

Töissä tunturissa.
Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä

Töissä tunturissa.

Ajatuksia ja
kirjoituksia
matkailutyöstä

Jarno Valkonen ja Soile Veijola toim.

Lapland University Press / Lapin yliopistokustannus
Rovaniemi 2008

Työn on rahoittanut Suomen Akatemia (hanke 8111276).

Lapland University Press

Lapin yliopistokustannus

PL 8123

96101 Rovaniemi

www.ulapland.fi/lup

Copyright © 2008 Työryhmä ja Lapland University Press

ISBN 978-952-484-341-6 (pdf)

ISBN 978-952-484-218-1 (nid.)

Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski 2008

Taitto ja kannen suunnittelu: Veli Moilanen

Valokuvat Soile Veijola (s.6 ja 98 Seija Tuulentie)

Kuvissa esiintyvät henkilöt ja paikat eivät liity kirjan tapahtumiin tai kertomuksiin.

Sisälllys

1. Aluksi 6

Soile Veijola ja Jarno Valkonen

2. Matkailutyön määrät ja jakaumat 16

Tina Pittijärvi ja Maria Hakkarainen

3. Töissä tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkerta-aineistosta 20

Soile Veijola, Anu Valttonen, Jarno Valkonen, Seija Tuulentie,
Outi Rantala, Maria Hakkarainen, Minni Haanpää

Johdanto / Valkonen ja Veijola
Tutkimityön kuvauksia / Veijola
Vuodenkierto matkailutyössä
Matkailutyön protestanttinen etiikka
Matkailutyön imago
Emotionaalinen työ matkailussa
Työntekijät palvelumaisemassa / Valttonen ja Haanpää
Perinteisiä töitä ja matkailutöitä / Tuulentie ja Hakkarainen
Tunturista kylään
Macaseutumainen vuodenkierto
Muutosta ja pysyvyyttä
Työnteon taidoista / Valkonen
Työnteon arki matkailussa / Rantala
Yhteenveto / Veijola
Kirjallisuus

4. Itsenäinen matkanjohtaja 70

Marja

5. Tarjoilijaelämää sesonkiyhteisössä 86

Salla

6. Lapin markkinointia maailmalla 98

Kaisa

7. Töissä paikallisilla yrittäjillä 108

Petra

8. Matkailun toimialan työntekijöitä 122

Tina Pittijärvi

Kiitokset 127

Liite 1 129

Kirjoituskäpälukutsu



Aluksi

Soile Veijola
Jarno Valkonen

Matkailu

on yksi voimakkaimmin kasvavista teollisuuden-

aloista maailmassa, kuten on tapana todeta. Työllistäjänäkin se alkaa olla omaa luokkaansa ja alan ammattien kirjo käy yhä moninaisemmaksi. Välittömien matkailutyöpaikkojen määrä oli vuonna 2000 peräti 78 miljoonaa eli 3,1 prosenttia maailman kaikista työpaikoista. Kerrannaisvaikutuksineen matkailun työpaikkoja löytyy maailmasta 207 miljoonaa, mikä on lähes 8,2 prosenttia kaikista työpaikoista (Borg, Kivi & Partti 2002, 13). Suunta on ylöspäin, kuten WTO (World Tourism Organisation) säännöllisesti raportoi. Matkailuorganisaatiot, kuljetusyhtiöt, majoitus- ja pitopalvelut, ohjelmapalvelut sekä erilaiset matkailun oheispalvelut työllistävät yhä useampia maailman ihmisiä.

Matkailutöiden lisääntyminen ja alan kasvu liittyyvät laajempaan työyhteiskunnan muutokseen. Länsimaisissa yhteiskunnissa on siirrytty 1990-luvulla jälkiteolliseen tuotantoon ja kulttuuriin, mikä merkitsee uudenlaisia töitä, työoloja ja ammatteja. Tutkijat kutsuvat nykyisin yleistyvää työnmuotoa *uudeksi työksi* (ks. esim. Beck 2000; Sennett 2002; Vähämäki

2003; Holvas & Vähämäki 2005; Jokinen 2006). Matkailutyö on kuvaava esimerkki uudesta työstä: Se on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista, *freelance*-pohjaista, ei kovin arvostettua ja matalan tulotason työtä, jossa kuitenkin vaaditaan monialaosaamista, korkeaa vastuunkantoa sekä samanaikaisesti joustavuutta ja tiukkaa sitoutumista. Työ on usein hyvin itsenäistä ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat siinä ratkaisevassa asemassa; ja myös korkeasti koulutetuille riittää työtehtäviä. Turismityö eroaa kuitenkin monista muista töistä muun muassa siksi, että siinä työntekijän ja vieraan välillä on tiivis vuorovaikutussuhde. Matkakohteessa työntekijät kohtaavat matkailijoita, jotka tulevat eri maista ja kulttuureista ja edustavat eri elämäntapoja ja tulotasoja. Kohtaaminen on usein hetkellistä, toistumatonta ja epäsymmetristä (Cohen 1984); suhde on taloudellinen: yksi maksaa toiselle palvelusta. Kohtaamisen tekee vieläkin erityisemmäksi se, että yhdet ovat lomalla ja toiset työssä (Gmelch 2003, 25–28).

Matkailu on kulttuurinen voima, joka muuttaa paikkojen ja alueiden keskinäisiä suhteita ja identiteettejä. Voimistuvana taloudellisena toimialana ja työllistäjänä se vaikuttaa työyhteiskuntaan, sen pelisääntöihin ja käytäntöihin, niin alueellisesti, kansallisesti kuin globaalistikin. Turismityön kytkeytyminen osaksi laajempia työyhteiskunnan muutoksia avaakin kiinnostavia näkökulmia, joista voi tarkastella työyhteiskunnan muutosta ja vaikutusta työn tekemiseen ja työntekijöiden identiteetteihin. Lisäksi sen avulla on mahdollista nähdä, miten turismiteollisuus kietoo yhteen kulttuuria, taloutta, ympäristöjä ja sosiaalisia

suhteita. (Ks. esim. duGay 1996; Roberts 2004; Gmelch 2003; Veijola ja Jokinen, tulossa.)

Lapin yliopistossa ja Metsäntutkimuslaitoksen Rovaniemen yksikössä toimivassa Suomen Akatemian *Turismi työnä* -tutkimusprojektissa (2006–09) tutkitaan matkailua työnä, ammattina ja työpaikkana. Projektissa tutkitaan käytäntöjä, taitoja, tiedon muotoja ja sosiaalisia järjestelyjä, joita institutionalisoitunut turismi tuottaa. Tutkimuksen empiirisenä kohteena on Suomen Lappi, jossa kaupunkimaiset vapaa-ajan keskuksat yhdistyvät perinteisiin luontoelinkeinoihin. Tutkimusryhmään kuuluvat matkailun kulttuuritutkimuksen professori Soile Veijola (tutkimushankkeen johtaja), Metlan vanhempi tutkija Seija Tuulentie, Suomen Akatemian tutkijatohtori Jarno Valkonen, markkinoinnin professori (ma.) Anu Valtonen, matkailun liiketoimintaosaamisen assistentti Minni Haanpää, tutkija Maria Hakkarainen, tutkija Mika Kylänen ja matkailun assistentti Outi Rantala. Tutkijat ja professorit ovat Lapin yliopiston kauppatieteiden ja matkailun tiedekunnasta, yhteiskuntatieteiden tiedekunnasta sekä Metsäntutkimuslaitokselta. Lisäksi hankkeessa on tehty tai tekeillä yhteensä neljä pro gradu –työtä (Hakkarainen 2006) ja syksyllä 2007 siinä on työskennellyt kaksi tutkimusamanuenssia, yht.kand. Tiina Pirttijärvi ja YTM Sanna Kyyrä. (Ks. www.ulapland.fi/taw).

Turismi työnä -tutkimusprojekti käynnisti joulukuussa 2006 kirjoituskilpailun, jonka aiheena oli matkailu työnä, ammattina ja työpaikkana. Kilpailu suunnattiin nimenomaan Lapissa matkailualan työtä tehneille henkilöille taksikuskista

ohjelmanpalveluyrittäjään, safarioppaasta tarjoilijaan, siivoojasta myynti- ja markkinointihenkilökuntaan, matkailuneuvojasta ravintoloitsijaan. Kirjoitusaikaa annettiin aluksi maaliskuulle 2007, mutta päätettiin myöhemmin jatkaa heinäkuun loppuun. Kilpailusta tiedotettiin Lapin lehdissä, palvelualojen ammattilehdessä sekä jakamalla kilpailujulisteita ja pyyntöjä eri matkailualan toimipaikkoihin.

Kirjoituskilpailussa tavoitteena oli kuulla matkailualan työntekijöiden kertomana, mitä matkailu merkitsee työnä, ammattina ja työpaikkana. Millaisia haasteita ja vaatimuksia matkailutyö tekijälleen asettaa? Millaisia ovat matkailualan työpaikat? Millaisia iloja ja suruja työssä on? Miten työ on vuosien saatossa muuttunut?

Kilpailuun saatiin kaikkiaan kymmenen kirjoitusta. Niiden yleisin tyyli oli elämäkertakirjoitus, mutta mukaan mahtui jokunen kaunokirjallinen ja mielipidekirjoitustyylinen teksti. Suurin osa kirjoittajista kirjoitti omalla nimellään ja osa nimimerkillä; osa kirjoittajista toivoi myös, ettei heidän tekstiäkään saa julkaista. Lukumääräisesti kilpailun tulos jäi valitettavan vähäiseksi, mutta sisällöllisesti se oli tuottoisa. Kirjoitukset tuovat arvokkaalla tavalla esille matkailutyötä tekevien arkea, elämänkulkua, iloja ja suruja. Ne yllättivät tutkijat positiivisella tavalla, myös osa ennakkokäsityksistämme karisi joidenkin tekstien myötä. Samalla oletuksemme matkailutyön erityisyydestä ja kiinnostavuudesta laajemman työn muutoksen näkökulmasta sai vahvistusta.

Joukosta seulottiin parhaimmat kirjoitukset arvioimalla ne kirjallisen etevyyden ja sisällöllisen annin perusteella. Palkintoraadin muodostivat *Turismi työnä* -tutkimusprojektin jäsenet. Kilpailussa palkittiin kolme parasta kirjoitusta 150, 100 ja 50 euron rahapalkinnoilla. Voittajaksi valittiin rovaniemeläinen Satu Pekkala pohtivalla ja hersyviä toteamuksia sisältävällä kirjoituksellaan ”Matkailu työnä”. Toiseksi valittiin ”Tunturin tyttö” kirjoituksellaan ”Tarjoilijana Lapin sesongissa” ja kolmanneksi nimimerkin ”Pohjoisen tyttö” kirjoitus. Käsillä olevaan julkaisuun on koottu kirjoituskilvan paras anti; lisäksi mukaan otettiin neljäskin kirjoitus, joka ansiokkaasti valottaa matkailutyötä ja sen arkea. Kaikille kirjoittajille on käsillä olevassa kirjassa annettu uudet nimet ja tunnistamista helpottavat paikannimet on poistettu heidän kirjoituksistaan.

Kirjoittajista valtaosa oli naisia, mikä ei ole suuri yllätys – onhan matkailu ammattina usein juuri naisten projekti ja naisten aktiivisuus on kirjoituskilpailuissa yleensäkin miehiä suurempi. Tutkijatulkinnossamme kuitenkin huomiota saavat niin naisten kuin miestenkin työt.

Kilpailun järjestäminen ei ollut pelkkä kulttuuriteko, vaan aineistoa käytetään hyväksi myös tieteellisessä tutkimuksessa: sekä tässä kirjassa että myöhemmin tutkimusprojektissämme. Tällä kertaa rakennamme elämäkertakirjoituksille tulkintakehyksiä projektin jäsenten kesken kirjoittamamme tutkimusartikkelin muodossa (luku 3). Tarkastelemme siinä matkailua uuden palvelutyön muotona ja osana ja näkökulmia tarjoavat niin sosiologinen työntutkimus, matkailun kulttuu-

rintutkimus kuin kriittinen liiketaloustiedekin. Hyödynnäme artikkelissamme kirjoituskilpailuaineistoa kokonaisuudessaan. Tutkijatulkintojen ja kilpakirjoitusten lomassa esittelemme myös projektissamme tuotettuja tietopaketteja matkailutyön määristä ja työtehtävien laaduista. Ne perustuvat Tiina Pirttijärven tekemään esiselvitykseen talvella 2007-2008. Kirjan käsikirjoitusta ovat kommentoineet viimeistelyvaiheessa Mika Kylänen ja Seija Tuulentie. Kirjoitukset on arkistoitu tutkimushankkeessa Lapin yliopistossa Suomen Akatemian tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen ja projektin päätyttyä niitä voivat muutkin tutkijat hyödyntää.

Kirjallisuus

Beck, Ulrich (2000) *The Brave New World of Work*. Polity Press, UK.

Borg, Pekka & Kivi, Elina & Partti, Minna (2002) *Elämyksestä elinkeinoiksi. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö*. WSOY, Helsinki.

Cohen, Erik (1984) Jungle Guides in Northern Thailand: The Dynamics of Marginal Occupational Role. *Sociological Review* Vol. 30:2: 234–266.

du Gay, Paul (1996) *Consumption and Identity at Work*. Sage, London, Thousand Oaks & New Delhi.

Gmelch, George (2003) *Behind the Smile: The Working Lives of Caribbean Tourism*. Indiana University Press, Bloomington & Indianapolis.

Hakkarainen, Leena-Kaarina (2006) Sesonkityöläinen palvelumaisen tuotteen ja tuottajan. Julkaisematon pro gradu –tutkielma. Matkailututkimus / Matkailun kulttuuritutkimuksen suuntautumisvaihtoehto. *Kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta, Lapin yliopisto*.

Holvas, Jakke & Vähämäki, Jussi (2005) *Odotustila. Pamfletti uudesta työstä*. Kustannusosakeyhtiö Teos, Helsinki.

Jokinen, Eeva (2006) Lasten hoitaminen. Teoksessa Jakonen, Mikko & Jukka Peltokoski & Akseli Virtanen toim.: *Uuden työn sanakirja*. Tutkijaliitto, Helsinki:168-176.

Sennett, Richard (2002) *Työn uusi järjestys*. Vastapaino, Tampere

Veijola, Soile ja Eeva Jokinen (tulossa) Towards a Hostessing Society? Mobile Arrangements of Gender and Labour. *NORA – Nordic Journal of Feminist and Gender Research*.

Vähämäki, Jussi (2003) *Kubnurien kerho: Vanhan työn pabeista uuden hyveiksi*. Tutkijaliitto, Helsinki.

2



Matkailutyön määrät ja jakaumat

Tiina Pirttijärvi
Maria Hakkarainen

Matkailutyön volyymin mittaaminen on vaikeaa. Mittaamista vaikeuttavat erilaiset tilastointitavat ja -perusteet sekä työ määrän että matkailutyön määrittelyn osalta. Osa matkailutyön tilastoinneista perustuu arvioihin, osa esimerkiksi viranomaistietokantojen tilastoihin. Tilastojen eroja selittävät osaltaan myös matkailualan luokittelun hankaluus sekä työn sesonkiluonteisuus, joka vaikeuttaa entisestään vuosittaisen työllistävyyden laskemista.

Kun Lapin matkailun työvoimaa tarkastellaan henkilötövuosittain, se oli vuonna 2006 Lapin liiton arvion mukaan 5 000 henkilötövuotta. Luku perustuu Lapin liiton laskelmiin ja arviointeihin matkailutulosta ja työllisyydestä. (Laakkonen/Lapinliitto 2008.) Matkailun työvoimaa voidaan laskea myös matkailutoimialojen henkilöstön mukaan. Matkailun toimialoiksi määritellään valtakunnallisen viranomaistietokanta Toimiala Online mukaan: majoitus- ja ravitsemistoiminta, matkatoimistot ja muu matkailua palveleva toiminta sekä muualla luokittelemattomat virkistyspalvelut. Vuonna 2006 Toimiala OnLinen mukaan matkailutoimialojen työvoima oli 3 168 henkilötövuotta. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Matkailun toimialojen henkilöstö 2000-2006 (Toimiala Online 2008)

Matkailun toimialat	Koko maa		Lappi	
	2000	2006	2000	2006
H Majoitus- ja ravitsemistoiminta	53752	58895	2590	2570
633 Matkatoimistot ja muu matkailua palveleva toiminta	5286	4693	254	506
9272 Muualla luokittelemattomat virkistyspalvelut	539	633	78	92
Yhteensä	59577	64221	2922	3168

Kun työvoiman volyymin tarkastellaan henkilöittäin, tulos onkin toisenlainen. Henkilöperusteinen työvoiman laskentatapa tuottaa työvoiman määräksi huomattavasti korkeampia lukuja, kuten Tunturi-Lapin matkailun työvoimaselvitys osoittaa. Selvityksen mukaan vuonna 2007 pelkästään Tunturi-Lapin (Kittilä, Kolari, Enontekiö, Muonio) matkailu-työvoima oli 3 295 henkilöä. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Tunturi-Lapin matkailun työllisyyslukuja 2007 (Tunturi-Lapin työvoima-toimisto 2007)

Työsuhteen laatu	Henkilöä	Prosenttia työvoimasta
Yrittäjät	697	21 %
Vakituiset työntekijät	682	21 %
Määräaikaiset työntekijät	1024	31 %
Osa-aikaiset sekä harjoittelijat	892	27 %
Työntekijät yht.	2598	
joista ulkopaikkakuntalaisia	909	(35 % työntekijöistä)
<i>Matkailun työvoima yht.</i> (yrittäjät ja työntekijät)	3295	

Matkailutyön kausiluonteisuus lyhyine ja määräaikaisine työsuhteineen vaikeuttaa matkailutyön vuositilastointia merkittävästi (ks. Taulukko 2 ja Taulukko 3). Esimerkiksi Pirttijärven (2008) esiselvityksen mukaan matkailuyritysten vakituinen henkilöstö kattaa vain runsaan kolmanneksen yritysten huippusesonkina tarvitsemasta kokonaishenkilöstömäärästä. Omilla palkkalistoilla olevan henkilöstön lisäksi monet matkailuyritykset käyttävät palkattomia harjoittelijoita, vuokratyövoimaa sekä ostavat työpanosta ostopalveluna tai alihankintana.

Taulukko 3. Lapin matkailuyritysten työvoiman kausivaihtelu kausivaihtelu (Pirttijärvi 2008)

Työsuhteen laatu (N: 289 yritystä)	Henkilöä	Prosenttia työvoimasta
Vakituiset työntekijät	1276	38 %
Sesonkityöntekijät	2105	62 %
Yhteensä	3381	100 %

Kirjallisuus

Laakkonen, Sami (5.2.2008). Suullinen tiedonanto. Lapin liitto.

Pirttijärvi, Tiina (2008) Matkailutyötä koskevan tilastoinnin kartoitus ja kehittäminen: Esiselvitys. Turismi työnä -hanke. Suomen Akatemia.

Toimiala Online (5.2.2008) Viranomaistietokanta. Matkailun toimialat.

Tunturi-Lapin työvoima-toimisto (2007) Tunturi-Lapin matkailun työvoimaselvitys.

3



Töissä tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkertaa- aineistosta

Soile Veijola
Anu Valtonen
Jarno Valkonen
Seija Tuulentie
Outi Rantala
Maria Hakkarainen
Minni Haanpää

Johdanto

Mitä tapahtuu, kun toisen vapaa-aika on toisen työtä? Mitä matkailu on työnä, ammattina ja työpaikkana?

Turismi on mielihyvään tähtäävää matkustamista, toteaa George Gmelch (2003) tutkimuksessaan matkailutyöntekijöistä Barbadosella ja jatkaa, että se on myös työtä. Nykyään matkailu työllistää alati kasvavan joukon ihmisiä. He työskentelevät matkailupalvelujen tuottajina, toteuttajina sekä palvelevat eri tehtävissä asiakkaita heidän lomillaan ja liikematkoillaan. Matkailu on paitsi osa palvelusektorin työtä, myös monessakin mielessä kiinnostava työn muoto. Monista muista töistä matkailu eroaa ennen muuta siinä, että matkailussa kytkeytyvät yhteen kulttuurisen, taloudellisen ja sosiaalisen elämän eri puolet. Työstä tekee erityisen se, että toiset ovat lomalla ja toiset työssä; toiset maksavat palveluista toisille. Toisten vapaa-aika limittyy toisten elantoon, elämiseen ja arkeen.

Turismin tutkimuksessa on aiemmin käsitelty matkailua muun muassa liiketoimintana, aluetaloudellisena vaikuttajana

na, kulttuurisena modernisoijana ja turistin elämyksenä. Huomiota on kiinnitetty harvemmin turismiin työnä ja työtehtävinä (ks. Kyyrä 2007). Voidaan kuitenkin perustellusti olettaa, että esimerkiksi matkailun liiketoiminnan onnistuminen ja ylipäättään mahdollistuminen on paljolti kiinni alalla työskentelevistä. Esimerkiksi matkaopas on merkittävä matkailun etulinjan (front-line) työntekijä, jossa henkilöityy sekä matkailupalveluja tarjoava yritys että alue ja paikallisväestö (Holloway 1981, 387; Geva & Goldman 1991). Oppaiden taidot, osaaminen ja työssä suoriutuminen ovat toisin sanoen ratkaisevassa roolissa matkailun tavoitteiden toteutumista ajatellen. Näin ollen se, miten opas työsssänsä suoriutuu, vaikuttaa suoraan palveluja tarjoavan yrityksen talouteen ja matkailun vetovoimaisuuteen alueella. Sama pätee myös moniin muihin matkailuammatteihin.

Analysoimme artikkelissamme niitä käytäntöjä, taitoja, tiedon muotoja ja sosiaalisia järjestelyjä, joita institutionalisoitunut turismi tuottaa ja edellyttää työntekijöiltään. Matkailutyön erityisyyden ymmärtäminen edellyttää yhtäältä sen tarkastelua, millaisissa ympäristöissä työ tapahtuu ja millaisia työn käytäntöjä ja organisoitumisen muotoja siihen liittyy; toisaalta on tutkittava myös työn tekijöilleen asettamia odotuksia, vaatimuksia ja ehtoja. Kysymmekin, miten matkailutyö eroaa perinteisistä töistä. Millainen työn tila matkailu on? Millaisia käytäntöjä matkailutyöhön kytkeytyy? Millaisia taitoja, omistautumista ja sitoumuksia työ tekijältään edellyttää? Teoreettisesti tutkimus kiinnittyy monitieteisen kulttuuritutkimuksen ja työn sosiologian esiin nostamiin keskusteluihin työstä, arjesta, palvelumai-

semistä ja yhteiskunnallisesta ja taloudellisesta muutoksesta.

Tutkimusartikkelimme aineistona ovat vuonna 2007 Lapissa *Matkailu työnä, ammattina ja työpaikkana* -kirjoituskilpailuun osallistuneiden kertomukset, joita on kaikkiaan kymmenen kappaletta. Aineiston sivumäärä on alkuperäiskäsikirjoitusten mukaan 50. Kirjoittajat edustavat monipuolisesti matkailutyöhön kuuluvia ammattialoja, heistä suuri osa on naisia. Turvaamme kirjoittajien anonymiuden, eivätkä heidän henkilötietonsa (mm. nimi ja työpaikka) ole missään vaiheessa tunnistettavissa tutkimusprojektimme yhdessä julkaisussa tai muussa tieteellisessä käytössä, ellei kirjoittaja ole sitä erikseen toivonut. Olemme siis nimenneet kirjoittajat uudelleen seuraavasti:

Leena: noin 40-vuotias palkaton kulttuurityöntekijä

Marja: noin 40-vuotias *free lance* -matkanjohtaja

Salla: noin 20-vuotias etelään palannut sesonkitarjoilija

Sirpa/Pentti: noin 60-vuotias kotiseururakas yrittäjä (Sirpan tarinan kirjoittajana on Pentti)

Aatos: noin 50-vuotias omien työsesonkiensa mukaan elävä ravintola-alan ammattilainen

Petra: noin 30-vuotias etelään muuttanut eräkokki

Kaisa: Lapin markkinointi- ja myyntiesittelijä (tietoa iästä ei ole tarjolla)

Rosa-Maria: noin 40-vuotias yötön kokki

Anna: noin 50-vuotias ravintolan vuoromestari

Kirjoituskilpailu on etenkin yhteiskuntatieteissä suosittu, tutkimusaineiston keruun muoto. Se tarjoaa osallistujille mahdollisuuden vapaaseen kielelliseen ja kirjalliseen itseilmaisuu- jolloin tutkijan omat lähtökohdat ja oletukset eivät ohjaa tutkimusaineiston muodostumista samassa määrin kuin vaikka- pa teemahaastattelua tehtäessä. Kirjoituskilpa-aineistossa koros- tuvat kirjoittajien subjektiiviset kokemukset omasta elämästään, työstään ja arjestaan. Useiden tekstien yhdistelmä kuitenkin te- kee mahdolliseksi tarkastella matkailutyötä jäsentäviä jaettu- ja merkityksiä. Kuten työn sosiologi Catherine Casey (1995) on todennut, työtä ei voida koskaan erottaa niiden sosiaalisten ja kulttuuristen merkitysten kentästä, jossa se tulee muidenkin ihmisten ymmärtämäksi ja hyväksymäksi. Työ, sen ehdot ja käytännöt, saavat toisin sanoen mielen ja mielekkyyden suh- teessa yhteisesti jaettuun kokemusmaailmaan, jonka kirjoittajat ainakin jossakin määrin jakavat. Samalla kun jokainen matkai- lussa työskentelevä kokee työnsä ja elämänsä omalla tavallaan, hän on myös riippuvainen työtä koskevista yhteisesti jaetuista merkityksistä.

Koska meidänkään tavoitteemme ei ole päästä pereh- tymään yksittäisten elämäkertakirjoittajien henkilöihin vaan matkailutyötä määrittäviin ehtoihin ja käytäntöihin, jotka jä- sentävät matkailutyöläisen arkea ja elämää, kiinnitämme analy- seissamme huomion aineistomme niihin puoliin, joissa jaettu- ja merkityksiä muotoillaan ääneen. Aineistoanalyysitapamme on suhteellisen vapaamuotoinen tekstianalyysi. Pääpaino on sillä, mitä sanotaan eli sisällön temaattisella analyysillä. Koska kysy-

mys on teoretisoivasta ja laadullisesta tutkimusotteesta, pystymme tekemään tutkijatulkintoja myös rajatusta aineistomäärästä: tavoite ei ole yleistää tuloksia koskemaan kaikkia lappilaisia tai maailman matkailutyöntekijöitä ja heidän työtään. Tavoite on kuvata ja ymmärtää matkailutyötä tekevien ihmisten todellisuutta heidän omien selostustensa avulla.

Olemme hahmotelleet tutkimusartikkelimme jäsenyyksen yhdessä ja jakaneet kirjoitustyön tutkimusryhmämme yksittäisten osahankkeiden ja pienryhmien tutkimuspainopisteiden mukaisesti. Soile Veijola esittelee työn kuvauksia teksteissä; Anu Valtonen ja Minni Haanpää kuvaavat työntekijöitä palvelu- maisemassa; perinteisten töiden ja matkailutöiden suhteita tarkastelevat Seija Tuulentie ja Maria Hakkarainen; matkailutyön taidoista kertoo Jarno Valkonen ja työnteon arjesta matkailussa Outi Rantala. Johdannon ovat kirjoittaneet Valkonen ja Veijola ja yhteenvedon Veijola. Lisäksi projektin tutkija Mika Kylänen on muiden tavoin osallistunut aktiivisesti artikkelikäsitöiden ideointiin ja kommentointiin.

Turismityön kuvauksia

Suosituksessa amerikkalaisessa televisiosarjassa *Täydelliset naiset* (Desperate Housewives) esitettiin taannoin kohtaus, jossa Lynette Scavo niminen päähenkilö oli joutunut ottamaan vauvansa mukaan työpaikkahaastatteluun. Se oli pomolle liikaa. Viimeisenä keinonaan Lynette totesi: 'Katsopa kun moniosaan' ('Watch

me multi-task') ja esitti viiltävän analyysin firman heikkouksista ja vahvuuksista vaipanvaihdon lomassa. Hän sai paikan. Myös turismiin liittyvässä työssä moniosaaminen siinä missä monitietäminenkin – mitä muut osaavat eli kenen puoleen voi kääntyä tai käännyttää asiakkaan – korostuvat. Työssä on osattava kaikkea mahdollista, joskus jopa mahdotontakin.

Esittelen seuraavassa kirjoituskilpa-aineistomme tuottamia työn kuvauksia. Vedän kirjoittajat ikään kuin samaan keskusteluun, vaikka heidän kertomuksensa onkin tuotettu yksilöllisesti ja erillisinä. Tekstit toimivat tässä puheena, jonka tulkitsemisessa puhujan henkilöllä tai kokonaisilla elämäkerroilla ei ole ratkaisevaa merkitystä, ainoastaan työn tekemistä koskevilla kuvauksilla ja selostuksilla. On kuitenkin hyödyllistä tietää eri kuvausten yhteydessä se, millaisissa työtehtävissä puhuja työskentelee, joten kuvauksia ei ole syytä myöskään irrottaa kertojistaan. Usein myös siinä, *miten* asioita kerrotaan (ei ainoastaan *mitä* kerrotaan), on läsnä turismityön kokemista ja merkityksiä, joten suorat lainaukset puolustavat silloin tällöin paikkaansa.

Aineistomme lukemisen pohjalta ryhmittelen työtä koskevat kuvaukset neljään pääluokkaan: vuodenkiertoon, protestanttiseen etiikkaan, työn imagoon sekä emotionaaliseen työhön. Sekä edellä mainittuja että muita tärkeitä ulottuvuuksia valotamme tarkemmin tuonnempana artikkelissamme.

Vuodenkierto matkailutyössä

Turismityötä leimaa selkeä vuodenkierto: työ on sesonkiluonteista ja työntekijät liikkuvat sesonkien mukaan eri puolella

Suomea ja ulkomaillakin. Pitkään alalla olleet saattavat maksimoida työ- ja työttömyysperiodiensa vuorottelun niin ansioiden kuin henkilökohtaisen hyvinvointinsakin kannalta. Esimerkiksi ravintola-alan ammattilaisen Aatoksen mukaan vielä 70- ja 80-luvuilla sesonkityöläiset olivat ammattitaitoinen ja arvostettu ryhmä, joka myös ansaitsi hyvin niin prosentti- kuin tuntipalkallakin työskennellessään. Salin puolella nautittiin ministeritason tulosta ja tuntipalkalla työskennellessä rajan asetti oman kehon kestävyys. Muutamit kymmenet ”kovan luokan ammattilaiset” hallitsivat parhaita sesonkityöpaikkoja suorastaan kartellin tavoin ja koska 70-luvulla palkkaus hyvissä sesonkipaikoissa oli niin hyvä, heidän ei kannattanut olla töissä hiljaisina aikoina. Nyt tilanne on Aatoksen mukaan toinen: palkkaus ei ole enää yhtä hyvää ja ammattitaidottoman työvoiman osuus on kasvanut.

Aatoksen kohdalla turismityössä on kysymys pikeminkin matkailu*alalla* työskentelemisestä kuin Lapista: ”Matkailuala on paisunut niin valtavaksi teollisuudeksi että väkisinkin sen piiristä löytyy jatkossakin tarvittavat kolme-neljä kuukautta vuodessa sekalaisia töitä.” Myös Petralle, nuorelle eräkokille, sopivat tälläkin hetkellä määräaikaiset työsuhteet: ”tykkään puuhata osan vuotta omia juttuja ja kerätä samalla voimia tulevaan sesonkiin.” Hänestä sesongit ovat kuitenkin turhan lyhyet: pimeinä ja pitkinä talvina töissäkin joutaisi olemaan.

Vuodenkierron vaihtelevuuden lisäksi myös tarkemmat työajat jakautuvat toisin kuin perinteisissä tehdas- tai toimistotöissä, joissa tehdään joko päivä- tai yövuoroa säännöllisesti.

Tehtaassa valmistettavat tuotteet ja toimiston virka-ajat eivät edellytä jatkuvaa valmiudessa oloa ja mahdollistavat myös lomien ja vapaa-ajan sopimisen. Matkailussa tilanne on toinen. Itsenäisenä matkanjohtajana toimiva Marja kuvaa työtään hyvin epäsäännölliseksi: ”Väliin on keikkaa vaikka muille jakaa, väliin taas riittää aikaa myös itselle ja omiin harrastuksiin”. Petrakaan ei ”suosittele matkailualaa herkkänahkaisille ja kokopäiväisestä jatkuvasta työstä haaveilevalle.”

Matkailuala on siis eräässä mielessä paluuta esimoderniin aikaan, jolloin luonnon kaltainen suurempi voima eli vuodenajat sanelivat suurimmat kiireet. Nykyäänkin vuodenajat näyttelevät ratkaisevaa roolia sesonkien nimellä, mutta myös markkinavoimat liikkutelevat ihmisiä ja työtä. Isäntien, viljan ja eläinten tilalla ovat matkailijat, eurot ja matkailukeskukset. Jäljellä entisestä agraaritaloudesta ovat rengit ja piit: palkolliset, jotka kiertävät talosta taloon työn perässä. Isoissa taloissa on eniten töitä tarjolla, pienissä taloissa taas työt ovat mahdollisesti vaihtelevammat.

Matkailutyön protestanttinen etiikka

Yksi sosiologian perustajista, Max Weber (1904/1980), löysi nousevan porvariston menestyksen syyksi protestanttisen työetiikan: ensin työ, sitten hovit. Elämä maanpäällä on kilvoittelua ja suorittamista: taivaan portilla ahkerimmat palkitaan. Kirjoittajiemme kuvauksista päätellen mikään ei ole muuttunut: matkailu eli toisten ihmisten vapaa-aika merkitsee työntekijöille monenlaisen osaamisen välttämättömyyttä ja ennen kaikkea

kiireen hallintaa. Jo Lapin matkailun alkuaikoina yritykset vastasivat asiakkaiden odotuksiin – kertoo Pentti Sirpan tarinassa – ”laidasta laitaan, keskikaljasta Aspiriiniin, tuoreista kaloista ja päivän lehdistä paikallisiin poroherkkuihin ja Lapin matkamui-toihin.” Yrittäjän työnä oli tietää ”kylän yrityksistä ja mitä saa mistäkin”, mutta myös osata liuta taitoja kullanhuuhdonnasta esittävään taiteeseen. Leena, palkaton kulttuuriryöntekijä, puolestaan painottaa osaamisen kollektiivista luonnetta: ”on oltava laaja skaala henkilöitä, joilla on kykyä saada ’asiat tapahtumaan’, ajallaan ja juuri suunnitellusti, ja oikeissa mittasuhteissa.”

Eräkokkina monissa paikallisissa pienyrityksissä työskennellyt Petra kiteyttää osaamisen vaatimukset seuraavasti:

Matkailualan työntekijältä vaaditaan paljon. Pitää olla aika-moinen monitaituri. Ei auta mennä sormi suuhun hankalassa-kaan tilanteessa. Työtä ei auta pelätä ja pitää hallita monia eri työnaloja. Positiivinen asenne, luovuus, ennakkoluulottomuus, reipas asenne auttavat jo pitkälle. Kielitaitokin on hyväksi, mestari ei tarvitse olla kunhan uskaltaa puhua, kyllä se yhteinen ymmärrys löytyy vaikka elekielellä. Jos itsellä sattui olemaan huono päivä tai kohdalle sattui hankala asiakas, ei sitä saa asiakkaaseen purkaa.

Kaisan, joka on hankkinut korkean koulutuksen työhönsä matkailun markkinointi- ja myyntiesittelijänä, työ muistuttaa käytäntöjensä puolesta vastaanottovirkailijan tai puhelinvaihteenhoitajan työtä: on reagoitava välittömästi maapallon toiselta puolelta tuleviin yhteydenottoihin vuorokaudenajasta

riippumatta: ”Toimistopäivinä suhteellisen normaalit joskin pitkäksi venyvät päivät täyttyvät kiireisistä ja vielä kiireellisimmistä sähköposteista, puheluista ja erilaisista heti hoidettavista tehtävistä... Työpäivä pyörähtää usein iltaan ilman että ehtii nousta tuolistaan saatikka käydä lounaalla.”

Kiireen tuntu matkailutyössä on melkoinen. Aatos esittelee itsensä ”vakituiseksi kiireapulaiseksi”. Kiire aiheuttaa myös turvallisuusriskejä: ajokortiton Petra oli saanut komennuksen useammin kuin kerran ajaa moottorikelkkaa tai autoa eräkokin tehtävissään. Nykyisin vuoromestarina ravintolassa toimivan Anna toteaa: ”Työ on osaksi kuluttavaa rutiinia, mutta toisaalta jokainen päivä on uusi haaste. Koskaan ei voi tietää työvuoroon mennessään mitä tulee tapahtumaan, miten kiireinen päivästä muodostuu ja kuinka pitkälle on oltava valmis ’venymään’”. Annan lisäksi myös keittiössä työskennelleen Rosa-Marian mielestä keittiössä on mukauduttava nopeasti eri tilanteisiin ja parhaiten siinä auttavat ammattitaito ja huumorintaju: ”työtoveri pyysi neuvoa kuinka tarjoilla [hintatietoisille asiakkaille] kaksi nakkia, nieleskelin ja purin kieltäni sillä nauru kupli vastustamattomasti. Kehotin ottamaan leipäasetin ja varustamaan salaatinlehdellä jotta tyhjää tilaa saataisiin neutraloitua. Onneksi asiakkaat olivat huumorintajuisia ja vaikka kielimuuri oli olemassa niin hilpeys kyllä kumosi sen ja he tekivät lisätilauksen.”

Kiire vaatii myös veronsa: aina sen selättäminen yhteishengellä ja urakkapohjalla ei onnistu. Keskiluokkaisemmissa ja ns. uuden työn leimaamissa tehtävissä asiakkaiden palvelemiseksi kiirettä taitetaan omin avuin. Matkanjohtaja Marja on

kokenut palaneensa muutamia kertoja loppuun ”tiukan työpöytä-johdosta.” Kiirettä ei kuitenkaan talleteta seuraavaa elämää varten korkoa kasvamaan. Kaisaa ”[m]uutama viikko toimistolla alkaa jo ahdistaa jos ei seuraavaa reissua ole tiedossa” ja Marja, itsenäinen matkanjohtaja, unohtaa työt ne tehtyään: ”Yleensä sitä vain painaa delete-nappia keikan päätteeksi, käy urheilussa ja suihkussa.”

Matkailutyö vaatii siis monenlaisia taitoja ja jaksamista niin keittiössä kuin toimistoissakin. Arvostetaanko taitoja ja venymiskykyä vaikkapa Lapin matkailussa? Koulutettu, osaava ja kokenut henkilökunta merkitsee korkeampia palkkakustannuksia. Kate laskee. Harva suuryritys saapuu paikkakunnalle matkailunkaan saralla pelkästään työllistämään paikallisia, useimmiten kyse on yritysten omistajien tai osakeomistajien taloudellisista eduista. Kaisan sanoin: ”Matkailusta on toden totta tullut elinkeino, sen huomaa työn tahdist, eurotavoitteista ja ihmisistä. Yhä harvemmin työ tuntuu enää huvilta, nyt tehdään enemmän kauppaa ja euroja kuin elämyksiä.”

Matkailutyön imago

Matkailun imagoon kuuluu viihde, glamour ja luksus: niinpä sen työtehtävät muistuttavat kulttuuriteollisuuden työpaikkoja laajemminkin siinä suhteessa, että alalla tapaa kuuluisia ja tärkeitä ihmisiä, jopa tähtiä (ks. Roberts 2005). Lapissakin ovat vierailleet niin Beckhamit kuin Madonnakin. Matkailuun kuuluvat hienot hotellit ja ravintolat. Leena myöntää olevan hienoa olla ”se Wonderfull Lady”, joka vei maailmantähden keskelle

lappilaisen metsästysseuran hirvipeijaisia. Marja toteaa, että on ”hulppeaa matkata [Norjaa] ristiin rastiin ja saada yöpyä kivoissa hotelleissa ja syödä valmiista pöydästä.” Petrallekin on käynyt niin, että asiakkaiden ”hyvä fiilis tarttui itseenkin ja houkutteli työvuoron jälkeen lähtemään juhlimaan.”

Kaisa muistuttaa kuitenkin kolikon kääntöpuolesta: ”ainakin minun työni on nykyään kaikkea muuta kuin helppoa ja rentoa. Työpäivät pitenevät iltaan... Myyntitavoitteet hipovat useita miljoonia ja yrityksessä odotetaan eksponentiaalista kasvua”. Kahdeksankymmentäluvun loppu ja lama muuttivat kokeneiden työntekijöiden mukaan myös matkailualaa: Kaisan mukaan hultaton matkustaminen ja ilmainen viina muuttuivat rankaksi työnteoksi. Salla, etelään palannut sesonkitarjoilija, seurasi vierestä, kun tuttavat menettivät työpaikkansa viinan takia; myös peliriippuvuus oli yleinen ongelma sesonkityöntekijöillä.

Marja kiistää glamourin työssään: ”kun olet ryhmän kanssa sinun on oltava ainaisessa valmiudessa, asiakkaiden kanssa on oltava valmis seurustelemaan – aina. Kun tullaan hotelliin, niin hetkessä kaikki on toisin, tulet huoneeseen ja olet täysin yksin.” Vaikka matkailun työtehtävät tapahtuvatkin arjen olosuhteita hienommissa puitteissa, on eri asia työskennellä osana noita olosuhteita kuin nauttia niistä maksavana asiakkaana.

Emotionaalinen työ matkailussa

Palvelualojen töiden yhteydessä puhutaan tutkimuskirjallisuudessa usein emotionaalisesta työstä eli tunnetyöstä, jota

työntekijät joutuvat tekemään niin asiakkaiden kuin omienkin tunteidensa parissa. Työntekijän on kyettävä käännettävä omat tunteensa tilanteen vaatimiksi, jotta asiakkaan tyytyväisyys ei vaarantuisi. (Hochschild 1983). Rosa-Maria asettuu auliisti matkailijan asemaan, joka on ”myös tehnyt jotakin ansaitakseen varat matkalleen”. Työntekijän on Rosa-Marian mukaan matkailijan motiiveista riippumatta ”pyrittävä ikään kuin rivien välistä lukemaan kunkin henkilön yksilölliset tarpeet ja mahdollisuuksien mukaan toteutettava ne jolloin maine hyvästä palvelusta kiertää ja itse kokee onnistumisen iloa.” Tämä jos mikään edellyttää emotionaalista joustavuutta työntekijältä.

Kaisa tietää, että hänen työnsä ansiosta ”[u]puneet liikemiehet unohtavat hetkeksi itsensä, tittelinsä ja työpaineensa mukaansa tempaavan ohjelman temmellyksessä.” Hänkin on havainnut, että emotionaalisella osaamisella on hintansa: ”En väitä ettei moni vielä viihtyisi asiakkaiden kanssa Lapin yössä, mutta väitän että on nykyään tavallisempaa olla liikenteessä autolla ja tekosyynturvin jättää asiakkaat juhlimaan ja suunnata nukkumaan tai takaisin toimistolle.”

Marja, joka nauttii työnsä suomasta suorasta ja henkilökohtaisesta palautteesta asiakkailtaan, kohtaa myös vaikeita asiakkaita. Hän on kehittänyt itselleen tunnetyömetodin selvittää näistä tilanteista: ”Koska vastaankaan ei voi väittää olenkin oppinut käyttäytymään hyvin viileästi ja välinpitämättömästi.” Oppi yltyä nykyään myös hänen yksityiselämäänsä, minkä hänen ystävänsä ovat huomanneet: Marja ei halua riidellä eikä kohdata huonoa käytöstä vapaa-ajallaan joutuessaan kestäämään

sitä työssään mielestään tarpeeksi.

Kaiken kaikkiaan matkailutyön sesonkiluonteisuus, protestanttisen etiikan uudet muodot, imagon ja todellisuuden ristiriidat ja emotionaalisen työn merkityksen kasvu kertovat turismityöstä Suomen Lapissa. Tutkijoita kiinnostavat kuitenkin monet muutkin tieteellisen keskustelun synnyttämät näkökulmat työhön, erityisesti elämyksiä tuottavaan työhön. Seuraavissa luvuissa tutkimusryhmämme paneutuu lukemaan aineistoamme erilaisista matkailun monitieteisen kulttuurintutkimuksen tarjoamista näkökulmasta. Luvassa on niin liiketalous- kuin yhteiskuntatieteellistäkin pohdintaa.

Työntekijät palvelumaisemassa

”Työskentely kylmässä asetti ihan erilaiset vaatimukset. Välillä kassakoneet jäättyivät ja samoin kaikki muutkin ravintolakoneet”, kuvaa Petra työnsä *palvelumaisemaa* eli asiakkaisiin ja työntekijöihin vaikuttavaa fyysistä ympäristöä. Palvelumaisemalla viittaamme tilaan, jossa palvelun toteutus tapahtuu. Se voi olla hyvinkin pitkälle suunniteltu tai toisessa ääripäässä luonnonmaisema. Palvelutalouden kehittymisen myötä erilaisten palvelumaisemien määrä ja merkitys on lisääntynyt. Yhdysvaltalainen markkinoinnin professori, Mary Jo Bitner, loi palvelumaiseman käsitteen vuonna 1992. Hän tuli samalla luoneeksi pohjan vahvistuvalle tutkimusperinteelle, jossa tarkastellaan fyysisen ympäristön, palvelutarjoajan ja kuluttajan

välistä suhdetta, etenkin työtyytyväisyyden, tuottavuuden sekä motivaation käsittein. (Bitner 1992, 57.) Palvelumaisemien tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana on ollut ympäristöpsykologia, mutta myös kulttuurintutkimukselliset näkökulmat ovat sitemmin saaneet jalansijaa (Aubert-Gamet & Cova 1999; Sherry 1998). Palvelumaisemien tutkimus on tullut asettaneeksi tutkimuksen keskiöön *asiakkaan*; me vaihdamme näkökulmaa ja tarkastelemme sitä seuraavassa *turismityöntekijän* näkökulmasta. Lapista kirjoittavat matkailutyöntekijät kuvaavat palvelumaisemia teksteissään varsin säästeliäästi. Niissä piirtyy kuitenkin esiin kolme teemaa, jotka asiakaskeskeisessä lähestymistavassa jäävät paitsioon: palvelumaisemien vaihtuvuus, moniaineisuus ja pohjoisista olosuhteista kumpuava erityisyys.

Palvelumaisemien vaihtuvuus leimaa matkailutyöntekijöiden kokemusta ympäristöstään. Heidän työtään ei kehystä yksi suunniteltu yritys ympäristö, jossa toiminta tapahtuu (Bitner 1992), vaan työtä tehdään bussissa, lumilinnassa, metsässä, tuntureilla, kodassa, museossa, ravintolasalissa, autiotuvassa, kaupungilla, hotellissa, autossa, moottorikelkan kyydissä, lentokentällä ja reessä – usein jopa saman päivän aikana. Kukin näistä edustaa omanlaistaan työnteon ympäristöä ja poikkeaa toisistaan luonteeltaan, vaativuudeltaan ja myös arvostukseltaan. Toisaalta yhdessä fyysisessäkin tilassa, kuten ravintolassa, työntekijä on välillä salin puolella tarjoilijana ja toisena hetkenä jo keittiössä perunoita kuorimassa tai tiskarina. Seuraavana päivänä hän lähtee kodalle valmistamaan asiakkaille ruokaa. Maisemien vaihtuvuuteen vaikuttaa myös työnkuvien joustavuus: tarjoilija

tuuraa talonmiestä, siivoaa ja hoitaa lomakylän vastaanottoa. Työntekijän näkökulmasta palvelumaisema näyttäytyy jatkuvasti muuttuvina maisemina, joihin hänen tulee sopeutua ja joihin liittyviä erityistaitoja ja -tekniikoita hänen oletetaan hallitsevan. Kirjoitusten työntekijät ottavatkin maisemat haltuunsa, vaikka ne saattavat olla monimutkaisiakin kokonaisuuksia. Vaihtuvuus koetaan lähinnä positiivisesti sekä haasteena että vaihteluna.

Useat kirjoittajat ovat työssä sesonkilountoisesti, mikä vaikuttaa heidän kokemaansa palvelumaisemaan. Hiihtokeskusten ulkopuolelta tulevat työntekijät asuvat tilapäismajoituksessa keskusten vilinässä eli keskellä palvelumaisemaa tai palvelumaisemassa. Myös paikallinen yrittäjä saattaa asua työpaikallaan käytännön syistä. Palvelumaisemasta muodostuu työntekijöille jonkinlainen hybridimaisema, työpaikan lisäksi myös vapaa-ajan näyttämö ja koti (ks. Aubert-Gamet & Cova 1999, 40). Koska esimerkiksi hiihtokeskuksissa palvelumaisemat eivät varsinaisesti ole suunniteltuja kenenkään kodiksi, aiheuttaa niissä asuminen erilaisia haasteita ja ongelmia. Yksityisyyttä saattaa edustaa vain oma sänky – oma tila omalle ruumiille ja vaatekaappi. Äänimaisema vaihtuu sesonkielämän sosiaalisen rytmin mukaisesti, ja julkisen ja yksityisen rajat sekoittuvat. Välillä kahvilan yhteydessä olevan asuntona toimivan huoneen lämpö laskee pakkaselle ja toisinaan taas kuten Salla kertoo: ”yöllä oli mukava herätä naapurihuoneesta kantautuviin seksin ääniin tai pariskunnan riiteltyyn”.

Turisteille maisemat ovat vapaa-ajan maisemia, mutta työntekijät elävät niissä myös arkeaan. Tämä arki saattaa työselon ulkopuolella näyttäytyä enemmän lomalaisten arjen

kaltaisena ympäröivästä fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä johtuen. Vapaa-aikaa varsinkin keskuksissa asuvat sesonkityöntekijät viettävät aineiston perusteella samoissa puitteissa kuin tekevät työnsäkin eli ravintoloissa – myös peliautomaattien äärellä. Tai ovat töissä tilassa, jossa yleensä ollaan vapaa-aikana: ”Olin ryyppännyt kaikki rahani, ja potanut pahimmat krapulani ikinä. Olin mennyt lähes humalassa töihin, koska jatkot olivat venyneet aamuun asti, ja harrastanut seksiä tuiki tuntemattomien turistien kanssa”.

Moniaineksiseen palvelumaisemaan liittyvät myös monimuotoiset ja -tahoiset sosiaaliset suhteet. Tarjoaahan palvelumaisema mahdollisuuden sekä asiakkaiden välisiin, työntekijöiden välisiin että asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin monenlaatuisiin suhteisiin, aina sesonkirakkauksista ystävyysuhteisiin. Kuten tunturissa tarjoilijana toiminut Salla toteaa: ”sain paljon rakkaita ystäviä ja tuttavvia sesonkien varrella, ja parhaat ystäväni olen saanut juuri työn kautta. Olen kohdannut sielunkumppaneita ja saanut vihamiehiä, olen oppinut rakastamaan ja pettynyt rakkaudessa.” Työntekijöiden välisten suhteiden kautta arvioitiin pitkälti työssä viihtymistä ja niiden todettiin myös olevan työssä pysymisen kannalta keskeinen merkitys. Tiivistäen: ”en ois ikinä jaksanut, jos ei ois ollu niin ihania työkavereita”.

Liiketaloustieteellisessä tutkimuksessa palvelumaisemissa muotoutuvien suhteiden merkitys on kyllä tunnistettu, mutta aiempi tutkimus on keskittynyt lähinnä asiakkaiden välisiin suhteisiin tai erilaisiin asiakasyhteisöihin (Aubert-Gamet & Cova 1999). Suhdemarkkinoinnin kentällä on nostettu esiin

työntekijöiden ja asiakkaiden välille muotoutuvien ”kaupallisten ystävyyssuhteiden” (commercial friendship) tärkeä rooli. Niillä on todettu olevan keskeinen vaikutus sekä asiakastyytyväisyyteen että asiakasuskollisuuteen ja ne saavat myös aikaan positiivista suusta suuhun viestintää (Price & Arnould 1999). Tässä aineistossa tällaiset ystävyyssuhteet eivät tulleet vahvasti esiin, mutta niitä oletettavasti syntyy etenkin vakinaisen henkilökunnan/omistajien ja vakioasiakkaiden välillä.

Palvelumaisemia kuvataan kirjallisuudessa usein suunniteltavina ja hallittavina tiloina tai paikkoina, joissa (luonnon)olosuhteet näyttelivät sivuseikkaa (Bitner 1992). Lapissa työskentelevien työntekijöiden näkökulmasta ympäristön olosuhteet näyttäytyvät kuitenkin monesti hallitsemattomina ja vaikuttavat varsin konkreettisesti työntekijän arkeen. Luonnonolosuhteet muokkaavat osaltaan maisemaa, toisaalta kaikki palvelumaiset eivät myöskään ole kovin loppuun asti suunniteltuja sen koommin työntekijän kuin asiakkaankaan näkökulmasta. Pentti kuvaa Sirpan työhön liittyvää suunnittelemttomuutta osuvasti: ”Pihalla oli myös puucee. Matka-muistomyymälään ei aina voinut johdatella asiakkaita. Syy: kun tuuli sattui väärästä suunnasta se työnsi puuceen hajut suoraan myymälään”. Tai kuten luvun alussa olevasta tekstiesimerkistä käy ilmi, pakkanen asettaa omat haasteensa sekä työntekijöiden että asiakkaiden kestävyydelle. Välillä lumi tukkii tiet tai vettä ei tule hanasta. – ”Miten te tarkenette olla täällä töissä?” voi olla yleisin asiakkaalta kuultu kysymys. Työntekijät luovivat kuitenkin kuvaustensa perusteella näissä fyysisestikin haasteellisissa

maisemissa varsin kekseliäästi, joskin monesti pakon edessä. Asiakkaille halutaan tarjota parasta oman mukavuuden kustannuksella.

Kirjoittajat kuvaavat palvelumaisemia monesti ikään kuin annettuina, niitä ei useinkaan kyseenalaisteta tai pyritä vaikuttamaan niihin. Maisemat ovat neutraaleja, niiden luomiin puitteisiin omalle toiminnalle ei oteta kantaa, vaikka ne asettavat fyysisiä ja psyykkisiä haasteita. Tämä johtunee siitä, että kirjoittajat asettavat työntekijöinä asiakkaan ykköseksi maisemien käyttäjinä ja kuten edellä tuli ilmi, näkevät oman mukavuutensa toissijaisena asiakkaiden kokemukseen nähden. Muutamat kriittikki- ja kehitysjatukset esitetään nekin asiakkaan näkökulmasta, kuten esimerkiksi Kaisa kertoo: ”huomaamattaan omalla lomallaan arvosteleo hotellihuoneiden siisteyttä tai buffet-pöydän toimivuutta”. Toisaalta hankalat palvelumaisemat kuvataan monesti henkilökohtaisen sankaritarinan näyttämöinä, selviytymiskertomuksina. Työntekijät onnistuvat keksimään luovia ratkaisuja ja toimimaan olosuhteissa, jotka ovat heillekin tuntemattomia tai joissa fyysinen ympäristö ei juuri tue palvelun toteuttamista.

Aineistosta tulkittuna lappilaiset palvelumaisemat näyttäytyvät vaihtelevina, moniaineksisinä näyttämöinä, joille pohjoiset olot antavat oman erityisyytensä. Palvelumaisemat työnteon arjessa koostuvat sekä ulko- että sisätiloista, eivätkä nämä kaksi ole toisistaan niin eriytyneitä kuin aikaisempi teoretisointi antaa ymmärtää (ks. Bitner 1992; Aubert-Gamet & Cova 1999). Työntekijät toimivat maisemissa toisaalta tot-

tuneesti, toisaalta kekseliäästi asettaen asiakkaat toimintansa lähtökohdaksi. Moninaisten palvelumaisemien hallinta voisi-kin olla tekijä, joka voitaisiin nostaa esiin yhtenä erityisenä ja arvostettavana turismityöntekijän ammattitaidon osa-alueena. Kukapa esimerkiksi tutkija-opettajista hallitsisi sujuvasti sellaista tilanteen, että aamulla ei tiedä, missä tänään luennot pidetään (ulkona vai sisällä) ja millaisissa olosuhteissa (sateessa vai paisteessa). Aineistossa korostunut palvelumaisemien vaihtuvuus ja moninaisuus myös haastaa aiemman tutkimuksen tuottaman melkoisen staattisen näkemyksen palvelumaisemista. Niissä on yleensä keskitytty yhteen palvelumaisemaan, vaikka arkitodellisuus turismityöntekijälle – ja asiakkaallekin – on usein pikemmin niiden vaihtuvuus.

Lopuksi pohdimme, miten turismityöntekijöiden tieto ja kekseliäisyys maisemissa ja maisemista voisi vaikuttaa niiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Työntekijät ovat palvelumaiseman eli matkailutuotteen asiantuntijoita, mutta heidän äänensä ei monestikaan kuulu asiakkaan äänen rinnalla tuotteita arvioitaessa ja kehitettäessä. Esitämmekin, että työntekijöillä olevan rikkaan ja monipuolisen tiedon huomioiminen tuottaisi lisäarvoa palvelumaisemien suunnitteluprosessiin. Työntekijöiden arkipäivän tieto palvelumaisemissa toimimisesta on arvokasta tietoa, joka palvelee niin funktionaalista tilojen suunnittelua (esimerkiksi miten tilat toimivat liikkumisen kannalta), opasteiden suunnittelua (mistä asiasta henkilökunnalta aina kysytään) tai sosiaalisten kontaktien muodostamisen hallintaa (miten mahdollistetaan ja ohjataan erilaisten sosiaalisten suhteiden ja

ryhmien toimintaa). Esitämme myös, että juuri palvelumaiseen kiinteiden sosiaalisten suhteiden verkostojen ja ihmisten ryhmittymien tai yhteisöjen huomioiminen avaa mahdollisuuksia toimivien palvelumaisemien suunnitteluun. Kuten Veronica Aubert-Gamet ja Bernard Cova (1999) toteavat, nykyinen yksilökeskeinen palvelumaisema käsite ei tarjoa hyviä työkaluja käytännön suunnitteluun, sillä se ei tunnista sellaisen sosiaalisen perusyksikön, kuten ryhmän tai yhteisön, toimintatapoja ja -muotoja. Työyhteisö on eräs keskeinen yhteisöllisyyden muoto.

Perinteisiä töitä ja matkailutöitä

Maaseudun elinkeinot ovat muuttuneet viimeisten vuosikymmenten aikana rajusti. Esimerkiksi Lapin alkutuotannossa työskentelevien määrä on laskenut 1960-luvun 30 000 työntekijästä 2000-luvun alun hieman yli 4000 työntekijään. Enää alkutuotannossa työskentelevien määrä ei juuri ole vähenevässä, mutta toisaalta suurimmaksi nousseen palvelusektorin ja etenkin matkailun merkitys elinkeinoelämässä lisääntyy yhä. (Lapin liitto 2002). Elinkeinojen muutos vaikuttaa kaikille elämäalueille – eikä vähiten ihmisten arkielämään. Paineet matkailuelinkeinon siirtymisestä tai matkailun ottamisesta pohjoisen maaseudun perinteisten tulonlähteiden, maa- ja metsätalouden, porotalouden ja keräilyn, rinnalle ovat suuret. Matkailu nähdään ainoana todellisenä tulevaisuuden

vaihtoehtona syrjäisellä maaseudulla (Tuulentie & Mettiäinen 2007).

Perinteisten elinkeinojen ja matkailun liitto ei kuitenkaan arkielämän näkökulmasta ole niin ongelmaton kuin hallinnollisella ja poliittisella tasolla usein annetaan ymmärtää. Työn suhde paikkaan ja aikaan on olennaista. Perinteiset maaseudun työt sitoutuvat tiivistä paikkoihin, kuten myös luonnon vetoimatekijöiden varaan rakentuva matkailu sitoutuu tiettyihin tiettyssä paikassa oleviin luonnon resursseihin. Kuitenkin matkailun ja matkailuelinkeinon liittyy monenlainen ulkopuolisuus. Matkailijat tulevat yleensä kohdealueen ulkopuolelta. Myös työntekijöistä osa on alueella vain sesongin ajan, kuten edellä olevista taulukoista käy ilmi (Tunturi-Lapin työvoimatoimisto 2007; Pirttijärvi 2008). Globalisoituvassa taloudessa kehittämisideat, yrittäjät ja pääoma ovat enenevässä määrin alueen ulkopuolisia. Aika-ulottuvuus puolestaan tulee esiin vuoden kiertoa jäsentävinä sesonkeina, joita perinteisessä maaseutuelämässä ovat määrittäneet luonnon edellytykset. Sesonkiluontoisuus on matkailun myötä vain lisääntynyt ja jossain määrin voi ajatella, että matkailunkin sesongit ovat luontosidonnaisia, vaikkakin matkailussa luonnon syklinen aika on sidottu tiukasti kelloon ja kalenteriin.

Tunturista kylään

Matkailutyöntekijöiden kirjoitukset omasta työstään tukevat käsitystä matkailun ulkopuolisuudesta suhteessa maaseudun paikkaan ja aikaan. Pääosassa Turismi työnä -kirjoituskilpailun tekstejä matkailu muodostaa oman sfäärinsä, eikä sitä liitetä

osaksi toimintaympäristöään, joka useassa kirjoituksessa on pohjoisen syrjäinen maaseutu. Paikallisyhteisöt, paikallisuus ja alueen muut elinkeinot jäävät joko sivurooleihin tai eivät esitäydy lainkaan. Matkailutyötä tehdään matkailukeskuksissa, ja keskuksen jälkeen tärkein työn fyysiseen paikkaan sitova määre on ”Lappi” yleensä. Vain matkailun omat sesongit vaikuttavat ajankäyttöön. Esimerkiksi Salla kirjoittaa: ”Ikuinen haaveeni oli aina työskennellä Lapin sesonkikeskuksessa, vilkkaassa ja hektisessä ympäristössä. – Harjoittelupaikkaa valitessani olin ehdoton: tahdoin vain ja ainoastaan Lappiin, mikään muu kohde ei tullut edes kysymykseen.”

Kuitenkin joissain kirjoituksissa toimintaympäristö tulee esiin muunakin kuin ”tunturina” tai ”keskuksena”. Rosa-Maria kuvaa paikallisuutta matkailun käyttämättömäksi tai aliarvostetuksi resurssiksi:

Turistit pitäisi ottaa enemmän paikallisten elämään mukaan. Jutut eivät tarvitsisi olla mitään isoja ja suuria, ihan pieniä arkisiakin asioita. Joka paikalliselle on arkea niin se turisteille voi olla suurikin kokemus!

Pentti puolestaan kuvaa Sirpan osaamisen kautta hyvää paikallistuntemusta yhtenä matkailutoiminnan menestystekijänä ja osana työntekijän ammattilaisuutta ja asiakaspalvelutaitoa:

Täälläkin asiakkaat saivat nauttia paitsi empaattisesta palvelusta myös Sirpan hyövästä Saariselkä- ja Lappi-tuntemuksesta. ... Sirpa osaa kertoa luonnosta ja ympäristöstä, laduista ja mar-

japaikoista, puronvarsista ja tunturipaljakoista. Toisaalta myös kylän yrityksistä ja milloin mistäkin. Ellei hän itse tiedä, hän tietää kuka tietää. Hän tuntee myös kaikki alueen luonto- ja safariyrittäjät, myös joikkaajat, poromiehet ja muut lappalaisten palvelujen tarjoajat.

Leena sen sijaan pohtii paikallisuuden ja turismin suhdetta hyvin eri näkökulmasta kuin Rosa-Maria tai Pentin kertomana Sirpa. Leena syyttää syrjäisten alueiden maanomistajia epäluuloisuudesta ulkopuolisia kohtaan: ”On yleisesti käsitys (paikkakuntalaisilla) että heiltä ollaan ottamassa jotain”. Leenan mukaan myös ”pienen pirttien” ja ”pikkuruisten sukujen” edustajat ovat moukkamaisia ja kuvittelevat, että yrittäjyys on jotain hienostelua. Matkailun paikallisuuskytkentä on Leenan tekstissä kaukana matkaesitteiden kuvauksista ystävällisistä ja vieraanvaraisista paikallisista.

Ulkopuolisuuden lisäksi matkailulle on luonteenomaista nopea muutos. Muutos kytkeytyy osaksi myös matkailun ja paikallisuuden suhdetta ja paikallisuus rakentuu osana muutosta ja matkailun kehitystä (Saarinen 2006, 77). Uusien paikallisten saaminen syrjäisille alueille matkailun kautta ei ole aina yksinkertaista muun muassa asuttopulan, nuorten työntekijöiden sitoutumattomuuden sekä vanhojen paikallisten asukkaiden ennakkoluulojen vuoksi. Sirpa/Pentin kirjoitus kuitenkin osoittaa, että matkailu voi tuottaa myös aivan uusia yhteisöjä ja uudenlaista paikallisuutta. Matkailuyrittäjä Sirpa on ollut aktiivinen kylättömään paikkaan perustetun tunturikeskuksen kyläyhteisön luomisessa:

Nyt on ollut aikaa enemmän myös yhteisille asioille, niin yrittäjien kuin kyläläistenkin keskuudessa. Sirpa on ollut taustavaihtajana tunturikeskuksen kylätoimikunnassa, joka kehittää parempia asuinolosuhteita kylällä vakituisesti asuville muuttamalle sadalle perheelle.

Maaseutumainen vuoden kierto

Maaseudun elämä on perinteisesti koostunut sesongeista ja sesonkiluonteisista töistä. Perinteisenä pidetyn työnkäyttöihin kuului luonnonrytmien luoman sesonkivaihtelun lisäksi piikojen sekä renkien kekriaika, jolloin uusiin palvelupaikkoihin siirtyvien palkollisten arvo mitattiin palvelusväen siirtomarkkinoilla. Tässä mielessä ”uusi” matkailutyö muistuttaa aiempaa elämänmenoa. Matkailutyö voidaan nähdä myös jatkumona ennen kotona tehdyille työlle. Matkailu on avartanut naisten tekemän työn tilaa kotien ulkopuolelle, ja tilallisen laajenemisen lisäksi perinteisesti naisten työkseen mielletyt tehtävät ovat myös laajentuneet yli sukupuolirajojen.

Kahdessa kirjoituskilpailun kertomuksessa on selvästi kyse matkailun tulosta yhdeksi mahdollisuudeksi maaseutumaisen paikan naistyöksi. Petra kertoo tunturikeskukseen töihin menosta kuin piiksi lähtemisestä. Hän myös kohtaa pääasiassa epäammattimaisia matkailuyrittäjiä: sellaisia maaseudun ”ukkoja”, jotka olivat humalassa, maksoivat pimeästi ja muuttivat hintoja, kun huomasivat kysyntää olevan. Petra ei tosin lopulta alistunut toteuttamaan kaikkia epäoikeudenmukaisiksi kokemiaan määräyksiä vaan aikansa sopeuduttua tilanteeseen

hän antoi ”ukon kuulla pari valittua sanaa”. Loppujen lopuksi tilanteen kärjistyminen vie asioita Petran haluamaan suuntaan. Myös Annan ura käynnistyy piikamaisesti, kun äiti käy kysymässä töitä paikallisesta tunturikeskuksesta. 1960-luvun lopulla se oli pieni keskus, eikä lähellä asuva paikallinen tiennyt siitä mitään. Matkailutyön muutosta Anna kommentoi, että nyt ”on poistunut mahdollisuus tulla ns. pystymetsästä tekemään työtä”.

Annan ja Petran matkailu-uran alkuvaiheessa työllistyminen matkailutöihin on voinut siis toimia nuorille naisille kotitöiden ja piikomisen jatkeena. Toisaalta matkailutyö on myös tarjonnut naisille mahdollisuuden kodin ulkopuoliseen työhön siinä missä metsätalouden työt, kuten savotta tai uitto, miehille. Matkailun työyhteisöt ovat voineet myös tarjota naisille jotain, minkä voisi rinnastaa metsätyöhön liittyvään jätkyyteen, toverillisena miehisyytenä (Keskitalo-Foley 2006, 133). Tosin kuvatessaan erästä työyhteisöään Anna vertaa sitä perheeseen eikä esimerkiksi tyttöporukkaan: ”Kaikki olimme yhtä suurta perhettä ja yhdessä jaettiin ilot ja surut.” Matkailun parissa maaseudulla ennen vallinneet maskuliinisina pidetyt maaseututyöt ovat korvautuneet yhä useammin feminiinisiä piirteitä sisältävillä palvelutöillä, tai ainakin niihin saattaa sisältyä piirteitä tällaisista töistä (ks. Brandth & Haugen 2006, 19). Esimerkiksi lähes yksinomaan miehille kuuluneet savotat ovat korvautuneet naisille ja miehille yhteisillä työyhteisöillä, joita sesonkityöntekijät kiertävät lentojätkien tavoin. Osa kiertäjistä on haaveidensa perässä tulleita ensikertalaisia ja osa jo

markkina-arvonsa tuntevia ”kovan luokan ammattilaisia”, jotka saattavat jatkaa kiertoaan pitkäänkin.

Tällaiseen ”jätjän” elämään kuuluu merkittävänä arvona vapaus. Aatos kuvaa kirjoituksessaan sesonkitöiden luovaa yhdistelyä luonnon ja matkailun sesonkien mukaan. Aatoksen kuvauksessa matkailutyö näyttää nivellyvän osaksi vuoden kiertokulkua samaan tapaan kuin maanviljely, savotta ja puhdetyöt osaksi 1960-luvun lappilaisen pientilallisen arkea. Aatos otsikoi kirjoituksensa mielenkiintoisesti: ”Matkailutyö Lapissa, pätkätyön äiti ja leivän sampo”. Leivän sampo viittaa selvästi alkutuotantoon, ja Aatoksen kirjoituksessa matkailutyöstä tuleeekin perinteisen maaseututyön kaltaista: se on osa maaseudun toimintojen kokonaisuutta. Aatos on tullut etelästä, mutta häntä voi pitää hyvin paikallistuneena. Työnomaiset toiminnot, joita hän matkailutyön lisäksi tekee, muodostavat pitkän luettelon:

1-3 kuukautta kullankaivuun ja kalastuksen parissa. Hiljaiset ajat lappilaisessa matkailubisneksessä loka-marraskuussa ovat mahdollistaneet omistautumisen kokonaan hirvenpyynnille. Kanalintuja ja jäniksiä ehtii jahtaamaan ruskasesongin ilta-painotteisen työn lomassa. Tammi-helmikuun työttömät ajat olen askarrellut puutöiden parissa. – Jos en ole viitsinyt pirtistää poistua niin nahkatöiden parissa saa oikein hyvin aikansa kulumaan.

Hän sanookin, että ”työpanokseni talonrakennuksessa tai hirvenpyynnissä oli mielestäni tärkeämpi kuin hiljaisten aikojen kytkeminen kuukausipalkalla työmaalla”.

Myös Petra käsittelee kirjoituksessaan sesonkiluonteisen matkailutyön sovittamista osaksi omaa elämänrytmiään. Petran kirjoituksessa tulee esille sesonkivaihteluun kuuluvat hiljaiset ajat. Petran mukaan matkailutyön kausivaihtelu sopii hänelle. Vuosittaisen työn rakentuessa matkailutyön kautta matkailusezonkien väliset ajat voidaan käyttää matkailutyön ulkopuolisiin askareisiin sekä akkuja lataavan loppoajan viettoon, kuten Petra kertoo: ”Matkailualalla on paljon määräaikaista työsuhteita. Itselleni tämä on sopinut hyvin koska tykkään puuhata osan vuotta omia juttuja ja kerätä samalla voimia tulevaan sesonkiin”.

Muutosta ja pysyvyyttä

Matkailutyö on monessa mielessä uutta ja ulkopuolista pohjoisella maaseudulla ja tuo mukanaan suuria muutoksia. Kuitenkin Turismi työnä -kirjoituskilpailun aineistot osoittavat, että yhtymäkohtia aiempaan maaseututyöhön on. Kun puhutaan maaseudun kaupallistumisesta ja tuotteistamisesta (esim. Perkins 2006), sitä ei pidä nähdä yksinomaan kielteisenä. Ruohonjuuritasolta katsottuna uudet elinkeinot ja tuotteet myös säilyttävät jotain: osalla väestöstä ne säilyttävät mahdollisuuden asua maaseudulla ja jatkaa sellaisia maaseutuelinkeinoja, jotka eivät yksinään tuottaisi elantoa. Ne myös säilyttävät mahdollisuuden tietynlaiseen ajan käyttöön ja paikkaan sitoutumiseen. Lisäksi myös naisille on syntynyt mahdollisuus nyky-yhteiskunnassa jäädä tai muuttaa maaseudulle.

Työnteon taidoista

Matkailualan työpaikkailmoituksissa haetaan usein henkilöä, joka omaa paitsi alalla vaadittavat yleiset taidot kuten hyvän ja monipuolisen kielitaidon ja aiemman työkokemuksen myös palveluhenkisyttä, joustavuutta, sopeutumiskykyä, kykyä oppia uusia taitoja nopeasti sekä persoonallisuutta. Samat asiat painottuvat myös kirjoituskilpailuun osallistuneiden kertomuksissa. Matkailutyössä tekijältä odotetaan siis tietynlaisia ominaisuuksia ja osaamista, jotka kuitenkin ovat luonteeltaan varsin abstrakteja ja epämääräisiä. Millaista osaamista esimerkiksi persoonallisuus edellyttää? Matkailualan kuten palvelualan töille yleensä onkin ominaista se, että työssä vaadittavat taidot eivät ole mitenkään itsestään selviä, eivätkä edes kovin selkeästi määrittyviä tai mitattavia taitoja. Työssä vaaditaan tietenkin työntehtävien hoitamiseen liittyvää osaamista. Kokin on osattava kokata, tarjoilijan tarjoilla. Matkailutyössä työntekijältä odotetaan myös taitoja, jotka ovat usein luonteeltaan henkilökohtaisia ominaisuuksia ja sidoksissa työntekijän persoonaan ja olemukseen. Verrattuna esimerkiksi moniin ”vakiintuneisiin” töihin kuten tehdastyöhön tai viranomaistyöhön matkailualalla tietotaito onkin ruumiillistunut henkilöön eikä yksipuolisesti työn järjestykseen. Työntekijän taidot ovat erottamaton osa hänen persoonaansa ja tapojaan, taipumuksiaan ja kokemuksiaan, vaikka näkyvien suoritus- tasolla työ olisikin yhdenmukaista. Siksi työn ulkoisten tunnusmerkkien pohjalta on vaikea sanoa, mitä joku tekee, mitä tietotaitoja työ edellyttää ja millaista työ luonteeltaan on.

Matkailutyössä vaadittavien taitojen epämääräisyyttä on osaltaan aiheuttamassa se, että matkailualalla työtehtävät eivät ole selvästi määrittyviä. Monissa matkailualan töissä työntekijän odotetaan hallitsevan ja tekevän enemmän kuin yhtä työtehtävää, mikä käy hyvin ilmi kirjoituskilpailuun osallistuvien kertomuksissa. Kirjoittajien mukaan he ovat työssään joutuneet tekemään monia tehtäviä ja kantamaan monipuolista vastuuta, vieläpä samanaikaisesti. Jopa sellaisissa perinteisissä matkailualan ammateissa kuten tarjoilijan tai kokin töissä työntekijöiltä vaaditaan monipuolista osaamista, työn operointikykyä ja laaja-alaista vastuunkantoa. Petra kuvailee kirjoituksessaan, miten työskennellessään lumiravintolan vastaavana hän oli samalla kokki, tarjoilija, asiakaspalvelija ja organisoija. Toiseen työpaikkaan hän oli taas hakeutunut eräkokiksi, mutta havaitsikin pian, että työssä on kysymys paljon muusta:

Kun menin ensimmäistä kertaa töihin, minulle sanottiin, että ota tyttö kelkka ja aja autiotuvalle ja tee käristys, ryhmä tulee tunnin päästä. Ilmoitin, etten omista ajokorttia. Ei kuulemma haitannut, poliisit eivät pysäytä kun on safareitten haalarit päällä. Ei muuta kun haalarit niskaan, reki perään, kamat rekeen ja kämppää etsimään tunturien keskeltä.

Matkailualan töitä voi luonnehtia monialaosaamista vaativana työnä, jossa työntekijä joutuu hoitamaan yhtäaikaisesti useita erilaisia tehtäviä ja ottamaan monenlaisia rooleja, joita työnantaja, matkailijat ja työtehtävät vaativat. Työ on usein myös hyvin itsenäistä ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat

siinä ratkaisevassa asemassa. Eräkokin tehtävissä Petran odotettiin hallitsevan kokin tehtävien lisäksi työn organisoimista, erätaitoja ja luonnossa liikkumista sekä asiakaspalvelutehtäviä, viihdyttämistä ja esiintymistä. Tämä antaa viitteitä siitä, että työntekijän ”hiljainen tieto”, jonka avulla hän ymmärtää työnprosessin eri vaiheet ja osa-alueet, käytetty tekniikka ja välineet sekä asiakaskohtaamisen vaativat taidot nousevat työssä suoriutumisen kannalta tärkeään asemaan. Työntekijän odotetaan yksinkertaisesti tietävän tai tuntevan kuinka ”asuttaa” monet roolit ja niiden mukaiset tehtävät. ”Työ oli hyvin vaihtelevaa ja vaati nopeaa mukautumista [...] Se vaati melkoista sukkulointia ja kekseliäisyyttä.”, toteaa Rosa-Maria.

Oli sitten kyse kokin, matkaoppaan tai tarjoilijan työstä henkilön on kyettävä mukautumaan ja luovimaan alati vaihtelevissa tilanteissa. Tämä edellyttää työntekijältä hyvää tilannetajua ja sopeutumiskykyä. Jatkuvasti liikkeessä olevasta työstä ei selviydy ilman, että henkilö kykenee mukautumaan erilaisiin olosuhteisiin ja muutoksiin. Puhutaan joustavuudesta, mikä tässä tapauksessa tarkoittaa että työntekijän on mukauduttava työn vaihtelevuuteen. Joustavuus on tässä mielessä erityinen taito, ilman sitä työstä on miltei mahdotonta selviytyä.

Matkailutyössä vaadittavien taitojen epämääräisyyteen vaikuttaa myös palvelutuotannon omalaatuisuus. Palvelun kulluttamista on vaikea erottaa sen tuottamisesta, koska palvelun tuottaminen ja sen laatu ovat itse palvelua, ja koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti (Urry 1990, 271–274). Koska itse palvelutapahtuma on samalla lopputuote, palvelu-

työssä ero tuotteen, työprosessin ja työntekijän välillä on epäselvä tai sitä ei ole (Leidner 1996, 132). Palveluissa palvelutyö on osa kulutettavaa palvelua, ja siksi palvelu kulminoituu paljolti sitä tuottavaan henkilöön. Palvelu henkilöityy. Työntekijän persoonallinen ja kehollinen olemus sekä subjektiivinen tyyli on palvelutuotannossa merkityksellinen asia. Palvelutyöntekijän taidot ovat erottamaton osa hänen persoonaansa ja tapojaan, taipumuksiaan ja kokemuksiaan. Robin Leidnerin (1999) mukaan palvelutyö hyödyntää työntekijän ulkonäköä, persoonaa ja tunteita sekä hänen fyysisiä ja henkisiä kykyjä enemmän kuin muut työalat. Monissa matkailualan töissä työntekijältä vaaditaan tiettyjä esteettisiä ominaisuuksia kuten tietynlainen olemus, pukeutuminen, puhetapa, asenne ja tyyli. Tiivistetysti sanoen työntekijän tulee työssään näyttää hyvältä ja kuulostaa ”oikealta”. Kirjoituksissa esimerkiksi Marja tuo esille tämän kuvattessaan, miten hän mukauttaa tekemisensä ja olemuksensa asiakkaiden mukaan:

On osattava lukea asiakasta ja tehtävä johtopäätöksiä; mitä kerron asiakkaille, miten ne kerron, miten pukeudun, miten voin käyttäytyä jne. Ehdottomasti parasta kaikessa on kuitenkin työn henkilökohtaisuus ja suoruus. Teen työni ihmisten silmien edessä ja saan siitä suoraa palautetta. Kun minua kiitetään hyvin tehdystä työstä, on se suora henkilökohtainen kiitos. Koen saavani kehua en pelkästään siitä miten teen asiat vaan myös siitä mikä ja millainen olen.

Matkailutyössä työntekijän odotetaan käyttäytyvän ja näyttäytyvän tietyllä tavalla, jolloin hänen kehollinen hallintansa, olemuksensa ja tyyliinsä on taito, jota työtehtävien suorittaminen edellyttää. Työssä ei siten ole ainoastaan läsnä työntekijä tietyn roolin esittäjänä, vaan hän on mukana työssä koko persoonana. Tällöin työntekijän on paitsi hallittava muodolliset työtehtävät myös oma olemuksensa ja tyyliinsä sekä työnantajan niihin liittyvät odotukset. Matkailutyössä työntekijän ruumiillisuus on osa hänen taitojaan (Veijola & Valtonen 2007; Veijola & Jokinen, tulossa). Heidän täytyy tuoda työhön persoonallinen identiteettinsä ja itseilmaisunsa vaikka kyse olisi vain perusvuorovaikutuksesta tai vaikka työ olisi itsessään lyhytaikaista.

Kirjoituksissa matkailutyön parhaana puolena pidetään sen vapautta ja luovuutta. Esimerkiksi Marja kokee olevansa ikään kuin ”vapaa taiteilija” joka voi luovasti rakentaa työperformanssiaan. Palvelutöille onkin ominaista se, että työt ovat hyvin itsenäisiä ja henkilökohtaisia. Samalla ne kuitenkin rajoittavat sitä, miten työntekijä voi työssään olla. Tämä tulee ilmi esimerkiksi Petran kertomuksessa, jossa hän kuvailee, miten työssä on pidettävä omat tunteensa kurissa ja jaksettava pitää yllä työn mukainen rooli vaikka hammasta purren:

Jos itsellä sattui olemaan huono päivä tai kohdalle sattui hankala asiakas, ei sitä saa asiakkaaseen purkaa. Hankaliakin asiakkaita pitää osata palvella ja kuunnella, joskus myös lepytellä. Ja parhaassa tapauksessa tämä vaikeaksi asiakas tulee vielä takaisin.

Uuden palvelotalouden tutkimuksissa palvelutyötä on luonnehdittu emotionaaliseksi työksi. Emotionaalinen työ on työtä, joka vaatii työntekijältä omien tunteiden tukahduttamista tai työstämistä ylläpitääkseen ilmettä, joka tuottaa asiakkaille esimerkiksi turvallisen ja miellyttävän olotilan. Palvelutyössä työntekijältä vaaditaan omien ja muiden ihmisten tunteiden käsittelyä niin, että se saa aikaan julkisesti havaittavan ruumiillisen esityksen (Hochschild 1983, 7). Palvelutyö on ihmisten käsittelemistä, jonka tuloksena asiakkaat saavuttavat tietynlaisen mielentilan. Työntekijä on esimerkiksi ystävällinen, hymyilee ja on rauhallinen omasta tunnetilasta riippumatta. Työperustaisten emootioiden työstämisen odotus on erityisen olennainen matkailualan töissä, missä työntekijän tehtävänä on usein synnyttää erityinen turistin elämys matkailijalle. Esimerkiksi seikkailumatkailussa emotionaalinen kokemus on matkailun päävetovoimatekijä (Sharpe 2005, 32). Oppaat ovat aktiivisessa roolissa tuottamassa osallistujille emootioita ja hyvä opas harjoittaa oikeanlaista emotionaalista työtä, eikä koskaan anna asiakkaan tietää, että työ saattaa olla arkipäiväistä ja rutiininomaista. Oppaiden täytyy edustaa sitä innostuneisuutta ja jännitystä jota he myyvät (Hollyfield 1999, 10). Tämä kaikki kiteytyy erityisen hyvin Marjan kertomuksessa, jossa hän listaa matkaoppaan ominaisuuksia.

Fiksi ja filmaattinen tulee mj:n tai matkailuoppaan tietenkinoilla. Sporttinen ja vilkas. Rento, sosiaalinen ja ulospäin suuntautunut. Mutkaton, älykäs ja kielitaitoinen. Hyvä fysiikka ja pitkä pinna. Tomera ja välitön. Rutinoitunut mutta ei kulunut. Sopeutuvainen ja utelias.

Eräs matkailutyölle ominainen piirre on se, että yleensä myös asiakkaat osallistuvat palvelun tuottamiseen, ollen näin osa palvelutyön prosessia. He eivät ole vain kuluttajia, vastaanottajia tai tarkkailijoita, vaan yhteistoimijoita vuorovaikutusprosessissa jossa palvelu rakennetaan. Palvelutyön suorittaminen on siksi riippuvainen heidän yhteistyöhalukkuudestaan ja -kyvyistään (Leidner 1999, 90). Jos asiakkaat eivät halua kietoa itseään palvelutuotantoon, eivät ymmärrä tai eivät halua noudattaa sääntöjä tai eivät ole tyytyväisiä palvelun rutiineihin, yhteistyöstä tulee ongelmallinen. Onnistuakseen työssään työntekijän tulee ainakin jossakin määrin mukauttaa toimintansa asiakkaan sosiaaliseen ja kulttuuriseen taustaan sopivaksi ja tunnistaa, mikä asiakkaan mielestä on haluttavaa, sopivaa ja toivottavaa (Ruuska ja Valkonen, tulossa). Petran kertomus kuvaa tätä tilannetta värikkäällä tavalla:

Kerran meillä oli 100 ruokailijaa yhtä aikaa. 30 näistä oli Saudi-Arabiasta. Ruokavalio oli tosi tarkka ja kun olimme saamassa ruoat valmiiksi, niin muutama saudi-arabialainen ryntäsi pieneen keittiöön. Kovaäänisesti jupisten he alkoivat kiskoa ruokatarjottimia käsistämme. Saimme selville, ettei meillä ollut lupa koskea ruokaan kun se oli valmista, olimme syntisiä. Säläämistähän siitä syntyi. Arabi-ukot yrittivät tarjoilijoilta kiskoa ruoka- ja juomatarjottimia ja tarjoilijathan pitävät kovasti kiinni, koska muuten ruoat menisi ihan sekaisin. Voi sitä huutoa ja mekastusta! Ravintola oli ihan kaaoksen vallassa.

Matkaopastyötä tutkineen Tellervo Aarnipuun (2003, 4) mukaan ”hyvällä oppaalla tulee olla psykologista silmää ja kykyä varioida kierroksensa siten, että eri maista tulevat ja eri aloilla toimivat matkalaiset saavat heitä mahdollisesti kiinnostavaa tietoa, jos sellaista on tarjolla”. Aarnipuun havainnon voi yleistää koskemaan asiakaspalvelutyötä laajemminkin. Asiakkaiden erilaisten taustojen huomioiminen on matkailutyön suorittamisen edellytys. Asiakkaiden kanssa toimiessaan työntekijän tulee kyetä tunnistamaan, tulkitsemaan ja ottamaan huomioon erilaisten asiakkaiden odotukset, kyvyt ja tarpeet ja samalla muokata palvelutapahtuma niiden mukaisesti. Kyse on asiakaslukutaidosta, jota voi pitää tärkeänä taitona matkailutyössä.

Yhtäältä matkailu on siis monialaosaamista vaativa työ, joka edellyttää tekijältään työtehtävien mukaisten sosiaalisten ja teknisten taitojen hallintaa; toisaalta se on monien muiden palvelualojen tavoin työtä, jossa työntekijän persoonalliset ominaisuudet ovat osa työtä. Tämä tarkoittaa, että matkailutyö vaatii työntekijältään myös tiettyjä esteettisiä ominaisuuksia tai taitoja kuten tietynlaista kehollista olemusta, pukeutumista, puhetapaa, asennetta ja tyyliä. Lyhyesti sanoen työntekijän tulee työssään näyttää ja kuulostaa hyvältä ja/tai oikealta. Näin ollen työntekijän oman persoonallisen olemuksen ja tyylin hallinta on osa työn edellyttämiä taitoja. Lisäksi hänen on kyettävä vaikuttamaan myös asiakkaiden mielenkiintoon, innostukseen ja motivaatioon palvelutilanteissa. Työ edellyttää taitoja hallita emootioita.

Työnteon arki matkailussa

Aikaisemmin matkailua määriteltiin matkailututkimuksen piirissä peilaamalla lomalla oloa arkeen ja työnteekoon (Larsen ym. 2007, 246). Loman nähtiin koostuvan arkielämälle vastakkaisista toiminnoista ja piirteistä – vieras ja eksoottinen ympäristö mahdollisti irtautumisen arjen pakotteista. Sittemmin arjen ja loman välinen vastakkainasettelu on haluttu purkaa ja huomiota on kiinnitetty irtautumisen ohella loman ja arjen välisiin kiinnekohtiin. Monet arkiset askareet ja arjen pakotteet, esimerkiksi kotityöt ja lastenhoito, seuraavatkin matkailijaa myös lomalle (Jokinen & Veijola 1990, 111, 116). Loma-minä ei toimi irrallisena arjen minuudesta, vaan yksilö työstää itseään sekä lomalla ollessaan että arjessa ahertaessaan (Crouch 2004). Loman on myös katsottu toimivan arkea tasapainottavana voimana, joka mahdollistaa sen, että arjen turruttavia rutiineja ylipäättänsä kestetään (Gardiner 2000, 160). Tuotaessa esille loman ja arjen kiinnekohtia pääpaino on ollut matkailijan näkökulmassa. Kirjoituskilpailuteksteissä moni kirjoittajista painottaa matkailutyön vaihtelevuutta, sosiaalisuutta sekä työhön liittyvää iloisuutta ja huumoria. Matkailutyöntekijät ja matkailutyö voivatkin tarjota vastapainona aikaisemmille matkailijoihin ja lomaan keskittyneille tutkimuksille hedelmällisen lähtökohdan tarkastella matkailun nivoutumista osaksi länsimaista modernia arkea.

Modernin länsimaisen arjen on kuvattu muuttuneen teollistumisen ja sosiaalisen kontrollin yksilöllistymisen myötä

mekaaniseksi, säännellyksi ja ihmisestä vieraantuneeksi (Gardiner 2000, 10–16). Matkailututkimuksen ulkopuolella ihmisen mahdollisuuksia irtaantua mekaanisesta arjesta ei ole tutkittu niinkään loman piirissä, vaan ennemmin arjessa itsessään piilevien mahdollisuuksien kautta. Tarkastelun kohteena ovat olleet sekä yksilön sosialisointiin että refleksiivisyyteen liittyvät voimavarat (Heller 1984; Gardiner 2000, 134–144). Sosialisointilla viitataan siihen, kuinka yksilöt oppivat käyttämään tiettyyn *sosiaaliseen kenttään* (Bourdieu 1977; 1998) liittyvää kieltä, välineitä ja sääntöjä eli julkilausumatonta, hiljaista *varastotietoa* (Heller 1984). Refleksiivisyys puolestaan viittaa yksilön mahdollisuuksiin muokata tätä varastotietoa ja *ääntää* (de Certeau 1984) sitä yksilöllisellä tavalla. Tutkijat ovat tosin olleet eri mieltä siitä, missä määrin ihminen voi tietoisesti muokata käytäntöjä, jotka ovat pääosin esi-refleksiivisiä (Heiskala 2000; Adkins 2004). Kilpailuteksteissä matkailu näyttyy sosiaalisena kenttänä, johon sosiaalistuminen ja jonka käytäntöjen ”ääntäminen” tarjoaa matkailijoiden lisäksi työntekijöille mahdollisuuksia ottaa haltuun muutoin mekanisoitu ja kontrolloitu arki.

Matkailutyöntekijöiden kirjoituksissa sosiaalistuminen matkailualalle kiteytyy kokonaisvaltaiseksi työssä ja vapaa-ajalla tapahtuvaksi oppimisen prosessiksi. Salla kertoo sesonkityön Lapissa sosiaalistaneen hänet sekä matkailutyöhön, hotelli- ja ravintola-alaan että ylipäättensä ihmisyyhteisöön: Salla oppi kolmen vuoden aikana tunturissa ihmisenä olemisesta enemmän kuin koskaan ennen. Niin ikään Petra ja Anna kuvaavat kirjoituksissaan ilmeikkäästi perunankuorintaa perehdytyksenä

ravintola-alaan. Arkisten askareiden myötä molemmat kirjoittajat oppivat sekä ravintola-alan kieltä, välineitä että sääntöjä. Tutustuttuaan keittiömaailmaan molemmat olivat hakeneet esimiestensä kannustamina lisäoppia koulunpenkiltä. Kirjoituksissa koulutuksen tuomien oppien sijaan työelämä ja työyhteisön jäsenet näyttävät kuitenkin merkittävintä roolia hiljaista tietoa opiskeltaessa. Erityisesti sesonkien aikana sosiaalistumista tapahtuu työteon ohella vapaa-ajalla. Vapaa-ajan ja työn lomittuminen saakin matkailutyön näyttämään erilaiselta kuin moderni virkatyö.

Vapaa-ajan ja loman toimintojen sekoittuminen näyttäisi viittaavan uudenaikaiseen arkeen. Onko matkailutyöntekijöiden arki itsessään kuitenkin vapaampaa kaavamaisuudesta ja kontrollista kuin muiden alojen arki? Kirjoittajien mukaan matkailutyössä päivät ovat pitkiä ja työajat vaihtelevia. Matkailutyöntekijä tekee usein työtä toisten ollessa lomalla, mutta saa toisaalta nauttia vapaista muiden viettäessä ”normaaliallamme”. Pitkistä työpäivistä selviydytään esimerkiksi Annan ja Sallan mukaan sosiaalisen yhteisön avustuksella ja suhtautumalla asioihin huumorilla. Myös Marja kuvaa työtään hauskaksi. Kaisa kertoo niin ikään matkalta hankittujen uusien kenkien ja terassilla nautitun kahvin tuovan lisäenergiaa. Marjan kuvaus arjen askeettisuudesta vastapainona työn monipuolisuudelle kertoo osaltaan matkailutyöläisen työn ja vapaa-ajan yhteen kietoutumisesta. Kun työssäolo vastaa käsitystä vapaa-ajasta, on työn ja vapaa-ajan erottaminen vaikeaa. Lopulta matkailutyöläisen arki näyttäytyikin ensi näkemältä modernin, mekaanisen arjen

vastakohtana.

Kirjoittajat tuovat esiin myös esimerkkejä mahdollisuuksista ääntää yksilöllisesti työkäytäntöjä. Marja kuvailee kuinka hauskaa on päästä toteuttamaan itseään saadessaan ryhmän turisteja hoitoonsa. Kaisa puolestaan seikkailee Euroopan metropoleissa kartan ja tapaamislistan kanssa. Sallan tavoin moni on opetellut kantapäänkin kautta yöelämän ja työelämän yhdistämistä tunteiden sesongissa ja kohdannut samalla itselle tärkeät henkisen kasvun paikat. Yksilön mahdollisuus refleksiivisyyteen voidaan ymmärtää arjen yhtenä perusominaisuutena, joka tarjoaa ihmiselle mahdollisuuksia työstää arjen käytäntöjä ja vapautua modernin elämän kaavamaisuudesta (de Certeau 1984; Heller 1984). Matkailutyö näyttäisikin tarjoavan muista aloista poikkeavien toimintojen ohella myös ääntämisen ja refleksiivisyyden tarjoamia keinoja paeta arjen kaavamaisuutta.

Kirjoituksista löytyy kuitenkin viittauksia myös siihen, ettei matkailutyöntekijän arki ole rutinoituneesta arjesta vapautumisen juhlaa. Kirjoituksista on lisäksi saatettu jättää työn rutinoitumisen kuvaukset sivurooliin kaunokirjallisista syistä. Kaisan viittaus siihen, kuinka matkailutyöntekijä lähtee tekosyy turvin Lapin yöstä nukkumaan ja Marjan kuvaus siitä, kuinka sitä oppii vähitellen ottamaan viileän asenteen ja vetäytymään kertonevat osaltaan työn mekanisoinimisesta. Annan mukaan alalla ei enää pärjääkään käytännöllisellä tiedolla ja maalaisjärjellä, vaan jo aputöihinkin tunnutaan vaadittavan alan koulutusta. Viimeaikaiset lehtikirjoitukset kertovat Lapin matkailun huimasta kasvusta ja työnvoimapulasta alalla erityi-

sesti sesonkien aikana. Tarjoilemaan etsitään harjoittelijoita oppilaitosten kautta ja safarioppaille sekä tontuille suunnitellaan järjestelmällisiä koulutuksia. Työssä oppiminen näyttelee varmasti edelleen merkittävää roolia matkailun maailmaan so-
siaalvistuttaessa, mutta työ tuntuu muuttuvan samanaikaisesti yhä mekaanisempaan suuntaan.

Työn mekanisoitumiseen viittaavista merkeistä huolimatta matkailutyö näyttäytyy kilpailukirjoituksissa yhä rutiineista irtautumisena, osin ”normaalien ihmisten” työstä poikkeavana eksoottisena työnä ja vaihtelua tarjoavana toimintamuotona. Lisäksi matkailutyössä pääsee kirjoittajien mukaan kehittämään itseään. Nämä kaikki piirteet näyttäisivät viittaavan siihen, että matkailutyöntekijöiden työssä ja arjessa on sellaisia piirteitä, joita toiset etsivät lomaltaan. Ehkä matkailutyöntekijöiden arjen kuvaukset osoittavatkin, etteivät loma ja arki ole niin kaukana toisistaan kuin mitä matkailututkimuksessa on tähän asti painotettu. Myös arki itsessään tarjoaa mahdollisuuksia kehittää itseään ja ottaa haltuun kontrolloitu ja rutinoitunut elämä. Tietoisuus pitkistä sesongin ulkopuolisista vapaista ja työarkeen sisältyvistä hotelliöistä Norjassa sekä maitokahveista Ranskassa auttaneen matkailutyöntekijää hymyilemään rutiiniensa keskellä. Lapissa ajankohtaista lienee kuitenkin jatkossa tarkastella sitä, säilyvätkö matkailutyöhön liittyvät romanttiset vapaudenihanteet sesonkien pidetessä, matkailijamäärien kasvaessa ja koulutusvaatimusten lisääntyessä.

Yhteenveto

Matkailun parissa työskentelevillä ihmisillä on paljon tietoa ja kokemusta sekä alasta että matkailijoista. Heiltä kuitenkin harvemmin kysytään, mitä esimerkiksi Lapin matkailussa on pielessä tai millaisia kehitysmahdollisuuksia tai uhkia siihen voisi tulevaisuudessa liittyä. Voimme kuitenkin oppia työntekijöiden kertomusten avulla niin matkailusta elävän maakunnan asukkaiden todellisuudesta kuin matkailupalvelukokonaisuuksien toteutusten konkreettisista ehdoistakin. Artikkelimme ja käsillä oleva kirja on pieni kurkistus noihin mahdollisuuksiin ja todellisuuksiin. Käsittelemme onkin, että matkailusta tietävät erityisen paljon nimenomaan he, jotka matkailijoista käytännössä huolehtivat ja heitä palvelevat. Työntekijöiden kuuleminen ja matkailutyön tutkiminen osana yleismaailmallista työelämän muutosta sopii hyvin matkailun monitieteiselle ja välittömistä taloudellisista intresseistä riippumattomalle yliopistolliselle tutkimukselle. Sen avulla voimme parhaassa tapauksessa oivaltaa matkailusta niin toimialana kuin kulttuurisena, taloudellisena ja poliittisena voimanakin enemmän kuin jo moneen kertaan käytettyjä tiedonhaun uria kulkemalla.

Kirjallisuus

Aarnipuu, Tellervo (2003) Hyvän oppaan muotokuva. Retorinen näkökulma vaikuttavaan kaupunkikierrokseen. *Kulttuurintutkimus* 20:2: 3–8.

Adkins, Lisa (2004) Reflexivity: Freedom or habit of gender? Teoksessa Adkins, Lisa & Beverly Skeggs toim.: *Feminism After Bourdieu*. Blackwell Publishing, Oxford. 191-210.

Aubert-Gamet, Véronique & Bernard Cova (1999) Servicescapes From Modern Non-Places to Postmodern Common Places, *Journal of Business Research*, (44) 1, 37-45.

Bitner, Mary Jo (1992) Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.

Bourdieu, Pierre (1977) *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press, Cambridge.

Bourdieu, Pierre (1998) *Järjen käytännöllisyys*. Vastapaino, Tampere.

Brandth, Berit ja Haugen, Marit S. (2006). Emotional work in host-guest relations. Example from farm tourism. Paper no 2/2006. *Bygdeforskning Centre for Rural Research*.

Casey, Catherine (1995) *Work, Self and Society. After Industrialism*. Routledge, London & New York.

de Certeau, Michel (1984) *The Practice of Everyday Life*. University of California Press, London.

Crouch, David (2004) Tourist practices and performances. Teoksessa Lew, Alan A., Michael C. Hall & Allan M. Williams toim.: *A Companion to Tourism*. Blackwell Publishing, Malden. 85-95.

Gardiner, Michael (2000) *Critiques of Everyday Life*. Routledge, London.

Geva, Aviva & Goldman, Arieh 1991. Satisfaction measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*, Vol. 18:3: 177–185.

Gmelch, George (2003) *Behind the Smile: The Working Lives of Caribbean Tourism*. Indiana University Press, Bloomington & Indianapolis.

Heiskala, Risto (2000) *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktivistista synteisiä yhteiskuntateoriasta*. Gaudeamus, Helsinki.

Heller, Agnes (1984) *Everyday Life*. Routledge, London.

Hochschild, Arlie (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA, University of California Press

Holyfield, Lory (1999) Manufacturing Adventure. The Buying and Selling of Emotions, *Journal of Contemporary Ethnography* 28(1): 3–32.

Holloway, Christopher J. (1981) The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research* 18:2: 177–185.

Jokinen, Eeva & Soile Veijola (1990) *Oman Elämänsä Turistit*. Alkoholipoliittinen tutkimuslaitos. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

Keskitalo-Foley, Seija (2006) Kolme näkökulmaa Lapin paikkana kokemiseen. Teoksessa Knuutila, Seppo, Pekka Laaksonen ja Ulla Piela toim.: *Paikka. Eletty, kuviteltu, kerrottu*. Suomen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 129–146.

Kyyrä, Sanna (2007) Turismitöiden tutkimus / *Tourism as Work*. Raportti kirjallisuushakujen toteuttamisesta ja tuloksista. Turismi työnä –hanke. Suomen Akatemia (hanke 8111276).

Lapin liitto (2002) Lapin työvoimaennuste vuoteen 2020. PTM alue-malli/Lappi –tiivistelmä. *Lapin liitto*, Rovaniemi. <http://www.lapinliitto.fi/aluekehitys/tvennuste.pdf>. 29.3.2007.

Larsen, Jonas, Urry John & Kay W. Axhausen (2007) Networks and Tourism. Mobile Social Life. *Annals of Tourism Research* 34:1. 244–262.

Leidner, Robin (1999) Emotional Labour in Service Work, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561, January: 81–95.

Perkins, Harvey C. (2006) Commodification: re-resourcing rural areas. Teoksessa Cloke, Paul, Terry Marsden ja Patrick Mooney toim.: *Handbook of Rural Studies*. Sage Publications, London.

Pirttijärvi, Tiina (2008) Turismi työnä -hanke: Matkailutyötä koskevan tilastoinnin kartoitus ja kehittäminen: Esiselvitys. Turismi työnä –projekti (Suomen Akatemia, hanke 8111276)

Price, Linda L. & Eric J. Arnould (1999) Commercial Friendships: Service Provider–Client Relationships in Context, *Journal of Marketing*, Vol. 63 (October), 38–56.

Roberts, Ken (2004) *The Leisure Industries*. Palgrave, Macmillan, New York.

Ruuska, Petri ja Jarno Valkonen (tulossa) Pohjoisen safarioppaat kansallisten kategorioiden käyttäjinä. *Kulttuurintutkimus* 1/2008.

Saarinen, Jarkko (2006) Matkailu ja paikallisuus. Matkailukehityksen, paikallisuuden ja kestävyuden yhteensovittamisen haasteet Suomen Lapissa. *Alue ja ympäristö*. 35:2 (2006). 69–78.

Sharpe, Erin K. (2005) Going Above and Beyond: The Emotional Labour of Adventure Guides, *Journal of Leisure Research* 37(1): 29–50.

Sherry, John (ed.) (1998) *ServiceScapes. The Concept of Place in Contemporary Markets*. NTC Business Books, Chicago, USA.

Tunturi-Lapin työvoimatoimisto (2007) Tunturi-Lapin matkailun työvoimaselvitys.

Tuulentie, Seija ja Mettiäinen, Ilona (2007) Local participation in the evolution of ski resorts: the case of Ylläs and Levi in Finnish Lapland. *Forest Snow and Landscape Research* 81: ½ (2007), 207–222.

Urry, John (1990) Work, Production and Social Relations, *Work, Employment and Society* 4(2): 271–280.

Veijola, Soile ja Anu Valtonen (2007) *The Body in Tourism Industry*, Teoksessa Annette Pritchard, Nigel Morgan, Irena Ateljevic & Candice Harrisal toim.: *Tourism and Gender: Embodiment, Sensuality and Experience*. Cabi, Oxfordshire.

Veijola, Soile ja Eeva Jokinen (tulossa) *Towards a Hostessing Society? Mobile Arrangements of Gender and Labour*. *NORA – Nordic Journal of Feminist and Gender Research*.

Weber, Max (1904/1980) *Protestanttinen etiikka ja kapitalismin henki*. WSOY, Porvoo-Helsinki-Juva.

4



70

Itsenäinen matkanjohtaja

Marja

Jo pienenä tyttönä haaveilin puhuvani kieliä ja matkustavani. Muistan kuinka lapsena olin usein haaveissani ja mietin, millaista olisi saada matkustaa paljon ja työkykyiseen. Ei pelkästään lomilla kuten tavalliset ihmiset tekivät. Olin koulussa hyvä oppilas, menestyin, mutta todellisia opiskeluhaluja minulla ei ollut. Tämä vaikutti varmasti ainakin osaksi siihen, että päädyin matkaopas koulutukseen ja ulkomaille melko pian lukion jälkeen. Mutkia matkaan toi kuitenkin mies, johon muutamana ulkomailla vietetyn vuoden jälkeen ihastuin ja rakastuin. Menimme naimisiin ja minusta tuli seuraaviksi kuudeksi vuodeksi kotirouva, joka matkusteli, mutta ei tarpeeksi, jotta olisin ollut täysin tyytyväinen. Mieheni oli varsinainen ”kotihengetär” ja hänen raahaamisensa ulkomaille lomilla kävi varsinaisesta työstä. Niin hankalaa se oli. Lopulta erosimme ja minä palasin Suomeen. Vihdoinkin olin vapaa; minulla oli vahvaakin vahvempi kielitaito, kokemusta ja näkemystä maailmalta. Mutta mikä tärkeintä, omasin yhä halun mennä. Sen saman sisäisen fiiliksen, joka oli aina ajanut minua eteenpäin. Olemaan avoin ja utelias. Haluun tutustua muihin. Haluun oppia ymmärtämään muita. Sillä siitähän tässä on loppujen lopuksi kyse.

Palattuani kotiseudulle 90-luvun lopussa sain töitä ensimmäisestä puljusta josta niitä hain. Viihdyin safarifirmassa kaksi vuotta. Tiesin kuitenkin heti alusta alkaen, että työ safareilla oli vain väliaikaista. Safariduuni auttoi minua alkuun; olin ollut poissa Suomen työmarkkinoilta yli kymmenen vuotta. Usein tunsin itseni vieraaksi kotimaassani. Suomeen palattuani miehtinkin lähes puoli vuotta tulisiko minun sittenkin palata Italiaan. Alussa kaikki tuntui niin vaikealta. Italialaiset asiakkaat toivat minulle kuitenkin helpotusta. Siinä missä muut safarityöntekijät haukkuivat alati myöhästeleviä latinoja, tunsin minä oloni varsin kotoisaksi. Sainkin usein asiakkailta kehuja henkilökohtaisesta ja erittäin sitoutuneesta asenteestani työhön. Kontaktit asiakasiin olivat parasta safarityössä.

Safarimaailmassa pätevät kuitenkin aivan omat ihmeelliset sääntönsä ja tunsin, että en saanut panna itseäni peliin kuten halusin. Lisäksi mieleni teki opiskelemaan (vihdoinkin!). Niinpä siirryin täysipäiväiseksi opiskelijaksi ammattikorkeaan. Päätoimisen opiskelun ohessa suoritin kotimaan matkanjohtaja- ja matkaopaskoulutuksen ja aloin opintojeni ohessa ”heittä-mään keikkaa” (kuten matkailuslangi sen ilmaisee) kotimaisille *incoming* – taloille. Kesällä 2001 minuun otti yhteyttä entinen työnantajani, jonka italialainen kontakti etsi itselleen *country manageria*. Tartuin tilaisuuteen ja siitä lähtien olen toiminut päätyökseni italialaisen matkanjärjestäjän *country managerina* (lue: jokapaikanhöylä). Toimin kuitenkin edelleen *free lance* -matkailuoppaana ja matkanjohtajana myös muille matkanjärjestäjille. Muilla tarkoitan isoja suomalaisia *incoming* -taloja sekä

muutamia ulkomaisia matkanjärjestäjiä. Ihan kaikille en töitä tee – aina olen saatavani työnantajilta saanut, mutta muutamaaan otteeseen olen joutunut taistelemaan. Senpä johdosta minulle on muotoutunut oma pieni musta lista. Listalla oleville yrityksille en tee töitä. Olen onneksi päässyt urallani sellaiseen asemaan, että voin valita.

Ensimmäinen vuosi kotimaan matkailuoppaana ja matkanjohtajana oli melko hiljainen. Tämä ala on sellainen, että oman nimen rakentamiseen vaaditaan hiukan aikaa. Mikäli joku sopiva henkilö sinua suosittelee, on se tietenkin aina askel eteenpäin, mutta kyllä aloittelun tuhraantuu jokaisella yksi kausi. Sitten, seuraavalla talvikaudella keikkoja alkoi tipahdella. Tein töitä sekalaisille seurakunnille. Tarkoitin tällä sitä, että asiakkaideni joukossa oli useita eri kansalaisuuksia. Vaikka pääkieleni on italia koen tarpeelliseksi myös saada käyttää muita kieliäni eli englantia ja espanjaa. Kielitaito pysyy hyvänä vain kieliä käyttämällä.

Matkailuoppaan ja matkanjohtajan työ on hyvin epä-säännöllistä. Väliin on keikkaa vaikka muille jakaa, väliin taas riittää aikaa myös itselle ja omiin harrastuksiin. Joitain vuosia sitten seurustelin, mutta ei siitä mitään tullut. Mies ei yksinkertaisesti voinut ymmärtää sitä, miten aamulla töihin lähtiesäni en voinut tietää mihin aikaan päiväni päättyy. Ristiriitoja aiheutti varmasti myös se, että useat asiakkaistani olivat miehiä. Päiväni kuluivat ensin kelkkaillessa miesten kanssa, illat ruokaillessa ja iltaa istuen miespuolisten asiakkaideni kanssa. Eivät miehet sellaista siedä. Vaikka olisi kuinka luotettava nainen niin

tuollaiset liitot ovat tuomittuja päättymään. Koin toisesta eros-
tani suurempaa surua kuin ensimmäisen liittoni kariutumisesta.
Olin kai jotenkin olettanut, että suomalainen mies olisi todella
moderni; kestäisi ja sietäisi ja osaisi olla aidosti ylpeä naisestaan.
Näin ei kuitenkaan ollut. Seurustellessani minulla oli aina il-
lallisten päätyttyä kiire kotiin – muistan kuinka podin aina ja
iankaikkisesti huonoa omaatuntoa. Se onneksi loppui kun tuli
ero. Jotenkin vapauduin ja sain vihdoin paneutua työntekoon,
kuten olin aina haaveillut. Nyt kun aamulla lähdän, ei tarvit-
se kenellekään selitellä mihin aikaan lopetan. Teen nyt myös
enemmän matkanjohtajuuksia kuin eläessäni parisuhteessa.
Matkanjohtajana pääsee itsekin todella reissaamaan – varsinkin
matkanjohtajan työt kesäisin Norjassa ja Baltian maissa ovat
antoisia. Raskaita kylläkin.

On hupaisaa huomata, kuinka useat tytöt haaveilevat
työstä jossa saisi matkustaa. Silti he eivät ole valmiita tinkimään
mistään asioista. Tämä työ vie toden totta ympäriinsä, mutta
mitään ei saa antamatta pois jotain. Paitsi parisuhde, niin tästä
työstä kärsii myös muu sosiaalinen elämä. Koska työssä täytyy
jo olla ylisosiaalinen, niin vapaa-ajalla ei välttämättä enää jaksa
nähdä ketään, ei edes omia ystäviä. Huomaan, että en hakeudu
vapaa-ajallani ihmisten pariin, päinvastoin, vietän yhä enemmän
aikaa kaksin kissani kanssa.

Tämä työ vaatii myös hyvää fyysistä kuntoa. Suurin
osa alalla työskentelevistä henkilöistä on jo reippaasti keski-
iän ylittäneitä naisia, mutta firmat käyttävät hyvin mielellään
meitä hiukan nuorempia naisia. Kun työpäivät venyvät todella

pitkiksi, voivat kestää jopa 12–16 tuntia, niin voi varsin hyvin ymmärtää, että fyysisen kunnon on oltava melkoisen kova. Ryhmien ohjelmat ovat myös yleensä varsin meneviä – ei olisi sopivaa jos matkanjohtaja väsähtää ensimmäisenä. Itse pidän huolta fyysisestä kunnosta urheilemalla. Olen urheillut pienestä työstä saakka ja minulle harrastamani lajit tuovat hyvän fyysisen olen ja toimivat myös psyykkisenä lääkkeenä. Harrastan mm. pitkänmatkan juoksua ja liki 30 kilometrin lenkit toimivat mainioina pään tyhjentäjinä.

Tällä hetkellä työni haukkaa elämästäni suuren osa. Se on tietenkin tärkeää taloudellisesti mutta myös muuten. Palkka alalla on todella hyvä. Muutamia kertoja olen tuntenut palaneeni lähes loppuun tiukan työputken johdosta. Pohdin jopa jättäväni alan. Laitoinkin yhden hakemuksen menemään, sain paikan, mutta en ottanut sitä vastaan. Ehkäpä halusin vain todeta, että olisi minulla mahdollisuuksia muuhunkin. Nyt pyrin ehkäisemään loppuun palamista työskentelyä jaksottamalla. Pyrin myös pyhittämään vapaa-aikani. En enää sinkoile sinne tänne kaikkien mahdollisten lyhyiden opastusten vuoksi.

Työn hyviä puolia ovat siis palkkaus ja epäsäännöllisyys, mutta myös toteuttamisen vapaus. Koen olevani vapaa taiteilija, joka ”yleisöstä” riippuen voi vaihdella tekemisen mallia. Onko kyseessä *incentive* -ryhmä Hollannista vai italialaisia poliitikkoja, tekemiseni ja olemukseni vaihtuu vähän sen mukaan. On osattava lukea asiakasta ja tehtävä johtopäätöksiä; mitä kerron asiakkaille, miten ne kerron, miten pukeudun, miten voin käyttäytyä jne. Ehdottomasti parasta kaikessa on kuitenkin työn

henkilökohtaisuus ja suoruus. Teen työni ihmisten silmien edessä ja saan siitä suoraa palautetta. Kun minua kiitetään hyvin tehdystä työstä, on se suora henkilökohtainen kiitos. Koen saavani kehut en pelkästään siitä miten teen asiat vaan myös siitä mikä ja millainen olen. Eikä tässä kaikessa ole kyse pelkästään hyvästä kielitaidosta tai halusta olla asiakkaiden kanssa. Hyvä työtulos syntyy aina paitsi osaamisesta myös intohimoisesta asenteesta. Kun toimintaan laittaa ripauksen sydäntä, tulee kaikesta aina parempaa. Epäilen, olisiko minusta enää tavalliseen suomalaiseen työympäristöön, jossa pomolta saa ehkä joskus palautetta – ja senkin vain virheellisestä suorituksesta? Tuskinpa.

Kesäkuussa teen yleensä opastuksia paikkakunnalla, heinä- ja elokuun vietän lähinnä Norjassa mutta myös muissa Pohjoismaissa tai Baltiassa. Tavallisesti otan ryhmän Rovaniemeltä ja kierrän 5–14 vuorokautta Norjassa. Sitten palaan kotiin, olen vapaalla 2–7 vuorokautta. Sitten lähdän taas reissuun. Suurimmaksi osaksi kesän keikat ovat bussikeikkoja, mutta väliin tulee myös siirtymiä lentäen. On ollut suorastaan hulppeaa matkata Norjaa ristiin rastiin ja saada yöpyä kivoissa hotelleissa ja syödä valmiista pöydästä. Norja on niin kallis maa, että ilman tätä duunia en varmastikaan olisi kiertänyt sitä noin paljoa.

Kun työskentelen kotoa tarkoittaa se, että käyn heittämässä tunnin opastuksen Arktikumissa tai sitten teen 2–3 tunnin *sight-seeing* -opastuksen ryhmälle kaupungissa. Joskus toimin myös pelkkänä tulkkina italialaisille ryhmille. Ryhmät voivat olla Lapissa työn vuoksi tai sitten ne ovat tulleet tänne *pre-* tai *post-tourille*. Koen työn vaihtelevuuden pelkkänä rik-

kautena. Lisäksi töitä ei tarvitse koskaan raahata kotiin. Työt ovat ohitse kun päivä on purkissa. Työ ei tuota murheita joita tarvitsisi pohtia kotona saunan lauteilla. Toki työssä on silti raskaitakin hetkiä. Asiakkaat voivat olla ikäviä; henkisesti sairaita kaikkeen tyytymättömiä yksilöitä. Minkäs teet? Koska vastaan ei voi väittää olenkin oppinut käyttäytymään hyvin viileästi ja välinpitämättömästi. Tällainen käytös on valitettavasti (näin väittää lähipiirini) laajentunut myös yksityiseen elämään. Lähipiirini sanoo minuun muuttuneen ihmisenä tämän työn johdosta. Olen kyllä yhä avoin ja sosiaalinen, mutta osaan myös olla hirvittävän vetäytyvä ja viileä. Ja riitelemään minua ei saa sitten millään. Tapaan jo niin paljon onnettomia ja rähiseviä ihmisiä työssäni, että vapaa-aikana en halua olla tekemisissä huonosti käyttäytyvien henkilöiden kanssa. En myöskään valita oikeastaan mistään. Kun näkee paljon yltäkylläisyyttä ja tyytymättömiä ihmisiä, niin tuntee tarpeen olla hiljaa ja tyytyä vähään. On ikään kuin kasvanut ymmärtämään, että oikeasti elämässä vähän onkin paljon. Ja onnellisuus tulee pienen pienistä jutuista.

Laiska minusta on kyllä tullut. Kun asuu paljon hoteleissa ja syö ravintoloissa, niin kotona ei enää halua tehdä kotitöitä. No, ehkä tähän vaikuttaa hiukan taustanikin. Meillä kävi lapsuudenkodissa taloudenhoitaja. Italiassa naisten apuna kotona ovat kodinhoitajat. Parisuhteessa eläessäni laitoin kyllä ruokaa, oikeastaan pidinkin siitä. Nyt kun saa syödä hyvin ulkona, niin en välitä monimutkaisista keitoksista kotona. Eikä yksin edes tule nälkä. Ruokailu on sosiaalinen tapahtuma – yksin ruokailu on mielestäni lähes surullista.

Olen huomannut, että ammattiini liittyy monia myy-
tejä. Ajatellaan usein, että olemme kaikki huonoja naisia, tar-
tumme mielellämme lasiin ja viihdymme ravintoloissa. Meitä
katsellaan usein pitkään kun olemme ryhmän seurassa ja molo-
tamme vieraita kieliä. No, voin vain sanoa että Suomi on pieni
maa ja matkailualalla kaikki tuntevat toisensa. Mikäli viettää ns.
huonoa elämää, niin se kyllä näkyy nopeasti töiden määrässä.
Minä olen täystyöllistetty ja kalenterissa on merkintöjä keväälle
2009. Pitkät ja kosteat yöt näkyvät kyllä työkyvyssä ja keikat
loppuvat nopeasti.

Kun työkseen saa tulla ja mennä, niin arki kotona
muodostuu kyllä tavattoman askeettiseksi. Luulenpa, että kateus
meitä kohtaan tulee siitä, että teemme työksemme sitä mistä
tavalliset ihmiset haaveilevat tekevänsä lomalla eli yöpyvänsä
hotellissa ja syövänsä ravintolassa. Glamour tästä työstä on kui-
tenkin kaukana. Ajatellaanpa nyt sitäkin, että päivän aikana,
kun olet ryhmän kanssa, sinun on oltava ainaisessa valmiudessa;
asiakkaiden kanssa on oltava valmis seurustelemaan – aina. Kun
tullaan hotelliin, niin hetkessä kaikki on toisin. Tulet huoneese-
si ja olet täysin yksin. Hyppy kaiken keskipisteestä yksinäisyy-
teen on loppujen lopuksi hyvin lyhyt. Mikäli olet vahva henkilö
ja persoonasi pysyy koossa, mitään ei tapahdu. Mikäli et kestä
heilahdusta ääri-laidasta toiseen, ongelmia voi syntyä.

Entäpä sitten työskentely pyhinä ja silloin kun muut
ovat lomalla? Urani alussa se painoi joskus. Ehkäpä se liittyi
osin siihen, että elin parisuhteessa. Nykyisin olen todella mie-
lelläni töissä pyhäpäivinä ja esimerkiksi kesän lomakuukausina.

Mielestäni sunnuntait ovat todella tympeitä päiviä olla vapaalla – ajatellaanpa esimerkiksi jotain lokakuun röntästeistä sunnuntaita. Kaikki paikat ovat kiinni, edes omia asioita ei voi hoitaa. On paljon hyödyllisempää olla vapaalla viikon arkipäivinä. Ja tietysti pyhäisät viehättävät – kun sunnuntaista ja muista pyhistä saa sen 100%:n korvauksen, ei tulisi mieleenkään kieltäytyä pyhäduuneista. Ja niitä totisesti riittää, sillä esimerkiksi yritykset tekevät *incentive* -matkansa juuri viikonloppuisin säästääkseen työpäiviä.

Omat lomat pidän tietenkin silloin, kun töissä on hiljaisinta eli toukokuussa ja loka-marraskuussa. Koska joka tapauksessa matkustan lomallani aina ulkomaille, en kärsi edes Suomen huonoista lomailmoista. Lisäksi sesongin ulkopuolella hinnat ovat edullisemmat kuin *high seasonilla* ja palvelu parempaa.

En pidä itseäni juhla-ihmisenä, päinvastoin: arki on elämässä kaikista parasta. Senkään johdosta minua ei syö kaihomielinen kun olen töissä kaikki joulunpyhät, uuden vuoden ja juhannuksen jne. Ovatko massan mukana kulkijat ja joukossa seikkailevat meitä onnellisempia, koska voivat juhlia oikeina pyhinä? Epäilen.

Me kotimaan matkailu-oppaat ja matkanjohtajat olemme melko tuntematonta sakkia. Usein törmää ihmettelyyn kun selittää työtään tai taustaansa. Meitä on varmasti monenlaisia tässä työssä. Varmaa on kuitenkin se, että useat meistä ovat ylikoulutettuja aliarvostetussa työssä. Yhdeksän kuukauden kurssi antaa lisenssin ja muodollisen pätevyuden toimia em.

ammateissa. Se ei kuitenkaan ole vielä riittävä. Vuodet ja elämä on mielestäni paras koulu. Fiksu ja filmaattinen tulee matkanjohtajan tai matkailuoppaan tietenkin olla. Sporttinen ja vilkas. Rento, sosiaalinen ja ulospäinsuuntautunut. Mutkaton, älykäs ja kielitaitoinen. Hyvä fysiikka ja pitkä pinna. Tomera ja välitön. Rutinoitunut mutta ei kulunut. Sopeutuvainen ja utelias. Tässä joitain adjektiiveja joita voisi käyttää ilmoituksessa ”haetaan matkanjohtajaa/matkailuopasta”. Uskomatonta mutta totta!

Nykyisin puhutaan paljon työsuhteiden määräämisuuksista ja työn epäsuotuisasta jakautumisesta. Tämä työ opettaa sietämään kaikenlaista epäsäännöllisyyttä sekä työssä, että yksityisessä elämässä. Itse olen siihen tottunut, ja pidän rikkautena sitä, että voin elää tällä tavoin. Pankissa ovat kyllä katsoneet hiukan pitkään, kun kuukausituloja kysyttäessä vastaan, että ne vaihtelevat 0–5000 euroa. Ja kun yrittää selittää työnkuvaa, heti puhutaan safarifirmoista ja moottorikelkoista. On tämä työ paljon muutakin. Safarifirmat eivät meitä työllistä oikeastaan laisinkaan. Pitävät meitä kuulemma kalliina...

Paljon tämä työ antaa, mutta paljon se on myös minulta ottanut. Mitään negatiivista asiaa, joka minun elämässäni on tapahtunut, en kuitenkaan laittaisi työni syyksi. Elämäni on vain mennyt näin. Kaikki työ joka tehdään hyvin ja antaumuksella on arvokasta. Annan itsestäni työssä paljon, joskus varmasti liikaakin. Mutta olen tällainen perusteellinen luonne. Jos ryhdyn johonkin, niin teen sen aina täysillä. Ehkäpä sitä, mitä tekee, ei kuitenkaan aina tarvitsisi tehdä niin ehdottomasti, sitoutuneesti ja henkilökohtaisesti. Rajan vetäminen on kuitenkin vaikeaa, eh-

käpä mahdotontakin. Haluan että asiakkaani viihtyvät kanssani ja että heille jäisi mukava ja mielellään unohtumaton muisto matkasta Lappiin. Eräs mieleenpainuvimmista kehuista, joita olen saanut, on italialaisen rouvan sanoma lause: ”Kaikesta mitä sanot välittyy rakkaus maatasi kohtaan”. Lause teki minut hyvin onnelliseksi ja tietoiseksi siitä, että olen työssäni onnistunut. Juuri nyt en tätä työtä vaihtaisi mihinkään.

Olen tavallaan jäänyt tälle alalle. Alkuun ajattelin lähinnä tekeväni duunia siihen saakka, kunnes valmistuisin ammattikorkeakoulusta ja löytäisin muuta työtä. No, ammattikorkeakoulusta olen jo valmistunut muutama vuosi sitten. Nyt opiskelen yliopistossa hallintotieteitä ja ajattelen lopettavani tässä työssä kun valmistun keväällä 2008. Saa nähdä! Tavallaan olen jäänyt ”koukkuun” kaikkeen tähän. Ennen kaikkea kuitenkin siihen, että töitä ei tarvitse etsiä. Sinua etsitään, sinulle soitetaan ja tarjotaan keikkoja. Se mairittelee! Siinä missä tavalliset duunarit laittavat hakemuksia menemään, me elämme omaa elämäämme kunnes meitä etsitään.

Meitä on moneksi: toisille tämä sopii, toiset eivät varmasti alkaisi näihin tehtäviin. Ujouskin on luullakseni useille ihmisille este. Varsinkin suomalaiset ovat luonteeltaan todella ujoja ja vierastavat ajatusta olla toisten, vieläpä tuntemattomien ihmisten, katseiden kohteena. Itse en ole ujo – en ole koskaan ollut. Olen aina pitänyt enemmän tai vähemmän katseiden kohteena olemisesta. Esiintyminen on kehittävää ja siinä on mukava edetä. Oppia ja huomata oma kasvunsa. Minusta eräs keikkojen hauskin osa on juuri se, kun saa bussilastillisen ihmisiä

”hoitoonsa”. Bussin ovet vain kiinni ja minulle mikrofonin käteen. Ihmiset ovat ja pysyvät kydyissä, he kuuntelevat minua – koen olevani heille melkein pänapanuora elämään!

Ihmiset ja maailma ovat muuttuneet paljon viimeisinä kolmena, neljänä vuotena. Tässä työssä näkee paljon. Ihmisten moraalien ja moraalittomuuden. Ystävällisyyden ja tøykeyden. Kuten jo edellä mainitsin, työ on muovannut minua. Taval- laan olen rakentanut suojapanssarin ympärilleni. Joskus sitä voi raottaa hiukan päästääkseen tapahtumia virtaamaan myös yksityiseen elämään. Harvoin näin kuitenkaan teen. Yleensä sitä vain painaa *delete* -nappia keikan päätteeksi, käy urheile- massa ja suihkussa. Ja siinä se. Joskus asiakkailla tuntuu olevan kummallisia ajatuksia meidän yksityisestä elämästä. Kuulee kysyttävän ”osaatko laittaa ruokaa” tai ”ai, ehditkö olla laisin- kaan kotosalla”. Onneksi tyhmit kysymykset ja ärsyttävät paxit (slangia, tarkoittaa asiakkaat) ovat ehdottomasti vähemmistönä työssäni. Suurimmaksi osaksi työni on todella mukavien ihmis- ten seuraneitinä olemista Lapissa. Näin kai sen voisi lyhyesti ja ytimekkäästi kuvata.



Tarjoilijaelämää sesonkiyhteisössä

Salla

Ikuinen haaveeni oli aina työskennellä Lapin sesonkikeskuksessa, vilkkaassa ja hektisessä ympäristössä. Tämän haaveeni pääsin toteuttamaan vuonna 2003 opiskellessani restonomiksi. Harjoittelupaikkaa valitettaessa olin ehdoton; minä tahdoin vain ja ainoastaan Lappiin, mikään muu kohde ei tullut edes kysymykseen.

Marraskuussa 2003 suuntasin ison matkalaukkuni kanssa kohti hiihtokeskusta. Tunturi oli tuttu, olinhan viettänyt siellä useita lomia vanhempieni kanssa. Tunne oli uskomaton, kun saavuin pitkän ja uuvuttavan matkan jälkeen Tunturihotellin pihalle; uskomatonta, että olin vihdoinkin perillä ja aloittamassa ihanaa sesonkia vilkkaassa turistikohteessa.

Olin tehnyt muutaman kesän tarjoilijan työtä pienissä yrityksissä, joten omasta mielestäni tiesin jo mitä oli tulossa. Olin kuitenkin täysin väärässä. Jo ensimmäisenä työpäivänäni hotellilla oli haaveeni romuttunut täysin. Meitä uusia tulokkaita oli tuolloin paljon, joten vanhemmat työntekijät katsoivat meitä pitkin hampain ja pelkäsivät työpaikkansa puolesta. Apua oli monilta turha saada, ja vain kysymällä uudestaan ja uudestaan

joku vaivautui kertomaan mitä oikeastaan piti tehdä. Ensivai-
kutelma oli siis täysin jotain muuta kuin mitä olin odottanut.

Ensimmäiset viikot myin pääsylippuja ravintolaan. Työ oli mielenkiintoista, vaikka monet sitä aliarvostavatkin. Työssä tapasi paljon ihmisiä laidasta laitaan, eikä yksikään ilta lipunmyynnissä ollut samanlainen. Työparinani oli ihana nainen, joka opetti minulle kädestä pitäen kaiken tarvittavan, työstä sekä ihmisistä. Aloin myös tehdä aamiaisvuoroja, toisin sanoen brekuja ja munavuoroja, kuten niitä kutsuttiin silloin. Aamut, jolloin herätys oli kuudelta, olivat hermoja raastavia. Yöllä työpäivä venyi yhteen tai kahteen asti, muutama tunti unta ja sitten takaisin töiden pariin, iloisella mielellä toivottamaan ”hyvää huomenta”. Aamut menivät kuitenkin nopeaan tahtiin, ja kun kynärpäät ovat puurossa, ei voinut muuta kun hymyillä. Huumorilla selvittiin aamusta seuraavaan, ja illasta toiseen.

Asuminen sesonkikohteessa oli myös varsin erilaista kuin olin kuvitellut. Jaoin muutaman neliön huoneen toisen tytön kanssa, huoneen jossa oli vain sängyt ja pieni vaatekaappi. Eipä huoneessa tosin muuta tehty kuin nukuttu – vapaa-aika, se vähäinen mitä oli, vietettiin jossain ihan muualla. Kommelluksia ja ikäviä tilanteita sattui kuukausien aikana paljon: sen siitä saa, kun laittaa 20 täysin erilaista ihmistä saman katon alle ja vielä jokainen heistä elää täysin eri rytmillä hektistä sesonkia. Yöllä oli mukava herätä naapurihuoneesta kantautuviin seksin ääniin tai pariskunnan riitelyyn, joka varmasti muistutti toista maailmansotaa, tai yöllisiin jatkoihin jotka kuuluivat kylälle asti. Mikään päivä tai yö ei siis ollut samanlainen.

Joulukuun alussa siirryin sitten varsinaiseen tarjoilijan maailmaan hotellin ravintoihin. Olin hukassa kuin lumiukko! Tiesin kyllä miten briikkaa kannetaan, tai mitä kossukolaan tulee, mutta se ei riittänyt. Opettelin kuukauden aikana kantamaan neljä kuumaa lautasta käsissäni saliin, tekemään perusdrinkit ja hieman erikoisemmatkin, kattamaan pöydät ja tuntemaan viinit, minusta tuli siis tarjoilija. Sain omia pöytiä, jotka hoidin alusta loppuun asti, alkudrinkeistä kahveihin saakka, opettelin toimimaan kiireessä ja pelaamaan tiimissä. Minusta kasvoi tarjoilija kuukauden kovan koulun aikana, ja kun tammikuun alussa pakkasin kassini, josta olin käyttänyt vain muutamia vaatteita, ja palasin takaisin koulunpenkille olin ihmeissäni. Minulla oli pää täynnä uusia asioita, joita olisin halunnut käyttää uudestaan ja uudestaan, olin saanut kahden kuukauden aikana paljon uusia ystäviä ja tahdoin takasin Lappiin.

Kuvitelmani sesonkikeskuksen ihanuudesta oli siis romuttunut kahdessa kuukaudessa, se oli muuttunut täysin toiseen suuntaan. Kahdessa kuukaudessa olin kasvanut ihmisenä enemmän kuin koskaan, olin oppinut uusia asioita ja kasvanut henkisesti isommaksi ja vahvemmaksi. Olin ryyppännyt kaikki rahani, ja potanut pahimmat krapulani ikinä. Olin mennyt lähes humalassa töihin, koska jatkot olivat venyneet aamuun asti, ja harrastanut seksiä tuiki tuntemattomien turistien kanssa. Oli siinä kotona kerrottavaa.

Helmikuussa sain puhelun ravintolapäälliköltä, ja kohta pakkasin kassini uudestaan ja suuntasin takaisin Lappiin. Sama jengi koossa, paljon uusia mielenkiintoisia naamoja, ja se-

sonki oli valmis alkamaan. Kaamoksessa tutuksi tulleet asiakkaat saapuivat keväälläkin, ja heidän iloisuutensa minut nähdessään auttoi pitkälle. Vuosien varrella olen saanut paljon hyviä tuttuja asiakkaista, ja useat muistavat minut tavatessamme. Kevätse-sonki Lapissa oli täysin erilainen kuin kaamos. Kiirettä riitti pidempään, entistä vaativampia asioita ja varsinkin asiakkaita. Oli opittava entistä enemmän asioita ja uusia työtapoja, ja taas kasvettiin ihmisenä entisestään.

Kevät meni nopeaan, ja pian oli Vappu ja paluu koulun penkille. Olisin tahtonut vain jatkaa sesonkia, vaikka peliväsymystä meillä kaikilla oli havaittavissa. Kotiin paluu oli sekä haikea että mieluinen. Monet uusista ystäväistäni kun tulivat kesäksi samaan kaupunkiin kanssani, bileet siis jatkuivat. Kuten tekstistäni voi päätellä, viina kuuluu oleellisena osana sesonki-työläisten elämään. Minä ryypäsin ensimmäisenä sesonkina kaikki rahani, ja monet sanovatkin, että jos et osaa juoda tule Lappiin, siellä opit, ja niin myös minulle kävi. Seuraavat sesongit sujuivatkin paljon rauhallisemmin. Seurasin myös vierestä, kun moni tuttava menetti työpaikkansa liiallisen viinan käytön seurauksena, putki kun jäi päälle, ei loppua ollut havaittavissa. Peliriippuvuus oli myös yleinen ongelma sesonkityöntekijöiden keskuudessa. Monesti illan päätteeksi rahat upotettiin peliautomaatteihin tai black jack- pöytään.

Minä siis hurahdin Lappiin ja sesonkityöhön. Koulussa oltiin ymmärtäväisiä töiden suhteen, ja matka pohjoiseen suuntasin seuraavana ruskana ja kaamoksena. Tentin suoritettiin ajallaan, ja arvosanatkin olivat kohtuullisia. Tärkeintä minulle ei

ollut koulun numerot, vaan elämän oppiminen ja kehittyminen työssä, josta pidin. Olin omasta mielestä varsin hyvä tarjoilija, hallitsin monia osa-alueita, tulin toimeen erilaisten ihmisten kanssa, ja ennen kaikkea nautin työstäni. Vaikeita aikoja oli totta kai paljon, turha sitä kieltää, ja monesti kun kello soi kuudelta aamulla, olisi tehnyt mieli vetää peitto korviin ja jatkaa unia. Monesti myös koti-ikävä iski pahalaatuisesti, ja ilman ihania ystäviä olisin varmasti pakannut kassit ja matkustanut maitojunalla kotiin.

Minä, kuten moni muu, koin myös sesonkirakkauden moneen otteeseen. Eräänä ruskana koin ihanan kaksi viikkoa ravintolamme uuden kokin kanssa. Suhde kuitenkin päättyi ennen kuin kerkesi alkaakaan, minä matkustin kotiin ja hän jäi Lappiin. 1000 kilometriä on liikaa! Seuraavana jouluna sydämeni valloitti ihana baarimikko, suhde oli hektinen ja molemmat luulimme sen kestävän. Yhteisön paineet olivat kuitenkin liian suuret, minä matkustin jälleen kotiin ja hän jäi Lappiin.

Olen seurannut myös vierestä ystäväieni rakkaustarinoita sesonkikohteissa, vaikka minulle on käynytkin huonosti, monet ovat löytäneet onnen tuntureiden varjosta. Eräs tuttavapariskunta sai lapsen viime talvena, monet ovat kihloissa ja ensi kesänä vietetään ensimmäisiä häitä. Suhde vilkkaassa sesonkikohteessa ei kuitenkaan ole helppo, houkutusia ympärillä on paljon, ja monet suhteet ovat myös päättyneet tunturiin.

Vuodet tunturikeskuksessa kuluivat, nähtyä tuli kaikki sesonkiajat, niiden ilot ja surut. Kesä on ainut jota en ole Lapissa kokenut, vaan kesät olen viettänyt mm. Hämeenlinnassa ja Tam-

misaareissa. Kaamoksen 2005 jälkeen olin väsynyt ainaiseen matkalaukkuelämään, kärsin varmasti sesonkiuupumuksesta, olinhan vuosien ajan läpi käynyt monet sesongit. En tahtonut pois Lapin kauneudesta, joten päätin vaihtaa tunturia, monien ihmetyksestä. Monet sesonkityöläiset ovat tunturiuskollisia, ja vaihtamista sesonkikohteesta toiseen tapahtuu suhteellisen vähän.

Minä lähdin toiseen tunturikeskukseen. Pakkasin taas tavarani ja lensin Lappiin. Tuntui kun olisin tullut kotiin. Kylä oli tuttu aikaisemmilta lomareissuilta ja filis uskomaton. Ihmiset olivat ystävällisiä, ja sesonkityöläiset kuin oma pieni perhe, joka puhalsi yhteen hiileen. Olo tuntui myös hassulta, kun aloitin työn uudessa ravintolassa. Työnkuva oli samanlaista kuin aikaisemmin, talo ja sen tavat vain uudet. Työtoverit jakoivat kuitenkin opastaa ja neuvoa, ja nopeasti pääsin kärryille talon tavoista. Tässä hiihtokeskuksessa pääsin tekemään entistä monipuolisempaa työtä; normaalista salitarjoilusta vilkkaaseen yökerhoon, kokousemännöinnistä aamuhovivuoroihin. Nautin työstäni taas uudestaan, ja sain paljon vastuuta osakseni.

Kaksi kuukautta tunturissa sujui nopeaan. Työ oli haastavaa ja mukavaa, bileet hurjia ja vapaa-aika vähäistä mutta sitäkin vilkkaampaa. Tutustuin moniin uusiin ihmisiin, ja rakastuinkin siinä sivussa. Kotiin lähdön hetki vapun jälkeen oli haikea, tänne on pakko tulla vielä takaisin. Olin saanut ilon takasin työhön, jota kaipasinkin, ja sesonkityö tuntui jälleen ihanalta.

Tällä erää viimeisen sesonkini tein ruskassa 2006 ensimmäisessä tunturikeskuksessani. Kaksi hektistä viikkoa, reilu

200 tuntia 16 päivään on paljon, kenelle tahansa. Ahneus oli iskenyt siis minuunkin, haalin kaikki ylimääräiset vuorot itseleni, ja muutama tunti unta riitti yössä. Syy tähän oli se, että olin päättänyt lopettaa sesonkityön tällä erää. Tunnelmat olivat siis sekavat, iloiset mutta toisaalta surulliset, ja itku tuli monesti silmään. Lokakuussa 2006 aloitin markkinointityöt eteläisessä Suomessa, ja siirryin maanantaista perjantaihin -rytmiin. Ei siis enää yövalvomisia, railakkaita juhlia tai uusia tuttavuuksia, vaan normaalimpaa elämää, viikonloppuvapaita ja säännöllisiä tuloja.

Minulle kolme vuotta tunturissa opetti paljon. Kasvoin ihmisenä varmasti enemmän kuin koskaan ennen, ja opin paljon uusia asioita, muitakin kuin ammatillisia. Opin paljon ihmissuhdetaitoja, ja avarsin maailmankuvaani monillakin osa-alueilla. Sain paljon rakkaita ystäviä ja tuttavuuksia sesonkien varrella, ja parhaat ystäväni olen saanut juuri työn kautta. Olen kohdannut sielunkumppaneita ja saanut vihamiehiä, olen oppinut rakastamaan ja pettynyt rakkaudessa, olen siis kokenut vuosien varrella paljon iloisia ja surullisia asioita.

Lappi on aina mielessäni. Jos minulla on loma, matkustan mieluummin Lappiin kuin etelän lämpöön, sillä rakkaimmat ystäväni ja ihanat muistot ovat juuri Lapissa, tunturien kätköissä. Toivon, että jonain päivänä voisin asua pysyvästi Lapissa, ja karistaa etelän pölyt jaloistani. Minusta, kaupunkilaistytöstä, tuli siis kolmessa vuodessa täysin ”lappihullu”, ja varmasti vanhana mummonakin muistelen ja kerron hurjia tarinoita eri sesongeista ja siitä mitä tein ja koin. En kadu mitään mitä olen tehnyt,

ja muistelen lämmöllä ja kaipauksella ihania sesonkeja jotka koin. Toivon, että vielä jonain päivänä koen hektisen sesongin uudestaan ja uudestaan.



Markkinoimassa
Lappia
maailmalla

Kaisa

Joulu on ohi ja tammikuun päivät seuraavat toisiaan. Etelän talven sohjo ja pikkupakkaset muodostavat päivistä harmaan kokonaisuuden. Lapissa kaamos on jo taittunut ja valkeat hanget odottelevat koskemattomana seuraavaa sesonkia. Joulun kiireet ovat takana ja on hetki aikaa hengähtää ennen hiihtokauden alkua.

Kevätlukukausi on alkanut ja lukiolaisen koulupäivä on ohi, kotona odottaa läksyjen luku ja harrastukset. Illalla ruokapöydässä keskustellaan tulevasta ja äiti kertoo, että on taas Helsingin Matkamessujen aika. Hän on töissä matkailualalla ja työ vaikuttaa mukavalta. Äiti kysyy, haluanko tulla messuille töihin. Osastolla tarvitaan apuria pitämään huolta siitä, että esitehlylyt ovat täynnä ja että jokainen osastolle tuleva messuvieras saa osakseen hymyn ja mahdollisuuden kysyä apua, jos sitä tarvitsee. Innostun ideasta. Olen aina viihtynyt messuilla ja pidän ihmisten kanssa kommunikoinnista. Palkasta ei ole puhuttakaan, en edes ajattele rahaa vaan sitä, kuinka mukavaa on päästä osaksi työyhteisöä ja messuhulinää. Ajatus siististä messupuvusta ja nimilapusta saa minut hymyilemään itsekseni, näytteilleasettaja nimilappu tuo mielestäni minulle oikeuden

liikkua messuilla itsevarmana ja erillään muusta messukansasta, olenhan siellä töissä. Ensimmäinen harppaus kohti matkailun moninaista toimenkuvaa ja työkenttää on otettu.

Matkamessu viikonvaihte sujuu mukavasti. Messupäivät ovat pitkiä, jatkuva ihmisvirta ja melu takaavat makoisat yöunet. Viikonloppu on kiireistä työtä, mutta mielestäni niin hauskaa, että siitä ei edes tarvitsisi maksaa. Koululaisena on kuitenkin mukava yllätys nähdä vielä tilillä rahaakin moisesta mukavuudesta. Messupäiviä seuraa kesätyöpaikka ja lisää messupäiviä, ura matkailualalla on käynnistynyt. Olen nopeasti mukana matkailualan piireissä, messu yöt venähtävät ja aamulla pirteystaso saattaa vaihdella, silti messujen ja tapahtumien käynnistyttyä hymy on herkässä ja työ antaa voimaa jaksaa pitkiäkin työputkia. Asiakkaiden palaute ja tosiasia, että minä suunnittelen toisten ihmisten vapaa-aikaa, tuntuu hyvältä – olen tärkeä osa matkailualan palettia.

Ylioppilasjuhlien jälkeen suuntaan energiani edelleen opiskeluihin. Mietin Porvoon matkailualan koulutusta, mutta kunnianhimoni kuitenkin ajaa minua jonnekin mielestäni korkeammalle ja tärkeämpään. Haluan isona tehdä jotakin oikeaa ja merkittävää työtä – matkailuala kun tuntuu enemmän harrastukselta. Sitä ei voi opiskella korkeakoulussa, mutta vastaavasti sen taitoja opetetaan jokaisessa kansalaisopistossa ja emäntäkoulussa. Tähtään yliopistoon ja korkeakouluopintoihin, vaikka en vielä itsekkään tiedä miksi. Tuntuu vain tärkeältä saada ylemmänasteen koulutus. Opinnot matemaattisluonnontieteellisessä tiedekunnassa alkavat ja maantieteen koulutusohjelman

opintojeni ohessa teen edelleen töitä matkailualalla. Ajatuksissa siintää kehitysmaiden kyläyhteisöjen tutkimus ja poliittisen maantieteen uramahdollisuudet.

Toisen vuoden yliopisto-opinnot ovat keväässä, nojailen laiskasti laitoksen seinään. Silmäilen ilmoitustaulua edessäni, tutkijan assistenttipaikkoja, tenttituloksia, tutkimusavustus stipendien anomuslomakkeita... Silmiini osuu keltainen lappu jota ennen en ole huomannut. Siinä kerrotaan matkailualan koulutuksen pilottihankkeesta. Hankkeessa käynnistetään matkailualan opintoihin korkeakoulumahdollisuus. Käynnistäjä on Matkailun verkostoyliopisto, johon Helsingin yliopiston lisäksi kuuluvat mm. Helsingin kauppakorkeakoulu sekä lukuisia muita yliopistoja ja korkeakouluja ympäri Suomea. Hanke käynnistää 60 opintoviikon matkailualan opintokokonaisuudet. Innostun saman tien ja kirjoitan hakupaperit jo illalla valmiiksi. Hakemukseen pitää listata työkokemus, jota minulla on jo mukavasti, ja syy miksi haluaa matkailualan opintoihin. Minulla, kuten varmasti lähes jokaisella, joka matkailualalle hakeutuu, on mielessä vapaa-ajanmatkailu – matkailu on kivaa! Ensimmäisen vuoden pilottihanke käynnistyy enkä pääse mukaan aloittamaan, sillä minulla ei ole vielä tarpeeksi perusopintoja kasassa. Seuraavana vuonna haen alkavaan koulutukseen uudestaan ja opinnot alkavat Savonlinnassa, jossa koulutuksen lähijaksot toteutetaan. Matkustan noin kerran kuussa Savonlinnaan opiskelemaan, opiskelijaelämään luksusta tuo asuminen lähijaksojen aikana hotellissa. Pietari Kylliäinen on meille opiskelijoille toinen koti opintojemme ajan. Matkailualan opinnot ovat mukavia ja opin-

not tuntuvat lähinnä harrastukselta, opintoviikkoja on helppo koota ja muut opiskelijat ovat mukavia ja rentoja – aivan niin kuin matkailualalla aina. Matkailuala on saanut mielessäni statuksen: se on oikeaa työtä – voihan sitä opiskella jo yliopistosakin.

Päätän opintoni yliopistossa, takana ovat kesätyöt, työharjoittelujaksot hotelleissa ja matkailutoimistossa sekä loppu-työ ja tentit. Lopputyössäni paneuduin matkailualan odotusten ja kokemusten kohtaamiseen. Koti- ja ulkomailla keräämäni matkailualan työkokemuksen lisäksi minulla on nyt myös masterin paperit. Olen valmis oikeisiin töihin.

Ajauduin siis hitaasti mutta varmasti työhön, jota kutsutaan enemminkin elämäntavaksi kuin uraksi. Vakituiseen työn löytäminen käy yllättävän helposti, jo pitkä kokemus matkailualalta avaa minulle oven pieneen yksityiseen DMC:hen jossa ryhdyn uusiin haasteisiin. Työkuvani koostui Suomen markkinoinnista ja myynnistä maailmalle Eurooppaan ja Amerikkaan. Huomaan nopeasti olevani osa vielä suurempaa kokonaisuutta. Matkailualan ihmiset ovat kaikkialla maailmalla lähes samantaisia. Rento asenne elämään, juhliminen ja ronskius ovat osa työpäivää ja yötä. Työtunteja ei laskettu sillä työ on huvia ja huvi työtä. Tulin alalle vasta 1990-luvun lopulla. Vanhat konkarit kertovat että matkailuala ei enää silloin ollut kuin ennen. Kahdeksankymmentä luvun loppu ja kenties lama muutti myös matkailualaa. Töitä oli tehtävä rankasti ansaitakseen palkkansa. Hulvaton matkustaminen ja ilmainen viina olivat kuulemma vähentyneet ja työ oli työtä. Mielestäni kuitenkin työ oli edelleen

hauskaa ja aivan muuta kuin nk. oikeaa työtä.

Työkokemus lisääntyi ja maailmalla matkustamisesta tuli välttämätön paha; glamour alkoi sumeta ratki riemukkaista juhlista, toinen toistaan hienommista illallisista ja ilmaisesta viinasta. Yhä useammin huomasin miettiväni itsekseni ”onko meillä nyt hauskaa”?

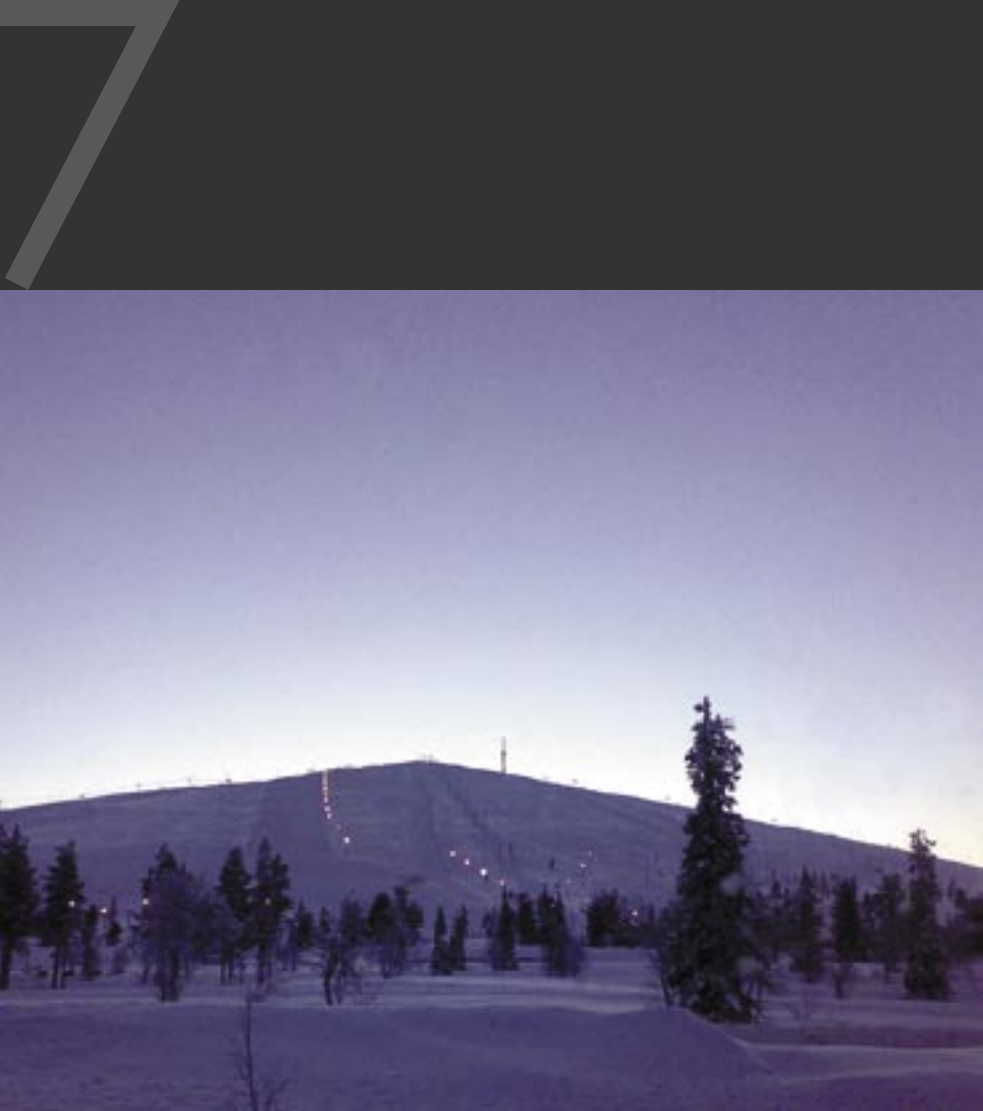
Työpäivät ovat kaikki erilaisia, vaikka töitä kantaa mukanaan 24h. Toimistopäivinä suhteellisen normaalit joskin pitkäksi venyvät päivät täyttyvät kiireisistä ja vielä kiireellisimmistä sähköposteista, puheluista ja erilaisista heti hoidettavista tehtävistä. Kahdenvuoden päähän suunnatulle kokoukselle on juuri tänään ja nyt heti saatava hinnan lisäksi menu ja muusikoiden nimet. Työpäivä pyörähtää usein iltaan ilman, että ehtii nousta tuolistaan saatikka käydä lounaalla. Reissupäivät joita kertyy 50–150 päivää riippuen vuodesta ovat omalla tavallaan vaihtelua, mutta rankkaa sellaista. Aikaisin aamulla miltei aamuöllä lähtevät lentokoneet vievät reppurin Euroopan aamuun ja työpäivä alkaa. Kartta ja tapaamislista kädessä suunnistan Euroopan metropolien metroilla ja raitiovaunuilla ristiin rastiin kaupunkia. Tapaamisten aikana vakuutan ostajille, että Lappi on paras paikka matkailijalle. Mukana raahattava kannettava ja esite laukku painautuvat olkapäihin ja hiki valuu tumman jakkupuvun selkää pitkin Euroopan syksyn auringonpaisteessa. Työpäivä päättyy yksinäiseen hotellihuoneeseen tai jatkuu vielä asiakasillallisella. Lentokenttien kiire ja yhä tarkentuvat turvatoimet vievät työajasta osansa. Tuntuu ajoittain turhauttavalta roikkua lentokentillä, kun tietää että töitä olisi niiiiiin paljon kun

jaksaisi tehdä. Matkustus on rankkaa, mutta siihen jää koukuun. Muutama viikko toimistolla alkaa jo ahdistaa, jos ei seuraavaa reissua ole tiedossa. Ajoittain reissuista osaa nauttiakin, uudet kengät tai hetki aikaa kahvilan terassilla tuovat rutkasti lisää energiaa marraskuun kaamoksesta tulleele reissaajalle. Myös onnistuneet kaupat antavat energiaa ja positiivista draivia välillä puuduttavaan matkustamiseen.

Ajatuksissani olen vaihtanut alaa jo ainakin sata kertaa, mutta käytännössä uskon, että en koskaan ole lähdössä tästä ammatista mihinkään. Tunnen usein olevani vähäpätöinen ohjelmien suunnittelija. Haluaisin mieluummin muuttaa maailman ja auttaa hädässä olevia ihmisiä. Toisaalta teen juuri sitä, tavallaan. Uupuneet liikemiehet unohtavat hetkeksi itsensä, tittelinsä ja työpaineensa mukaansa tempaavan ohjelman temmellyksessä. Kohtaan usein muilla aloilla olevien ihmisten ajatuksen siitä, että matkailualan ihmiset vain ajelvat kelkoilla ympäri Lappia, syövät kalliita illallisia asiakkaiden piikkiin ja saavat siitä vielä palkkaa. Tosiasia on kuitenkin se, että ainakin minun työni on nykyään kaikkea muuta kuin helppoa ja rentoa. Työpäivät pitenevät iltaan, sähköpostin tuoma URGENT viesti vaatii yhä useammin vastausta heti tai ainakin 8 tunnin kuluessa. Ei väliä vaikka kello olisi Suomessa 20:00, se on USA:ssa vasta puolipäivä ja asiakkaalle on luvattu vastaus samana päivänä. Myyntitavoitteet hipovat puolta miljoonaa ja yrityksessä odotetaan eksponentiaalista kasvua. Matkailusta on todellakin tullut elinkeino, sen huomaa työn tahdistista, eurotavoitteista ja ihmisistä. Yhä harvemmin työ tuntuu enää huvilta, nyt tehdään

ennemminkin kauppaa ja euroja kuin elämyksiä. En väitä, ettei moni vielä viihtyisi asiakkaiden kanssa Lapin yössä, mutta väitän, että nykyään on tavallisempaa olla liikenteessä autolla ja tekosyyin turvin jättää asiakkaat juhlimaan ja suunnata nukkumaan tai takaisin toimistolle.

Kun tehtävänä on matkailupalveluiden myynti ja markkinointi, muodostuu työstä haluamattaan osa elämää. Vapaa-ajan ja työn rajaa on vaikea vetää. Huomaamattaan omalla lomallaan arvostelee hotellihuoneiden siisteyttä tai buffet pöydän toimivuutta. Vaikka omalla lautasella on maittava kiviunipizza, voi tuntemattoman matkailijaryhmän huonosti vetävä seisova pöytä saada karvat nousemaan pystyyn... Kaikki pitäisi tehdä itse. Vain kumppanin huokaus ”heitä jo työnteko” paljastaa, että olen taas töissä lomalla. Matkailu alaa kantaa sisällään kuin lasta, se on osa minua ja haluaisin tehdä siitä ja sen tulevaisuudesta kestävä ja onnistuneen. Loppupelissä en kuitenkaan voi vaikuttaa asioiden kulkuun, vaan tulevaisuus määrää mikä myy ja mikä ei. Trendit ohjaavat matkailua. Nyt on trendikästä tulla Lappiin, me voimme siis hyvin ja töitä riittää. Mutta mitä tapahtuu, jos vaikka kasvihuone ilmiö vaikuttaa ilmastoon niin, että täällä ei ole enää lunta. Kuka silloin enää vaatii meitä töihin illalla, viikonloppuna ja jouluaattona?



Töissä
paikallisilla
yrityksillä

Petra

Olin kuusitoista, kun sain ensimmäisen työpaikkani. Kaverit houkuttelivat tunturikeskukseen töihin. Siellä tienaisi hyvät rahat ja turisteja riittää. Huomasin työkkärin seinällä ilmoituksen, jossa haettiin suureen hotelliin *a la Carte* –kokkia, ja kun tyttökaverini oli samassa hotellissa siivoojana ja kehui paikkaa, rohkaisin mieleni ja soitin.

Keittiömestari ihmetteli nuorta ikääni ja kyseli, tiesinkö edes mikä *a la Carte* on. Vastasin, etten tiedä, mutta kyllä mie potut osaan keittää. Puhelimen toisessa päässä oltiin hetki hiljaa. Aloitin seuraavana päivänä hotellin uutena tiskarina!

Kun aamutiski ja lounastiski oli selvitetty, pääsin keilemaan muita keittiöhommia. Tutuksi tuli perunankuorinta, jota kuorittiinkin monta saavia. Kerran jouduin perkaamaan 150 poronkieltä. Siinä vierähtikin melkein koko päivä. Perkaaminen oli tosi hankalaa, kun liemi jäähtyi ja nahka ei meinannut irrota ollenkaan. Kokit kannustivat, jokaisesta 50:stä peratusta kielestä he tekivät minulle ihanan jätskiannoksen. Kokit alkoivat opettaa minulle ruoanlaittoa ja pian tein kylmäkön hommia ja siirryin “munavuoroon”. Valmistin yksin hotellin aamupalat. Kun saksalaiset mummot olivat vieraana, sen huomasi aamupalalla.

Heillä oli tapana ottaa aamupalalta vähän ekstraa laukkuihin ja tarjoilijat saivat juoksujalkaa täydentää aamupalaa, kun kaikki meinasi loppua.

Keittiöllä oli myös oma ruokailutila henkilökunnalle ja tupakkihuone. Heti kun hetkeksi hiljeni, henkilökunta löytyi sieltä. Kerran myös laulaja Paula Koivuniemi söi siellä, koska salin puolella kaikki tuijottivat ja häiritsivät häntä.

Keittiöllä oli minun lisäksi yksi nainen töissä ja loput olivat miehiä. Puheetkin oli välillä aika ronskeja, mutta se kuuluu ravintola-alalle, tulin sen myöhemmin huomaamaan. Eräänä päivänä keittiömestari ilmoitti meille, että tänne tulee huomenna neekeri kokiksi. Naureskeltiin, että taas se keksii omia juttuja. Siihen aikaan ei pahemmin tummia ihmisiä niillä leveysasteilla näkynyt. Aamulla sitten keittiöllä hääräsi tummaihoisen mies. Pienen ihmettelyn jälkeen juttu alkoi luistaa ja ei sitä tummaa väriä enää huomannutkaan.

Hotellilla oli paljon ulkomaalaisia vieraita. Minulla oli tapana liftata töihin ja kerran pääsin tukkirekan kyytiin. Ystävällinen kuski halusi välttämättä viedä minut hotellin pihalle asti, etten myöhästyisi töistä. Kun saavuin pihalle, ihmettelin miksi koko hotellin henkilökunta seisoo pihalla rivissä. Huutelinkin kokeille, että mitä te siellä seisotte, kun alkoi kuulua vihaisesti huutoa: Poikki! Poikki! ja kauheata juputusta päälle. Italialainen filmiryhmä oli kuvaamassa hotellista mainosta ja olin kurvannut tukkirekalla keskelle kuvausta! Pikkuisen kuulin keittiöllä vinoilua: oli ollut vaikeaa saada henkilökunta hetkeksi keskeyttämään työt ja kuvaan yhtä aikaa.

Tykkäsin kovasti työstäni ja sainkin hyvää palautetta. Keittiömestari alkoi houkutella minua ravintola-alalle ja kun syksy koitti, löysin itseni koulun penkiltä opiskelemissa ravintola-alaa.

Opiskelujen jälkeen sain töitä eräästä matkailuyrityksestä. Ennen töiden alkua ihmiset varoittelivat tulevasta pomosta, että sillä on taipumus lähennellä naispuolisia työntekijöitä ja se on hankala työnantaja. Töihin tuli silti lähdettyä ja muutettua pieneen tunturikylään. Olin keittiöllä kokkina, baaritiskin takana ja vastaanotossa. Paikka oli vilkas ja töitä sai tehdä yötä päivää. Paikkaa piti vanha Lapin ukko perheen lasten kanssa. Kun turistibussi kurvasi pihaan, alkoi show. Asiakkaat olivat pääasiassa ulkomaalaisia. Ukko pajatti suomea ja saamea ja huitoi käsillään. Välillä nyökytteli ymmärtäväisenä ja toisteli englanniksi: yes, yes. Yleensä turistioppaina oli naisia, joita ukko osasi käsitellä. Silmä vinkkasi ahkerasti ja se lahjoitteli naisille rihkamakoruja ja Lapin "aitoja" käsitöitä ja tarjoili pullakahveja. Naiset olivat haltioissaan ja tulivat uudelleen ja uudelleen. Takahuoneessa ukko naureskeli, että ovatpa tyhmiä naisia: kun vähän niitä huomioi, niin tulevat uudestaan ja tuovat hänelle rahaa. Tulivathan ne, vuodesta toiseen.

Ukko oli pihi, aina käyttäsi selän takana kun vein asiakkaalle ruokaa ja valitti. Milloin oli liikaa lihaa ja annos iso, keittoon piti lisätä lientä ja pottumuusiin mummonmuusijauhetta. Otimme muutaman kerran yhteen, kun asiakkaat tiedustelivat hintoja ruuista ja ukko päätti yhtäkkiä niitä korotella. Asiakkaatkin ihmettelivät yhtäkkiä korotettuja hintoja ja kun myin

normaalilla hinnoilla (jotka olivat jo korkeat), niin sotahan siitä syttyi. Ukko oli myös kova soittamaan suuta ja huomauttelemaan asioista. En minäkään hiljaiseksi jäänyt ja se taisi ukkoa ärsyttää entisestään. Kerran kun oli tiskaamassa astioita ukko tuli taakseni ja tarrasi perseeseeni kiinni. Mie suutuin ja huitaisin ukko märällä tiskirätillä keskelle kaljua ja huusin, että anna olla viimeinen kerta ku minun perseeseen tarraat kiinni! Ukko pakeni paikalta ja toisteli: sisukas nainen, sisukas nainen. Siihen loppui kiusaaminen ja suunsoitto.

Outojakin juttuja tunturien keskellä tapahtui. Kerran eräs mies saapui asukkaaksi viikonlopuksi. Yritti kaupata taulujansa. Taulut oli revitty yksinkertaisista julisteista ja hinta 250 markkaa kappaleelta. Maanantiaamu koitti ja ihmeteltiin, missä mies oli. Siivooja meni tutkimaan huonetta. Huone oli puukolla viilletty ja hajotettu. Miehen taulut olivat kappaleina vessassa ja kaikki miehen vaatteet ja henkilökohtaiset tavarat pitkin huonetta. Mies oli kadonnut ja ottanut vain polkupyöränsä mukaan. Ilmoitimme poliisille ja rajavartiostoon. Miestä ei koskaan löydetty.

Kerran perheen poika oli liitelemässä riippuliitimellä tunturissa ja huomasi jotain luita. Kun löytöä tutkittiin, paljastuivat luut ihmisen luiksi. Saatiin selville, että luut kuuluivat muutama vuosi sitten kadonneelle turistinaiselle.

Kerran poromiehet löysivät keskeltä tunturia kahdelle ihmiselle kuuluvan leirin. Leiri oli hylätty ja sinne olivat jääneet kaikki tavarat, makuupussit, teltat, vaatteet. Kukaan ei tunnustanut tavaroita omakseen.

Sesongin jälkeen muutin erääseen kylään ja aloitin safariyrityksessä eräkokkina. Tätä työpaikkaa muistelen vieläkin kauhulla. Kun menin ensimmäistä kertaa töihin, minulle sanottiin, että ota tyttö kelkka ja aja autiotuvalle ja tee käristys, ryhmä tullee parin tunnin päästä. Ilmoitin, etten omistanut ajokorttia. Ei kuulemma haitannut, poliisit eivät pysäytä, kun on safareitten haalarit päällä. Ei muuta kun haalarit niskaan, reki perään, kamat rekeen ja kämppää etsimään tunturien keskeltä. Minulle annettiin ”turvaksi” tiiliskiven kokoinen NMT-puhelin, jonka kuuluvuus oli vähän niin ja näin. Ensimmäistä kertaa tuli tunne, että olinkohan nyt oikeassa paikassa.

Välillä tein keikkaa yhdessä paikallisen ”shamaanimiehen” matkassa. Mies teki turisteille lapinkasteita ja ”shamaanijuttuja”. Mie kokkasin ja ukko viihdytti turisteja. Joskus ryhmät olivat myöhässä ja siitäkös ukko pillastui, hänellä ei ole aikaa ”ootella jottain turisteja jotka ei ymmärrä asioista mittään”. Ja hän alkoi kittaamaan turisteilla tarkoitettuja viinoja. Kun ryhmä saapui, ukko oli ihan kännissä ja vihainen. Ukko puhui rivoja ja veti puukon esille, että nyt aletaan tekemään lapinkasteet. Tar-rasi turistien korviin kiinni, ”näin tehään poronmerkit korviin” ja veteli puukolla turistien korviin viillot. Välillä pyyhki veret poronnahkahousuihin, se kuulemma desinfioi. Turistit olivat kauhuissaan ja eräs ranskalainen nainen huusi ja itki, että hän pelkää. Ukko tinkasi naisen kanssa kauan, ennen kuin jätti sen rauhaan. Tunnelma oli tosi kamala, minua hävetti. Ukko vielä peri 200 markkaa per henkilö kasteesta. Kun turistit lähtivät, minun piti hypätä auton rattiin ilman korttia ja viedä tavarat

tukikohtaan, kun ukko oli niin kännissä.

Palkat maksettiin pimeästi ja firmassa ei varmaankaan ollut yhtään oikeaa työntekijää oikeassa työsuhteessa. Firman pomotkin kävivät kassalippaalla ja pistivät rahaa taskuun. Samalla he suunnittelivat, kuinka firma laajenisi Sveitsiin ja tehtäisiin bisnestä. Kyllä meni maku safariyrityksistä. Ruuat turisteille käytiin ostamassa paikallisesta turisteille tarkoitettusta kalliista kaupasta. Tärkein oli vaan vetää rahat turisteilta. Parin tunnin “eräretki” yhdeltä turistilta maksoi sen verran, että olisin saanut perheelleni ruokaa viikoksi. Firma on vieläkin pystyssä.

Työskentelin muutamissa ravintoloissa välillä. Silloin otti päähän kun saavutin täysi-ikäisyyden ja olin aina vaan töissä illat, kun muut juhlivat. Välillä asiakkaiden hyvä fiilis tarttui itsekin ja houkutteli työvuoron jälkeen lähtemään juhlimaan. Täytyy tunnustaa, että kyllä sitä muutaman kerran tuli töihin mentyä aikamoisessa kankkusessa. Silloin kun itsellä oli vapaa-aikaa ja mahdollisuus lähteä ulos, eivät ravintolat olleet auki eikä ihmisiä näkynyt missään.

Aloitin työt lomakylässä. Taaskin ihmiset varoittelivat hankalasta työpaikasta, muttei tämmöinen jästipää mitään usko, ennen kuin kokeilee. Hoitelin lomakylässä ravintolaa, tein kokin hommat, juoksin vastaanotossa ja siivosin mökit. Lomakylää piti riitaisa pariskunta, joka tappeli aamusta iltaan. Milloin oli ruoka väärän makuista, tavarat väärissä paikoissa tai muuten vaan pipo puristi. Kumpikin yritti vetää minua riidoissaan puolelleen ja työ oli henkisesti tosi raskasta. Aamuisin vaimo kertoi, millä hinnalla mökit tuli myydä ja sitten ukko tuli kyselemään hintoja,

ja ne olivat tietenkin liian alhaiset. Ukko möykkäsi ja käski korottaa hintoja. Oli jo syksy ja turisteja liikkui harvemmin. Monet kääntyivät ovelta pois kuulleessaan mökkien korotetut hinnat. Vaimo sitten kehotti alentamaan hintoja samalle tasolle kuin muillakin. Mies sitten tuli tapansa mukaan kysellemään hintoja ja kun huomasi, että hintoja oli laskettu, alkoi huuto. Raivostuin ja mittani tuli täyteen, kiroilin kuin tukkijätkä. Annoin ukon kuulla pari valittua sanaa ja kehotin menemään itse tiskinsä taakse ja kokeilla sillä hinnalla myydä mökkinsä, kun moni oli jo kääntynyt ovelta pois. Ukko pakeni paikalta, eikä sitä näkynyt koko päivänä. Kun työvuoroni lähene loppuaan, tuli ukko päästämään minut kotia. Ennen kun lähin kaivoi ukko kassistaan pullean siian ja sanoi, että vie kottiis. Minulla hymyilytti. Olisi pitänyt räjähtää aikoja sitten.

Pari talvea tuli tehtyä töitä yrityksessä, jolla oli lumihotelli. Vastasin ravintolan toiminnasta. Jokainen päivä oli erilainen. Työskentely kylmässä asetti ihan erilaiset vaatimukset. Välillä kassakoneet jäättyivät, samoin kaikki muutkin ravintolakoneet. Paikassa vieraili joka päivä tuhansia vieraita. Ihmiset olivat hyvällä päällä ja meillä oli hyvä työporukka. Ruuanlaitto oli oma taitolajinsa. Ruokailijoilla piti olla tarkka ruoka-aikataulu. Ruoat jäättyivät nopeasti eikä meillä ollut mahdollisuutta seisottaa ruokaa pitkiä aikoja lämpiminä. Kerran meillä oli sata ruokailijaa yhtä aikaa, kolmekymmentä näistä oli Saudi-Arabiasta. Ruokavalio oli tosi tarkka ja kun olimme saamassa ruoat valmiiksi, niin muutama saudi-arabialainen ryntäsi pieneen keittiöön. Kovaäänisesti jupisten he alkoivat kiskoa ruokatarjot-

timia käsistämme. Saimme selville, ettei meillä ollut lupa koskea ruokaan, kun se oli valmista: olimme syntisiä. Sähläämistähän siinä syntyi. Arabi-ukot yrittivät tarjoilijoilta kiskoa ruoka ja juomatarjottimia ja tarjoilijathan pitivät kovasti kiinni, koska muuten ruoat menisivät ihan sekaisin. Voi sitä huutoa ja mekastusta! Ravintola oli ihan kaaoksen vallassa. Saimme jotenkin tilanteen selvitettyä ja kyllä huokasimme kun ryhmä lähti. Monesti myös ruokavierailta oli väärä käsitys vaatetuksesta. Kauhulla katsoimme naisia, jotka tulivat illallisella minihameessa ja korkokengissä. Itsellämme oli hyvät työvaatteet talon puolesta ja yleisin kysymys olikin, miten te tarkenette olla täällä töissä.

Olen huomannut, että matkailualan perheyrittäjissä on paljon ongelmia. Maksetaan minimipalkkaa, huonot työehdot, työntekijää kohdellaan huonosti ja työhenki on huono. Kyllähän sen huomaa, missä firmassa työntekijät viihtyvät: katsoo vaikka sesongin alkaessa työpaikkailmoituksia. Ne firmat, jotka hakevat vuodesta toiseen joka sesonkiin työntekijöitä, kertoo siitä, että firmassa on jotain ongelmia. Kehottaisin työnantajia katsomaan peiliin, jos on työntekijöistä pula. Myös me työntekijät kuulemme toisiltamme, missä asiat toimivat ja missä ei. Monessa työpaikassa maksetaan minimipalkkaa ja se on yksi syy, miksei työntekijöitä löydy. Edelleen nämä pienet perheyrittäjät tähän asiaan syyllistyvät.

Kun työkokemusta, koulutusta ja ikää karttuu, on vaikeampi saada töitä, koska yksityiset yrittäjät palkkaavat mielellään nuoria. Palkkaa ei tarvitse paljon maksaa eikä nuoret osaa sitä vaatiakaan. Pienissä yrityksissä esiintyy myös pimeää

työtä, varsinkin sesongin ulkopuolella. Kun yrittäjät lomailevat tai tarvitsevat muutamaksi päiväksi apua, niin käytetään pimeää työvoimaa. Isommissa firmoissa hommat sujuvat helpommin ja palkkakin tulee ajallaan. Siellä vain työhenki saattaa olla huono, varsinkin jos työntekijät ovat pelkkiä naisia, niillä on taipumusta selkään puukottamiseen ja juoruiluun.

Olen myös törmännyt lievään seksuaaliseen häirintään niin työnantajan kun asiakkaiden kohdalla. Niistä olen selvinnyt huumorilla ja sanomalla asiat suoraan, ja siihen asiat ovat jääneetkin. Ja on muutama kosintakin tullut asiakkaiden puolelta, mutta rukkaset ovat etelän ukot saaneet.

Matkailualan työntekijältä vaaditaan paljon. Pitää olla aikamoinen monitaituri. Ei auta mennä sormi suuhun hankalassakaan tilanteessa. Työtä ei auta pelätä ja pitää hallita monia eri työaloja. Positiivinen asenne, luovuus, ennakkoluulottomuus, reipas asenne auttavat jo pitkälle. Kielitaitokin on hyväksi, mestari ei tarvitse olla kunhan uskaltaa puhua, kyllä se yhteinen ymmärrys löytyy vaikka elekielellä. Jos itsellä sattui olemaan huono päivä tai kohdalle sattui hankala asiakas, ei sitä saa asiakkaaseen purkaa. Hankalia asiakkaitakin pitää osata palvella ja kuunnella, joskus myös lepytellä. Ja parhaassa tapauksessa tämä vaikeakin asiakas tulee vielä takaisin!

Itse saan voimia positiivisesta palautteesta niin asiakkailta kun työnantajaltakin. Pelkkä kiitos työpäivän lopuksi tuntuu hyvältä. Myös mielekäs vapaa-aika auttaa jaksamaan. Matkailualalla on paljon määräaikaista työsuhteita. Itselleni tämä on sopinut hyvin koska tykkään puuhata osan vuotta

omia juttuja ja kerätä samalla voimia tulevaan sesonkiin. Joskus toivoisin, että sesongit olisivat hiukan pitempiä. Talvet ovat pohjoisessa aika rankkoja, kun talvi on niin pitkä ja pimeä. Silloin olisi hyvä olla töissä, mutta valitettavasti ne ovat vuoden hiljaisimmat. En suosittele matkailualaa herkkänahkaisille ja kokopäiväisestä jatkuvasta työstä haaveilevalle.

Toivoisin, että tulevaisuudessa matkailualan sesongit pitenisivät. Olen myös huomannut, että asiakkaat hakevat enemmän rauhaa ja hiljaisuutta ja heitä kiinnostaa se, miten paikalliset elävät. Turistit pitäisi ottaa enemmän paikallisten elämään mukaan. Juttujen ei tarvitsisi olla mitään isoa ja suurta, ihan pieniä arkisiakin asioita. Mikä paikalliselle on arkea, se voi turisteille olla suurikin kokemus!

Niin sitten tälläkin pohjoisen tytöllä tuli lähtö etelämäksi suomeen. Matkailualan töitä ei etelässä paljon ole tarjolla. Töitä kyllä tekeväälle löytyy ja työnantajat arvostavat pohjoisessa hankittua työkokemusta.

Pääsin sitten matkailuneuvojaksi kaupungille. Ennen työn alkua meillä oli koulutusta ja kävimme läpi mitä kaupungissa voi tehdä ja minne turistit kannattaa ohjata. Lopussa kouluttaja sanoi, että kielitaito on todella tärkeää: meillä kävi viime vuonnakin kaksi ranskalaista! Minua nauratti



Matkailun toimialan työntekijöitä

Tiina Pirttijärvi

Vakituiset työntekijät

aamiaisenhoitaja, aamupalahoitaja
aktiiviteettiopas
allasvalvoja
aluepäällikkö
amanuenssi
apulainen
area manager
asiakasneuvoja, asiakaspalvelija
asiakaspalvelustaava, asiakasvastaava
atk-päällikkö
autotilja
autovuokraamotyöntekijä
baarihenkilö
bussipinas
car controller
cityoffice manager
eläintenhoitaja
emäntä
eräopas
esimies
fysioterapeutti
galleristi
hallituksen puheenjohtaja
henkilöstöpäällikkö
hevosenhoitaja
hieroja
hihtokeskustyöntekijä
hotelliemäntä
hotellin vuoropäällikkö
hotellinjohtaja
hotellipäällikkö
huoltohenkilö, huoltomies, huoltopäällikkö
intendentti
isäntä
johtaja
joka-aikaan höylä
kahvilatyöntekijä, kahvilavastaava
kalusto/huoltopäällikkö
kauppias
kehittämispäällikkö
keittiöapulainen
keittiöemäntä, keittiömestari, keittiön vuoropäällikkö
keittiöpäällikkö, keittiövastaava
keittiötyöntekijä
keittäjä
kelkkaopas
kenttämestari, kenttäpäällikkö
kerrosemäntä, kerroshoitaja, siivooja
kiinteistöhoitaja
kirjanpitiö
kahdevastaava
kairanhoitaja
kakkii
kokousassistentti
kuljettaja, kuljetusvastaava
kultaseppä
kädentekijä, käsityöläinen
leipuri
lihamestari
liikkeenharjoittaja
liikuntapalvelujen päällikkö
lomakylän hoitaja
luutyöntekijä
maanviljelijä, maaseutuyrittäjä, maatilayrittäjä
majoitusapulainen
markkinointiasistentti
markkinointijohtaja, markkinointipäällikkö,
markkinointivastaava
matkailun yleistyöntekijä, matkailutyöntekijä
matkailuneuvoja
matkailuyrittäjä
matkamyyjä

monitoimihenkilö, monitoimi-ihminen, monitoimiosaaja
museoamanuenssi, museoavustaja, museosihteeri
museonjohtaja, museotoimenjohtaja
museo-opas
myyjä
myymälän hoitaja, myymäläpäällikkö
myyntiasistentti, myyntineuvottelija, myyntisihteeri,
myyntivirkailija
myyntipäällikkö, myyntivastaava
ohjelmopalvelutuottaja
ohjelmopalvelutyöntekijä
ohjelmopalveluyrittäjä
omistaja
ompelija
opas
operatiivinen johtaja, operoinnin päällikkö, operoinnin
vastuuhenkilö
operointihenkilö
osto/myyntipäällikkö
palkanlaskija
palvelumyyjä
palvelupisteen hoitaja
poromies
pr-henkilö
projektkoordinaattori
puistonjohtaja
pääemäntä
pääopas
rakennusmestari
ravintolaesimies, ravintolavastaava
ravintolapäällikkö, ravintolan vuoropäällikkö
ravintolakokki
ravintolatyöntekijä
ravintoloitsija
ravitsemustyöntekijä
rinnejohtaja, rinnepäällikkö
rinnetyöntekijä
salin vuoropäällikkö
sekatyöläinen, sekatyöntekijä, sekatyömies
siistiä, siivooja, siivoustyöntekijä
stationmanager
suksi vuokraamon päällikkö
suunnittelija
taiteilija
taksiautoilija
taksinkuljettaja
talonmies
taloussassistentti
talouspäällikkö
tarjoilija
terveydenhoitaja
toimistohenkilö, toimistosihteeri, toimistotyöntekijä,
toimistovirkailija
toimistopäällikkö
toimitusjohtaja
tonntu
tuotepäällikkö
tutkija
työkoneenkuljettaja (lumi- ja maatyö)
vahtimestari
vastaanottopäällikkö
vastaanottovirkailija
vastaavahoitaja
viinimestari
virkailija
vuokraamoesimies
vuokraamotyöntekijä
vuoromestari, vuoropäällikkö
yhteyssihteeri
yksityisyrittäjä
yleismies jantunen, yleistyöntekijä
yrittäjä
yrityksen sydän

Sesonkityöntekijät

aamiaishoitaja, aamiaistyöntekijä
allasvalvoja
apulainen, apumies, aputyöntekijä
asiakasneuvoja, asiakaspalvelija
autonkuljettaja
autoradan hoitaja
autovuokraamotyöntekijä
baarimestari
caddymaster
customer service
eläintenhoitaja
eräopas
farnityöntekijä
harjoittelija
hevosenhoitaja
hieroja
hihdonopettaja
hihtokeskustyöntekijä
hotellityöntekijä
hotellivirkailija
huoltoapulainen
huoltohenkilö, huoltomies
hätäapu
isäntä
jouluesiintyjä
joulupukki
järjestysensivalvoja
käväla-apulainen
kahviotyöntekijä
kassatarjoilija
kausityöntekijä
keikkaopas
keittiöapulainen
keittiömestari, keittiöpäällikkö
keittiötyöntekijä
keittäjä
kenttätutyöntekijä
kerroshoitaja
kiinteistönhoitaja
kiireapulainen
kioskityöntekijä
koiranhoitaja
kokki
kuljettaja
kuukausiopas
kylmäkkö
käsityöläinen
leipuri
leirikeskustyöntekijä
liikkeenharjoittaja
linja-autonkuljettaja
lipunmyyjä
lomakylätutyöntekijä
lumirakentaja
majahoitaja
majoitusliikkeen aputyöntekijä
markkinointi/myyntiapulainen
maskotti
matkailun monitoimityöntekijä, matkailun yleistyöntekijä
matkailuneuvoja
matkailutyöntekijä
monitoimi-inhiminen, monitoimiosaja,
monitoimityöntekijä
myyjä
myyntiasistentti, myyntineuvottelija, myyntivirkailija
myyntihenkilö
mökkisiivoaja
ohjelmopalveluopas,
ohjelmopalvelutyöntekijä
ompelija
opas
palvelumyyjä
pienyrittäjä

poromies
pukija
ratsastuksen ohjaaja
ravintolapäällikkö
ravintolatyöntekijä
respa
rinnekoneenkuljettaja
rinnetyöntekijä
rinnevastaava
roskapolisi
safariopas
safarityöntekijä
saliapulainen
salihenkilö, salityöntekijä
salitarjoilija
sekatyöläinen, sekatyömies, sekatyöntekijä
sesonkiapulainen
sesonkityöntekijä
siistijä, siivoaja
siivoajapäällikkö
siivousapulainen
sukshuoltaja
taksinkuljettaja
talonmies
tarjoilija
tavarankuljetus
toiminnanjohtaja
toimistoapulainen
toimistosihiteeri, toimistotyöntekijä
tonitu
työntekijä
uimavalvoja
vastaanottovirkailija
vastaava
virkailija
vuokraamotyöntekijä
vuokraamovastaava
yleistyöntekijä
ympäristön hoito ja lumityöt
yrittäjä

Lähde:

Pirttijärvi Tiina (2008)

Matkailutyötä koskevan tilastoinnin kartoitus ja kehittäminen:

Esiselvitys, Turismi työnä –hanke (Suomen Akatemia).

Kiitokset

Turismi työnä –projekti kiittää lämpimästi kaikkia kirjoituskilpailuumme osallistuneita osallistumisesta tutkimukseemme, teollisen muotoilun opiskelijaa Veli Moilasta kirjamme kauniista graafisesta suunnittelusta, Lapin Yliopistokustannusta (LUP) ja Tuula Tervashonkaa sen julkaisemisesta, Johanna Koivumaata ja Oula-Matti Peltosta esiintymisestä kirjan kuvissa työnsä äärellä sekä Suomen Akatemiaa projektin ja kirjan rahoittamisesta.

LIITE 1. Kirjoituskilpakutsu

Kirjoita matkailutyötäsi! (marraskuu 2006, huhtikuu 2007)

Miltä tuntuu, kun toisen vapaa-aika on sinun työtäsi? Mitä matkailu on työnä, ammattina ja työpaikkana?

”Matkailu työnä” on matkailualalla Lapissa työskenteleville suunnattu kirjoituskilpailu. Sen järjestää Suomen Akatemian Turismi työnä - tutkimusprojekti, joka toimii Lapin yliopistossa ja Metsäntutkimuslaitoksen Rovaniemen yksikössä (ks. www.ulapland.fi/taw). Tutkimusprojekti on kiinnostunut elämäkerroista, joihin liittyy matkailu työnä Lapissa.

Jos olet (tai olet ollut) Lapin matkailualalla töissä, kirjoita meille millaista työ on ja mitä se merkitsee elämässäsi. Kirjoittaa voi esim. safari- ja eräoppaana, tarjoilijana, siivoojana tai markkinointihenkilökunnassa työskennellyt. Kirjoittamalla välität arvokasta tietoa tutkijoille ja päättäjille ja vaikutat työsi tulevaisuuteen. Kerro kirjeessä nimesi, yhteystietosi, ikäsi ja työhistoriasi. Kirjoituksen pituuden ja tyyllilajin voit määrätä itse: suosituksena on kuitenkin enintään 15 liuskaa tietokoneella kirjoitettua tekstiä (esim. MS Word-ohjelma). Voit liittää mukaan nimimerkin.

Kolme parasta kirjoitusta palkitaan 150, 100 ja 50 euron rahapalkinnoilla ja muille hyvälle kirjoittajille annetaan kirjepalkintoja. Tulokset julkistetaan keväällä 2007. Kirjoituksista kootaan ja toimitetaan kirja. Kirjoittajien henkilötiedot (nimi, työpaikka jne.) eivät ole missään vaiheessa tunnistettavissa tutkimuksissa, julkaisuissa eikä kirjoitusten muussa tieteellisessä käytössä, ellei kirjoittaja niin erityisesti toivo.

Kirjoitusten jättöaika on jatkettu: lähetä kirjoituksesi 30. kesäkuuta 2007 mennessä osoitteeseen Matkailutyötä koskeva kirjoituskilpailu, Turismi työnä -projekti/Jarno Valkonen, Lapin yliopisto, PL 122, 96101 Rovaniemi. Voit myös lähettää sen sähköpostitse osoitteeseen turismityona@ulapland.fi.

Lisätietoja:

Jarno Valkonen, puh: (016) 341 2643 ja

Seija Tuulentie, puh: 010 211 4438.

