

## Luonto-opastyön taito

VALKONEN, JARNO (2011). *Palvelutyön taito*. 254 s. Vastapaino, Tampere.

Lapin yliopiston tutkija Jarno Valkosen teos perustuu hänen tutkijatohtoriprojektinsa, joka on tehty osana laajempaa, pääasiassa lappilaista turismityötä käsittelevää tutkimushanketta. Kyse on uudeksi palvelutyöksi määrittyvästä kaupallisesta luontomatkoilusta Suomen Lapissa. Valkosen tarkastelema työ on moottorikelkoin tai koiravaljakoin tehtävillä safareilla tapahtuvaa opastustyötä, johon kuuluu olennaisena osana tarinointi Lapin luonnosta ja muu elämyskokemusta rakentava toiminta. Safarityö on luontotyötä ja asiakastyötä, mutta se on myös turistien tarpeista huolehtimista ja useiden osapuolten kanssa tehtävää yhteistyötä. Työ on tyyppilliseksi muutunutta epätyypillistä työtä; joustavaa, sesonkiluonteista ja henkilöityvää.

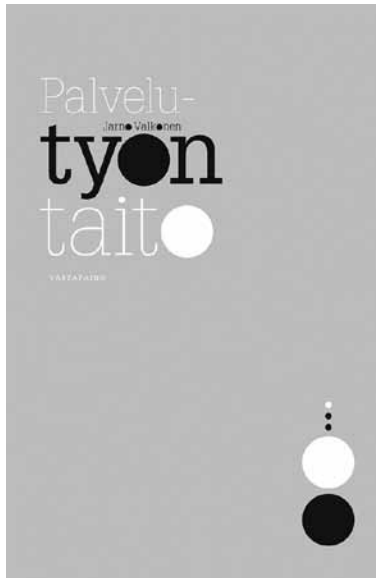
Kyseessä on varsin perusteellinen esitys safariopastyöstä. On erikoista lukea totutun tiiviin artikkelimitan sijaan pitkää teosta, jossa empiriaa kuvataan laajasti. Ehkä muoto aiheuttaa myös hieman kuvailevuuden, toiston ja oppinäytelmäisyyden tuntuja. Perusteellisuudessa on myös etunsa. Artikkelityylinen äärimmäinen tiivistäminen syö aina jotakin oleellista tutkimuksesta pakottaessaan tarkkaan näkökulman valintaan, kun taas kirjamitta tarjoaa mahdollisuuden esitellä aihe monipuolisesti usealle kohderyhmälle. Tämän tutkimuksen analyysi on takakansitekstin mukaan ”seikkaperäistä”, mikä pitää todella paikkansa. Valkonen on haastatellut safariopastyön parissa toimivia naisia ja miehiä, tarkastellut työtä tilanteina materiaalisessa, sosiaalisessa ja kulttuurisessa ympäristössä, ja analysoinut safariopastyön diskursiivisten ehtojen muotoutumista ja käytäntöön panemista. Haastatteluiden lisäksi aineistona on safarialaa käsitteleviä kirjoituksia sekä pieni turismityöstä kerätty kirjoituskilpailuaineisto. Hieman erikoiselta vaikuttaa, että Valkonen sanoo työn perustuvan etnografiseen työntutkimukseen, sillä hän keskittyy tekstin analyysiin varsinaisen osallistuvan tutkimuksen sijasta.

Opastustyössä palvelutapahtuma on yleensä pitkä ja perusteellinen. Työntekijän on ylläpidettävä työroolia jopa päivien ajan, ja palvelun tuottaminen ja kuluttaminen ovat tilallisesti intiimejä. Oppaan on käytettävä omaa persoonaansa ja taitojaan, jotta vieraat viihtyvät, luottavat häneen ja saavat hauskan ja arkitodellisuudesta poikkeavan elämyksen. Safarityössä asiakkaat osallistuvat palvelutyön prosessiin, joten heidän saamisensa yhteistyöhalukkaiksi on tärkeää safarin onnistumisen kannalta. Lisäksi luonnon olisi oltava ”yhteistyökykyinen” miellyttävän safarikokemuksen takaamiseksi. Näin ei tietenkään aina tapahdu.

Tutkimuksessa muistutetaan, että turismityö on sidossissa paikkaan: pohjoinen luonto raamittaa jatkuvasti opastusta. Lapin safariturismi edellyttää lunta, ja juuri talven eksotiikkaa asiakkaat tulevat hakemaan. Luonnon ymmärretään olevan latourilaisessa mielessä yhteydessä sosiaaliseen ja kulttuuriseen. Tavarat, eliöt ja teknologiat kehystävät inhimillistä toimintaa. Valkonen kertoo avoimesti, kuinka työtä tehdään 40 asteen pakkasessakin, kuinka välillä on kelin ja turvallisuuden takia pakko poiketa sallituilta kelkkareiteiltä, kuinka lumi saattaa sulaa kesken safarin tai kuinka luonnonkierron määrittämään sesonkiluonteeseen kuuluu, että kiireaikaan tehdään pitkiä päiviä. Luonnonoloista huolimatta oppaiden on jatkuvasti huolehdittava siitä, että retken kaikki vaiheet näytävät turisteille siltä, että ne ovat vaivattomasti hallinnassa.

Luonto on safariyritysten pääasiallinen tuote, ja yritysala ohjaa sitä näkökulmaa, josta asiakas katsoo luontoa. Toisinaan luonto antaa parastaan aivan itsestään. Silloin se on sekä luontoa harrastaville oppaille että kaukaa saapuville turisteille elähdyttävä kokemus. ”Turistinen katse” on erityisen helppo omaksua, kun luonto näyttyytyy kullissina eikä nouse aktiiviseksi toimijaksi. Luonnonympäristössä tapahtuvaa palvelutyötä analysoidaan teoksessa muuten ansiokkaasti, mutta varsinkin moottorikelkkasafarien kohdalla olisi ollut hyvin kiinnostavaa käsitellä alaa luonnon-suojelun tai kestävään matkailun näkökulmasta. Haastattelurungon perusteella näistä aiheista ei ole kyse.

Oppaiden on luonnonoloista huolimatta taattava asiakkaiden turvallisuus ja noudatettava työnantajayrityksen – ja niiden taustalla olevien asiakkaiden vaatimusten – sääntöjä. Opas antaa kasvat koko alalle, sen toimintaympäristölle ja käytännöille. Hän on myös paikallinen ”kansanedustaja” (s. 32) ja tekee ympäristön ymmärrettäväksi vieraille. Asiakkaat eivät usein tunne palvelutuotetta tai luonnonympäristöä, vaan heille on kerrottava, miten pukeutua lämpimästi tai käynnistää moottorikelkka. Siksi safarialan turvallisuus- ja ympäristövalvontamien osoittautuu oleellisemmaksi pohdinnan aiheeksi kuin ennakkoon ajattelin. Vaikka turvallisuuden takaaminen on saatava näyttämään helpolta, työssä on paljon riskejä ja läheltä piti -tilanteita. Esimerkiksi laiterikot, paleltumiset, murtumiset ja ulosajot mielletään alan ”normaaleiksi onnettomuuksiksi”. Oppaan on työssään selviydyttävä emotionaalisesti ja käytännöllisesti onnettomuusriskin ja siihen liittyvän vastuun kanssa. On esimerkiksi päätettävä tilannekohtaisesti, mitä missäkin sääoloissa voi tehdä. Tämä päätös kuuluu nimenomaan oppaalle, joka on välittömästi tilanteessa läsnä toisin kuin safariyrityksen omistaja. Uudelle palvelutyölle on tyyppillistä juuri vastuun



ja asiakkaan kaikinpuolisesta hyvinvoinnista huolehtimisen siirtäminen työntekijälle.

Tutkimuksen eräs kiinnostava aihe on oppaiden työsään käyttämä kansapuhe. Sen avulla oppaat kategorisoivat asiakkaita, jotta oppailla olisi eväitä valmistautua etukäteen erilaisiin asiakas kohtaamisiin. Valkonen korostaa, että kansojen kautta puhuminen on hyvin käytännöllinen ja rationaalinen väline. Ennen opastuskeikkaa oppaat saavat vain niukasti tietoja asiakkaiden taustasta, joten kansallisuutta koskeva tieto nousee isoon asemaan. Se vihjaa asiakkaiden tarpeista ja valmiuksista ja auttaa tilanteiden ennakoinnissa ja jopa turvallisuuden takaamisessa. Samalla se pohjautuu oletukseen yksilön ja kulttuurin vastaavuudesta. Päätely menee niin, että tietty kulttuuri varustaa ihmiset taidoilla, jotka eivät kuitenkaan päde uudessa ympäristössä. Vuorovaikutuksen ja siten koko palvelutapahtuman sujumiseksi kulttuurierot on otettava huomioon, mikä tarkoittaa ainakin aluksi asiakkaan kansallistamista. Oppaiden havaintojen mukaan kansalliset ”rajat” ylittää näytönhaluinen miesjoukko sekä pieni lapsi, joka ei näytä vielä kuuluvan mihinkään kulttuuriin. Lisäksi oppaat saattavat selittää asioita ihmisen kuulumisella laajempaan kulttuuripiiriin, kuten ”aasialaiseen kulttuuriin”, sekä osittamalla kansallista tilaa esimerkiksi erottamalla Italian vuoristoalueen kulttuurin muusta Italiasta.

Sukupuolen Valkonen huomaa olevan palvelutyössä koko ajan läsnä muun muassa työntekijän ruumiillisen läsnäolon kautta. Hän käsittelee sukupuolen merkitystä kuitenkin vain ”Safariopastuksen työruumis” -nimisessä luvussa, jossa sukupuolen ja ruumiillisuuden teemat ovatkin erittäin oleellisia ja konkreettisia. Kuitenkin, kun samassa luvussa puhutaan työn riskeistä ja sen fyysisestä raskaudesta, olisi voinut puhua raskaudesta myös sanan toisessa merkityksessä. Tutkimuksessa ei käsitellä äitiyttä (eikä isyyttä), lasten saamista, perhettä tai sen perustamisen vaikeutta, vaikka näitä asioita lienee tarpeen pohjata sesonkiluonteisessa, paikkaan sidotussa, fyysisessä työssä. Osasyynä puutteeseen voi olla tutkijan pitäytymisen tutkimushenkilöissä ja heidän työtehtävissään, jol-

loin sekä tutkimusjoukko että -kysymykset rajaavat perheulottavuuden pois.

Sukupuoli liittyy esimerkiksi uskottavuuden luomiseen. Eräharrastus on oppaalle sukupuolesta riippumatta uskottavuutta tuova kvalifikaatio. Jos miesoppaan olemus sopii safarioppaan stereotyyppiin, hänen täytyy vain näyttäytyä ja käyttäytyä oletusten mukaisesti. Naisten oppauden oikeutusta rakentaa erityisesti taito käytellä kevyesti massiivista moottorikelkkaa. Silti uskottavan habituksen luominen on erään haastateltavan mukaan haastavaa ”hennolle tytölle” tai ”peikon poikasen” näköiselle pienikokoiselle pojalle (s. 173). Oletusarvoinen toimijapaikka on varattu miesmäiselle toiminnalle. Safari-alan maskuliininen tekniikan ja luonnon hallintaan liittyvä imago vaatii naisilta jatkuvaa näyttöä, mutta opasalaan yhdistyy myös asiakas- ja huolenpidotiskurssi, jossa sosiaaliset taidot ovat välttämättömiä. Näissä asiakkaat mieltävät naisten olevan hyviä, sillä heillä katsotaan olevan feminiinisiä joustavuuden, kuuntelun ja hoivan taitoja.

Pidän teoksen ansiona erityisesti turismin ja työn teemojen yhdistämistä. Turismia ja matkailua tutkitaan valtavasti ja syystäkin, onhan kyseessä suuri ja kasvupotentiaalia sisältävä palveluteollisuuden ala. Sen sijaan turismityötä ei tutkita läheskään samassa mitassa, vaikka turismi myös työllistää valtavasti. Tutkimuksen kiinnostavinta antia on työntekijöiden kokemusten tutkiminen ja turismin liittäminen uuteen palvelutyöhön. Sopivien tunteilujen luominen matkailijoissa on tärkeä osa työtä, koska tunnetyön onnistuminen vaikuttaa oleellisesti yrityksen tuotteeseen ja kilpailuasemaan. Tämän yleisen huomion lisäksi Valkonen osoittaa taitavasti, kuinka samantapainen työ, kuten palvelutyö tai luontomatkailu, on eri paikassa eri työtä materiaalistien ja kulttuuristen erojen takia. Ainakin matkailusta, pohjoisesta ja muuttuvasta työstä kiinnostuneet lukijat saavat kirjasta hyödyllistä ajateltavaa.

HANNA-MARI IKONEN

*Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö,  
Tampereen yliopisto*