsestään huolta pitävä ihminen, eikä ulkoisen habituksemme pitäisi vaikuttaa epäluotettavalta tai vastenmieliseltä. Ensimmäisessä

otossa menimme eri aikaan samaan liikkeeseen. Minä ensin ja sain ystävällisen vastaanoton. Seurasin tilannetta kun tyttäreni tuli samaan liikkeeseen. Hän tervehti henkilökuntaa ilman vastakaikua. Poistuimme käänteisessä järjestyksessä ja sama toistui. (...) Olemme toimineet monesti tällä tavalla ja valitettavasti harvoin nuoreen ihmiseen suhtaudutaan luottamuksella ja ystävällisyydellä. Keskiikäinen nainen on potentiaalinen rahankäyttäjä ja oletan että meihin ei kohdistu myöskään kovin paljon varkausepäilyjä. (Nainen, 53-vuotias)

Lähtökohtaisesti sekä *keski-ikäinen* että *nuori* ovat palvelun asiakkaita, ja heillä on yhtäläinen oikeus ja mahdollisuus kuluttaa palvelua. Heidän mahdollisuutensa ja odotettavissa oleva kohtelu ovat siten tasavertaisia. Tarina kuitenkin paljastaa hierarkkisesti järjestyneet ja iän merkityksestä ammentavat asemat. Nuoruus ja sen merkitykset rakentuvat suhteessa *keski-ikäiseen* eli aikuiseseen, josta nuori poikkeaa. *Keski-ikäisen* astuminen palvelukohtamiseen on ongelmatonta, *ystävällistä* ja *hymyn* arvoista. Tervehdyksen kautta hänen läsnäolonsa tunnustetaan ja hän saa suoran kutsun vuorovaikutukseen – hän tulee kohdatuksi. Niin ikään valitsemalla palveltavakseen ja huomioitavakseen aikuisen, asiakaspalvelija osoittaa nuoren kuluttajan vähempiarvoisuuden aikuiseseen nähden. Tarina osallistuu siten kulttuurisen järjestyksen tuottamiseen, jossa nuoret tulevat määritellyksi ja käsitellyksi suhteessa aikuisiin. Nuoren asema ei rakennu itsenäisenä, erillisenä aikuisesta, vaan siihen sidottuna. Nuoruus hahmottuu usein aikuistumisen instituutiona, jossa matkataan kohti aikuisuutta (Hoikkala 1989, 136).

**Luk Van Langenhoven** ja **Rom Harrén** (1999) mukaan suhteelliset asemoinnit tuottavat asemointipareja, jotka ovat usein vastakkaisia toisilleen. Sitaatista käykin ilmi, kuinka aikuinen kuluttaja on toimijana aktiivinen ja ostokykyinen ja asettuu näin osaksi palvelukohtamista luonnollisesti. Nuorelle vastaavaa asemaa ei ole tarjolla, näin ollen palvelukohtamisen tasa-arvoisuutta ohjaava

periaate (Goffman 1983/2012) ei hänen kohdallaan toteudu. Vaikka nuoren huomiotta jättäminen voidaan tulkita asiakaspalvelijan passiivisuutena, se osoittaa aktiivisesti nuorelle tämän poikkeavan aseman. Merkitsevää on se, mitä ei sanota tai tehdä. Asiakaspalvelijan työ on tarinassa performanssia, jolloin työn esityksessä suoritetaan työtehtäviä sekä tuotetaan asemaa työntekijänä ja toisaalta osoitetaan asema asiakkaalle. Tarjoamalla tai jättämällä tarjoamatta palvelua asiakaspalvelija osallistuu hierarkkisen ja vuorovaikutusta jäsentävän järjestyksen tuottamiseen. Asema aktiivisena kuluttajana – *potentiaalisena rahankäyttäjänä* – toteutuu vasta aikuisuudessa. Nuoreen kohdistuu esimerkiksi voimakkaampia varkausepäilyjä kuin aikuiseseen, mikä asettaa nuoren pikemminkin kontrollivallan kohteeksi mahdollisena lainrikkijana kuin autettavaksi tai palveltavaksi. Asiakaspalvelija ja aikuinen kohoavat nuoreen nähden valtaasemiin, joihin nähden nuoren toiminnan mahdollisuudet ehdollistuvat.

Myös aikuista voidaan kohdella nuorena, mikä osoittaa asemiin liittyvät merkitykset pikemminkin kulttuurisiksi kuin luontaisiksi. Kun aikuinen asetetaan nuoren asemaan, häneltä evätään aikuisen oikeudet ja mahdollisuudet. Seuraavassa sitaatissa nuoruus jäsentyy epäonnistuneena aikuisen aseman ottamisena ja siinä esiintymisenä. Sitaatti on poimittu tarinasta, jossa muistellaan vuosikymmenten takaista asiakaspalvelutilannetta linja-automatkalta. Ennen sitaatin alkua kertoja on todennut jättäneensä palveluntarjoajalle valituksen kokemastaan epämiellyttävästä ja oikeudetta syyllistävästä kohtelusta. Linja-auton kuljettaja on matkan päätteeksi syyttänyt ”nuorta” roskaamisesta matkan aikana:

Myönteistä tapahtumassa oli, että mitä todennäköisimmin kuljettaja luuli minua paljon nuoremaksi, olinhan pukeutunut siniseen farkkuasuun

ja pitkät vaaleat hiukseni olivat avoimena. Lisäksi olin valinnut tyhjäästä autosta nuorison suosiman takapenkin, mikä oli ehkä kiinnittänyt kuljettajan huomion. Tämän jälkeen en enää sitä farkkutakkia käyttänyt. Asenteeni oli muuttunut ja uskoin nuorekkaan vaatetuksen aiheuttavan ennakkoluuloista kaltoin kohtelua. (...) Moinen käyttäytyminen oli ala-arvoista asiakaspalvelua. – Nainen, 72-vuotias –

Tarinassa kertoja tulkitsee epäoikeudenmukaisen kohtelun johtuvan siitä, että häntä luullaan nuoreksi. Sitaatista voidaan lukea, kuinka nuoruutta tuotetaan performatiivisesti ja ruumiillisesti (Valtonen 2013). Nuoreksi luokiteltava on pukeutunut *nuorekkaasti siniseen farkkuasuun ja pitkät vaaleat hiukset* ovat avoimena. Hän myös toteuttaa *nuorison suosimaa* tapaa istuutuessaan tyhjässä linja-autossa *takapenkille*. Päähenkilön olemus ja toiminta näyttäytyvät kategorisoivina, erityisesti nuorille ominaisina tekoina. Toistettavat teot, performatiiviset esitykset rakentavat ja asemoivat nuoruutta, kun ne kohtaavat sosiaalisen merkityksenannon (Butler 2006). Nuoruuden esitys saa paikkansa suhteessa tilaan ja ympäristöön – tässä linja-autoon. Sitaatti osoittaa, kuinka myös palvelun materiaallinen ympäristö ja sen käyttö on merkityksillä latautunutta – esimerkissä linja-auton takapenkki on nuorten penkki. Sen lisäksi, että materiaallinen ympäristö voi olla suunniteltu tietynlaisten asiakkaiden ehdoilla (Veijola & Valtonen 2006), voivat ympäristön käyttäjät muovata sitä ja tulla asemoiduksi tai asemoida itseään suhteessa ympäristön käyttöön (Kiilakoski ym. 2011).

Tarinassa nuoruuden esittämiseen kytkeytyvät teot kiinnittävät palveluntarjoajan huomion epäedullisella tavalla. Epäonnistunutta aikuisuuden esittämistä seuraa nuoren asemaan päätyminen. Nuoren asemassa aikuinen kokee olonsa epämukavaksi, mutta alennus aikuisesta nuoreksi tekee selitettäväksi, jopa ymmärrettäväksi *ennakkoluuloisen kaltoin kohtelun*. Nuorta voidaan epäillä sotkemisesta

ja palvelu *ala-arvoisesti* ongelmitta. Aikuisen luuleminen nuoreksi on asiakaspalvelijan osoittamia syytöksiä lieventävä tekijä, joka osoittaa väheksyntää nuoruutta ja nuoren ansaitsemaa palvelua kohtaan. Rajatut oikeudet, epäilyt ja syytökset ovat välineitä, joilla nuoruus asetetaan hallittavaksi (Miller & Rose 2010, 49) ja aikuisuuden alaisuuteen.

Jotta kertoja ei joutuisi jatkossa luopumaan aikuisen asemastaan, edellyttää se *nuorekkaasta pukeutumisesta* pidättäytymistä eli esityksen korjaamista. Nuoruutta tuottavasta teosta – farkkutakin käyttämisestä – on luovuttava, jotta tulee tunnistetuksi aikuisena ja saa sitä hyvää palvelua, johon aikuisena on oikeutettu. Tarina kertoo pikemminkin aikuisuuden korostamisesta, siihen naamioitumisesta (naamioitumisesta mm. Halonen 2002; Malmberg 2007; Rivière 2001). Nuoruutta hälventämällä ja aikuisuutta korostamalla torjutaan torjutuksi tulemistä (Butler 2006, 111) palvelukohtamisessa, vaikka nuoreksi luuleminen muissa yhteyksissä voi olla myönteistä ja imartelevaa.

## Ikään naamioituminen ja nuoren aseman korostaminen

Tarkastelimme edellä nuoruutta suhteessa aikuisuuteen, erityisesti ”keski-ikäisen” asemaan. Toimme esiin myös iän merkityksiin naamioitumisen, irrottautumisen marginaalisuudesta nuoruuden merkeistä korostamalla aikuisuuden merkkejä esimerkiksi pukeutuksen avulla. Ikään naamioituminen korostamalla sen merkityksiä voi kuitenkin toimia myös toimintamahdollisuuksia rajaavana käytäntönä. Seuraavassa tarinassa huomiomme kiinnittyy nuoreen ikään naamioitumiseen eli siihen, miten nuoren asema tehdään korostetusti ja kuinka se saa vahvistusta nuoren sukupuolen ja fyysisen koon merkityksistä. Asema tulee esille jännitteisessä suhteessa aikuisiin ja heidän sukupuoleensa.



Olen ollut monena vuonna suomalaisen nykytaidekeskuksen galleriavastaavana ja asiakaspalvelijana. (...) Yksi inhottavimpia tilanteita on ollut, kun galleriaan tuli melkoisessa lounashumalassa kaksi keski-ikäistä pariskuntaa, asiakkaat kieltäytyivät maksamasta sisäänpääsyä. Totesivat vain, että katsoisivat ensin, että kannattaako maksaa. Yksin pienenä naisena en voinut tehdä yhtään mitään. Kiersivät siis näyttelyn ilmaiseksi, haukkuiivat suomalaiset eturivin taiteilijat tyypillisellä: 'lapsikin olisi voinut tuon tehdä' -tyylillä. Toinen miehistä jäi 'jututtamaan' minua, kehui sääriäni, sanoi, että näytän liian nuorelta työntekoon (olin 25). Lähtiessään totesivat, että tulevat sitten seuraavana kesänä uudestaan. Eivät onneksi tulleet. (Nainen, 29-vuotias)

Tarinassa nuoren asema asiakaspalvelijana syrjäytyy ja sen sijaan hänelle tarjoutuu asema *pienenä naisena*. Nuoren naisen asema, hänen kokonsa ja sukupuolensa, rajoittaa toiminnan mahdollisuuksia: hän ei kykene toteuttamaan asiakaspalvelijan tehtävää ja vastustamaan sääntöjen rikkojia. Aikuisten kieltäytyttyä maksamasta sisäänpääsymaksua kohtaaminen latautuu vallankäytöllä ja nuoren asiakaspalvelijan asema ehdollistuu suhteessa aikuisiin, keski-ikäisiin asiakkaisiin. Valtaa käyttämällä aikuiset ottavat tilanteen ja tilan hallintaansa (Miller & Rose 2010, 50). He kyseenalaistavat järjestyksen, jossa palveluntarjoaja pitää yllä palvelun toimittamista. Nuori asiakaspalvelija omaksuu aseman pienikokoisena naisena ja aseman rajaamat rajalliset toiminnan mahdollisuudet. *Yksin pienellä naisella* ei ole mahdollisuutta vastustaa *keski-ikäisiä miehiä*. Nuori muokkaa esiintymistään kätkeytymällä pienikokoisen naisen naamion taakse, korostamalla heikkouttaan suhteessa valtaa käyttäviin asiakkaisiin. Hän välttää uhmaamasta maskuliinista järjestystä (Rivière 2001), jossa *iso koko* ja *miessukupuoli* edustavat valtaa.

Sitaatin lopussa nuoren naisen soveltuvuus asiakaspalvelutehtäviin asetetaan suoraan kyseenalaiseksi ja nuori asemoidaan uudelleen – esitellään vielä uusi tarinalinja. Nuoren asemat ovat aikuisen miehen mää-

rittelyvallan alaisina. Nuori nainen *näyttää liian nuorelta työntekoon* eli hänelle tarjotaan ruumiillisiin merkityksiin sidoksissa oleva asema, jonka paikka ja tehtävät yhteiskunnassa ovat muualla kuin palkkatyössä, kuten nuoruuden kategoriaa ylläpitävässä koulussa (Fornäs 1998, 21). Toisaalta nuori ei kuitenkaan ole *liian nuori* asetettavaksi ihailun ja seksuaalisen halun kohteeksi. Nuoren asemat ovat siis kilpailevia ja nuoruuden määrittely neuvoteltavissa. Tarinassa nuori nainen jää kuitenkin itse tämän neuvottelun kohteeksi ja naamionsa taakse, eikä osallistu neuvotteluun tai kyseenalaista asetelmaa. Miehin katse vallankäytön välineenä tuottaa kulttuurin maskuliinista, miesten seksuaalisuutta korostavaa diskurssia, jossa miehellä on valta määrittellä toimijoiden asema ja valtasuhteet (Scott 1986, 1069).

Kohtaaminen ei noudata palvelukohtamisen kulttuurista järjestystä. Tarinan aikuiset rikkovat kulttuurista järjestystä, jossa nuorten, ”keskenkasvuisten”, on perinteisesti nähty käyttäytyvän huonosti – esimerkiksi äänekkäästi, röyhkeästi ja varastellen – ja jossa aikuiset pitävät yllä kontrolloitua järjestystä sekä hyviä käytöstapoja. Tarinassa asemat ja toimintatavat kääntyvät päinvastaisiksi aikuisten infantiilin käyttäytymisen johdosta ja nuoren pyrkiessä ylläpitämään sääntöjä – tarinalinja vaihtuu. Aikuiset saattavat itsensä naurunalaisiksi nuoren silmissä, vieläpä keski-ikäisyyden ja keskiluokkaisuuden näyttämöllä, taidekeskuksessa. Kuitenkin nuoreen ikään naamioituminen – jota sukupuoli ja fyysinen koko vahvistavat – asettaa rajat nuoren toimintamahdollisuuksille. Naamioituminen voi kuitenkin toimia myös välineenä purkaa asemaan ja sen tekemiseen liittyviä merkityksiä huumorin ja stereotyyppien keinoin, kuten seuraavassa:

Huumoria viljelemällä tyttäreni on naureskellut, että pitäisikö [vaateliikkeeseen] sisään astuessa aukaista laukkunsa ja huudella että 'rahaa on enkä tullut vieläkkään varastamaan'. (Nainen, 53-vuotias)

Ote tarinasta osoittaa esimerkin, jossa huumorin keinoin tuodaan esiin nuoren asemaa koskevia vaiettuja ja torjuttuja odotuksia ja oletuksia. Sitaatissa lain rikkominen, *varastaminen*, liitetään nuoreen odotuksena, joka ehdollistaa hänen osallistumisestaan palvelukohtaamiseen. Vitsailu voidaan tulkita hiljaisten merkitysten ääneenlausumisena, joka samanaikaisesti sekä rakentaa iän naamiota, että osoittaa iän naamioksi – esitettäväksi ja korostusten kautta muokattavaksi. Sitaatissa päähenkilö korostaa yhtä nuoruuden esitystapaa ja sivuuttaa toista: hänellä on rahaa, hän ei tullut varastamaan. Hänen asemansa on kuluttajan, ei myymälävarkaan. Nuoruuden esitystapojen ja mahdollisten asemien erittelemisen tarjoaa tavan kritisoida ja purkaa nuorelle tarjoutuvaa asemaa sisältäpäin. Huumori vapauttaa asemaa rakentavista merkityksistä ainakin hetkellisesti. Liioittelu myös nostaa nuoren määrittelyjen kohteesta ja ulkopuolisesta aktiiviseksi tekijäksi. Hän ottaa etäisyyttä tarjottuun asemaan sivuutettuna nuorena sekä sen rajoitettuihin oikeuksiin ja mahdollisuuksiin.

Kuten edellisessä luvussa osoitimme, liukumien aikuisuuden ja nuoruuden esittämisen välillä ovat mahdollisia. Toimijan, nuoren tai aikuisen, asema ei siten ole lukittu (Doane 1982, 81–82). Esimerkiksi nuoruuden esitysluonteen erittelemisen ja sen tietoinen käyttäminen voivat toimia yhtäältä suojana aikuisten maailmaan astumiselle ja toisaalta käytäntönä, joka vapauttaa nuoruuden alisteisuudesta aikuisiin nähden. Toimenpiteiden, ennakkoluulojen ja kontrollin kohteena olemisesta irrottautuminen ja aktiivisen toimijan asemaan nouseminen edellyttää vaiettujen odotusten tuomista ilmi esimerkiksi naamioitumalla, esitystä korostamalla tai sitä parodioi-

malla. Samalla se mahdollistaa nuoruuteen liitettyjen, luonnollisina pidettyjen oikeuksien ja velvollisuuksien kyseenalaistamisen.

## Nuorelle avautuvat uudet asemat

Edellä tarkastelimme, kuinka ikään naamioituminen määrittelee uudelleen palvelukohtaamiseen osallistuvan asemaa ja mahdollistaa liukumisen nuoren ja aikuisen aseman välillä. Seuraavassa huomio kiinnittyy siihen, mitä tästä uudelleenmäärittelystä voi seurata palvelukohtaamisen vuorovaikutukselle asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Alla olevassa sitaatissa kuluttaja kertoo kohtaamisestaan asiakaspalvelijan kanssa hampurilaisravintolan tiskillä. Tarkastelemme sitä, kuinka asemien koettelu hahmottuu kahden äänen välisenä taisteluna tulla kuulluksi:

(...) jonotin McDonald's-baarin kassalle ja vuoron saatuani tervehdin neutraalin kohteliaasti 'hei' nuorta miesmyyjää silmiin katsoen. Vieressä seinällä oli iso listaus tuotteista, joiden englanninkielisen nimen alla luki tuote suomeksi. Quarter Pounder -tuotteen alla luki 'Jättijuustohampurilainen', jonka tilasin sanoen suoraan myyjälle kohteliaasti 'Ottaisin jättijuustohampurilaisen'. Myyjä kysyi 'Mitä?', joten käännyin lukemaan listaa uudestaan, käännyin takaisin myyjää kohti ja toistin kohteliaasti 'Ottaisin jättijuustohampurilaisen'. Myyjä ei vilkaisutkaan listan suuntaan, vaan katsoi vain hymyillen minua ja kysyi 'Mitä?' Kohotin käsivarteni ja osoitin sormella listaa, katsoin myyjää tiukasti silmiin ja sanoin kovempaan ääneen kolmannen kerran 'Ottaisin jättijuustohampurilaisen'. Sitten myyjä käänsi selkensä minulle ja huusi keittiöön 'Yks kuupee!' Nälkäisenä ja kiireisenä tunsin olevani pakotettu ostamaan ja syömään tuotteen. Kokemuksen jälkeen en ole enää koskaan mennyt McDonald'sin asiakkaaksi. (...) Olin opiskellut englantia yliopistotasollakin ja olisin kevyesti voinut hoitaa vaikka koko tilanteen kauniilla englannin ääntämisellä. (...) halusin pysyä äidinkielessäni myös sen lausumisen kohdalla. (...) Työntekijä oli arviolta 15 vuotta itseäni nuorempi. Selvästi vanhempaa henkilöäkään hän ei voinut pidättä kiusaamasta. (-, 45-vuotias)

Kohtaaminen saa merkityksen kamppailuna vallasta: kuka saa määrittää kohtaamisessa käytettävän kielen? Katseiden kohtaamisesta huolimatta aikuinen ja nuori eivät keskustelun tasolla kohtaa, vaan puhuvat samasta asiasta eri käsittein. Kohtaamattomuus artikuloituu *nulikan kiusaamisena* eli nuoren kielellisenä vallankäyttönä aikuista kohtaan. Nuori hahmottuu kielellisen tilan valtaajana ja asemoituu ohjailevaksi portinvartijaksi suhteessa aikuiseen. Nuori hallitsee kontekstille ominaisen kielen ja symbolit, eli tiedon, joka toimii hänen valta-asemansa resurssina. Se mahdollistaa myös aikuisen rajaamiseen ulos tilanteesta. Kohtaamisessa nuori toimii ongelmattomasti ja luontevasti, jopa itsevarmasti käyttäessään hyväksi kontekstille ominaisia ja omaksuttuja kielellisiä käytänteitä (Davies & Harré 1990).

Uhmatessaan aikuisen valta-asemaa nuori tulee määrittäneeksi hallitsevan järjestyksen rikkurina ja toisen alistajana, kiusaajana. Kiusaaja eli nuori riistää aikuiselta tämän aseman ja siihen sitoutuneen määrittelyvallan itselleen. Asiakaspalvelija toisin sanoen liukuu nuoren ja toimenpiteen kohteen asemasta tilannetta hallitsevan (aikuisen) asemaan. Valtasuhteen ravistelusta syntyvä jännite tiivistyy, kun asiakas *katsoo myyjää tiukasti silmiin ja sanoo kovempaan ääneen kolmannen kerran* tilauksensa. Viimeistään menettäessään malttinsa aikuinen menettää asemansa tilanteen hallitsijana, suhteessa nuoreen hän on ylemmänä ja etäisenä. Aikuisen ja tilannetta hallitsevan asemaa ei tarjota hänelle hiljaisesti tai ilman kamppailua, mikä vahvistaisi aikuisen valta-asemaa.

Tarinaa hampurilaisravintolan palvelukohtaamisesta voidaan lukea edellisissä luvuissa tarkastelemamme valtakurssin vastadiskurssina. Valtadiskurssissa nuori asettuu johdonmukaisesti aikuisen alaisuuteen, mutta vastadiskurssissa nuorella asiakaspalvelijalla on mahdollisuus käyttää määrittelyvaltaa suh-

teessa aikuiseen: hän voi rajata, mitä ja miten palvelua on tarjolla aikuiselle sekä mikä on oikea ja suotava tapa kommunikoida ja tulla ymmärretyksi. Käyttäessään kohtaamisessa ”väärää” kieltä, puhetapaa ja eleitä aikuinen hahmottuu ulkopuolisena ja vallankäytön kohteena. Hänen käytössään olevat diskurssiiviset välineet eivät sovellu tilanteeseen tai sen toimijoihin (Miller & Rose 2010, 50). Nuoren käyttämä valta saa tukea performatiivisista eleistä ja ilmeistä, kuten hymystä ja selän kääntämisestä. Kääntämällä selän aikuiselle nuori toistaa työtehtäviään, mutta samanaikaisesti osoittaa vähäisen arvostuksensa aikuista kohtaan ja tämän alempiarvoisen aseman. Asiakas tulkitsee joutuneensa pilkan kohteeksi, ja kokee itsensä saatetuksi naurunalaiseksi.

Narratiiveissa iän merkityksillä latautuneista asemista neuvotellaan myös siten, että sekä asiakaspalvelija että asiakas – aikuinen ja nuori – ovat molemmat aktiivisia osallistujia neuvottelussa. Seuraava sitaatti antaa äänen kohtaamiselle, jossa ikäjärjestyksen hierarkkinen muoto on mahdollista kumota yhdessä. Osapuolet kohtaavat jaetussa naurussa, joka tuo heidän asemansa tasavertaisiksi.

Kuuntelin (...) autoradiota (...). Äkkiä kuulin samettisen miesäänien laulavan kappaletta ”*I want to know what love is*”, mutta en ehtinyt kuulla, kuka laulaja oli. Halusin tuon äänitteen itselleni ja päätin poiketa musiikkiliikkeessä (...) Muistin, kuinka silloin ennen menimme kyseiseen liikkeeseen ja kun emme tienneet kappaleen nimeä, myyjä pyysi laulamaan pätkän. (...) Tiskin toiselle puolelle tuli nuori nainen, jolla oli pipo päässä. Olin luullut häntä asiakkaaksi, mutta nyt hän palveli minua ja kysyi hymyillen ”Kuinka voin auttaa?” Minulle tuli hassu olo. Minä yli viisikymppinen pyytämässä nuorelta naiselta äänitettä, jonka nimi on ”*I want to know, what love is*”. Katsoin neitoa silmiin ja lausuin nuo englanninkieliset sanat, enkä mitään muuta. Myyjä katsoi minua ja vastasi: ”*Niin minäkin!*”. Nauroimme molemmat ja myyjä alkoi kysellä esittäjää. (...) Lopulta hän ehdotti, että hän voisi hakea äänitettä rauhassa, ettei minun tarvitsisi

turhaan viettää aikaa liikkeessä ja soittaisi minulle, kun äänite on löytynyt. (...) Ehdin kävellä parin korttelin verran, kun puhelin soi ja myyjä ilmoitti äänitteen löytymisestä. (...) Iloitsin myyjän reippaasta asenteesta minua, vanhaa naista kohtaan. (...) Tuosta palvelutilanteesta jäi muisto, joka auttaa uskomaan, että nuoretkin osaavat palvella, vaikka usein toisin väitetään. Odotan tuota samaa kokemusta edelleenkin. (Nainen, 61-vuotias)

Tässäkin tarinassa iän merkitykset tuottavat jännitteen nuoren ja aikuisen välille. Aikuisella on *hassu olo* kohdatessaan nuoren, joka poikkeaa palveluntarjoajaan kohdistetuista odotuksista. Asiakaspalvelijan, asiantuntijan asema ei avaudu nuorelle ongelmattomasti, sillä hänen ulkoinen olemuksensa ja pukeutumisen soveltuvat paremmin toiselle asiakkaalle, vaikka ympäristönä musiikkiliike voidaan nähdä yhtenä nuorisokulttuurin näyttämöistä. Nuoren oikeuksiin ja velvollisuuksiin ei myöskään lueta odotusta *vanhan naisen* palvelemisesta. Aikuisella, *viisikymppisellä*, sen sijaan on valta ja oikeus muodostaa nuoresta odotuksia sekä arvioida nuoren kelpoisuutta tehtävänsä. Hänellä on myös mahdollisuus tehdä toisin ja poiketa palvelukohtaamisen rutiininomaisuudesta aloittaessaan kohtaamisen laulun sanoilla. Toisaalta juuri laulun sanat *I want to know what love is* asettavat aikuisen kysyjän asemaan, jolloin nuorelle avautuu näin mahdollisuus lunastaa asema asiantuntijana vastaamalla kysymykseen.

Tarinasta voidaan lukea, kuinka palvelukohtaamisen tavanomaisen rakenteen rikominen, esityksen muokkaaminen, asettaa tarinalinjan ja osallisten asemat liikkeeseen. Kohtaamisen poikkeuksellinen aloitus lataa vuorovaikutuksen myös seksuaalisella jännitteellä, kun *viisikymppinen* tiedustelee *nuorelta naiselta* laulun sanoin rakkauden luonteesta ja *katsoo neitoa silmiin*. Kohtaaminen lainaa toisiaan täydentäviä asemia romanttisen kohtaamisen tarinalinjasta, joka asemoi asiakaspalvelijan nuoreksi kauniiksi naiseksi – ihailun ja

halun kohteeksi. Tämä *neito* lähtee mukaan romanttiseen, komedialliseen kohtaukseen vastatessaan *niin minäkin*. Asemointi onnistuukin vain, jos muut tilanteen osallistujat tunnistavat sen, vastaavat siihen ja vahvistavat sen (Harré ja van Langenhove 1999, 8–9).

Romanttisessa kohtauksessa ja sitä seuraavassa, jaetussa naurussa, osalliset kohtaavat hetken irrallaan palvelukohtaamiselle ja ikäjärjestykselle ominaisista käyttäytymisoletuksista. Jaettu nauru viittaa Bahtinia (1991, 180–183) mukaillen karnevaaliin eli naurukulttuuriin, jossa hierarkkinen rakenne ja asemien etäisyys kumoutuu hetkellisesti – osapuolet tunnistavat parodisuuden, huumorin elementin kohtaamisessa. Improvisoidessaan romanttisen kohtauksen keskelle palvelukohtaamista osapuolet lisäävät kohtaamiseen uuden, kolmannen tarinalinjan ja luopuvat samalla tavanomaisista, arkisista asemistaan kuluttajana ja asiakaspalvelijana sekä nuorena ja keski-ikäisenä. Osapuolten asemat määrittyvät uuden tarinalinjan kautta ja tavanomaiset valta-asetelmat kyseenalaistetaan. Toiminta ja tapahtumat vapautuvat hierarkioita tuottavista tekijöistä ja vuorovaikutus on tuttavallista ja ihmisten välistä. Sitaattissa osapuolet kyseenalaistavat asiakaspalvelutilanteen rutiininomaista toistamista yhdessä ja kohtaavat huumorin avulla tasavertaisina, irrallaan ikäeron asettamasta valtajärjestyksestä.

Toimijoiden valtasuhde jäsentyy lainauksessa juuri keski-ikäisen ja nuoren naisen välillä, jossa on mahdollista leikitellä keskinäisillä rooleilla heteromatriisin ulkopuolella (Butler 1993, 15). Tilanteen tulkinta, asemat ja merkitykset voisivat jäsentyä eri tavalla, jos keski-ikäinen mies tai nuori poika laulaisivat rakkauslaulun nuorelle naiselle; ”vihjailu” saattaisi tällöin tulla tulkituksi vallankäyttönä, ”vakavana” flirttailuna, eikä humoristisuutta välttämättä tunnistettaisi. Kun aikuinen haastaa palvelukohtaamisen rutiinit, hän ottaa myös riskin ja osoittaa luottamusta nuoreen.

Luottamuksen osoitus tarjoaa nuorelle mahdollisuuden aktiiviseen asemaan. Nuori voisi myös vetäytyä leikittelystä ja jättää aikuisen yksin. Yhdessä uudelleenmääritelty kohtaaminen ja nuoren aktiivisen aseman tunnustaminen rakentavat vastakkaista diskurssia sille hallitsemalle järjestykselle, jossa *usein väitetään*, etteivät *nuoret osaa palvella* – eli tuotetaan ja ylläpidetään nuoren asemaa aikuisen alaisuudessa.

## Aikuiden palvelusta nuoren ja aikuisen kohtaamiseen

Analysoimamme tarinat palvelukohtaamisista kertovat iän rajaamista asemista yhteiskunnassa. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, jolloin työntekijän ja kuluttajan sosiaalinen vuorovaikutus muodostavat niille perustan. Tarinat kuvaavat, miten kuluttajien ja palvelutyöntekijöiden välisissä palvelukohtaamisissa on kyse myös iän esittämisestä sekä iän mukaisiin asemiin asettautumisesta ja asettamisesta. Tutkimuksen empiiriset esimerkit valottavat, miten nuoruus voi rajoittaa vuorovaikutuksen syntyä ja sujuvuutta kronologisesta iästä riippumatta. Arkiset kohtaamiset palveluissa tarjoavat kuitenkin mahdollisuuksia myös asemista neuvottelemiseen ja niiden muokkaamiseen.

Kun tarinoita luetaan nuorten aseman rakentamisen valossa, jäsenyyden palvelujen kulttuuri aikuisia suosivana, ja nuorille on niukasti tilaa antavana. Kohtaamisten sijaan tarinat kertovat usein nuorten sivuuttamisesta sekä kohtaamattomuudesta nuorten ja aikuisten välillä. Näyttäisi lisäksi siltä, että iän perusteella tarjoutuvat asemat saavat vahvistusta sukupuolen ja fyysisen koon kulttuurisista merkityksistä. Palveluille ominainen sosiaalinen vuorovaikutus ja sen merkitysjärjestelmä – kuten iän hierarkkisuus – osoittavat siten nuorten yhteiskunnallisen aseman selkeämmin kuin kulutuskulttuurin tarkastelut muu-

toin, esimerkiksi silloin, kun heidät on asetettu teknologian varhaisiksi omaksujiksi (ks. esim. Wilska 2003; Autio 2006; Moisander ym. 2007). Kulutustavaroiden hankkiminen, verkossa shoppailu sekä sosiaalisessa mediassa ajanvietäminen rakentavat nuorten asemaa, mutta kertovat vain osan tarinasta.

Tarinoissa nuorten asemaa aikuisten määrittelyn kohteena myös neuvotellaan uudelleen. Siinä missä aikuiset korostavat aikuisuuttaan ansaitakseen määrittelyvaltaa ja saadakseen hyvää asiakaspalvelua, nuoret pyrkivät irrottautumaan ahtaana tarjotusta asemastaan ja omaksuvat aikuisuuden esittämisen tapoja. Nuorten nouseminen määrittelyvallan käyttäjäksi suhteessa aikuisiin ei kuitenkaan lähennä nuoria ja aikuisia – se voi pikemminkin ajaa heitä erilleen. Aineistossa määrittelyvaltaa käyttävää nuorta pidetään aikuisen kiusaajana. Sen sijaan nuoren aseman purkaminen sekä nuoren ja aikuisen välisen suhteen uudelleenmäärittely tulevat mahdollisiksi naamioitumisen kautta, iän merkityksiä korostamalla ja niillä leikittelemällä. Aikuinen ja nuori kohtaavat viimein huumorin yhdistäminä, jaetussa naurussa. Ikään naamioituminen mahdollistaa yhtäältä asemaan liittyvien vaiettujen merkitysten julkilausumisen sekä vaihtoehtoisten merkitysten avaamisen. Kiinnostava tutkimuskohde olisikin tarkastella sitä, miten vastadiskurssit – sosiaalisen rakenteen liikkeelle panevat voimat – muokkaavat, uudelleen määrittelevät ja avaavat asemia sekä tuottavat uusia tarinalinjoja osaksi arjen järjestystä.

Kun aikaisemmassa tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota sukupuolten väliseen (Majjala 2012; Kuismin & Kylkilähti & Autio 2013) vuorovaikutusjärjestykseen palvelukohtaamisissa, tutkimuksemme kertoo tarinaa nuoruuden ja aikuisuuden välisestä tiukasta sosiaalisesta järjestyksestä yhteiskunnassa. Valtasuhde nuorten ja aikuisten välillä on jännitteinen ja tuottaa epätasa-arvoisia asemia, jolloin oletus yhdenvertaisesta palve-

lusta ei pääse toteutumaan (vrt. Goffman 1983/2012). Tarkastelua olisi jatkossa syytä syventää koskemaan myös muita kulttuurissa tuotettavia erontekoja. Palvelukohtaamisten kontekstissa voitaisiin kysyä, millaisia ase-mia erilaisilla vähemmistöryhmillä, kuten romaneilla ja maahanmuuttajilla on, ja miten heidät kohdataan palvelukulttuurissa. Voi-daan kysyä myös, millaisia asemaa kerrostuvat sosiaalijärjestykset tuottavat.

### Kiitokset

Kiitämme Alli Paasikiven säätiotä tutki-muksen rahoittamisesta sekä rakentavista kommentista anonyymeja vertaisarvioijia ja Jaakko Autiota.

### Lähteet

- Aaltonen, Sanna, Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 160.
- Autio, Minna (2006) *Kuluttajuuden rakentuminen nuorten kertomuksissa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1066 & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 65.
- Autio, Minna (1998) *Työn ja opiskelun risteysasemalla – tutkimus nuorten työstä ja työorientaatioista hampurilaisravintolassa*. Työvoimapolitiittisia tutkimuksia 196. Helsinki: Työministeriö.
- Bahtin, Mihail (1991) *Dostojevskin poetiikan ongelmia*. Nieminen, Paula & Laine, Tapani (suom.). Helsinki: Kustannus Oy Orient Express.
- Barnhart, Michelle & Peñalosa, Lisa (2013) Who Are You Calling Old? Negotiating Old Age Identity in the Elderly Consumption Ensemble. *Journal of Consumer Research* 39 (6), 1133–1153.
- Bauman, Richard (1986) *Story, performance, and event – Contextual studies of oral narrative*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Biggs, Simon (2004) Age, gender, narratives, and masquerades. *Journal of Aging Studies* 18 (1), 45–58.
- Brusdal, Ragnhild & Lavik, Randi (2005) Young hedonists and rational grown ups? A closer look at consumer identities in Norway. *World Leisure Journal* 47 (4), 12–22.
- Butler, Judith (2006) *Hankala sukupuoli. Feminismi ja identiteetin kumous*. Pulkkinen, Tuija & Rossi, Leena-Maija (suom.). Helsinki: Gaudeamus.
- Butler, Judith (1997) *Excitable speech: a politics of the performative*. New York: Routledge.
- Butler, Judith (1993) *Bodies that matter: on the discursive limits of “sex”*. New York: Routledge.
- Czarniawska, Barbara (2004) *Narratives in social science research*. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Davies, Bronwyn & Harré, Rom (1990) Positioning: The Discursive Production of Selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 20 (1), 43–63.
- Davies, Bronwyn & Harré, Rom (1999) Positioning and Personhood. Teoksessa Harré, Rom & van Langenhove, Luk (toim.) *Positioning Theory: Moral contexts of intentional action*. Oxford: Blackwell, 32–52.
- Doane, Mary Ann (1982) Film and the Masquerade: Theorising the Female Spectator. *Screen* 23 (3–4), 74–88.
- Drake, Brett (1996) Consumer and worker perceptions of key child welfare competencies. *Children and Youth Services Review* 18 (3), 261–279.
- Fornäs, Johan (1998) *Kulttuuriteoria. Myöhäismodernin ulottuvuuksia*. Tampere: Vastapaino.
- Forseth, Ulla (2005) Gender Matters? Exploring How Gender is Negotiated in Service Encounters. *Gender, Work and Organization* 12 (5), 440–459.
- Gibson, Kerry & Cartwright, Claire (2014) Young people’s experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control. *Children & Youth Services Review* 43, 96–104.
- Goffman, Erving (1971) *Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa*. Porvoo: WSOY, Taskutiето.
- Goffman, Erving (1983/2012) Vuorovaikutusjärjestys. Teoksessa Koskinen, K. (suom.) *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Tampere: Vastapaino, 301–347.
- Harré, Rom (1993). *Social Being*. Oxford: Blackwell Publisher.
- Harré, Rom & Van Langenhove, Luk (1999) The Dynamics of Social Episodes. Teoksessa Harré, Rom & Van Langenhove, Luk (toim.) *Positioning Theory: Moral contexts of intentional action*. Oxford: Blackwell, 1–13.
- Hall, Elaine J. (1993) Smiling, Deferring, and Flirting: doing Gender by Giving “Good Service”. *Work and Occupations* 20 (4), 452–471.
- Halonen, Irma K. (2002) Sukupuolen paikkoja median ikämatriisissa. *Tiedotustutkimus* 25 (3), 2–14.
- Heinonen, Visa (2007) Mainonta, brandit ja nuoret: kamppailua nuorten huomiosta kulutus-kulttuurissa. *Nuorisotutkimus* 24 (3), 36–52.
- Hochschild, Arlie R. (1983/2003) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley:

- University Of California Press.
- Hoikkala, Tommi (1993) *Katoaako kasvatus, himmeneekö aikuisuus? Aikuistumisen puhe ja kulttuurimallit*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- Hoikkala, Tommi (1989) *Nuorisokulttuurista kulttuuriseen nuoruuteen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hänninen, Vilma (1999) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 696.
- Kiilakoski, Tomi, Kivijärvi, Antti, Gretschel, Anu, Laine, Sofia & Merikivi, Jani (2011) Nuorten tilat. Teoksessa Mirja Määttä & Tarja Tolonen (toim.) *Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 112, 57–91.
- Kuismin, Ari (2013) Kertomisen arvoinen palvelu: kehysanalyttinen tutkimus kuluttajien palvelukokemuksista. *Taloustieteen laitoksen julkaisuja* 59. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kuismin, Ari, Kyllälahti, Eliisa & Autio, Minna (2013) Illuusio ja mielikuvat palvelukohtaamisissa: tunteilla hallintaa ja sukupuolen tekemistä. Kulutuksen kuvat – Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 8. Minna Lammi, Johanna Mäkelä, Veera Mustonen (toim.). Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki, 140–167.
- Kyllälahti, Eliisa, Kuismin, Ari & Autio, Minna (2013) Roolipeliä palveluun – Juonen kehittelyä ja liukuvia rooleja kuluttajien palvelutarinoissa. *Kulutustutkimus*. Nyt 7 (1–2), 25–43.
- Lehtonen, Turo-Kimmo (1999) *Rahan vallassa. Ostokäynnin käyminen ja markkinatalouden arki*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Maijala, Anu (2012) Palvelukohtaamisen sukupuolittuneisuus. Naiset kuluttajina autokaupan markkinoissa ympäristössä. *Kulutustutkimus*. Nyt 6 (2), 3–21.
- Malmberg, Mia (2007) Koomikko Krissen blondirepresentaatio sukupuoleen ja ikään naamoitumisena. *Nuorisotutkimus* 24 (3), 23–35.
- Miles, Steven (2000) *Youth Lifestyles in a Changing World*. Buckingham: Open University Press.
- Miller, Peter & Rose, Nikolas (2010) *Miten meitä hallitaan*. Tampere: Vastapaino.
- Moisander, Johanna, Eriksson, Päivi, Korpiaho, Kirsi & Valtonen, Anu (2007) Mobiililaitteilla elämä hallintaan? Teknologisen asiantuntijuuden esittäminen nuorten aikuisten narratiiveissa. *Nuorisotutkimus* 24 (3), 63–67
- Moisander, Johanna & Valtonen, Anu (2006) *Qualitative Marketing Research: A Cultural Approach*. London: Sage Publications.
- Nikunen, Kaarina (1996) *Naisellisuuden naamiot. Kuva, katse ja representaation politiikka*. Tampere: Tampereen yliopiston tiedotusopin laitos, julkaisuja A 89.
- Palola, Elina, Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) *Nuoret koulupudokkaat sosiaalityön asiakkaina – Tapaustutkimus Helsingistä*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 29.
- Riessman, Catherine K. (1993) *Narrative Analysis*. California: Sage Publications.
- Rivière, Joan (2001/1929) Naisellisuus naamiona. *Nuori voima* 99 (1), 30–34. Alkuperäisjulkaisu: "Womanliness as masquerade". *International Journal of Psychoanalysis* 10/1929, 303–313.
- Rosenberg, Mikko (2014) Aikansa kuluttajat – kundesluokkalaiset ajan ja rahan kuluttajina. *Nuorisotutkimus* 32 (1), 34–48.
- Scott, Joan W. (1986) Gender: A useful category of historical analysis. *The American Historical Review* 91 (5), 1053–1075.
- Schroeder, Jonathan & Zwick, Detlev (2004) Mirrors of Masculinity: Representation and Identity in Advertising Images. *Consumption, Markets and Culture* 7 (2), 21–52.
- Tani, Sirpa (2011) Oikeus oleskella? Hengailua kaupakeskuksen näkyvillä ja näkymättömillä rajoilla. *Alue ja ympäristö* 40 (2), 3–16.
- Urh, Spela (2011) Ethnic sensitivity: A challenge for social work. *International Social Work* 54 (4), 471–484.
- Ylijoki, Oili-Helena (2000) Disciplinary cultures and the moral order of studying – A case study of four Finnish university departments. *Higher Education* 39 (1), 339–362.
- Valtonen, Anu (2013) Height Matters: Practicing Consumer Agency, Gender, and Body Politics. *Consumption, Markets & Culture* 16 (2), 196–221.
- Van Langenhove, Luk & Harré, Rom (1999) Introducing Positioning Theory. Teoksessa Harré, Rom & Van Langenhove, Luk (toim.) *Positioning Theory: Moral contexts of intentional action*. Oxford: Blackwell, 14–31.
- Veijola Soile & Valtonen, Anu (2007) Body in Tourism Industry. Teoksessa Pritchard, A. N. Morgan, I. Atelejevic & C. Harris (toim.) *Tourism and Gender. Embodiment, Sensuality and Experience*. Oxfordshire: CABI.
- Wilska, Terhi-Anna (2003) Mobile Phone Use as Part of Young People's Consumption Styles. *Journal of Consumer Policy* 26 (4), 441–463.
- Wägar, Karolina & Lindqvist, Lars-Johan (2010) The role of the customer contact person's age in service encounters. *Journal of Services Marketing* 24 (7), 509–517.