

Asiakaspalvelijoiden sosiaaliset roolit

Asiakaspalvelutyö Erving Goffmanin teatterimetaforan kautta tarkasteltuna

JAANA KAUPPINEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalipsykologian pro gradu –tutkielma

Joulukuu 2012

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

KAUPPINEN, JAANA: ASIAKASPALVELIJOIDEN SOSIAALISET ROOLIT

Asiakaspalvelutyö Erving Goffmanin teatterimetaforan kautta tarkasteltuna

Pro gradu –tutkielma, 77 s., 25 liitesivua

Sosiaalipsykologia

Joulukuu 2012

Tutkielmassa kartoitan asiakaspalvelijoiden sosiaalisia rooleja. Selvitän sitä, millaiseksi asiakaspalvelijat kokevat roolinsa, mitä ne edellyttävät esittäjiltään ja kuinka ne suhteutuvat asiakaspalvelijoiden kokemuksiin minuudestaan. Viitekehyksenäni on Erving Goffmanin teatterimetafora. Tutkielman painopisteenä ovat yksilöiden kokemukset ja tämän vuoksi tutkimusote on laadullinen. Tarkoituksena on lisätä tietoa siitä, kuinka asiakaspalvelijat työnsä kokevat.

Tutkimusaineistoni koostuu 23 haastattelusta, jotka on kerätty Pirkanmaan alueelta syksyllä 2010. Näitä haastatteluja analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin.

Analyysini perusteella haastattelemiä asiakaspalvelijaa koki, että heidän roolinsa muuntuivat aina kulloisenkin vuorovaikutuskumppanin mukaan. Asiakkaille annettua vaikutelmaa he säätivät ulkoisen olemuksensa ja emotionaalisen työn avulla. Myös vuorovaikutuksessa heidän tuli olla tarkkana, sanavalinnat ja esimerkiksi vitsailu oli harkittava tilanteen mukaan. Asiakkaat eivät aina noudattaneet kohteliaan kanssakäynnin normistoja, jolloin asiakaspalvelijan oli tukahdutettava mahdolliset negatiiviset reaktionsa ja pysyttävä roolissaan. Rooli ja minuus eivät kuitenkaan olleet vastakkaisia, vaan pikemminkin rooli nähtiin osana minuutta, tai minuudessa voitiin katsoa olevan erilaisia puolia ja rooleja. Toisinaan asiakkaiden käytös aiheutti asiakaspalvelijoissa depersonalisaation tunnetta, jolloin he eivät kokeneet että vuorovaikutuskumppani huomioi heidän persoonansa tai edes pitää heitä ihmisinä. Haastattelemiä henkilöitä eivät kuitenkaan olleet täysin voimattomia huonon kohtelun edessä, vaan osa heistä saattoi kapinoida rooliaan vastaan poiketen roolinmukaisesta käytöksestä.

Tutkielma antaa uutta tietoa asiakaspalvelijoista ja heidän kokemuksistaan. Tämä on tärkeää, sillä asiakaspalvelijat ovat suuri ryhmä ihmisiä. Arjessa kaikki ovat joskus tekemisissä asiakaspalvelijoiden kanssa, minkä vuoksi on tärkeää nostaa esille sitä, miten he työtään ja siihen kuuluvia vuorovaikutustilanteita tulkitsevat ja kokevat.

Avainsanat: Asiakaspalvelu, myyjä, roolit, emotionaalinen työ, minuus.

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	2
3. TUTKIMUSKYSYMYKSET	3
4. TEOREETTINEN VIITEKEHYS	4
4.1 ROOLIT SOSIAALIPSYKOLOGIASSA	4
4.2 ASIAKASPALVELIJAN ROOLIT JA EMOTIONAALINEN TYÖ	7
4.2.1 Roolin rajat ja vuorovaikutus roolissa	10
4.2.2 Valtasuhteet asiakaspalvelussa	13
4.3 MINUUS JA ROOLIT	17
5. TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ	23
5.1 AINEISTON KERUU	23
5.1.1 Haastattelu	24
5.1.2 Aineiston kuvaus	26
5.2 SISÄLLÖNANALYYSI	27
5.3 ANALYYSIN VAIHEET	30
6. ANALYYSIN TULOKSET	33
6.1 TEATTERI	33
6.1.1 Näyttämö	34
6.1.2 Takahuone	37
6.1.3 Teatterin ulkopuolinen todellisuus	39
6.2 NÄYTELMÄ	41
6.2.1 Vaikutelman ylläpidon herkkyys	42
6.2.2 Asiakkaiden lukeminen	44
6.2.3 Oikeiden sanojen valinta	46
6.2.4 Tervehtiminen	49
6.2.5 Aliarviointi	51
6.2.6 Näyttämön anarkistit	53
6.3 MINUUS LAVALLA	56
6.3.1 Rooli ja minuus	57
6.3.2 Depersonalisaatio	59
6.3.3 Roolikapina	61
7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	63
8. LÄHTEET	72
LIITE 1: HAASTATTELUPYYNTÖ	78
LIITE 2: HAASTATTELURUNKO	79
LIITE 3: TUTKIMUSSUOSTUMUS	80

1. Johdanto

Meillä kaikilla on varmasti omakohtaisia kokemuksia asiakaspalvelutilanteista. Joillain on ehkä lapsuusmuistoja ensimmäisistä kerroista, kun sai itse ostaa jotain kaupasta, toiset käyttävät shoppailua ajanvietteenä tai pakokeinona. Yksi haluaa vain suorittaa ostoksensa nopeasti ja rauhassa, toinen nautiskella koko ostostapahtuman kulusta ja asiantuntijoiden avusta. Näihin erilaisiin toiveisiin ja odotuksiin pyrkivät vastaamaan asiakaspalvelijat. Yhä useammalla onkin nykyään myös kokemusta tiskin toiselta puolelta, vähittäiskauppa on kasvava työllistäjä Suomessa (PAMin taskutilasto 2012).

Tällä tutkielmalla pyrin kartoittamaan joidenkin tuon suuren ja yhä kasvavan joukon edustajien kokemuksia asiakaspalvelutyöstä. Jäsenän asiakaspalvelutyötä Erving Goffmanin ([1959] 1971) teatterimetaforan avulla. Siinä arjen kanssakäyminen näyttäytyy jatkuvana esityksenä, jossa luodaan itsestä vaikutelmia muille. Juuri tätä asiakaspalvelu hyvin pitkälti on; vaikutelmien luomista kasvokkaisessa kanssakäymisessä. Idea työhön lähti omista kokemuksistani, olen itse toiminut asiakaspalvelussa usean vuoden ajan.

Asiakaspalvelua ei ole kovin mittavasti tutkittu sosiaalipsykologian piirissä. Palvelualoihin kohdittu tutkimus on ollut enemmän esimerkiksi yritystalouden tai naistutkimuksen kiinnostuksen kohteena (Hentilä 1999, 13–14; Julkunen 2008, 140–142). Asiakaspalvelua ovat läheltä omaa perspektiiviäni sivunneet graduissaan lähivuosina Marjukka Kallio (2007) sekä Pekka Kuntosen (2012). Kallio keskittyy työssään Arlie Russell Hochschildin (2003) määrittämään emotionaaliseen työhön, joka on kyllä osa työtäni, mutta vain yksi sen osa-alue. Kuntosen tutkimusidea on hyvin lähellä omaa tutkimusasetelmaani, hän jäsentää erikoisliikkeiden asiakaspalvelijoiden työn haasteita Goffmanin dramaturgisen sosiologian kautta. Työmme ja etenkin analyysimme ovat kuitenkin hyvin erilaisia. Itse keskityn enemmän kuvaamaan asiakaspalvelijoiden kokemuksia työnsä puitteista ja vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa, sekä minuutensa suhteesta rooliinsa, kun Kuntosen luotaa myyjän kohtaamia haasteita esimerkiksi yrityksen sisäisten suhteiden tai ylempää tulevan ohjauksen kannalta.

Asiakaspalvelijat ovat niin suuri ryhmä ihmisiä, että koen tärkeäksi heidän kokemustensa nostamisen tutkimuksen aiheeksi. Asiakaspalvelijan ääni ei juuri pääse kuuluviin, ei edes kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, sillä häntä sitovat työnantajan odotukset ja

säännöt. Haluan tarkastella sitä, kuinka asiakaspalvelijat puhuvat työrooleistaan ja millainen tämän roolin suhde on heidän minuuteensa. Kanssakäynti asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välillä on jokapäiväistä ja jatkuvaa, omanlaistaan vuorovaikutusta, joka silti on jäänyt tutkimukselta paitsioon. Asiakaskohtaamiset ovat niin arkipäiväisiä, että ne saattavat jäädä huomiotta. Juuri tällaisia huomaamattomia mutta silti sääntöjen kyllästämiä tilanteita Goffman toi esille.

Olen itse tehnyt asiakaspalvelutyötä noin viisi vuotta opintojeni ohella. Tämä on tarjonut aitiopaikan sen sosiaalisen vuorovaikutuksen tarkkailemiseen, jota asiakaspalvelutapahtumissa tapahtuu. Valtaosa asiakaskohtaamisista sujuu normaalin kohteliaan kanssakäynnin rajoissa, joskin oman rutiininsa mukaisesti. Kanssakäymistä kuitenkin leimaa se, että toisella osapuolella on huomattavasti enemmän vapauksia kuin toisella, sillä asiakaspalvelijan on muistettava edustavansa jotain muuta kuin itseään. Asiakas saa omassa roolissaan pyytää, vaatia, kiittää, soimata tai tehdä periaatteessa omien henkilökohtaisten rajojensa puitteissa mitä haluaa. Asiakaspalvelijoiden ehkä hivenen kliseinen sääntö on: asiakas on aina oikeassa. Mutta onko tämä? Ja mitä jos ei ole?

Tutkielmani etenee siten, että luvussa kaksi esittelen tutkimuksen lähtökohdat; mikä on asiakaspalvelun tilanne suomessa tällä hetkellä. Seuraavassa luvussa täsmennän tutkimuskysymykseni tarkemmin. Luvussa neljä esittelen työni teoriapohjan, Goffmanin dramaturgisen lähestymistavan joka toimii työni viitekehyksenä, sekä muita asiakaspalvelusta tehtyjä tutkimuksia jotka liittyvät tutkimuskysymyksiini. Tämä valottaa lukijalle perspektiivini, sekä sen, mitä aiheesta on jo tiedossa ja luo pohjaa analyysissä esiintyville ilmiöille.

Luvussa viisi kuvaan tutkimusaineistoni keräämisprosessia, sekä itse aineistoa. Suhteutan aineistoni jakaumia palvelualojen tilastoihin. Lisäksi esittelen analyysimenetelmäni, sekä käyn lävitse analyysini vaiheet. Luvussa kuusi siirryn itse analyysiin. Siinä sidon löydökseni sekä teoriakappaleessa esitellyt tutkimukset yhteen. Viimeisessä kappaleessa esitän yhteenvedon tuloksistani, sekä pohdin niitä ja tutkielmaani yleisesti.

2. Tutkimuksen lähtökohdat

Kuten Hentilä huomauttaa, on kaupan alaa tutkittu lähes yksinomaan kansantaloudellisista tai yritystaloudellisista näkökulmista. Hänen oma tutkimuksensa on sosiaalishistoriallinen, hän

tarkastelee kaupan historian kehittymistä. Kaupan ala työllisti vielä 1900-luvun ensimmäisen puoliskon ajan ainoastaan pari prosenttia ammatissa toimivasta väestöstä. 1960-luvulla tapahtui elinkeinorakenteen murros, joka nosti palvelualat (kauppa, liikenne, julkiset palvelut) suurimmaksi työllistäjäksi. (Hentilä 1999, 13–14.) Palvelualojen ammattiliiton PAM:in tilastojen mukaan vuonna 2011 vähittäiskaupan alalla työskenteli Suomessa 147 100 henkilöä. Palvelualojen palkansaajien määrä on kasvussa ja suurinta kasvu oli nimenomaan vähittäiskaupan alalla, jossa vuodesta 2010 palkansaajien määrä oli lisääntynyt 3 400 henkilöllä. (PAMin taskutilasto 2012.) Vähittäiskauppa on siis suuri työllistäjä, asiakaspalvelijoita on melkoinen määrä.

Julkunen (2008, 140–142) huomauttaa, että palvelutapahtumiin on alettu kiinnittää huomiota palvelutalouden laajenemisen ja kilpailun kiristymisen myötä. Kuitenkin interaktiivisen työn teoria on etenkin Suomessa kehittämätöntä, siitä ovat kiinnostuneet lähinnä feministit ja naisammattien tutkijat. Itse en lähesty asiaa sukupuolisidonnaisesta näkökulmasta, vaan tarkastelen interaktiivista työtä – tässä tapauksessa kasvokkaista asiakaspalvelua – kahden ihmisen kohtaamisena. Olen kiinnostunut enemmän ihmisten rooleista ja rajoista vuorovaikutuksen lomassa, kuin esimerkiksi työssä esiintyvistä sukupuolirooleista tai alan naispainotteisuudesta.

Toki kanssakäymistä tuntemattomien kanssa ja vaikutelmien tai emootioiden hallintaa liittyy moneen muuhunkin ammattiin kuin myyjän työhön. Julkunen (2008, 146) mainitseekin, että nykyään ammateissa joita on totuttu pitämään rationaalisina, kuten it-alan töissä, ideaalityöntekijä on tietyllä tavalla emotionaalinen ja sensitiivinen. Kohdistan työssäni kuitenkin katseeni nimenomaan vähittäiskaupan työntekijöihin ja heidän työrooleihinsa.

3. Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessani keskityn asiakaspalvelijoiden sosiaalisiin rooleihin; siihen, mitä niihin sisältyy, sekä miten asiakaspalvelijat nämä roolinsa kokevat. Tarkastelen niitä vuorovaikutuksellisia аспекteja joita työn tekemiseen kuuluu, sekä sitä, eroaako asiakaspalvelijoiden työrooli heidän arkiminästään. Tiivistäen tutkimuskysymykseni voi sanoa olevan vähittäiskaupan asiakaspalvelijoiden sosiaaliset roolit ja työroolin sekä arjen minuuden väliset suhteet. Näitä valotan seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

- Millainen on asiakaspalvelijan sosiaalinen rooli?
- Mitä roolinmukainen käytös asiakaspalvelijalta edellyttää?
- Millainen on asiakaspalvelijan roolin ja minuuden suhde?

Asiakaspalvelijan rooleja hahmottelen sekä yleisemmän tason kautta, että kuvaamalla tarkemmin kuinka asiakaspalvelijat kokevat kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Tässä roolin rajojen hahmottamista auttavat erityisesti hankalat asiakaskohtaamiset, sillä niissä roolinmukainen käytös poikkeaa normaalikäytöksestä. Käsittelen rooleja Goffmanin teatterimetaforan kautta. Goffman on itsekin käyttänyt jonkin verran asiakaspalvelijoita esimerkkinään teoksessaan *Arkielämän roolit* (1971).

4. Teorettinen viitekehys

Teorettinen tarkasteluni jakautuu kolmeen osa-alueeseen: rooleihin sosiaalipsykologiassa, asiakaspalvelijan rooleihin ja emotionaaliseen työhön sekä minuuden tarkasteluun. Ensimmäinen osio kuvaa yleisesti rooleja. Niitä käsittelen pääosin Goffmanin kirjoitusten kautta, toimiihan hänen teatterimetaforansa lähtökohtana tälle tutkielmalle. Seuraavassa luvussa käsittelen spesifimmin asiakaspalvelijoiden rooleja sekä heidän työssään käyttämäänsä emotionaalista työtä. Tässä osiossa nostan etenkin Arlie Russell Hochschildin teorian emotionaalisesta työstä Goffmanin dramaturgisen lähestymistavan rinnalle. Lisäksi tässä luvussa käsittelen asiakaspalvelijan työhön liittyviä rajoitteita ja vallan näkökulmia. Viimeisessä osiossa tarkastelen minuutta. Siinä teemoina ovat autenttisuus sekä rooliin identifioituminen. Teorialukuni noudattelee samaa kaavaa kuin tutkimuskysymykseni; ensin valotan yleisesti rooleja, tämän jälkeen sitä, mitä niihin kuuluu ja viimeisenä minuuden ja roolien yhteyttä.

4.1 Roolit sosiaalipsykologiassa

Roolin käsitettä käytetään sosiaalitieteissä monessa merkityksessä ja onpa sitä myös toisinaan syytetty moniselitteisyydestä tai deterministisyydestä. Rooleja ovat käsitelleet esimerkiksi George Herbert Mead ja Ralph Linton. Linton painotti roolin kulttuurista määräytymistä siinä missä Mead

korosti merkityksellisten toisten merkitystä roolin muodostumisessa. (Turner 1990, 85–88.) Meadin mukaan näemme itsemme enemmän tai vähemmän tiedostamattomasti siten, kuin muut meidät näkevät. Asetamme myös tiedostamattomasti itsemme toisten asemaan ja käyttäydymme tämän mukaisesti. Kaikessa tässä kielellä on oleellinen merkitys. (Mead [1934] 2010, 68–69.) Linton määrittä rooleja statuksen käsitteen kautta. Status on hänen mukaansa yksilön asema tietyssä kulttuurisessa muodostelmassa, jonka tämä voi omaksua. Statukset ovat aina suhteessa toisiin statuksiin ja niihin sisältyy tietty kokoelma oikeuksia ja velvollisuuksia. Yksilö suorittaa roolia, kun tämä käyttäytyy kulloisenkin statuksensa mukaisesti. Rooli on statuksen dynaaminen ilmenemismuoto. (Linton 1936, 113–115.)

Erving Goffmanin teos *Arkielämän roolit* (1971) käsittelee vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksia teatterimetaphoran kautta. Siinä Goffman rinnastaa arjen vuorovaikutustilanteet teatterin lavalla tapahtuvaan näyttelemiseen. Vuorovaikutus on esiintymistä muille, itsestä annettujen vaikutelmien hallintaa performanssissa, jossa kaikki ovat samanaikaisesti sekä yleisönä että esiintyjänä. Parhaiten vaikutelmien ylläpito tulee esille, kun toivottu kuva itsestä uhkaa paljastua virheelliseksi, eli kun draaman kaari uhkaa katketa tai muuttua ei-toivottuun suuntaan. Tällainen tilanne saattaa herättää häpeäntunnetta tai huvittuneisuutta. Tämä myös osoittaa sen, kuinka herkkä ja haavoittuvainen esitys on.

Goffmanin mukaan vuorovaikutus on jatkuvaa vuorovaikutuskumppanin motiivien ja vaikuttimien tarkkailua. Kanssakäyminen piiryy hänen kuvauksissaan informaatiopelinä, jossa osapuolet esiintyvät tietynlaisina ihmisinä ja tarkkailevat toistensa esityksiä. (Goffman 1971, 17–19.) Rantalaiho (2010, 95) huomauttaa, että Goffman ei teoksessaan puhu teatterianalogiansa yhteydessä niin paljon rooleista kuin esiintymisestä. Esityksellä Goffman (1971, 26–31) tarkoittaa kaikkia niitä tietyn yksilön tietyssä tilanteessa toteuttamia toimintoja, jotka jollakin tavoin pyrkivät vaikuttamaan johonkuhun muuhun osallistajaan. Muut mukana olevat esiintyjät ovat katsojakuntaa, tarkkailijoita tai kanssaosallistujia.

Goffmanille esitys tarkoittaa yksilön kaikkea toimintaa sinä aikavälinä, kun hän on tiettyjen havainnoijien piirissä, sikäli kuin se jotenkin vaikuttaa havainnoijiin. Esityksestä puhuessaan Goffman määrittä myös esitykseen kuuluvan ”julkisivun” eli sen vakioluonteisen viestintävälineistön, jota yksilö joko tietoisesti tai tiedostamattaan esityksensä apuna käyttää. Julkisivut toistuvat esityksissä ja määrittelevät tilannetta esityksen havainnoijille. Julkisivuun sisältyy lavastus eli esimerkiksi kalusteet, koristelu ja muut taustaseikat. Se on yleensä

maantieteellisesti paikallaan pysyvä, joten halutessaan esitykselleen tietyn lavastuksen yksilön on itse mentävä lavasteiden luo. Lavastus on ilmaisuvälineistön näyttämöllinen osa ja siitä erillisenä meillä on myös henkilökohtainen julkisivu. Se on esityksen se osa jonka samaistamme henkilöön, hänen ulkoinen olemuksensa johon liittyy niin ulkonäkö kuin esiintymistapakin. Ulkonäkö kertoo katsojille yksilön sosiaalisen aseman, esiintymistapa taas viestii siitä, millaista roolia yksilö aikoo esittää lähiolijalle. Niin lavastuksen, ulkonäön kuin esiintymistavankin välille odotetaan tiettyä yhtäpitävyyttä, jolloin ne vahvistavat toisiaan. (Goffman 1971, 32–35.)

Rooli koostuu Goffmanin (1961, 85–90) määrittämisen mukaan normatiivisesta toiminnasta, jota odotetaan tietyssä asemassa olevalta henkilöltä. Rooliin kuuluvat esiintymiset tapahtuvat tyypillisesti kasvokkain vuorovaikutuksessa muiden roolille merkityksellisten yksilöiden kanssa. Roolit sisältävät tietynlaista sosiaalista determinismia, sillä yksilön on rooliin astuessaan otettava vastuulleen kokonainen valikoima valmiita käytösmalleja. Esittäessään roolia yksilön on huolehdittava siitä, että antamansa vaikutelmat ovat yhtenevät roolin vaatimusten kanssa. Rooliin sisältyy aina tietynlainen minäkuva sekä sen suorittajille että vastaanäyttelijöille. Yksilöä, joka rooliin on astumassa, odottaa tietynlainen minuus, hänen täytyy vain mukautua odotuksiin ja ottaa se vastaan. Koska jokaisella yksilöllä on useita erilaisia rooleja, on hänellä myös useita niiden mukana tulleita minuuksia, jolloin kysymykseksi nousee näiden erilaisten minuuksien yhteensovittaminen.

Goffmanin (1961, 106–107) mukaan omaksuessaan jonkin roolin täydellisesti yksilö ikään kuin katoaa tämän tilanteen tarjoamaan minuuteen. Häntä voidaan tarkastella ainoastaan roolinsa kautta ja hän voi mukautua sen ilmaisullisiin vaatimuksiin. Esimerkiksi tietyissä ammateissa tapahtuu tällaista kokonaisvaltaista roolin omaksumista.

Sosiaalisessa roolissa toimiessaan yksilön käyttäytymistä säätelevät tiettyyn asemaan sisältyvät oikeudet ja velvollisuudet. Goffman huomauttaa että se, kuinka vakavasti yksilö itse tämän roolinsa ottaa, vaihtelee. Tämän jatkumon ääripäissä ovat vilpitön esiintyjä, joka eläytyy ja uskoo täysin osaansa sekä kyynikko, joka ei eläydy tai usko siihen lainkaan. On luontevaa pyrkiä asteikon jompaankumpaan ääripäähän, mutta on olemassa rajavyöhyke kyynisyyden ja vilpittömyyden välillä, jossa yksilö voi pysytellä tiedostusharhan varassa. Vaikka kyynikko ei uskokaan esittämäänsä rooliin, ei tämän päämäärä suinkaan aina ole harhauttaa katsojiaan itsekkäistä syistä, vaan se saattaa olla katsojalle itselleen hyödyksi. Esimerkiksi Goffman tarjoaa palveluammatit,

joissa on harhautettava katsojia, sillä nämä itse sitä toivovat. Tällöin katsojat kieltävät esittäjältä Goffmanin mukaan vilpittömyyden. (Goffman 1971, 26–31.)

Sosiaalinen rooli on osaksi myös sen määrittämistä, mitä yksilön odotetaan tuntevan. Rooli muodostaa puitteet sille, mitä tietyssä tilanteessa kuuluu tuntea. Tunteita harvoin yritetään säädellä yksin, vaan yleensä tämä säätely liittyy eleiden ja tunteiden jakamiseen muiden kanssa (Hochschild 2003, 74–76). Tunteiden tyyppiä, voimakkuutta, kestoja ja ajoitusta säätelevät yhteisön ohjenuorat (em. 85).

4.2 Asiakaspalvelijan roolit ja emotionaalinen työ

C. Wright Mills esitti teoksessaan *White Collar. The American Middle Classes* ([1951] 1974) ajatuksen, että kapitalistisen kehityksen tuotua isot ostoskeskukset ja laajat kauppaketjut pienten yksityisten yrittäjien tilalle, on myyjien käytettävä yhä enemmän persoonallisuuttaan myyntityössä. Mills näki persoonallisuuden kauppaamisen liittyvän kaupunkilaiseen elämäntyyliin kuuluvaan epäluottamukseen ja itsestä vieraantumiseen. Myyjien on esitettävä kiinnostusta muita kohtaan manipuloidakseen heitä. Ihmiset kuitenkin vieraantuvat toisistaan yrittäessään tehdä toisistaan omien tavoitteidensa välineitä. Ympyrä sulkeutuu ihmisen vieraantuessa itsestään hänen tehdessään itsestäänkin välineen.

C. Wright Millsin *White Collar* sekä Erving Goffmanin dramaturginen lähestymistapa tekivät vaikutuksen Arlie Russell Hochschildiin. Hän näki kummassakin näistä kuitenkin saman puutteen, yksilön tunnemaailman sivuuttamisen. Hochschild toikin dramaturgisen lähestymistavan rinnalle oman, emotioita ja niiden säätelyä korostavan näkemyksensä. Teoksessaan *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* ([1983] 2003) hän selvitti kuinka työntekijät joutuvat säätämään omia tunteitaan ja niiden esilletuontia työnantajan odotusten mukaisesti. Tällä tunteiden säätelyllä pyritään vaikuttaman paitsi omiin, myös asiakkaiden tunnetiloihin. Tätä säätelyä hän nimitti emotionaaliseksi työksi¹. Hochschild tutki Delta Airlinesilla työskenteleviä lentoemäntiä,

¹ Käytössä on myös termi tunnetyö, mutta Korvajärven (2001, 204) tavoin käytän itse asiasta nimitystä emotionaalinen työ. Ashforth ja Humphrey (1995, 99) sanovat ymmärtävänsä emotiot laajasti; ne käsittävät heidän mukaansa perustunteet (esimerkiksi ilo ja viha), sosiaaliset tunteet (esimerkiksi häpeä), affektit ja mielialat. Tämä kuvaa mielestäni hyvin sitä, miten asian myös itse tässä työssä käsitän ja tämän vuoksi puhun nimenomaan emotionaalisesta työstä. Yleisesti työssä käytän kyllä myös sanaa ”tunne”.

seurasi heidän koulutustaan ja teki haastatteluja. Lisäksi hän tutki perintätoimiston laskunperijöitä ja heidän tekemäänsä tunnetyötä. (Hochschild 2003.)

Hochschild määritti työssään tunnesäännöt; ne ovat moraalisia kannanottoja tunteisiin, eräänlaisia tunteiden esittämiseen liittyviä skriptejä. Nämä tunnesäännöt ohjaavat emotionaalista työtä, ne pohjaavat tunteiden esittämisen oikeuksiin tai velvollisuuksiin. Tunnesäännöt tulevat ilmeisiksi, kun sen välillä mitä me tunnemme, ja mitä tulisi tuntea, on ristiriita. (Hochschild 2003, 56–57.) Hochschild määritteli kognitiiviselle dissonanssille² rinnasteisen emotionaalisen dissonanssin käsitteen; jos koetun tunteen ja esitetyn tunteen välillä on ristiriita, käy tilanne pidemmän päälle uuvuttavaksi. Jotta tätä räsitusta saataisiin vähennettyä, täytyy näitä kahta saada lähemmäs toisiaan, joko muuttamalla tunnetta tai muuttamalla esitystä. Kun vaatimus esittää tiettyjä tunteita tulee työnantajalta, yleensä ainoa vaihtoehto on muuttaa koettua tunnetta, jolloin on vaarana etäännyntymien omista tunteista. (Em. 89–90.)

Goffman sanoo julkisivuihin sisältyvän tiettyä abstraktisuutta ja yleispätevyyttä. Julkisivut yleensä pyrkivät ilmaisemaan melko samanlaisia asioita, esimerkiksi asiakaspalvelun julkisivut pätevyyttä tai korkeatasoisuutta. Tämä helpottaa katsojaa – eli asiakasta – sillä hänen ei tarvitse asennoitua jokaiseen uuteen esittäjään uusin odotuksin. Riittää kun tuntee suppean puitesananon ja odotetut reaktiot, moninaisia toimintoja varten on seuloutunut pieni määrä julkisivuja. Esiintyjälle tämä tarkoittaa sitä, että ottaessaan jonkin vakiintuneen sosiaalisen roolin hän saa huomata siihen kuuluvan jo valmiin julkisivun. Näin hän joutuu paitsi suorittamaan tehtävänsä, myös ylläpitämään valmista julkisivua. (Goffman 1971, 36–37.)

Hochschildin tutkimuksessa lentoemäntiä ohjeistettiin näistä seikoista jo ennen rekrytointia. Heille kerrottiin, että työhaastattelussa heiltä odotetaan muun muassa vaatimatonta mutta vilpittöntä hymyä. Maneereiden taas tuli olla innokkaita mutta rauhallisia ja tasapainoisia. Ennakkovalinnassa huomioitiin fyysisistä seikoista esimerkiksi paino, hampaiden suoruus, ikä ja kasvojen symmetrisyys. Päästyään töihin lentoemännät kohtasivat säännölliset punnitukset, joissa paunan (450g) ylipainosta seurasi ensin tarkkailu, sitten varoitus ja lopulta mahdollisesti jopa irtisanominen. (Hochschild 2003, 95–102.)

² Leon Festinger (1957, 1-6) määritti kognitiivisen dissonanssin psykologiseksi epämiellyttävyydentunteeksi, joka juontuu kognitioiden ja tekojen ristiriidasta. Yleensä tällaiset ristiriidat pyritään rationalisoimaan itselle, mutta jos tämä epäonnistuu, seuraa dissonanssi. Tätä pyritään vähentämään muuttamalla joko tekoja tai asenteita, jotta niiden välillä vallitsisi tasapaino. Lisäksi pyritään välttämään tilanteita jotka lisäävät dissonanssin tunnetta.

Who's got the look?-artikkelissa Chris Warhurst ja Dennis Nickson (2009, 385–391) käsittelevät esteettistä ja seksualisoitua työtä, he nostavat tunteiden rinnalle yksilön ruumiillisuuden. Heidän mukaansa työntekijän tulee organisaation taloudellisen hyödyn nimissä säädellä paitsi tunneilmaisuutaan, myös esteettistä olemustaan. Asiakkaita houkutellaan sopivannäköisillä työntekijöillä, joka saattaa tarkoittaa miellyttävää ulkonäköä tai muutoin oikeaa ulkoista habitusta. Yhtiöt kiinnittävät huomionsa siihen, millaisen kuvan firmasta työntekijät antavat asiakkaille, työntekijät ovat osa yhtiöiden brändiä. Ulkonäkö on oleellisessa osassa paitsi yritykseen pääsemisessä eli rekrytoinnissa ja siellä toimimisessa, myös yrityksen sisällä syntyvissä suhteissa.

Erich Fromm esittää kirjassaan *Vaarallinen Vapaus* ([1941] 1962, 217–219) kasvatuksen hävittävän tunnemaailman spontaaniuden jo varhain lapsuudessa ja korvaavan sen tunteilla ja ajatuksilla joihin vaikutetaan ulkopäin. Lapset opetetaan tuntemaan tunteita joita nämä eivät tunne, kuten pitämään ihmisistä, joista eivät pidä. Myöhemmin, jos henkilön täytyy myydä palveluksiaan, täytyy tämän olla miellyttävä ihminen muiden silmissä. Vain niiden, jotka tekevät ja myyvät ainoastaan ruumiillista työtä tai niiden jotka ovat yhteiskuntapyramidin huipulla, ei tarvitse olla erityisen ”miellyttäviä”. Muille ystävällisyys ja hyväntuulisuus muodostuvat automaattitoiminnoiksi jotka syttyvät ja sammuvat kuin katkaisimesta.

Ulkonäön lisäksi asiakaspalvelijan onkin huolehdittava siitä, että hänen tunneilmaisuunsa ja olemuksensa, eli Goffmanin sanoin esiintymistapa, ovat roolinmukaiset. Hochschild jakaa emootioiden hallinnan pinta- ja syvänäyttelemiseen. Pinnanäyttelemisessä yritetään vaikuttaa ulkoiseen olemukseen, esimerkiksi kehonkielellä ja eleillä. Syvänäyttelemisessä sen sijaan yritetään todella saada aikaan haluttu emotionaalinen reaktio, jolloin ulkoinenkin olemus on spontaanisti toivotunlainen. Syvänäyttelemisessä tunteita voi yrittää luoda suoraan, tai mielikuvituksensa avulla, hakemalla vaadittavia tunteita muististaan ja muistoistaan. Syvänäyttelemisessä käytetään myös lavasteita ja vastaanäyttelijöitä vahvistamaan esitystä. Muut ihmiset voivat vahvistaa näyteltyä emootiota ja tehdä sen todellisemmaksi. (Hochschild 2003, 35–44.)

Expression of emotion as part of the work role-artikkelissa (1987) Anat Rafaeli sekä Robert I. Sutton käsittelevät työrooleja ja emootioita. Artikkelissa keskitytään tunteiden ilmaisuun eikä niinkään koettuihin tunteisiin, sillä ne ovat heidän mukaansa helpompia todentaa. Kuten Goffman, myös he näkevät, että työntekijät ilmaisevat tunteitaan täyttääkseen rooliodotuksia. Rooliodotukset näkyvät jo rekrytoinnissa, työntekijöitä valittaessa pyritään palkkaamaan henkilöitä, jotka osoittavat

roolin kannalta oikeanlaisia tunteita. Sosialisatiossa työntekijä oppii organisaatiossa vallitsevan normiston sekä Hochschildin termein tunnesäännöt, jotka ohjeistavat mitä tunteita on suotavaa näyttää ja mitä ei. Organisaatio voi järjestää asiasta suoraa koulutusta tai ohjeistuksia, tai ne voidaan oppia muilta työntekijöiltä esimerkiksi tarkkailemalla heitä tai kuuntelemalla työpaikoilla kerrottavia tarinoita. Myös organisaation palkitsemis- ja rangaistusjärjestelmä luo rooliodotuksia. (Em. 23–28.)

4.2.1 Roolin rajat ja vuorovaikutus roolissa

Julkialueen esitykseen kohdistuu Goffmanin mukaan moraalisia ja edellytyksellisiä vaatimuksia. Moraaliset vaatimukset ovat itseisarvoja, yhteisön jakamia moraalisäännöstöjä. Edellytykset taas ovat usein työnantajan alaisilleen esittämiä velvollisuuksia, esimerkiksi työntekijän esitykseltä odotetaan moitteettomuutta. Goffman tarjoaa esimerkin leninkiliikkeestä:

”Toimiessaan leninkiliikkeessä myyjättärenä saman naisen on pakko seistä, pysytellä valppaana, hylätä purukumi, säilyttää kasvoillaan kiintohymy, silloinkin kun ei ole puheissa kenenkään kanssa, ja esiintyä vaatteissa, joihin hänellä oikeastaan ei olisi varaa.”

Työntekijän täytyy vaikuttaa siltä, kuin olisi kokoajan työn touhussa, vaikei mitään tekemistä varsinaisesti olisikaan. Lisäksi työhön sisältyvät tietyt moitteettomuutta tarkoittavat yleisvaatimukset, jotka liittyvät esimerkiksi pukeutumistapaan, äänenkäyttöön tai tunteenilmauksiin. (Goffman 1971, 119–122.) Sosiaaliset tilanteet ovat paitsi mahdollisuuksia itsen esittämiseen hyvässä valossa, myös riskaabeleja tilanteita, jos jotain ei-edullista informaatiota itsestä ilmaantuu. Kun ollaan muiden seurassa, on yksilön aina ylläpidettävä seremoniallista järjestystä vuorovaikutusrituaalein. Hänen on pidettävä huolta, että hänen esityksensä vastaa hänen statustaan. Tilanteiden sattumanvaraisuudet, kehon haavoittuvuus ja sosiaaliset soveliaisuusvaatimukset takaavat sen, että yksilö on kasvoinensa aina hieman vaarassa. (Goffman 1967, 169.)

Mills totesi jo *White Collarin* ilmestyessä vuonna 1951, että myyntityöstä on tullut aivan liian tärkeää jätettäväksi yksittäisten myyjien käsiin, se on standardoitava ja rationalisoitava. Samalla kun yksittäisen myyjän rooli on typistetty ja standardoitu, on hänestä tehty korvattavissa oleva. Myyjiä standardoidaan jo heidän valinnassaan ja tämän jälkeen koulutuksessa. Myyjä myy muiden tuotteita, ei valitse niitä eikä myöskään hinnoittele, ja lopulta viimeinenkin itsenäinen osa myyntityöstä, siihen tuotava persoonallinen kosketus viedään häneltä. (Mills 1974, 178–181.) Työnantajat korostavat persoonallisuutta palkatessaan henkilökuntaa, kykyä tulla muiden kanssa toimeen korostetaan (em. 186).

Robin Leidner käsittelee *Fast food, fast talk*-teoksessaan (1993) asiakaspalvelun haasteita työn rutiinimaisuuden kannalta. Hän haastatteli McDonald's-ketjun sekä suuren vakuutusfirma Combined Insurancen työntekijöitä, osallistui McDonald'sin järjestämään työntekijäkoulutukseen sekä työskenteli McDonald'sissa tutkimustaan varten. Leidnerin mukaan yrityksen päämäärät ovat lähtökohtaisesti ristiriidassa keskenään, jos halutaan sekä rutinoita työn sisältämä vuorovaikutus että kohdella asiakkaita yksilöinä. Asiakaspalvelijalle rutinoitu työ aiheuttaa haasteita yksilöllisyyden- ja autenttisuudentunteen sekä identiteetin suhteen. Kaikki vuorovaikutustyössä työskentelevät ihmiset kokevat hänen mukaansa jonkinasteista ristiriitaa sen välillä, miten he normaalisti muiden kanssa käyttäytyvät, ja millä tavalla rutiini vaatii heitä käyttäytymään. Tämän ristiriidan määrä vaihtelee työn luonteen mukaan. (Em. 178–180.)

Työssä, jossa vuorovaikutus on rutinoitu, suurimpia haasteita asiakaspalvelijoille aiheuttavat ristiriidat palveluntarjoajan ja -vastaanottajan käsityksissä asiakaspalvelijan minuudesta, sekä se miten heitä kohdellaan ja miten heidän odotetaan kohtelevan muita. Työnantajat voivat pyrkiä määrittelemään sitä, miltä työntekijät näyttävät, mitä he sanovat, heidän eleensä, mielialansa ja jopa heidän ajatuksensa. Palvelutapahtuman käsikirjoitus saattaa sisältää esimerkiksi pukeutumissäännöt, säännöt siitä, kuinka asiakkaiden ja mahdollisesti myös työtovereiden kanssa toimitaan sekä mitä tulisi ajatella työstä, asiakkaista ja itsestä. (Leidner 1993, 8-9.) Ashforth ja Humphrey myös huomauttavat, että koska tietyt palveluammatit ovat luonteeltaan hyvinkin itseään toistavia, saattaa niihin kehittyä kovin rutiininomainen työote, jolloin syvä- ja pintanäyttelemisen käyvät melko vaivattomasti. Toisaalta syvänäyttelemisen saattaa vaikeutua mitä enemmän roolia toistaa, sillä jatkuva toisto tylsistyytää tunteita. (Ashforth & Humphrey 1993, 94–97.)

On kuitenkin hyvä muistaa, ettei rutinoitu vuorovaikutus tee todellista inhimillistä kanssakäymistä mahdottomaksi. Monet Leidnerin tutkimat vuorovaikutustilanteet tulkittiin niin työntekijän kuin

asiakkaankin toimesta todelliseksi sosiaalisiksi tapahtumiksi³. Lisäksi on selvää, ettei kumpikaan osapuoli välttämättä toivo vuorovaikutuksen olevan erityisen syvällistä. Koska vuorovaikutustilanteita tulee paljon vastaan, on järkevää sijoittaa niihin emotionaalisia voimavaroja melko säästeliäästi. (Leidner 1993, 230–231.)

Työntekijät eivät ole ainoita, joita rutiinit rajoittavat. Asiakkaidenkin odotetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla, jotta vuorovaikutus olisi saumatonta. (Leidner 1993, 74.) Kun asiakaspalvelija näyttölee tunnetta joka ei ole läsnä, hän sitoutuu kontrolloimaan omia emootioitaan, sekä olemaan vähemmän rehellinen yleisönsä, eli asiakkaiden edessä. Koska käsikirjoituksen kohde eli asiakas on myös osa käsikirjoitusta, voi tämä päättää haluaako olla osallisena siihen. Jos käsikirjoitus on kovin ilmeinen, voi asiakas esimerkiksi vetäytyä siitä, tai yrittää tavoittaa henkilöä roolin takana. Asiakkaat saattavat vastustaa sitä ja olla halukkaita käymään todellista keskustelua käsikirjoituksen sijaan. He eivät halua olla osa palvelun massatuotantoa. (Em. 10–11.)

Goffman puhuu esityksen idealisoinnista, johon kuuluu se, että esiintyjä pyrkii uskottelemaan katsojakunnalleen että heidän välillään vallitseva yhteys on ihanteellisempi kuin se usein onkaan. Usein rutiini, jota kulloinkin ollaan esittämässä, esitetään ainoaksi, tai ainakin tärkeimmäksi kaikista. Katsojat puolestaan olettavat, että yksilön esitys on hänen koko olemuksensa. Goffman lainaa William Jamesin toteamusta:

”...voimme sanoa, että hänellä on käytännöllisesti katsoen yhtä monta minuutt(i)a, kuin on selvästi erillisiä ihmisryhmiä, joiden mielipiteille hän antaa arvoa. Tavallisesti hän esittää kullekin tällaiselle ryhmälle minuutensa eri puolia.”

Kunkin hetkiselälle osalleen omistautumisesta seuraa katsojakuntaerottelu. Yksilö voi esittää eri ryhmille erilaisia rooleja, ja koska nämä tapahtuvat erillään toisistaan, voi tämä omata vastakkaisiakin ominaisuuksia. Myös katsojakunta ylläpitää tätä erottelua, sillä siitä on heillekin hyötyä. Katsojat nimittäin säästävät huomattavasti aikaa ja energiaa kohdellessaan yksilöä kuin hän olisi vain virkapukunsa määrittämä. Kaupungistunut elämä kävisi tylsistyttäväksi, jos jokaisen ihmisen kaikkiin puoliin tulisi paneutua syvällisesti. Samaan aikaan esittäjät pyrkivät uskottelemaan suhteensa katsojaan olevan ainutlaatuinen ja omaleimainen, mikä vie tilanteelta pois liikaa rutiiniluonteisuutta. (Goffman 1971, 58–60; 1961, 91.)

³ Real social exchanges.

Kysynnän ollessa suurempaa kuin tarjonta, on myyminen melko vaivatonta. Tilanteen kääntyessä toisin päin myös myyntityö käy vaativammaksi. Asiantuntijuuden ja tiedon sijaan myyntityön tarkoitus on tällöin hypnotisoida asiakas psykologian tarjoamilla välineillä. (Mills 1974, 160–165.) Arkielämässä ensivaikutelmalla on huomattava merkitys ja Goffman (1971, 21) mainitsee sen hallinnan tärkeyden asiakaspalvelussa. Palveluammateissa toimivien sopeutuminen työhön riippuukin hänen mukaansa usein heidän kyvystään ”siepata ja pitää aloite asiakassuhteessa”.

4.2.2 Valtasuhteet asiakaspalvelussa

Normaalisti ihminen voi itse määrittää esityksensä ympäristön, rekvisiitan ja vastaanäyttelijät, sekä oman olemuksensa esityksessä. Näin ei kuitenkaan ole, kun instituutiot tulevat mukaan, sillä ne vievät osan näistä elementeistä pois yksilöltä korvaten ne muilla mekanismeilla. Ihmisiä ja esineistöä ohjaavat instituution säännöt. Syvä- ja pintanäyttelemine kaupallisessa yhteydessä tekee yksilön kasvoista resurssin, jota käytetään rahanteon välineenä (Hochschild 2003, 44–55). Millsin mukaan pienyrittäjien aikaan ihmiset myivät toisilleen hyödykkeitä, kun sittemmin on siirrytty myymään palveluita ja persoonallisuuksia. Kaikki tietävät, ettei myyjä ole persoona vaan kaupallinen maski, stereotyyppisine tervehdyksineen. Hänelle ei tarvitse olla ystävällinen, hänelle täytyy ainoastaan maksaa, josta vastineeksi hänen tarvitsee olla vain iloinen ja tehokas. Menestyjä tekee olemuksestaan ja persoonastaan välineen. Myyjän on muistettava edustavansa ylempiään, mistä johtuen hänen on oltava ystävällinen, avulias ja kohtelias kaiken aikaa. (Mills 1974, 182–183.)

Hochschild puhuu tunteiden transmutaatiosta eli muuntumisesta kolmella tasolla; emotionaalisen työn, tunnesääntöjen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen suhteen. Emotionaalinen työ ei transmutaation jälkeen ole enää yksityistä, vaan julkiselle alueelle sijoittuvaa. Se tulee ulkopuolelta ja myydään ulkopuolelle. Tunnesäännöt eivät ole enää ihmisen omassa hallinnassa, niitä ei neuvotella toisen kanssa yksityisesti. Myös ne tulevat ulkoa ja ovat julkisia. Lisäksi sosiaalinen vuorovaikutus kapenee, yksilöllä ei ole sen puitteissa enää yhtä paljon liikkumatilaa. Transmutaatio on potentiaalisesti tärkeä ja hyödyllinen asia, mutta sen hinta työntekijälle on työn hallinnan menettäminen. Tunnetyöntekijän ajatustyö on siirtynyt hierarkiassa korkeammalla olevien käsiin. (Hochschild 2003, 118–120.)

Kasvot on Goffmanin teoksessaan *Interaction ritual* (1967) määrittämä käsite, ne ovat se positiivinen sosiaalinen arvo, jonka yksilö lunastaa itselleen vuorovaikutuksessa, kuva itsestä, jota määrittävät hyväksytyt sosiaaliset attribuutit. Yksilöt kiinnittävät kasvoihin tunteita, niin omiin kuin muidenkin, ja ollessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa nämä kasvoihin liitetyt tunteet johtavat spontaaniin osallistumiseen toisen kasvoihin ja kasvotyöhön. Kasvot eivät niinkään ole fyysisesti liittyneet kehoon kuin tilanteeseen; tilanteet määrittävät kasvot. Kasvot ovat institutionaalisesti määritellyt, tietyytyypisessä kontaktissa yksilöltä odotetaan tietyytyypisiä kasvoja, joiden koetaan olevan moraalisesti oikeat. Kun tilanne ja sen ominaisuudet ovat konventionaaliset, yksilöllä on vain harvoja kasvoja, jotka tämä voi omaksua. (Em. 5-7.)

Sosiaaliset kasvot ovat mitä yksityisintä omaisuutta, mutta ne ovat vain lainassa yhteisöltä – yksilö lunastaa ne itselleen käyttäytymällä niiden arvoisesti. Yksilöltä odotetaan tiettyä itsekunnioitusta, mutta myös muiden kunnioittamista ja huomioon ottamista. Yksilön odotetaan näkevän hieman vaivaa muiden kasvojen suojelemisen eteen tarpeen näin vaatiessa. Vuorovaikutuksessa perustavanlaatuinen osatekijä on molemminpuolinen hyväksyntä. (Goffman 1967, 9-11.) Asiakaspalvelussa kasvot ovat eriarvoiset ja vuorovaikutus poikkeaa normaaliolojen vuorovaikutuksesta. Leidner (1993, 226–228) huomauttaa, etteivät asiakkaat aina asiakaspalvelutilanteessa noudata tavallisen kanssakäynnin säännöstöjä esimerkiksi koskien toisen kunnioitusta. Asiakaspalvelijan kannalta tilanne on hankala, sillä tämä ei saa puolustaa itseään asiakasta vastaan.

Greta Foff Paules (1991) on tutkinut amerikkalaisten tarjoilijoiden työtä ja sen emotionaalisia haasteita sekä työhön liittyviä vallan näkökulmia. Työhön sisältyy symboleita ja koodeja, jotka vihjaavat alisteisesta suhteesta asiakkaisiin nähden. Asiakkaat saattavat omaksua isännän ja palvelijan asetelman ja unohtaa normaalit kohteliaat käyttäytymistavat. Tällöin he saattavat vapaasti päästää aggressionsa valloilleen, jos vuorovaikutuksessa jokin menee pieleen. Tarjoilijat eivät kuitenkaan ole passiivisen alistuneita, vaan suojaavat itseään emotionaaliselta kuormitukselta esimerkiksi puhumalla itsestään, asiakkaista ja työstä tavalla, joka kumoo työhön liitetyn alistussuhteen. Tällaiset itsen suojelun tavat saattavat kuitenkin olla tiedostamattomia. (Paules 1991, 8–10.)

Goffman (1997, 18) huomauttaa, kuinka normaalisti ihmisellä on käytettävissä julkisivunsa määrittelyyn identiteettikalusto. Hän kykenee esimerkiksi säätämään sitä asua, jossa esiintyy muille. Hän totesi totaalaisia laitoksia tutkiessaan näiden riistävän yksilöltä nämä kalustot

kokonaisuudessaan. Kaupan työntekijän voi ajatella kohtaavan samaa, joskin huomattavasti lievemässä mittakaavassa. Paules liittääkin asiakaspalvelijoiden ulkonäköön vallan aspekteja. Koska työntekijän luoma kuva vaikuttaa asiakkaan koko yhtiöstä ja sen palveluntasosta muodostamaan kuvaan, on työntekijän ulkonäköön alettu kiinnittää huomiota. Blackman on todennut univormujen lisäävän esimiesten valtaa alaisiinsa, kun alainen laittaa työasun päälleen, antaa hän osan itsestään yhtiön hallintaan. (Ks. Paules 1991, 102–103.) Tarjoilijan asu muistuttaa entisaikojen palvelijoiden asuja, eivätkä he myöskään saa käyttää esimerkiksi näyttäviä koruja. Asukoodi, joka poistaa kaikki vihjeet tarjoilijan vapaa-ajan statuksesta saattaa helpottaa käskyjen antamista tarjoilijalle asiakkaan puolelta. Paulesin mukaan moniin töihin sisältyy kyllä pukeutumissääntönsä, mutta ne eivät sisällä samanlaista statusta alentavaa koodistoa kuin tarjoilijoiden asut. Esimerkiksi tehdastyöläisten asut on suunniteltu heidän turvallisuutensa kannalta, kun taas tarjoilijan asun lyhyet hihat vähentävät asun arvoa ja ovat kuumia lautasia kannettaessa haitaksi. (Paules 1991, 133–136.)

Paulesin (1991, 132–133) mukaan nykytarjoilijoiden rooli juontuu pitkälti entisaikojen palvelijoiden roolista. 1800-luvun palvelijat eivät esimerkiksi syöneet isäntäväen nähden. Myöskään Paulesin tutkimat tarjoilijat eivät saaneet syödä, juoda, levätä, istua tai polttaa asiakkaiden nähden. Tällä paitsi vahvistetaan statusrajoja, myös peitetään tarjoilijoiden inhimillisyyttä. Jos tarjoilijoille myönnettäisiin persoonallisuus, olisi asiakkaiden mahdollisesti säädettävä käyttäytymistään. Paulesin tutkimuksessa tarjoilijat hylkäsivät tämän palvelijan rooliin kuuluvan kuvan itsestään, ja näkivät itsensä aktiivisena sekä tilannetta hallitsevana yksilönä.

Leidnerin (1993, 129–135) tutkimat McDonaldsin myyjät eivät juuri saaneet puolustaa itseään asiakkaiden käyttäytyessä huonosti. He kuitenkin saattoivat pyrkiä hallitsemaan tilannetta omalla käytöksellään. Esimerkiksi olemalla ystävällisiä ja avuliaita ärtyneen oloisille asiakkaille, he pyrkivät pitämään tämän asiallisena. McDonald'sin myyjien status ei ollut kovin korkea, ja asiakkaille oli ennakkokäsityksiä siitä, millaisia ihmisiä siellä työskentelee. Leidner oletti, että tämä saattoi johtaa huonoon kohteluun, sillä asiakkaat eivät kokeneet että myyjä tarvitsee erityisesti kunnioittaa. Vaikka McDonald'sin työntekijöiden oletettiin peittävän negatiiviset tunteensa, saattoivat jotkut heistä toisinaan poiketa tästä säännöstä. He saattoivat jättää hymyilyn väliin tai näyttää ärtymyksensä asiakkaalle.

Leidnerin tutkimuksessa sekä vakuutusmyyjät että McDonald'sin myyjät kokivat työn alhaisen arvostuksen haastavaksi identiteettinsä kannalta. McDonald'sissa myyjän keskeisin psyykkinen

tehtävä oli hallita tai tukahduttaa oma itsensä ja olla ystävällinen ihmiselle toisensa perään menettämättä malttiaan vaikka kohtaisi millaista käytöstä. Työntekijöiden oli oltava tehokkaita, kohteliaita ja ystävällisiä lyhyissä sykäyksissä ja lyhyellä aikajänteellä. Lisäksi heitä käskettiin olemaan omia itsejään. (Leidner 1993, 181–183.) Hochschildin tutkimuksessa lentoemäntiä kehoitettiin ajattelemaan lentokonetta olohuoneenaan ja matkustajia ystävinään. Heitä kuitenkin varoitettiin mielikuvaan sisältyvästä vaarasta; matkustajien kanssa vuorovaikutus ei sisällä normaaliin ystävyysuhteeseen kuuluvaa vastavuoroisuutta, matkustajalla ei ole velvoitetta olla empaattinen tai edes kohtelias. (Hochschild 2003, 109–110.)

Rutiininomaista vuorovaikutusta sisältävällä työllä saattaa olla laajempia vaikutuksia kuin yksinomaan työhön liittyviä. Työntekijöiden tulee omaksua välineellinen suhtautumistapa sekä itseensä että asiakkaisiin. Myös asiakkaiden on standardoitava käytöksensä, ja tällöin normaalien vuorovaikutusta säätelevien normistojen seuraaminen on pikemminkin hemmottelua kuin velvollisuus. (Leidner 1993, 21.)

Leidner huomauttaa, että siinä missä Hochschild on tehnyt kattavaa tutkimusta emotionaalisen työn vaikutuksista yksilöön, ovat emotionaalisen työn laajemmat kulttuuriset vaikutukset jääneet vähemmälle huomiolle. Se totuttaa niin asiakkaat kuin asiakaspalvelijatkin kanssakäyntiin, joka ei noudata vuorovaikutuksen perusnormistoja. Selkeimmin tästä seuraa uhkaa asiakaspalvelijoiden identiteeteille, mutta myös asiakkaat joutuvat organisationaalisen manipulaation vaikutuksen alaisiksi. Vaikka rehellisyys on hyvin arvostettua vuorovaikutuksessa muiden kanssa, saattaa kohteliaisuus ja muiden huomioiminen joskus vaatia siitä poikkeamista. Tuskin monikaan haluaisi elää vailla kohteliaisuussääntöjen suojaa. On kuitenkin eri asia olla kohtelias toisen ihmisen oman hyödyn nimissä, kuin olla kohtelias työnantajan saaman hyödyn nimissä. Rutinoidessaan vuorovaikutuksen yritykset toteuttavat käsitystä minuudesta, joka on ristiriidassa perinteisten sosiaalisesti hyväksytyjen käsitysten kanssa. Persoonallisuus nähdään tällöin hyvin joustavana, se muuntuu aina tilanteen vaatimalla tavalla. (Leidner 1993, 214–220.)

Emootioiden säätelyyn Paulesin tarjoilijat suhtautuivat hyvin eri tavalla kuin Hochschildin lentoemännät, he kokivat manipuloimalla omia emootioitaan manipuloivansa muita oman hyötynsä nimissä. Esittämällä tietynlaista tarjoilijaa he saivat enemmän rahaa, sillä heidän tulonsa perustui myös juomarahoihin. Mutta raha ei ole ainoa asia mitä hyvä esitys tuo mukanaan, se synnyttää myös tunteen autonomiasta ja kontrollista. Se, kuinka helposti tarjoilija kykenee ottamaan julkisivunsa käyttöön ja pois, kertoo siitä hallinasta, joka hänellä on sisäisen tilansa paljastamisen

suhteen. Heti pöydästä lähtiessään hänen hymynsä saattaa kääntyä irvistykseksi. Monet tarjoilijoista kommentoivat työnsä muuttaneen heidän näkemystään ihmisistä negatiiviseen suuntaan. (Paules 1991, 150–152.)

Rinnasteisuus palvelijoihin on salakavala ja osin juuri siksi mahdollisesti riskipitoisin asia, jonka asiakaspalvelija kohtaa. Se pakottaa tämän sisäistämään itsestään negatiivisen minäkuvan ja alistaisen roolin. Koska tämä rinnastus on vain symbolisesti ilmaistu eikä eksplisiittisesti julkituotu, ei sitä voi suoraan kohdata tai välttämättä edes tiedostaa. (Paules 1991, 140.)

4.3 Minuus ja roolit

Goffmanin kuvailema esittävä yksilö oli siis Hochschildin mielestä liian pinnallinen, sillä näytteleminen ei uppoa kovin syvälle ihmisen olemiseen. Hochschild peräänkuulutti yksilön sisäisen elämän huomioimista; siinä missä Goffman syventyi sääntöihin hän jätti yksilön sisäisen minuuden huomiotta. (Hochschild 2003, 224–226.) Hochschild nimitti tätä Goffmanin ihmisenäkemyttä ”musta laatikko” -ihmiseksi (Hochschild 1979, 555–558). Se, ettei Goffman huomioi tällaista minuutta selittyy hänen käsityksellään minuudesta. Goffmania eivät koskaan niinkään kiinnostaneet yksilön sielunmaisemat, ja hän päätyikin näkemykseen, ettei yksilöllä ole pysyvää minuutta. Peräkylän (2001, 360–361) sanoin Goffman päätyi olemaan minuuden suhteen pikemminkin ateisti kuin agnostikko. Mäkelä (1997) huomauttaa, että postmodernin tulkinnan mukaan Goffmanin kuvaamilla ihmisillä ei ole sisä- tai ulkopuolta, vaan kokoelma kasvoja joita he esittävät, jolloin vilpittömyksen esittäminen on esittäimistä. Goffman ei ollutkaan kiinnostunut ns. petkuttamisen psykologiasta, kuten jotkut kriitikot ovat esittäneet, vaan keinoista joilla esitystä ja kasvoja ylläpidetään. Goffman on myös kiinnostunut kasvojen moraalista aspektista, joka käy ilmi etenkin hänen teoksestaan *Minuuden riistäjät* (1997).

Leidner (1993, 12–13) huomauttaa, ettei ole välttämätöntä uskoa pysyvään minuuteen jossa yksilöllä on muuttumaton ydin, jotta voi tunnustaa rutinoidun työn uhat identiteetille. Ensinnäkin työ aiheuttaa ristiriitoja tekojen ja tunteiden välillä, mitä Hochschildkin (2003) käsitteli. Toisekseen muut tekevät päätelmiä toisista ihmisistä näiden tekojen perusteella. Tämä saattaa aiheuttaa työntekijälle ristiriidantunteen tekojen ja minäkäsityksen välillä. Sosiologian klassikkoajatuksissa, kuten C. H. Cooleyn peiliminässä tai Meadin vuorovaikutuksellisessa minässä ihmisten

minäkäsitykset muokkautuvat sen mukaan, kuinka muut meitä kohtelevat. (Ks. Leidner 1993, 12–13.) Cooley ([1902] 1983, 183–185) toi esille sen, kuinka ihmiset kuvittelevat miten muut heidät näkevät ja millaisia mielipiteitä heistä tämän perusteella luovat. Tätä sosiaalista minää hän nimitti peiliminäksi. Olemme kiinnostuneita siitä, mitä muut meistä ajattelevat, ja se vaikuttaa omiin arvioihin itsestämme. Razin mukaan siinä missä arkipäiväiset roolit ovat dynaamisia ja epävarmoja luonteeltaan, palvelutapahtumissa tällaiset epävarmuudet on tarkoitus pitää hallinnassa. Monissa palvelutöissä onkin omat esiintymiskaavansa, jolloin palvelukohtaamisissa häviää Cooleyn kuvaaman peiliminän perusrakenne. Palveluammateissa toimivat ovat jumittuneet vuorovaikutuksen asteelle, jossa tulkitaan ilmeitä ja sanallista viestintää, muttei kovin syvällisesti. (Raz, 2003, 223–224.)

Burrin (2002) mukaan roolit liitetään usein epäautenttisuuteen ja teeskentelyyn. Hän kuitenkin huomauttaa, että vaikka eri roolit vaativat erilaista käyttäytymistä, se ei tarkoita että tämä käyttäytyminen olisi vain teeskentelyä. Yksilö voi silti olla oma itsensä, vaikka olisi sitä jonkin roolin puitteissa. Tämän vuoksi erottelu itsen ja roolin välillä ei ole hyödyllinen, roolin käsitettä voitaisiin käyttää myös oman itsen ymmärtämiseen. Toki toisinaan on tilanteita, joissa yksilö ei koe oloaan mukavaksi roolissa jota häntä vaaditaan esittämään. Mutta yksilöt eivät vain passiivisesti toista annettuja rooleja, heidän minäkäsityksensä, kokemuksensa siitä keitä he ovat, vaikuttavat roolin ottamisen helppouteen. Muille voi esimerkiksi viestiä, ettei roolinmukainen käytös ole sellaista, mitä ”omana itsenään” tekisi, yksilö voi ylläpitää Goffmanin sanoin roolidistanssia. (Burr 2002, 61–64.)

Monet myyjät ovat tietoisia ristiriidasta, joka on sen välillä mitä he todella ajattelevat asiakkaista, ja kuinka heidän on näitä kohtaan käyttäydyttävä. Tahdikkuus on joukko pieniä valheita omista tunteista, joka saattaa tyhjentää yksilön näistä tuntemuksista. Kun persoonallisuudesta tulee väline kaupankäynnissä, voi tämä johtaa vieraantumiseen itsestä. (Mills 1974, 183–184.) Yksittäisillä ihmisillä ei ole enää suurta merkitystä, vaan suuressa systeemissä he ovat korvattavissa. Jos yksittäinen henkilö päättää lähteä systeemistä, kauppa jatkaa olemistaan. (Em. 168.)

Emotionaalista työtä työkseen tekevän on kohdattava kysymyksiä, jotka määrittävät sen, miten tämä määrittää itseytensä. Hänen on esimerkiksi ratkaistava se, miten hän voi identifioitua työrooliinsa sekoittumatta siihen. Työntekijän on erotettava tilanteet, jotka vaativat asioiden henkilöimistä itseensä, ja ne joissa asiat on ulkoistettava työrooliin; jotkut tilanteet on depersonalisoitava, eli työntekijän on pyrittävä olemaan yksilöimättä tilanteita itseensä. Jos työntekijä ei kykene tähän, hän

stressaantuu enemmän tilanteiden mennessä huonosti. Arki- ja työminän erottelu taas saattaa aiheuttaa minän aitouden kyseenalaistamista. Jotkut tulevat siihen lopputulokseen, että vain toinen, yleensä yksityinen minä, on aito. Suurin osa kuitenkin päätyy ajattelemaan, että kumpikin minä on merkityksellinen ja todellinen omalla tavallaan ja omassa tilanteessaan. (Hochschild 2003, 132–134.) Hochschild (em. 183–184) havaitsi, että emotionaalista työtä tehdessä jako todelliseen minään ja työminään helpottaa usein stressiä. Se ei kuitenkaan ole seurauksiltaan täysin ongelmaton ratkaisu, sillä erottaessaan minänsä osiin suojellakseen ”todellista”⁴ minäänsä yksilö menettää tunteen kokonaisena olemisesta. Tällöin jännite todellisen ja esiintyvän minän välillä hyväksytään normaalina.

Ashforth ja Humphrey tarkastelevat roolin noudattamista sosiaalisen identiteetin kannalta. Kun yksilöt samastuvat tiettyyn ryhmään ja siitä tulee oleellinen osa heidän identiteettiään, he yleensä myös omaksuvat tyypillisen ryhmäjäsenen ominaisuuksia omikseen. Ashforth ja Humphrey tekevät sosiaalisen identiteetin teorian pohjalta oletuksen, että yksilöt, jotka ovat kovin sitoutuneet organisationaaliseen rooliinsa ja kokevat sen olennaiseksi ja tärkeäksi osaksi itseään, ovat taipuvaisia tuntemaan itsensä autenttisimmaksi mukautuessaan rooliodotuksiin, kuten tunteiden ilmaisuun liittyviin sääntöihin. He kokevat olevansa eniten omia itsejään ollessaan esimerkiksi ekstroverteja myyntimiehiä. Toisaalta yksilö voi kokea autenttisuudentunteita vaikka sosiaalinen identiteetti olisikin heikko, jos vaan tunneilmaisun säännöt ovat yhteneviä hänen persoonallisen identiteettinsä kanssa. Yksilöt, joiden identiteetti perustuu muihin ryhmiin tai piirteisiin jotka ovat organisaation tarjoaman roolin vastaisia, kokevat todennäköisemmin emotionaalista dissonanssia ja itsestävieraantumista. Näyttelemisen itsessään ei ole ongelma, introvertti henkilö voi olla hyvinkin motivoitunut näyttelemään ekstroverttiä, jos hän on samastunut rooliin joka tätä esitystä edellyttää. (Ashforth & Humphrey 1993, 98–99.)

Ashforth ja Tomiuk tutkivat emotionaalista työtä tekevien kokemia autenttisuudentunteita. He kysyivät haastateltavilta missä määrin työ vaatii näyttelijäntaitoja, ja jos joku heidän tuttunsa näkisi heidät työssään, sanoisiko tämä heidän olevan oma itsensä. 68 % vastasi, että työssä on näyteltävä ja 84 % vastasi olevansa työssään oma itsensä. Noin puolet (32 62:sta) vastasi myöntävästi kumpaankin kohtaan, joten vastaukset vaikuttivat paradoksaalisilta. Ashforth ja Tomiuk selittävät tuloksia sillä, että eri rooleissa on mahdollisesti erilaisia, mutta silti yhtä autenttisia puolia minuudesta. Koska roolit ovat kontekstisidonnaisia, voi yksilö sisäistää ja esittää ristiriitaisiakin rooleja. (Ashforth & Tomiuk 2000, 184–188.) Yksilöt kokevat epätodennäköisemmin ristiriitaa

⁴ Lainausmerkit Hochschildin, the ”real” self.

näyttelemisen ja autenttisuudentunteen välillä, jos he samastuvat työrooliinsa tai joihinkin sen ominaisuuksiin kuten ystävällisyyteen. Tällöin roolinmukainen käyttäytyminen on minuudelle ominaista, vaikkei käytös vastaisikaan sen hetkistä mielialaa. (Em. 190–191.)

Ashforthin ja Tomiukin tutkimat asiakaspalvelijat kokivat olevansa eniten omia itsejään avointen ja mukavien asiakkaiden kanssa, ja teennäisimpiä päivävastaisessa tilanteessa, sekä palvellessaan asiakasta josta he eivät pitäneet. Ashforth ja Tomiuk spekuloidivat, että ihmisillä olisi pinnallista ja syvällistä autenttisuutta, joista ensimmäinen liittyy toimintaan tietyssä tilanteessa ja jälkimmäinen identiteettiin. On pinnallista autenttisuutta näyttää ne tunteet joita todella tuntee, ja syvällistä autenttisuutta näyttää tunteita jotka kuuluvat johonkin sisäistettyyn identiteettiin, riippumatta siitä vastaavatko nämä tunteet todellista mielialaa. Pinnallinen epäautenttisuus saattaa olla hinta roolinmukaisen identiteetin ylläpitämisestä. Nimenomaan pinnallinen epäautenttisuus liittyy emotionaaliseen dissonanssiin, silloin ollaan jotain mitä ei koeta olevansa. Työssä vaadittava emootioiden esittäminen voi olla haaste yksilöiden autenttisuudentunteelle. Kuitenkin jos yksilö on samaistunut rooliinsa, voi näyttelemisen lisätä eikä suinkaan vähentää autenttisuudentunnetta. (Ashforth & Tomiuk 2000, 192–200.)

Emotionaalisen työn hallinnointi on massiivinen ja tärkeä saavutus, sillä moderni eläminen sisältää hyvin paljon kanssakäymistä tuntemattomien ihmisten kanssa. Hyvien puoliensa ohella emotionaalisella työllä on kuitenkin myös negatiiviset puolensa ja maksajansa. Työntekijä voi suhtautua työhönsä kolmella tapaa, joissa on kaikissa ongelmansa. Ensinnäkin työntekijä voi samaistua työrooliinsa täysin, mistä seuraa loppuun palamisen riski. Tällöin työntekijä ei näe työtään näyttelemisenä ja tarjoaa varmasti henkilökohtaista palvelua, mutta hänellä ei ole resursseja depersonalisoida tilanteita, mikä saattaa aiheuttaa stressiä. Toisaalta työntekijä voi kehittää terveen vieraantumisen työstään, selkeän jaon työrooliin jolloin hän on hyvin tietoinen siitä, että toisinaan näyttelee asiakkaille. Tämä vähentää loppuun palamisen riskiä, mutta saattaa lisätä tunnetta epäaitoudesta. Kolmantena vaihtoehtona työntekijä voi erottautua työstään ja nähdä tämän erottautumisen työn vaatimana tekona. Tämä saattaa aiheuttaa vieraantumista työn vaatimasta näyttelemisestä ja mahdollisesti kyynistymistä. Etenkin kiireen keskellä työntekijä saattaa vieraantua tilanteesta tai kieltäytyä näyttelemästä siinä laisinkaan. (Hochschild 2003, 186–189.)

Emotionaalisen työn negatiivisia seurauksia korostanut näkemys on herättänyt paljon jatkotutkimusta sekä myös kritiikkiä. Rafaeli ja Sutton (1987, 32–33) muistuttavat, että on havaittu,

että tunnettyö jonka kokee hyväksyttäväksi osaksi työtä⁵ saattaa edistää hyvinvointia. Esimerkiksi auttamisammateissa toimivat voivat esittää olevansa huolissaan asiakkaiden puolesta, mutta sisällään pitävät näistä kuitenkin tiettyä etäisyyttä. Jos työntekijä ei koe teeskentelyn olevan työhön kuuluvaa ja tätä kautta oikeutettua, saattaa tilanne herättää ristiriidantunnetta arvojen ja roolin välillä, mikä voi johtaa pahoinvointiin. Oleellista on se, kuinka yksilö emotionaalisen työn tulkitsee.

Wharton (1996, 97–110) peräänkuuluttaa tutkimusta emotionaalisen työn hyödyistä. Hän tutki emotionaalista uupumusta ja työtyytyväisyyttä ja havaitsi, etteivät tunnettyötä tekevät olleet sen alttiimpia emotionaaliseen uupumukseen kuin muutkaan. Sen sijaan uupumusta ennustavat työn autonomia, tehtyjen viikkotuntien määrä sekä se, kuinka kauan työtä on tehnyt. Tämä tutkimus kuitenkin tuki esitystä, että vuorovaikutteinen palvelutyö joka sisältää emotionaalista työtä on omanlaisensa työmuoto, jolla on omanlaisensa seuraukset työntekijälle. Tulisi kuitenkin muistaa, etteivät vuorovaikutteista palvelutyötä tekevät ole homogeeninen ryhmä, vaan erot heidän välillään voivat olla suurempia kuin erot eri ammattiryhmien edustajien välillä. Se on psykologisesti stressaavaa, joillekin yksilöille tietyissä tilanteissa. Siinä missä toisille vaikutukset ovat negatiiviset, toiset saavat emotionaalista työstä tyydytystä.

Myös Brotheridge (2002, 19–23) vertaili eri aloilla työskentelevien kokemaa emotionaalisen työn aiheuttamaa stressiä. Tutkimuksessa ei löytynyt merkittäviä eroja emotionaaliseen väsymykseen eri ammattiryhmien välillä. Myynnin parissa työskentelevillä oli suuremmat arvot emotionaalista uupumusta, mutta ero ei ollut merkittävä. Leidner (1993, 14) huomauttaa, että rutiinit voivat suojata minään kohdistuvilta hyökkäyksiltä, sillä noudattaessaan käsikirjoitusta työntekijän ei tarvitse kokea huonon käytöksen kohdistuvan itseensä. Loukkaukset ja depersonalisoiva käytös ei kohdistu heihin itseensä.

Paulesin tutkimuksessa ei löytynyt samanlaista itsestä vieraantumista kuin mistä Hochschild, Goffman ja Mills puhuvat. Tarjoilijat torjuivat alisteisen palvelijan roolin mielikuvilla sotilaista ja yksityisyrityksistä, sekä näkemällä itsensä manipuloinnin omista tarkoituseristään kumpuavaksi toiminnaksi. Tämä ei johtanut itsestä tai tunteista vieraantumiseen, vaan tarjoilijat erottivat selkeästi tunteet, joita esitetään asiakkaan miellyttämiseksi (ja juomarahojen varmistamiseksi) ja ne tunteet, jotka olivat todellisia. Lisäksi tarjoilijat kokivat oikeudekseen murtautua ulos roolistaan kohdatessaan huonosti käyttäytyviä asiakkaita, he saattoivat vastata näille samalla mitalla takaisin

⁵ Rafaeli ja Sutton käyttävät termiä faking in good faith kun näyttelemisen katsotaan kuuluvan työhön, ja faking in bad faith kun sitä pidetään epäoikeutettuna.

näin halutessaan. Tämä ei suinkaan tarkoita, etteikö työ olisi emotionaalisesti raskasta. Vaikka tarjoilija torjuisi työrooliinsa ja rituaaleihin kuuluvat symboliset implikaatiot, asiakkaat eivät sitä välttämättä tee. Tutkimus on keskittynyt paljon työpaikan emotionaalisesti haitallisiin vaatimuksiin eikä siihen, kuinka työntekijät suojaavat itseään sen vaikutuksilta. Paulesin tutkimus kuitenkin osoitti, että työntekijät voivat vastustaa näitä työpaikan vaatimusten vaikutuksia aktiivisesti uudelleen muotoilemalla tai torjumalla ne. (Paules 1991, 161–165.)

Roolista ulos murtautuminen ei myöskään välttämättä ole täysin ongelmatonta. Rafaeli ja Sutton (1987, 33) kuvasivat emotionaalisen devianssin, joka ilmenee kun ilmaistut tunteet ovat ristiriidassa tilanteen normiston kanssa. Se on vastakkainen emotionaaliselle dissonanssille sillä yksilö paljastaa sisäiset tunteensa välittämättä tunnesäännöistä. Tästä saattaa tietenkin seurata työntekijälle sanktioita. Lisäksi, jos työntekijä on sisäistänyt rooliodotukset mutta silti toimii niitä vastaan, voivat seuraukset olla vielä vakavammat, ja se saattaa kertoa esimerkiksi loppuunpalamisesta.

Omalle työlleni tässä esitellyistä teorioista tärkeimpiä ovat Goffmanin perusideat jokapäiväisen elämän esittävästä luonteesta. Hän on oivaltavasti avannut sitä, mitä arjen kanssakäymisessä tapahtuu. Hochschild on myös laittanut alulle tärkeitä keskusteluja lentoemäntätutkimuksellaan, ja se onkin poikanut paljon jatkotutkimusta. Etenkin ajatus siitä, että emotionaalinen työ rasittaa tekijäänsä on herättänyt keskustelua. Itse en kuitenkaan työssäni keskity niinkään emotionaalisen työn ja jaksamisen yhteyksiin, joten en käy tätä tutkimuskenttää kovin syväluotaavasti lävitse. Tällainen veisi teoriapohjaa tarpeettoman kaukaisille urille analyysistani. Omassa työssäni ei ole oleellista se, onko asiakaspalvelutyö erityisen uuvuttavaa verrattuna muihin aloihin, haluan valottaa haastattelemieni henkilöiden kokemuksia. Kuitenkin esimerkiksi autenttisuuteen liittyvät tutkimukset ovat työni kannalta kiinnostavia, sillä ne liittyvät minuuden kokemiseen.

Goffmanin minäkäsitykset ovat melko synkeitä, sillä hän ei näe esitysten taustalla aitoa minää. Itse en aivan näin radikaaliin minäkäsitykseen usko, vaan olen sen kannalla, että ihmisen psyyken perusrakenne, kokemusmaailma ja persoonallisuustyyppi säilyvät tilanteesta toiseen tietynlaisena minuuden ytimenä. Kuitenkin Goffmanin ajatus siitä, että ihminen voi olla tilanteittain hyvin erilainen ja jopa itsensä kanssa ristiriitainen, on viehättävä. Se, mitä minuuteen kuuluu, on kirjavaa, eikä ihmisen minuutta voi typistää vain suppeaksi ja aina samana pysyväksi entiteetiksi. Etenkin Ashforth yhdessä Humphreyn ja Tomiukin kanssa on löytänyt varsin hedelmällisiä katsontakantoja minuuden kysymyksiin ja rooleihin. Itse annan haastateltujeni puhua minuudestaan vapaasti, ilman

erityisiä ennakko-oletuksia sen rakenteista, ja toivon tätä kautta saavani esille kiinnostavia tapoja jäsentää minuuden ja työroolin suhdetta.

5. Tutkimusaineisto ja analyysimenetelmä

Tutkimusaineistoni koostuu 23 haastattelusta, jotka tein syksyllä 2010. Jäsennän aineistoani laadullisen, teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Analyyttinen tulkintakehykseni perustuu Goffmanin teatterimetaforaan.

5.1 Aineiston keruu

Sain avukseni tutkimusaineistoni keräämiseen Palvelualojen ammattiliiton, joka suostui välittämään haastattelupyyntöni oman sähköpostilistansa kautta eteenpäin. Rajasin alueen maantieteellisesti Pirkanmaaksi, sillä käytännöllisistä ja kustannusteknisistä syistä aion tehdä haastattelut Tampereen alueella. PAM lähetti haastattelupyyntöni 2703 henkilölle, joista minuun otti yhteyttä 101. Tarjoutuneiden määrä oli tutkimukseni kokoon nähden liian suuri, joten joukosta piti valita vain osa. Suunnittelin tekeväni noin kaksikymmentä haastattelua ja lähetin ensin sähköpostia kahdellekymmenelleviidelle ensin vastanneelle. Heistä 11 vastasi viikossa ja saimme sovittua haastatteluajan. Kahden kanssa etäisyys tuli esteeksi, sillä he asuivat kauempana Tampereelta. Tämän jälkeen lähetin sähköpostia vielä kahdellekymmenelle innokkaimman oloiselle tarjokkaalle. Loppujen lopuksi haastattelin 23 henkilöä lokakuun ja joulukuun välillä vuonna 2010. Haastattelut tapahtuivat Tampereella kahviloissa sekä yliopistolla. Nauhoitin kaikki haastattelut, sekä pyysin tutkittavilta kirjallisen tutkimussuostumuksen (ks. liite 3). Mainitsin myös suullisesti pääkohdista kuten anonymiteetistä, aikomuksestani poistaa kaikki tunnistetiedot sekä siitä, että haastateltava voi halutessaan vetäytyä tutkimuksesta. Olin jo tutkimuspyynnössäni (ks. liite 1) kertonut pääaineestani sekä motiiveistani tutkia asiakaspalvelua, sekä haastattelun kestosta ja tutkimuksen anonymiteetistä. Siinä olivat myös mukana yhteystietoni, jotta haastatellut saisivat minuun tarvittaessa yhteyden myös jälkikäteen. Säilytin haastatteluja omalla henkilökohtaisella tietokoneellani, sekä varmuuskopioita ulkoisella kovalevyllä. Olen pitänyt tarkasti huolen siitä, ettei näitä dokumentteja ole käsitelty kukaan muu kuin minä itse. Aion tuhota haastattelut, kun graduni on valmis, sillä ne on kerätty ainoastaan yhtä tutkimustarkoitusta varten.

Aineistoni on niin pieni, ettei siitä voi tehdä yleistyksiä kattamaan kaikkia vähittäiskaupan työntekijöitä. Tutkimushenkilöt on myös kerätty samalta paikkakunnalta, mikä saattaa rajoittaa yleistettävyyttä. Tämän tyyppisessä tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritäkään siihen, että aineiston voitaisiin sanoa edustavan koko ryhmää. En pyri tekemään koko kaupanalan työntekijöihin yleistettävissä olevia havaintoja, vaan hahmottamaan ilmiötä kuvaamalla yksittäisten työtä tekevien yksilöiden kokemuksia ja ajatuksia. Eskola ja Suoranta (1998, 61–68) huomauttavat, ettei laadullisessa tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvataan, ymmärretään ja tulkitaan jotain ilmiötä. Tällöin myöskään aineiston koon määrittämiseksi ei ole mekaanisia sääntöjä, vaan se vaihtelee tapauskohtaisesti. Aineiston kylläntyminen eli saturaatio on yksi tapa mitata sen riittävyttä; kylläntymispiste on saavutettu, kun lisääaineiston kerääminen ei tuota uutta informaatiota ja aineistossa alkaa toistua sama peruslogiikka. (Eskola & Suoranta 1998, 61–68.) Saturaatio on kuitenkin hankala termi laadullisessa tutkimuksessa. Jos luokittelu tehdään aineiston perusteella, on etukäteen mahdotonta tietää kuinka monta luokkaa syntyy. Jos luokat ovat olemassa jo ennen analyysia, voi puhua saturaatiosta niiden kaikkien tullessa esille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 89.) Itse koin tekemieni haastattelujen määrän riittäväksi gradua ajatellen. Aineistossa toistuivat samat teemat, eikä lisääaineiston kerääminen ollut enää tarpeen.

5.1.1 Haastattelu

Haastattelu on yksinkertaisesti määriteltynä keskustelu, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Arkikeskustelusta sen erottaa se, että se tähtää informaation keräämiseen eikä pelkkään yhdessäoloon. Se tapahtuu haastattelijan johdolla ja hänen aloitteestaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 42–43.) Haastattelu on käytetyimpiä tiedonhankkimismenetelmiä yhteiskuntatieteissä. Se saattaa vaikuttaa helpolta tiedonkeruumenetelmältä, koska tiedon saa helposti kysymällä. Kuitenkin haastatteluun sisältyy omat haasteensa ja ongelmansa, joita on hyvä reflektoida. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 11–12.)

Niin kutsutun kielellisen käänteen puitteissa heräsi ajatus, että todellisuutta tuotetaan kielen avulla esimerkiksi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ilmiö ei ole vieras tutkimuksen tekemisessäkään, myös tutkijat heijastavat omaa käsitystään todellisuudesta tutkimukseensa jo käyttämiensä kategorioiden kautta. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 10–11.) Tutkija valitsee paitsi

käsitteet, hän myös tulkitsee ja raportoi ne. Tiede ja sen käsitteet ovat sosiaalisesti konstruoituja, ne heijastavat tiettyä aikaa ja sosiaalista ympäristöä. Koska jokainen luo oman käsityksensä todellisuudesta, emme voi olla varmoja muiden käsityksistä. On kuitenkin oletettava, että ymmärryksemme ovat yhteensopivat, jotta voisimme yleensäkin toimia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 17–18.) Objektiivisuuden voi tutkimuksessa ymmärtää niin, ettei tutkija tuo omia uskomuksiaan, asenteitaan tai arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Se ei välttämättä ole lopulta mahdollista, mutta omat esioletuksensa voi yrittää tunnistaa. Objektiivisuus syntyy nimenomaan oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta. (Eskola & Suoranta 1998, 17–18.) Hirsjärvi (1997, 70–74) on varoittanut tutkimasta aiheita, joihin itsellä on liian emotionaalinen suhtautuminen. Toisaalta hän myös huomauttaa, että aiheen tulee kiinnostaa tutkijaansa. Itse olin hyvin tietoinen siitä, että olen lähellä tutkimuskohdettani, sillä työskentelin vielä haastattelujen tekemisen aikaan itsekin asiakaspalvelussa. Tiedostin tämän vahvasti ja tiesin, että se ohjaa esiyymmärrystäni asioista. Ollessani tietoinen tästä seikasta, saatoin pitää sitä silmällä ja kontrolloida sitä. Lisäksi en puhunut haastateltavien kanssa ennen haastatteluja mitään työstäni, jotteivät he orientoituisi minuun toisena asiakaspalvelijana vaan haastattelijana. Haastattelupyynnössäni, jonka PAM oli välittänyt, oli kyllä maininta työhistoriastani asiakaspalvelun parissa.

Haastattelutilanteessa lähtökohtana on, että tieto on haastateltavalla, ja haastattelija pitäytyy tietämättömänä osapuolena. Haastattelijan tulisi pääsääntöisesti välttää tuomasta esille omia tietojaan asiasta. On kuitenkin tilannekohtaista, onko haastattelijan oman tietonsa esilletuonti asiaankuulumatonta käytöstä vai tarjoaako se haastattelijan ja haastateltavan välille yhteyttä. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 33–35.) Haastattelut ovat aina tilanteen mukaan muuttuvia, jolloin tiukat etukäteisohjeistukset eivät välttämättä päde. Jopa koulutetut haastattelijat joilla on tarkoin rajatut kysymykset käyttävät arkikeskustelun käytänteitä. Tämän vuoksi vuorovaikutukseen tulee kiinnittää tutkimusta tehdessä huomioita. (Ruusuvoori & Tiittula, 2005, 56.)

Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan strukturointiasteensa perusteella. Toisessa ääripäässä on strukturoitu, standardoitu lomakehaastattelu ja toisessa strukturoimaton haastattelu. Näiden väliin sijoittuvat puolistrukturoidut haastattelumuodot. Se, kuinka puolistrukturoitu haastattelu määritellään, vaihtelee. Toisten määritelmien mukaan niitä tehtäessä kysymysten järjestys tai sanamuoto voi vaihdella, toisten mukaan vastaajalle ei ole niissä valmiita vastausvaihtoehtoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43–47.) Eskola ja Suoranta (1998, 87) käyttävät määrittelyssään viimeistä, eli kysymykset ovat kaikille haastatelluille puolistrukturoidussa haastattelussa samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Itse käytin haastatteluissani valmista kysymysrunkoa (ks.

liite 2) ja esitin kysymykset kutakuinkin samassa muodossa. Mahdolliset jatkokysymykset muodostin haastateltujen vastausten mukaan ja saatoin myös vaihdella kysymysten paikkaa, jos jokin kysymys tuntui sopivan johonkin kontekstiin.

5.1.2 Aineiston kuvaus

Tein kaikkiaan 23 haastattelua, jotka olivat kestoltaan keskimäärin noin puoli tuntia (31 minuuttia). Lyhin haastattelu kesti 19.40 minuuttia ja pisin 59.22 minuuttia. Yhteensä haastattelumateriaalia kertyi 715 minuuttia eli melkein 12 tuntia. Haastateltavieni keski-ikä oli 27.13 vuotta, haastateltavien ikärakenne oli selkeästi nuori ja sukupuolijakauma naispainotteinen. Mediaani-ikä oli 24, ja 20–24-vuotiaita oli 12 kappaletta. 20–29-vuotiaita oli 16, 30–39-vuotiaita 2, 40–49-vuotiaita 3 ja yli 50-vuotiaita 2. Miehiä oli 4 (17.4 %) ja naisia 19 (82.6 %). Palvelualoista vähittäiskaupan alalla vuonna 2011 naisten osuus työntekijöistä oli 71,5 %. 15–24-vuotiaita oli 29 % ja alle 35-vuotiaita 56 %. (Palvelualojen taskutilasto 2012.) Oma aineistoni on siis hieman nuorempi ja naispainotteisempi kuin palvelualat keskimäärin, mutta molemmissa on samansuuntainen painotus. Pohdinkin haastattelupyyntöjen toimittamisväylää miettiessäni, suosiiko sähköpostiin lähetettävä pyyntö nuorempia vastaajia. Mahdollisesti onkin näin, mutta koin sähköpostin edut huomattavasti suuremmiksi kuin tämän potentiaalisen haitan; ilman PAM:in ja heidän sähköpostikontaktinsa apua en varmasti olisi tavoittanut niin suurta määrää ihmisiä niin lyhyessä ajassa.

Litteroin kaikki haastattelut kokonaisuudessaan ja tekstiä kertyi kaiken kaikkiaan 236 sivua. Keskityn puheen sisältöön enkä niinkään tapaan, jolla asiat sanotaan, joten litteroin aineiston sanatarkasti, mutta ilman äänenpainojen, hengitysten ja tauotuksien merkitsemistä. Tutkimusongelmani ei näin tarkkaa litteraatiota vaatinut, ja lisäksi aineiston laajuus olisi tehnyt ainakin koko aineiston kattavasta tarkasta litteroinnista jos ei mahdottoman niin ainakin suunnattoman työlään.

Ruusuvuoren mukaan litteraation tarkkuus määräytyy tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan perusteella. Kun tarkastelun kohteena ovat haastattelun asiasisällöt, ei litteraation ole välttämätöntä olla kovin tarkka. (Ruusuvuori 2010, 424–425.) Tarkinkaan litteraatio ei tavoita alkuperäisen puhetilanteen kaikkia yksityiskohtia, se on aina epätäydellinen. Tällöin tutkijan on

muistettava oma esiymmärryksensä tutkittavasta asiasta ja kyettävä havaitsemaan mitä oma litterointitapa korostaa, mitä se jättää ulkopuolelle. (Nikander 2010, 433–434.) Oma tapani purkaa teksti jätti litteraation ulkopuolelle äänenpainon nousut ja laskut, hengitykset ja muut vastaavat ilmaisulliset piirteet, naurunpyrähdykset kuitenkin kirjoitin mukaan tekstiin. Analysoidessani en kokenut tätä ongelmaksi, sillä olin itse tehnyt kaikki haastattelut ja muistin hyvin haastateltavat sekä haastattelutilanteet. Lisäksi litteroidessa aineisto kävi hyvin tutuksi ja litteraatiota lukiessa oli helppoa muistaa, millä äänensävyllä mikäkin asia oli sanottu. Nauhoitteet myös mahdollistivat asioiden tarkastamisen jälkikäteen. Tunnistetiedot kuten nimet ja työpaikat poistin tekstistä. Kuula (2006, 201) muistuttaa tunnistettavuuden estämisen olevan yksi tunnetuimpia ihmistieteiden tutkimuseettisiä normeja. Tällä halutaan suojella tutkittavia tunnistamisen mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta. Annoin jokaiselle haastatellulleni oman koodinsa, H1-H23, jossa numero määräytyy haastattelujärjestyksen mukaan. Loppuun lisäsin vielä sukupuolta merkkäavan kirjaimen N naisille ja M miehille. Joistain haastatteluista olen poistanut lyhyitä pätkiä joko epärelevantin sisällön tai mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi. Nämä kohdat olen merkinnyt [...] merkinnällä. Kolme pistettä lauseen perässä merkkäavat hetken taukoa puheessa. Naurukohtiin olen kirjoittanut sulkuihin (nauraen).

5.2 Sisällönanalyysi

Itselleni oli jo tutkimusaiheen hahmottumisesta lähtien selvää, että halusin lähestyä tutkimaani ilmiötä laadullisen tutkimusmenetelmän kautta. Yleistämisen sijaan halusin kuvata ilmiötä mahdollisimman rikkaasti, säilyttäen haastateltavieni inhimillisen äänen. Tällaiseen tarkoitukseen laadullinen tutkimus soveltuu paremmin kuin määrällinen.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruu, analyysi, tulkinta ja raportointi kietoutuvat yhteen. Tutkimusprosessi ei aina ole pilkottavissa peräkkäisiin vaiheisiin, vaan tulkinta jakautuu koko prosessin ajalle. (Eskola & Suoranta 1998, 16.) Tämän huomasin myös omassa tutkimuksessani, jossa jokaisen haastattelun jälkeen ja varmasti myös niiden aikana tulkitsin vastauksia ja suhteutin niitä kokonaisuuteen. Tällaista voi tuskin sulkea pois, enkä koe että siitä olisi ollut mitään haittaa. Laadullisessa tutkimuksessa sallitaankin tietynlainen hypoteesittomuus. Se tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tuloksista ei ole ennakkoon lukkoonlyötyjä olettamuksia. Havaintomme ovat latautuneet aiemmilla kokemuksillamme, mutta nämä kokemukset eivät saa rajata tutkimusta,

tutkimuksen pitäisi voida yllättää tai opettaa tutkijaansa. (Eskola & Suoranta 1998, 19–20.) Itselläni oli runsaasti kokemuksia ja ennakkokäsityksiä tutkimastani aiheesta, mutta aineisto pääsi silti yllättämään minut. Haastatteluissa käsiteltiin aiheita joita en ollut osannut ennakoita, ja toisaalta haastateltavat vastasivat kysymyksiin toisella tapaa, kuin olin ennakkoon mahdollisesti odottanut. Mielestäni tämä kertoo juuri siitä, etten pakottanut aineistoa tai haastatteluja johonkin ennakkokäsitysteni mukaiseen muotoon, vaan annoin haastateltaville vapauden kertoa kokemuksistaan.

Käytän aineistoni analysoinnissa laadullisen analyysin teoriasidonnaista muotoa, jota toisinaan kutsutaan myös teoriaohjaavaksi. Siinä analyysin pohjalla on teoreettisia kytkentöjä, joiden tehtävänä on lähinnä toimia apuna analysoinnissa. Aikaisempi tieto vaikuttaa analyysiin, mutta teorian testaamisen sijaan halutaan aukoa uusia ajatusuria. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Valitsin tämän suuntauksen siksi, että koin Goffmanin dramaturgisen lähestymistavan istuvan hyvin aineiston kanssa yhteen. Lisäksi Hochschildin lentoemäntätutkimus oli hyvin yhtenevä oman työni kanssa. Kuitenkaan en suoraan lähtenyt testaamaan Goffmanin ajatuksia tai toistamaan Hochschildin tutkimusta toisessa kontekstissa, vaan annoin näiden sulautua yhteen oman aineistoni ja tulkintojeni kanssa siinä määrin, kuin se oli luontevaa. Analyysimetodikseni valikoitui sisällönanalyysi, sillä se tuntui soveltuvan tutkimustarkoituksiini parhaiten; sisällönanalyysissa etsitään tekstistä löytyviä merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104). Kiinnostukseni kohdistui nimenomaan tekstin merkityssisältöihin. Aineistosta tuntui löytyvän helposti tiettyjä toistuvia teemoja, jotka saisin jäsenneltyä sisällönanalyysin keinoin.

Sisällönanalyysilla pyritään tiivistämään ja selkiyttämään aineistoa menettämättä kuitenkin sen sisältämää informaatiota. Informaatioarvo päinvastoin lisääntyy, sillä analyysillä hajanaisuudesta muodostetaan selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus. Loogisen päättelyn sekä tulkinnan avulla aineisto ensin hajoitetaan, sitten käsitteellisestään ja lopuksi kootaan uudelleen, jolloin tutkittavasta ilmiöstä luodaan selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. Sisällönanalyysista voidaan puhua kahdessa erilaisessa merkityksessä. Toisaalta on sisällönerittely, jossa tekstien sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti ja toisaalta sisällönanalyysi, jossa kuvaus tapahtuu sanallisesti. Itse käytän nimenomaan laadullista sisällönanalyysia, jossa tilastollisen erittelyn sijaan keskitytään aineiston sanalliseen kuvaukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–108.) Sisällönanalyysin eri muodot eroavat toisistaan siinä, millainen painotus teorialla niissä on. Muodoltaan käyttämäni sisällönanalyysi on

teoriaohjaavaa⁶, jossa teoreettisia käsitteitä ei luoda aineistosta kuten aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa, vaan teoreettiset käsitteet ovat jo valmiina, ilmiöstä jo ennaltaan tiedettyinä (em. 117).

Sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, jossa aineisto ensin redusoidaan eli pelkistetään, sitten klusteroidaan eli ryhmitellään, ja lopuksi abstrahoidaan eli luodaan siitä teoreettisia käsitteitä tai liitetään se valmiisiin teoreettisiin käsitteisiin. Pelkistämisprosessissa aineistosta rajataan kaikki epäoleellinen pois, informaatio voidaan tiivistää tai pilkkoa osiin. Ennen varsinaista analyysia on määriteltävä analyysiyksikkö, joka voi olla sana tai lause tai, kuten omassa työssäni, ajatuskokonaisuus. Pelkistämävaihetta seuraa alkuperäisilmauksien klusterointi eli ryhmittely, jolloin niistä etsitään samankaltaisuuksia ja yhdistetään niitä luokiksi. Tässä vaiheessa aineisto tiivistyy, kun yksittäisiä tekijöitä yhdistetään yleisempiin käsitteisiin, ja tutkimuksen perusrakenne alkaa hahmottua. Klusterointivaihetta seuraa vielä viimeinen vaihe eli abstrahointi, jossa käsitteellistäminen etenee alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–117.)

Tämä viimeinen vaihe on se, jossa teoriaohjaava sisällönanalyysi poikkeaa aineistolähtöisestä. Aineistolähtöisessä analyysissa teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, kun teoriaohjaavassa muodossa ne tuodaan aineistoon valmiina, jo olevina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–117.) Omassa työssäni kunnioitan aineistoa ja sieltä löytyviä teemoja, mutta pidän silti mielessäni Goffmanin teatterimetaphoran. Tämä oli tausta-ajatuksenani jo, kun lähdin tekemään tutkielmaani, ja saatuani aineiston kokoon totesin sen hyväksi lähestymistavaksi. Aineistoni oli niin laaja ja teemojen määrä niin runsas, että katsoin sen tarkastelemisen tietyn teorian kautta tuovan siihen jäsenyneyttä.

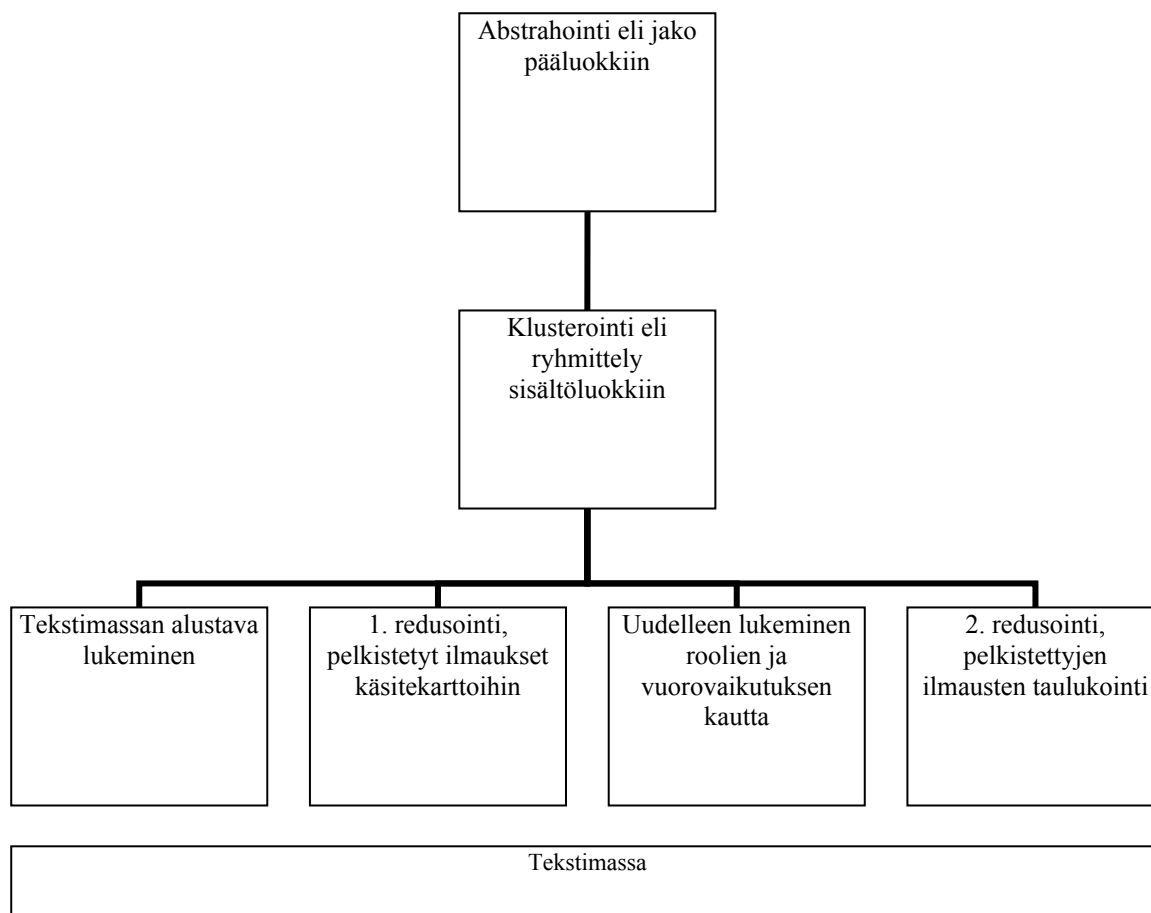
Sisällönanalyysi on saanut kritiikkiä keskeneräisyydestä. On sanottu, että toisinaan tutkija vain esittelee järjestetyn aineiston tuloksina (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Sisällönanalyysin on syytetty olevan usein raaka-analyysia, joka soveltuu lähinnä selvitysten tekemiseen. Sisällönanalyysin takana on tällöin analyysin ohuus, sillä pelkkä luokittelu ei vielä sovellu analyysiksi. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19.) Pertti Alasuutari on kuvannut

⁶ Teoriaohjaava on siinä mielessä hankala termi, että se implikoi hieman liian vahvan osan teorialle. Termi saa analyysin kuulostamaan siltä, kuin teoria ohjaisi päättelyä, vaikka Tuomen ja Sarajärven tulkinnassakin teoria liitetään analyysiin. Teoriasidonnainen, josta he ja myös Eskola (2010, 182) puhuvat yleisemmän laadullisen tutkimuksen yhteydessä, olisi parempi termi, mutta koska he käyttävät termiä ”ohjaava” sisällönanalyysin yhteydessä, käytän myös samaa termiä.

laadullisen tutkimuksen tekoa rinnastamalla sen salapoliisin työhön. Hän jakaa laadullisen analyysin kahteen vaiheeseen; havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen, jossa aineistoa tulee lukea rivien välistä. (Alasuutari 2001, 38–39.) On pidettävä mielessä myös tämä toinen vaihe, jottei analyysi jäisi vain aineiston tiivistämiseksi ja kuvailuksi. Moilanen ja Rähkä (2010, 46–47) mainitsevat juuri merkitysten piilevyyden tekevän niistä varteenotettavia tutkimuskohteita. Lisäksi merkitykset muodostavat merkitysrakenteita, jotka saattavat olla tiedostamattomia, vaikka varsinaiset merkitykset tiedostettaisiinkin. Nämä piilossa olevat merkitykset sekä merkitysrakenteet ovat se, mitä aineistosta täytyisi analyysillä saada eroteltua.

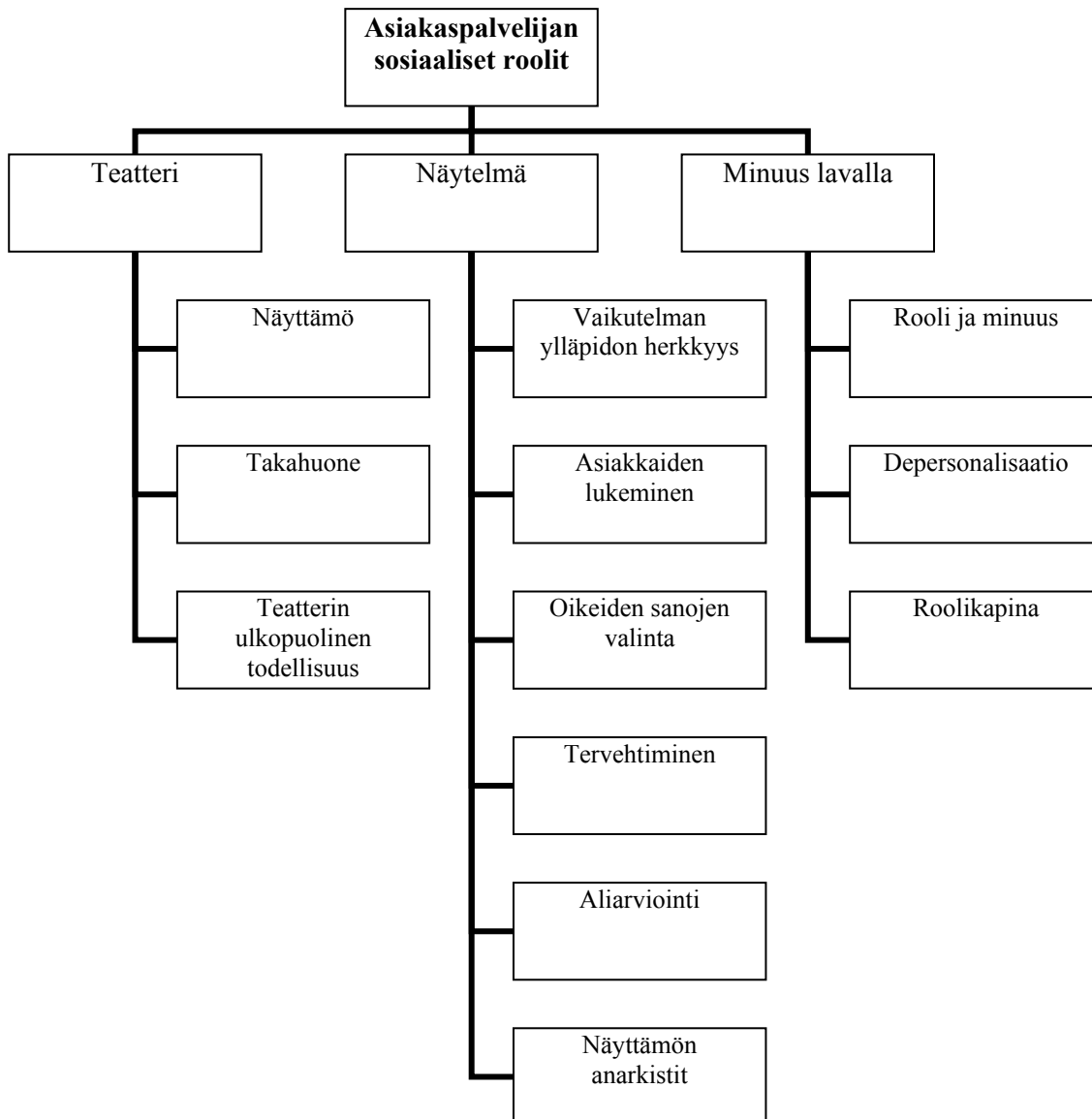
5.3 Analyysin vaiheet

Kuviossa 1 olen eritellyt aineiston käsittelyn vaiheet. Alun tekstimassasta päästiin lopulta sisällönanalyysin avulla vaiheittain abstrahointiin, eli aineiston jaotteluun pääluokkiin. Seuraavaksi avaan kuviota ja selitän kuinka tämä prosessi tapahtui vaihe vaiheelta.



Kuvio 1: Analyysin vaiheet.

Aineistoni kävi minulle prosessin aikana hyvin tutuksi, sillä tein itse kaikki haastattelut ja myös litteroin ne kokonaan. Kun olin saanut litteraation tehdyksi, 1) luin aineiston ensin lävitse ja 2) tämän jälkeen toisella lukukerralla alleviivasin mielenkiintoiset kohdat sekä tein huomautuksia marginaaleihin. Tällaiset mielenkiintoiset kohdat olivat niitä, joissa puhuttiin esimerkiksi rooleista, käyttäytymisestä työssä, erikoisista asiakaskohtauksista tai tunnekokemuksista. 3) Kokosin esille nousseita teemoja käsitekarttoihin, jotta aineiston kokonaisuus jäsenyisi. En mitenkään aktiivisesti etsinyt Goffmanin teatterimetaforaan sopivia ajatuskokonaisuuksia, vaan pyrin lukemaan aineistoa niin sanotusti avoimin mielin. Luin tässä vaiheessa aineiston useaan kertaan lävitse, sillä aineistosta löytyi hyvin runsaasti teemoja. Runsauden takia koin sen jäsentämisen rajatun perspektiivin kautta mielekkääksi. 4) Luin tekstin uudelleen pitäen mielessä nimenomaan roolit ja sosiaalisen vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa työskennellessä, ja alleviivasin näihin teemoihin liittyvät kohdat. 5) Kokosin yhteen ne ajatuskokonaisuudet jotka olivat kiinnittäneet huomioni ja 6) aloin etsiä niistä merkityskokonaisuuksia. Osa aineistosta tuntui sopivan erityisen hyvin teatterimetaforaan, joten käytin sitä löyhänä ohjenuorana aineistoa lukiessani. Toisaalta otin mukaan myös teemoja, jotka selkeästi toistuivat aineistossa. 7) Kokosin alkuperäiset ilmaukset taulukkoon yhdessä niiden pelkistettyjen ilmausten kanssa. 8) Tämän jälkeen ryhmittelin eli klusteroin nämä sisältöluokkiin löytämäni teemojen mukaisesti. 9) Lopulta abstrahoin sisältöluokat kolmeksi pääluokaksi. Kaiken kaikkiaan aineistosta muodostui kolme pääluokkaa ja kaksitoista sisältöluokkaa. Nämä ovat kuvattuna kuviossa 2.



Kuvio 2: Analyysin rakenne.

Katsoisin, että analyysin rakenne eli jako pääluokkiin (teatteri, näytelmä ja minuus lavalla) pohjaa Goffmanin teoriaan, mutta se, mistä niissä puhutaan eli sisältöluokat, kumpuavat aineistosta. Esimerkiksi tervehtiminen, asiakkaiden lukeminen ja roolikapina tulivat aineistosta esille ilman minkäänlaista ennakkoajatusta tällaisten sisältöjen olemassaolosta. Näin analyysini voisi sanoa olevan oman aineistoni ja Goffmanin teatterimetaforan vuoropuhelua, jossa kummatkin täydentävät toisiaan, eli teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Siinä yhdistyvät empiirinen aineisto sekä teoria, joiden rajapinta on abstraktiossa. Tämä raja sijoittuu kolmen pääluokan ja sisältöluokkien väliin.

6. Analyysin tulokset

Analyysini on kolmiportainen, olen muodostanut tutkimuskohteesta eli asiakaspalvelijoiden sosiaalisista rooleista kolme pääluokkaa ja näihin sisältyvät sisältöluokat. Aihe liikkuu ikään kuin etäältä lähemmäs, lähtien työn ja työtilojen yleisestä kuvauksesta ”teatteri” –pääluokassa ja siirtyen tästä vuorovaikutustapahtumien tasolle ”näytelmä” –pääluokassa. Lopulta katse suunnataan yksilötasolle, kun ”minuus lavalla” –pääluokassa käsitellään yksilöiden kokemuksia omasta työminuudestaan ja sen suhteesta arjen minuuteen tai rooleihin. Teatteri kertoo niistä puitteista, joissa asiakaspalvelijoiden sosiaaliset roolit toteutuvat. Se kuvastaa niitä resursseja, joita asiakaspalvelijoilla on ympärillään roolinsa toteuttamiseksi ja sitä, kuinka näytelmän rajat piirtyvät konkreettisesti siirryttäessä näyttämöltä sen takatiloihin ja yhä etäämmälle. Näytelmä taas kuvastaa sitä, mitä näyttämöllä tapahtuu. Siinä tarkastellaan sitä, mitä rooli vaatii esittäjältään, odotuksia tätä kohtaan ja kuinka asiakaspalvelijan rooli suhteutuu vastapuolen rooliin. Tarkastelun kohteena ovat sekä ne kompetenssit, joita asiakaspalvelijan rooli vaatii, että erityisen vaativat tilanteet, jolloin roolin ylläpitäminen vaatii enemmän työtä. Viimeisessä, minuutta käsittelevässä kappaleessa tarkastelen sitä, kuinka asiakaspalvelijat puhuvat asiakaspalvelijaroolinsa ja niin sanotun arkiminuutensa välisistä suhteista. Lisäksi tarkastelen sitä, kuinka palvelutilanteet saattavat uhata asiakaspalvelijan minuutta ja kuinka sitä tällöin voidaan suojata rikkomalla roolinmukaista käytöstä.

6.1 Teatteri

Ensimmäinen erittelemäni pääluokka on ”teatteri”. Siihen kuuluvat se tila, jossa asiakaspalvelun näytelmä toteutetaan sekä siihen liittyvät rajapinnat. Se sisältää kolme sisältöluokkaa: näyttämön, takahuoneen sekä teatterin ulkopuolisen todellisuuden. Ensin kuvaan näyttämön eli sen tilan, jossa asiakaspalvelija toimii, sekä siihen sisältyvät julkisivut. Toiseksi kuvaan takahuonetta, joka on rajapinta erilaisten roolien esittämisen välissä. Kolmanneksi tarkastelen vielä sitä, kuinka työ peilautuu suhteessa vapaa-aikaan.

Likkojenki kans ollaan joskus puhuttu että me ollaan niinkun, me ollaan niinkun jossain teatterissa. Että me ollaan kokoajan, koko ajan meitä tuijotetaan, peilin kautta näkee jotain, et voi ilmehtiä mitenkään sillai että joku vois käsittää sen väärin, tai nauraa oikeestaan sillai että joku vois käsittää sen väärin [...] ja jos vaikka työkavereiden kanssa puhuu tai kenen tahansa

kanssa, niin koko ajan pitää ajatella sitä että joku muu on korviensa kanssa siinä. [...] Niinku teatteriahan se on että se, se semmonen tietysti sillai luontevasti täytyy olla mutta että, ei ihan oma ittensä kuitenkaan. H8N

Tämä haastateltuni puheenvuoro tiivistää mainiosti sen itsen tarkkailun ja virheettömyyden vaatimuksen, jota työaikana asiakaspalvelijalta odotetaan. Hän oli sattumalta itse verrannut työnsä tekemistä teatteriin, mikä meni täysin yksiin oman näkemykseni kanssa. Roolin täytyy sujua luontevasti, vaikkei siinä olisikaan ihan omana itsenään. Tämän luontevuuden täytyy myös jatkua katkeamattomasti, sillä asiakkaat kuulevat asioita vaikkei näiden kanssa aktiivisesti olisikaan puheissa. Työ on teatteria ja yleisö on huomioitava koko ajan.

6.1.1 Näyttämö

Sisältöluokka ”näyttämö” pitää sisällään ilmauksia, joissa kuvataan sitä tilaa, missä asiakaspalvelija toimii työskennellessään. Se on se konteksti, jossa toiminta tapahtuu. Goffmanilaisen teatterimetaphoran mukaisesti asiakaspalvelijan työtilan voi mieltää näyttämöksi, jolle tämä astuu mennessään töihin. Rooliin astutaan heti kun tullaan työpaikalle ja siirtymä roolista toiseen käy luonnostaan.

Et se jotenkin vaan tosiaan vähän sillai, sen työpaikan oven aukasee niin sitä on sitten se myyjä sen jälkeen [...] että tulee ne tavallaan sellaiset tietyt maneeritkin mitä aina myyjillä on ”hyvää päivää” ja ”voinko auttaa” ja alkaa lateleen niitä juttuja. H12N

Ehkä siihen tottuu jotenkin, siihen astuu siihen rooliinsa sitten aina kun tulee siihen tilaan. Että siellä on niinkun muita ihmisiä ja se käy sit jo aika luontevasti. H8N

Kaupankäyntitilan voi mieltää Goffmanin (1971, 32–37) esittelemän julkisivujen käsitteen kautta, siinä toistuvat tietyt arkkitehtoniset yhtäläisyydet jotka toimivat tilanteen määrittäjinä ja luovat puitteet kanssakäymiselle. Asiakaspalvelussa lavasteina toimii myymälä, joka on ympäristönä omanlaisensa. Ympäristö myös määrittää sosiaalisia rooleja ja paitsi asiakaspalvelijoiden, myös asiakkaiden odotetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla. Tämä helpottaa kanssakäymistä, sillä osapuolille on valmiina tietyt odotukset ja käyttäytymismallit.

Ja sit se että en mä tiedä onks se mikään mun oman itsen ympäristö edes se semmonen että mä oon jossain kaupassa hyllyjen välissä niinku purkamassa sataa ämpäriä jostakin rullakosta

tai jotain tämmöstä, niin ettei se, se ei oo niinkun semmonen kotoisa ympäristö varmasti kenellekään. Et tavallaan mä luulen että asiakas on niinkun aina jossain roolissa. H15N

Kaupankäynnin lavasteet ovat siinä mielessä tyypilliset, että ne pysyvät paikoillaan, joten kaikkien osapuolten on siirryttävä fyysisesti paikalle toteuttaakseen näytelmän. Rajat ovat hyvin selkeät, mikä kuvastuu myöhemmin takahuonetta käsittelevässä kappaleessa. Lavasteisiin liitetyt merkitykset vaihtelevat, eri kaupoilla on eri statukset. Paitsi kaupan status myös saman kaupan eri tehtävät vaikuttavat siihen, miten asiakaspalvelijoihin suhtaudutaan. Lavasteet ja niiden rooliin mukanaan tuomat vivahteet vaihtelevat paitsi eri työpaikkojen välillä myös saman työpaikan sisällä. Hochschildin tutkimuksessa eri lentoyhtiöt liittivät imagoonsa erilaisia mielikuvia ja palkkasivat niitä vastaavia työntekijöitä. Toiset halusivat korostaa innostunutta ilmapiiriä siinä missä toiset toivat esille hienostuneisuutta ja yläluokkaisuutta. (Hochschild 2003, 97.) Millsin mukaan suhde asiakkaisiin on suurimpia muutoksia mitä myyjien työssä on tapahtunut kaupungistumisen ja suurten ostoskeskusten tulon myötä. Myyjä saattaa omaksua asiakkaidensa arvokkuudesta (prestige) osan itselleen sekä samastua liikkeeseen tai sen omistajaan positiivisella tavalla. Tällainen arvon lainaaminen kuitenkin epäonnistuu usein suurten kaupunkien myymälöissä, joissa asiakkaat ovat pääasiassa tuntemattomia, eikä suuren urbaanin massan palveleminen helposti johda palkitsevaan samastumiseen. (Mills 1974, 172–174.)

Se on ikävä kyllä se mikä niinkun, mistä paljon puhutaankin että sillä työpaikalla, sil on usein se status kuitenkin. Et puhutaan aina et, no pahinta on jäädä Siwan kassalle. Sit taas puhutaan Stockmannin myyjistä. Siin on niinkun se erottelu niin selkeä. Mutta loppujen lopukshan se on periaatteessa samaa työtä, siis pohjimmiltansa. Mutta se paikka erottelee sitä niin paljon. H23N

Itte on niin vuorotellen osastolla ja kassalla, niin se on aina niin, osastolla ollessa ihmiset tulee aina kysyyn sulta neuvoo kokoajan ja tällai näin, mutta sit kun sä oot kassalla niin sä et tiä yhtään mistään mitään ja tällai, niin sit se tuntuu että monet ihmiset pitää että jos sä oot kassalla niin ne pitää sua alempiarvoisena että ne kättelee sua nenänvarttaan pitkin. H18M

Aineistostani nousi hyvin selkeästi esille ulkoisen olemuksen merkitys asiakaspalvelutyössä. Asiakaspalvelijoihin kohdistuu odotuksia ulkonäön suhteen eli henkilökohtaisen julkisivun tulee olla huoliteltu ja kunnossa. Osa näistä odotuksista on implisiittisiä ja yleistä tietoa, osa suoraan työvaatteiden kautta annettuja. Myös Goffman mainitsi julkisivuista puhuessaan henkilökohtaisen julkisivun, eli sen miltä henkilö vaikuttaa ulkonäkönsä ja esiintymistapansa perusteella (Goffman 1971, 31–35). Hochschildin tutkimilla lentoemännillä ulkonäön merkitys oli viety äärimilleen. Paitsi että yhtiöt valitsivat tietynolaisia henkilöitä täydentämään imagoaan, kohtasivat työntekijät myöhemmin työskennellessään hyvinkin tiukkaa ulkonäkönsä tarkkailua. Säännöllisten punnitusten

lisäksi eri lentoyhtiöt saattoivat esimerkiksi velvoittaa työntekijänsä pitämään korsettia tai määrittää mikä on sallittu hiusten pituus tai sopiva luomivärin sävy. Eräässä lentoyhtiössä oli vielä kirjan ilmestymisen aikaan (1983) käytössä säännölliset reidenmittaukset. (Hochschild 2003, 102–103.) Omassa aineistossani ei mitään näin äärimmäistä esiintynyt, mutta ulkonäkö toistui monen haastateltavan puheissa. Asiakaspalvelijoiden tuli huolehtia siististä olemuksesta ja sopivasta vaateuksesta. Vaatekaupassa työskentelevät asiakaspalvelijat toimivat ikään kuin kävelevinä mainoksina tai mallinukkeina edustamansa firman tuotteille, jolloin ulkonäköön tuli kiinnittää huomiota myös sen kannalta.

Meille annetaan aina ne työvaatteet, mitä meidän periaatteessa pitäis käyttää mut ei niitä oikein käytetä, mut kuitenkin, niinkun pitää aina olla silleen siististi pukeutunut ja muutenkin silleen siis siistiltä näyttää ja sitten tietysti niinkun olla silleen tosi innostunut ja iloinen ja semmonen aina. Että kyl se on jos on vähän huono päivä, on jotain niinkun, jotain henkilökohtaista mikä vaikka painaa niin kyllä siinä sitten on semmonen tietty semmonen maski minkä vetää päälle, kun menee töihin, väkisin. H17N

Vaatteisiin saattaa liittyä myös suurempaa merkitystä kuin vain siistiyden vaikutelman ylläpitoa. Eri työvaatteet kantavat eri merkityksiä ja vaikuttavat muiden ihmisten tapaan suhtautua kantajaansa, mikä kävi hyvin ilmi sekä järjestysmiehen että kaupan kassan töitä tekevän haastatellun pohdinnasta liittyen työasuhiinsa.

V: Vaikka mulla on siis ihan täysin eri persoona sanotaanko näin, järkkärinhommissa, kun mitä mulla on... mulla kohoo se auktoriteetti sinne kahen metrin korkeuteen. Ei mulla mun normivaatteissa oo sitä auktoriteettia samalla lailla.

H: Niin se on se univormu se

V: Joo ja kaikki työvarusteet. Samalla lailla huomaa ei mulla [kaupan nimi] kassalla oo minkäänlaista auktoriteettia mikä ärsyttää suuresti. Jos mulla olis se lätkä tossa rinnassa niin kyllä ne sit ne mukulat tottelis mutta kun ei. H4N

Asiakaspalvelijan rooliin kuuluu kuitenkin ennen kaikkea olla ystävällinen. Kyse on Goffmanin mainitsemasta esiintymistavasta, tiettyjä rooleja kuuluu esittää tietyllä tavalla, niihin kuuluu tietynlainen käytös. (Goffman, 1961, 85; 1971, 31–35.) Esiintymistapa onkin hyvin olennainen osa asiakaspalvelijan työtä, ja osa asiakaspalvelijan ”asua” on luonteva hymy ja ystävällinen käytös.

Täytyy olla positiivinen ja hymyillä (nauraen). Tota hymyä mä oon yrittänyt ehkä kehittääkin siinä, että mä saisin semmoisen luontevan hymyn. H7N

Näyttämö on siis se konteksti, jossa asiakaspalvelu tapahtuu, se paikka jossa asiakaspalvelija suorittaa roolinsa. Myös muilla näyttämöllä olijoilla voi ajatella olevan roolinsa, asiakkaat ovat

asiakaspalvelijoiden vastaanäyttelijöitä. Tila määrittää käyttäytymistä niin, että osa haastatelluista sanoi työroolinsa menevän päälle ikään kuin automaattisesti heidän astuessaan työtilaan. Erilaiset lavasteet luovat erilaista tunnelmaa, eri kaappoihin liitetään erilaisia attribuutteja, vaikka työntekijöiden roolit eivät näiden välillä juuri eroaisikaan. Myös eri työtehtävät saman työpaikan sisällä saattavat herättää asiakkaissa erilaisia reaktioita. Henkilökohtainen julkisivu on hyvin tärkeä asiakastyössä, ja siitä puhuivatkin monet haastateltuni, on tärkeää olla huoliteltu ja siisti. Asiakaspalvelija edustaa yritystä, joten negatiiviset ominaisuudet eivät ole kaivattuja.

6.1.2 Takahuone

Sisältöluokka ”takahuone” on koostettu ilmauksista, joissa kerrotaan takahuoneen tai taukotilojen merkityksistä ja suhteesta itse työtilaan. Hyvin selkeä tapa hahmottaa näyttämön eroa muuhun todellisuuteen on tarkastella eroa näyttämön ja takahuoneen välillä. Se, mitä ei voi asiakkaiden edessä tuoda julki, purkautuu yleensä vain henkilökunnalle varatuissa näyttämön takatiloissa. Raja julkisen kaupankäyntitilan ja vain asiakaspalvelijoille varatun takatilan välillä on myös se raja, jossa asiakaspalvelijan roolin voi karistaa. Kyseessä on hyvin konkreettinen tapa erotella sitä, mikä kuuluu asiakaspalvelijan rooliin ja mikä ei.

En mä oo oma itteni, mä oon se asiakaspalvelija kun mä oon töissä. Että heti kun mä menen taukokuoneen puolelle niin mä olen ihan toinen ihminen. Että sitten kun mä olen myymälän puolella, niin sit mä oon se myymälähenkilö. H3N

Mutta missään nimessä en sä et siinä kassalla saa [näyttää negatiivisia tunteita], että se ei oo ees vaihtoehto, että se on vaan nieltävä sitten ja käydä oven takana vähän huilaamassa. H6N

Viimeinen katkelma kuvaa hyvin sitä, kuinka asiakaspalvelija siirtää rooliin kuulumattomat tunteensa sivuun kunnes on alueella jossa ne on sallittua näyttää. Näyttämölle tai asiakaspalvelijan rooliin tällaiset tunteenpurkaukset eivät sovi, olivat ne sitten muuten tilanteeseen sopivia tai eivät. Hochschild mainitsi tunnesääntöjen yhteydessä, että muut voivat muistuttaa meitä niiden olemassaolosta jos poikkeamme niistä, sillä olemme selontekovelvollisia tunneilmaisustamme. Tällaisella muistuttamisella ilmaistaan ettei tunneilmaisuus ole kohdillaan, ja siihen tulee kiinnittää huomiota sekä korjaavia toimenpiteitä. (Hochschild 2003, 58.) Eräs haastattelemani myyjä mainitsi mieleensä jääneen tilanteen, jossa hän ei kyennyt pitämään asiakaspalvelijan rooliaan kasassa, vaan

alkoi itkeä myymälän puolella. Hänen työtoverinsa reagoi tilanteeseen muistuttamalla häntä roolinmukaisesta käytöksestä.

Alussa oli joku... mä muistan ne pari hirveetä juttua mitkä ei liittynyt muhun itteeni sinänsä, niin mä aloin itkeen, ja sit just niinkun mun työkaveri oli että ”*mee nyt tauolle, että älä nyt siinä asiakkaiden edessä itke*” [...] En, en nyt en siis sillai vuolaasti että olis kyyneleet valunu ja... että en täysin estoitta mutta siis kumminkin nyt niinkun en saanut pidettyä sisälläni.
H13N

Goffmanilaisen dramaturgisen lähestymistavan kautta katsoen kyseisessä tilanteessa henkilökohtaiseen julkisivuun liittyvä esiintymistapa epäonnistui. Asiakaspalvelija ei tuo työskennellessään esille paitsi omia arvojaan tai ihanteitaan, vaan edustaa aina myös työnantajaansa. Hän ei ole läsnä vain omana itsenään, vaan myös yrityksen kasvoina. Tällöin hänelle lankeaa eräänlainen kaksoisedustuksen vaatimus, jossa hän kantaa kaksia kasvoja. (Goffman 1971, 50–53.) Yleisemminkin haastatteluissa mainittiin, etteivät negatiiviset tunteet kuulu asiakastilanteeseen. Positiiviset tunteet saa näyttää, negatiivisia ei. Tunteiden vapaamman esittämisen lisäksi yksi takahuoneen puheenaiheista on asiakastilanteet, ja monissa haastatteluissa mainittiinkin vertaistuen olevan hyvin tärkeää. Taukokuoneessa voidaan kertoa päivän tapahtumista ja myös jakaa tietoa vastaanäyttelijöistä.

No mun mielestä se on tärkeää että just että jos on joku semmonen asiakas, joka on aina vaikee, niin sit sen pystyy sanomaan muillekin, ja sit taas et jonkun kanssa jos menee hyvin niin, siel oikeesti pyörii aikalailla samat asiakkaat. Sillai, [kaupannimi] verrattuna sen piiri on aika pieni, niin tota se että jos joku on hyvä asiakas niin, niin sitten jos pystyy edesauttamaan sitä että se saa hyvää palveluu muiltakin niin sit sitä tietoo jakaa. Ja sit muut osaa kans varautuu siihen, jos joku on ain heränny vääräl jalal. H20M

Keskustelut työtovereiden kanssa mainittiin positiivisina asioina, sillä heiltä sai tukea hankalien tilanteiden jälkeen, sekä mahdollisesti vinkkejä kuinka toimia vastaavassa tilanteessa tulevaisuudessa. Asia joka ei kuulu näyttämölle, on asiakaspalvelijan oma henkilökohtainen elämä, ellei asiakas siitä erikseen kysy. Siinä missä asiakas voi kertoa hyvinkin henkilökohtaisia asioita itsestään, asiakaspalvelija ei yleensä avaa omaa työn ulkopuolista todellisuuttaan asiakkaille. Jotkut haastateltavani kertoivat töiden lomassa kuulevansa asiakkailta hyvinkin henkilökohtaisia kuulumisia. Omista asioistaan jotkut sen sijaan sanoivat valikoivansa osasia tai jättävänsä tietoisesti mainitsematta tiettyjä puolia.

Ehkä enemmän on silleen aika neutraali. Ettei hirveesti omista tekemisistään yleensäkään kerro. Ja jos kertoo, niin tiettyjä paloja. H12N

Kyl se työrooli tavallaan luonnistuu, ainoon mikä on silleen vähän hankala, [...] mä siis mä seurustelen naisen kanssa ja me on oltu nyt kaks ja puol vuotta yhdessä, ja näin, asutaan yhdessä ja muuta, niin sit tavallaan kun joku kyselee jotain esimerkiksi mun poikaystävästä tai että seurustelenko mä tai tällastä näin, niin sit niinkun, se on vähän sellanen asia mitä mä en tietenkään haluaiskaan levitellä ettei mun mielest se ei kuulu kaikille, mutta tota se on aina välillä silleen et meinaa välillä vähän lipsahtaa. Et nyt ”*mun tyttöystävä sano*” niin sit täytyy yrittää miettiä et miten sen nyt silleen kiertäis, että ei nyt suoranaisesti väitä että mä seurustelen miehen kanssa. H22N

Takahuoneen ja myyntitilan välinen raja on hyvin selkeä ja fyysinen raja eri roolien välillä. Haastatteluissa tämä ilmeni etenkin puhuttaessa tunneilmaisusta, takahuoneen yhteydessä mainittiin kuinka siellä voi näyttää tunteita joita asiakkaiden edessä ei voi. Toisaalta, jos asiakkaiden edessä tunteet meinasivat päästä valloilleen, niitä paettiin purkamaan takahuoneeseen, jotta asiakkaat eivät näkisi tunneilmaisua joka ei heidän silmilleen kuulu. Takahuoneessa myös tarjottiin vertaistukea ja neuvoja kuinka asiakastilanteissa voisi toimia.

6.1.3 Teatterin ulkopuolinen todellisuus

Työroolin voi myös rinnastaa siihen, miten se eroaa vapaa-ajan roolista. Tällaisista ilmauksista ryhmittelin sisältöluokan ”teatterin ulkopuolinen todellisuus”. Monet haastateltavat puhuivat siitä, kuinka he ovat vapaa-ajalla rennompia eikä esimerkiksi sanavalintoja tarvitse miettiä niin tarkkaan kuin töissä. Myöskään työrooliin kuuluvat ulkonäköedellytykset eivät päde vapaa-ajalla. Vapaa-aika käytännössä eroaa työajasta siinä, ettei omaa käytöstä tai olemusta säädellä eksplisiittisesti mistään ulkopuolelta.

Töissä mä oon kohtuullisen korrekti ihminen, taas vapaa-ajalla mä oon vaan sitten oma itteni, siis sillä lailla että en mä... pidän hyvinkin mielellään siis erillään niinkun työn ja oman vapaa-aikani. Että mä nyt oon ollut ikäni tällainen raggari, mä oon vapaa-ajalla raggari enkä mä voi sille mitään, että mä oon sellainen raggari vapaa-ajalla ja töissä mä oon sitten vaan niinkun töissä, että se on niinkun kaks ihan täysin eri, eri ihmistä. H16M

Joidenkin haastateltujen puheista välittyi, kuinka vuorovaikutuksesta ja sosiaalisuudesta täytyvä työpäivä vaatii vastapainokseen aikaa vain itselle. Työ on sosiaalisesti kuormittavaa, joten vapaa-ajalta kaivataan hiljaisuutta ja omaa rauhaa. O’Connor ja Rosenblood (1996, 153) ovat esittäneet näkemyksen, jonka mukaan ihmisten affiliaatio eli tarve sosiaaliselle kontaktille tai yhteenkuuluvuudelle noudattaa homeostasian periaatteita. He uskovat, että sosiaalisen kontaktin

määrä pyritään pitämään sopivalla tasolla. Tällöin kohdatessaan optimitasoa enemmän sosiaalisia kontakteja henkilö hakeutuu yksinäisyyteen tasapainottaakseen tilanteen. Brotheridge (2001, 18) huomauttaa, ettei pelkästään asiakaskontaktien määrä selitä väsymyksen määrää, vaan myös niiden laatu.

Sit sellasen työpäivän jälkeen että jos tuntuu että nyt mä oon joutunut ihan liikaa tasapainoileen, niin sit tosiaan tulee se, että mä en halua nähdä enää yhtäkään ihmistä tänään enkä huomenna enkä koko ens vuonna. (nauraen) H21N

Kun työ on täynnä sosiaalisuutta, haetaan vapaa-ajalta sille vastapainoa. Harrastukset voivat olla väylä tähän. Eräs haastateltavani kertoi viihtyvänsä taideporukassaan, sillä heidän kanssaan ei tarvitse ”vetää roolia”. Toinen haastateltavani puhui siitä, kuinka ei pitkän työpäivän jälkeen enää halua puhua kenellekään tai olla antamassa kenellekään mitään, sillä se on hänen omaa aikaansa. Koska työ on täynnä puhetta ja palvelua, hän kaippaa vapaa-ajaltaan hiljaisuutta. Toisinaan työssä ollessa saattaa syntyä tilanne, jossa työn ulkopuolinen todellisuus ja työ kohtaavat. Eräs haastateltava kuvasi kuinka hankalaa on löytää sopivaa roolia, jos palveltavaksi tulee joku puolittu.

Jos tulee joku oma puolittu, tai tavallaan tuttu palveltavaksi, niin silloin se muuttuu, silloin se on vaikeaa. [...] Silloin on tosi hankala löytää se, että mitä sä tavallaan oot siinä. Koska jos on puolittu esimerkiksi, niin et sä tiedä haluaako se että sä kohtelet sitä kun puolittutua vai haluaako se että sä kohtelet sitä niinkun asiakasta. [...] Jos siinä on muita sun asiakkaita, niin mitä se on mitä sun täytyy silloin olla sille sun tutulle koska et sä voi niinkun kääntää päätä sille sun kaverin suuntaan ja olla kaveri ja kääntää asiakkaaseen päin ja olla sit se myyjä. Et se on hirveän vaikea tilanne mutta kaverit toki ymmärtää, mut sit ne puolittut on vaikeita. H9N

Tilanteessa on valittava kahden roolin välillä, joista toinen (arkirooli) on ristiriidassa lavasteiden, ja toinen (työrooli) vastapuolen roolin kanssa. Lisäksi on huomioitava muut läsnäolijat, jotka ovat asiakkaan roolissa ja odottavat asiakaspalvelijalta tietynlaista käytöstä. Kuvaus oli yksittäinen aineistossa, muut eivät puhuneet todellisuuden ja työn yhteentörmäyksestä. Se on kuitenkin varsin valottava sen suhteen, kuinka päällekkäiset roolit kontrastoivat toisiaan. Asiaa voi myös lähestyä Goffmanin esittelemän katsojakuntaerottelun kautta. Hänen mukaansa katsojakuntaerottelu on osa roolierottelua, se sallii yksilön omata toisilleen vastakkaisia ominaisuuksia, sillä eri rooleilla on eri yleisöt. Goffman tarjoaa esimerkin kirurgista, joka ei tuo kirurginvälineitään keittiöönsä, eikä vaimoan leikkauspöydälle. Hän saattaa kuitenkin joutua tilanteeseen, jossa sukulaista on kohdeltava paitsi sukulaisena myös ruumiina jota leikata. Tällöin herää edellä kuvatun kaltainen roolikonflikti. (Goffman 1961, 91.)

Arkimaailman ja työtodellisuuden suurin ero haastatelluille oli tietynlainen rentous ja se, ettei sanavalintojaan tarvinnut harkita niin paljon. Tunneilmaisu oli vapaampaa, omalla ajallaan saa olla ”särmikkäämpi” eikä jokaista vaatteen ryppyä tarvitse piilotella. Sosiaalinen työ myös aiheutti osalla sen, että he kaipasivat hiljaisuutta ja omaa rauhaa työpäivän jälkeen. Kun arkielämä tunkeutui erään haastateltavani työympäristöön, oli hänen hankalaa päättää millainen hänen tulisi tilanteessa olla, eli mitä roolia hänen tulisi tilanteessa esittää. Arkimaailma ja työmaailma pysyvät normaalisti erillään, jolloin roolien väliset erot eivät häiritse kumpaakaan roolisuoritusta.

6.2 Näytelmä

Toinen erottamani pääluokka on ”näytelmä”, jossa käsittelen niitä teemoja, jotka sisältyvät itse työn tekemiseen asiakkaiden parissa. Siinä, missä teatteri kuvasi toimintaympäristöä ja sen vaatimuksia, kertoo näytelmä toiminnasta tässä ympäristössä. Se pitää sisällään kuusi sisältöluokkaa; vaikutelman ylläpidon herkkyiden, asiakkaiden lukemisen, oikeiden sanojen valinnan, tervehtimisen, aliarvioinnin sekä näyttämön anarkistit, joka kertoo asiakkaiden ei-toivottavasta käytöksestä. Näytelmä saattaa tämän jaon valossa vaikuttaa turhankin negatiiviselta, mutta olen tietoisesti valinnut tarkasteltavakseni tilanteita, jotka ovat sosiaalipsykologisessa mielessä kiinnostavia. Niihin sisältyy vallan ja puhumattomuuden aspekteja, jotka kertovat roolin rajoista mielestäni enemmän kuin harmonian sävyttämät asiakaskohtaukset. Ensimmäiset kolme sisältöluokkaa liittyvät asiakaspalvelijoiden työsuorituksiin ja taitoihin, seuraavat kolme asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän käyttökseen. Huomion kohteeksi olen nostanut erityisesti haastavat asiakastilanteet, sillä niissä rooliin kuuluvat rajat sekä kanssakäynnin piilevät säännöt piirtyvät erityisen hyvin esille. Goffmanin mukaan käytössäännöt eivät ohjaa toimintaa siksi, että ne olisivat mukavia tai tehokkaita, vaan siksi että ne ovat soveliaita ja oikeudenmukaisia. Säännöt johtavat käytöksen yhdenmukaistumiseen ja kaavoittumiseen, mikä on tärkeää ihmissuhteiden säännönmukaisuudelle. Käytössäännöt voivat olla joko velvollisuuksia tai odotuksia. (Goffman 1967, 48–49.) Käytöskaavat jotka vallitsevat asiakaspalvelutilanteissa ovat kovinkin säännönmukaisia. Kohtaukset myymälöissä sujuvat kutakuinkin samoilla raiteilla, jopa niin että vuorosanat toistuvat kaupasta toiseen. Kukapa ei olisi joskus kuullut tai osallistunut vastinpariin: ”voisinko olla avuksi” ”ei kiitos, minä vain katselen”. Asiakaspalvelijan käytössäännöt pohjautuvat velvollisuuksiin, työnantaja velvoittaa työntekijänsä toimimaan tietyllä tavalla. Asiakas on enemmän sosiaalisten odotusten varassa, hänen roolinsa ei sisällä suoranaisia velvoitteita. Näin jo

lähtökohta vuorovaikutukselle on ikään kuin epätasapainossa, sillä osallistujat lähestyvät sitä eri suunnista.

6.2.1 Vaikutelman ylläpidon herkkyys

Sisältöluokka ”vaikutelman ylläpidon herkkyys” koostuu niistä ilmauksista, joissa haastateltavat puhuivat vuorovaikutuksen ja työssä luotavien vaikutelmien herkkyydestä tai hienovaraisuudesta. Goffmanin mainitsi sosiaalisten tilanteiden olevan siinä mielessä vaarallisia, että niissä saattaa tulla ilmi jotain ei-toivottua informaatiota, eikä itsen esittäminen halutussa valossa aina onnistu. Vuorovaikutusrituaalein on tarkoitus ylläpitää järjestystä muiden kanssa ollessa ja huolehtia siitä, että esitys ja status vastaavat toisiaan. Esimerkiksi kehon haavoittuvuus ja erilaiset sattumanvaraisuudet saattavat kuitenkin vaarantaa kasvot. (Goffman 1967, 169.) Yksilön ilmaistessa joitain ihannearvoja, on tärkeää, ettei ilmaista mitään, mikä olisi niiden kanssa ristiriidassa. Ennen esitystä on korjattava kaikki virheet ja erehdykset sekä salattava kaikki merkit paitsi niistä, myös niiden korjaamisesta. (Goffman 1971, 50–53.)

Ja just on semmonen mikä mulla on, että mä saatan huokasta. Se on niinkun semmonen [...] mitä mä inhoan niinkun kaikista eniten, se on niinkun musta... Sitten kun mä oon huokassu niin voi luoja! Että sekin on niinkun sillai että just sillon kun on väsynyt niin ei se välttämättä oo tarkotettu sille asiakkaalle että vaan on väsynyt, niin se on kauheen noloa. [...] että on sekin jos asiakas tulee kysymään että onks teillä... (huokaisee) niin sitte, ja sä et saa sitä takaisin enää! Ja sitten vielä monta kertaa tuntuu että se on vielä pahempi jos mä meen ääneen pahottelemaan, Että sitten mä aina toivon että jos ei se niinkun hoksannu, että mä yritän niinkun paikata jollain muulla lailla, mutta niin tota, se on niinkun semmonen että siinä pitäis vaan suu supussa. H6N

Asiakaspalvelutilanne on hyvin herkkä, sillä asiakaspalveluammattiin sisältyy oletus, että asiakaspalvelija pitää työstään ja hänen odotetaan olevan jatkuvasti iloinen, pirteä sekä kiinnostunut työstään ja asiakkaistaan. Hochschild totesi tutkimuksessaan, että lentoemännän työhön kuuluu näyttää siltä kuin rakastaisi työtään ja tämän saavuttamista helpottaa, jos todella yrittää pitää työstään. Hymy on osa lentoemännän työtä ja sen on vaikutettava vaivattomalta. Ärsyyntymisen ja väsymyksen tunteet on peitettävä, jotteivät ne häiritsisi asiakkaita. (Hochschild 2003, 3–8.) Illusion särkyminen saattaa aiheuttaa asiakaspalvelijassa noloutta ja kasvojen menetystä (vrt. Goffman 1967, 169) johtuen kykenemättömyydestä ylläpitää odotettua sosiaalista roolia ja sen mukaista toimintaa. Macdonald ja Sirianni vertaavat asiakaspalvelijaa tehtaassa työskentelevään henkilöön. Siinä missä tehdastyöläinen saa vapaasti inhota työtään, asiakaspalvelijan on vähintään

esiinnyttävä kuin pitäisi siitä. Mieluummin hänen on lisäksi tuotava koko minuutensa työhön, pidettävä siitä ja aidosti välitettävä vuorovaikutuskumppaneistaan. (Macdonald & Sirianni 1996, 3–4.) Haukottelu myymälässä ei siis sovi innostuneen ja työtään rakastavan asiakaspalvelijan roolin kanssa yhteen. Vaikka väsymys ei liittyisikään työhön tai kertoisi työntekijän asenteesta, se rikkoo illuusion, jota asiakaspalvelussa yritetään ylläpitää. Näin huomaamaton pieni ruumiintoiminto on ohittanut kokonaan sen ulkoisilla ja henkilökohtaisilla julkisivuilla luodun kuvan, joka hetki sitten vielä vallitsi. Toisaalta myöskään liiallinen innokkuus ei ole aina hyvästä, vaan saattaa kääntyä itseään vastaan, iloisuutensa on osattava asettaa juuri oikealle tasolle.

Jos myyjä on oikein sellainen, tavallaan liian iloinen, että en nyt sano välttämättä että ylipirtee, mutta on just silleen ylitsepursuavan iloinen, niin se ahdistaa jotenkin että [...] mulla itellä on sellainen niinkun iskostunut mieleen, että just silleen aika neutraalia, semmonen niinkun pitäis olla, siis että jos joku on just sillai niinkun just liian ilonen tai niinkun liian ystävällinen niin se tulee just vähän semmonen että se vaan koittaa olla tommonen koska se haluaa mun ostavan jotain. H13N

Kaiken kaikkiaan aineistosta välittyy kuva siitä, kuinka herkkä prosessi asiakaspalvelu on. Myyjän on osattava asettaa sanansa oikein ja tehtävä se oikealla tunneintensiteetillä; palvelulta vaaditaan virheettömyyttä. On oltava iloinen muttei kuitenkaan liian iloinen ja muistettava jatkuvasti sosiaalisen roolin vaatimukset. Nämä vaatimukset määrittyvät ennen kaikkea sen mukaan, kuka on milloinkin vastapuolena. Kuitenkaan oltaessa muiden ihmisten kanssa tekemisissä, ei voi koskaan olla täysin varma siitä, miten toinen kohtaamisen lopulta kokee. Goffman huomauttaa, kuinka todellisuuden hauras luonne ja esityksen ilmaisullisen yhtenäisyyden vaade tuovat näkyviin sen eron, mikä on inhimillisen yksilöminuutemme ja sosiaalistuneen minuutemme välillä (Goffman 1971, 66).

Se on aina siis tämmönen, kun on niinkun ihmisten kanssa tekemisissä, niin ihan mitä vaan voi tapahtua, kaikki on mahdollista. Siis aina, vaikka luulis niinkun ite että se vuorovaikutustilanne on, on menny mallikkaasti, ei se välttämättä sen toisen mielestä olekaan. H21N

Aineistoni oli hyvin yhtenevä Goffmanin kuvaaman esityksen kanssa, virheet rikkovat esityksen illuusion nopeasti. Se, millainen esityksen on oltava, on luettava toisesta ihmisestä, eikä asiakaspalvelijalle suoda kovinkaan räikeitä osoituksia muusta mielentilasta kuin palvelualttiudesta. Kuitenkaan harjaantunutkaan asiakaspalvelija ei voi olla täysin varma vakuuttiko esityksellään toisen ja miten toinen tämän vuorovaikutuksen tulkitsi. Seuraava kappale käsittelee nimenomaan tulkintoja ja esityksen asettamista toisen ihmisen mukaiseksi.

6.2.2 Asiakkaiden lukeminen

Sisältöluokassa ”asiakkaiden lukeminen” ovat ryhmiteltyinä ne ilmaukset, joissa kuvastetaan sitä, kuinka asiakkaita täytyy lukea ja suhteuttaa vuorovaikutus tähän vaikutelmaan. Kyseessä on vaikutelman ylläpidon herkkyyteen liittyvä ilmiö, mutta koskien erityisesti vuorovaikutusta ja toisen henkilön lukemista sanallisessa vuorovaikutustapahtumassa. Mills muistutti teoksessaan *White Collar* (1974, 185), että vaikka myyjää standardoidaan, ei sitä voi tehdä asiakkaille. Vaikka myyjän myyntitekniikat olisikin annettu tälle etukäteen, täytyy niitä soveltaa yksilöihin. Asiakkaat ovat tyypillisesti vieraita, joten myyjän on oltava nopea ihmistuntija. Leidner havaitsi rutiininomaista työtä tutkiessaan, että asiakkaat saattavat olla arvaamattomia ja monien vuorovaikutustyötä tekevien tehtävät sisältävätkin pyrkimyksen saada asiakas käyttäytymään niin, että työn rutiini ja rytmi säilyvät. Asiakkaat saattavat kuitenkin vastustaa sitä, että heitä kohdellaan yhtenä massana ja he voivat olla halukkaita käymään inhimillisempää keskustelua asiakaspalvelijan kanssa. (Leidner 1993, 2–11.) Samasta teemasta puhuivat omatkin haastateltavani.

Siis nimenomaan että siis minusta tuntuu että minun pitää jokainen asiakas ottaa silleen, haistella minkälainen tyyppi se on ja antaa sille sen mukaista pala... niinku asiakaspalvelua. Et jos on joku nuori tyyppi, joku semmonen sanotaan tamperelainen, vähän yli parikymppinen, niin se haluaa sellaista rentoa ”no moroo” tämmöstä niinkun, semmosta palvelua, ja sitten tulee joku vanhempi niin sille pitää olla tosi korrekti ja näin [...] tuntuu että minun pitäis olla joku semmonen hirvee ihmisyiden asiantuntija. H19M

Haastatteluissa puhuttiin siitä, kuinka työssä on kyettävä tekemään nopeita tilannearvioita muista ihmisistä. Oma olemus sovitetaan sopimaan asiakkaan olemukseen. Asiakaspalvelutilanteet ovat tyypillisesti melko lyhyitä kohtaamisia tuntemattomien ihmisten kesken, joissa oma käytös on suhteutettava vastapuolen käytökseen ja toiveisiin. Yksi asiakaspalvelijan tehtävä onkin jatkuva ihmisten lukeminen ja improvisaatio sen suhteen, millainen itsen tulee kulloinkin olla. Aikaa toisen määrittämiseen ei kohdatessa ole kovinkaan paljon.

Heti kun se avaa sen ensimmäisen, että kun mä sanon sille hei tai tervehdin, niin heti mitä se sanoo sulle ensimmäiseksi niin kyllä sitä hyvin paljon lukee jo että mitä se tilanne odottaa, että pitääkö olla asiallinen vai pitääkö olla hauska vai millanen pitää olla. H7N

Tossahan pelaa kaikkista parhaiten se jos sä pystyt suurin piirtein ensimmäisen kymmenen sekunnin aikana lukemaan sen ihmisen niinkun sillä lailla, että mitenkä sä voit sen kanssa toimia että sä saat sen asian niinkun hoidettua. H16M

Asiakaspalvelija siis punnitsee sen välillä, minkä tyyppisenä myyjänä hän kulloinkin esiintyy. Toki arkielämässäänkin vuorovaikutus on dynaaminen tapahtuma, jossa määritetään sitä keitä olemme toisillemme. Arkikeskusteluissa määritellään identiteettejä, rooleja ja suhteita. (Drew & Heritage 2006, XXII.) Asiakaspalvelusta tekee erityisen se, että kiireen keskellä ihmisiä tulee vastaan hyvin runsaasti ja kohtuullisen lyhyeksi aikaa. Asiakkaiden mielialat saattavat poiketa toisistaan paljonkin, eikä seuraavasta asiakkaasta voi etukäteen tietää juuri mitään. Työ kuitenkin kehittää tekijäänsä ja monet vastaajat puhuivat siitä, kuinka ovat tulleet paremmiksi ”käsittämään ihmistyyppejä” tai lukemaan ihmisiä. Kokemus tuo varmuutta siihen, miten kellekin puhutaan ja millainen rooli mihinkin tilanteeseen otetaan. Yksilö kasvaa työrooliinsa ajan kanssa, oppii hallitsemaan sen ja käsittämään myös vastapuolen rooleja. Kuten muissakin ammateissa, myös asiakaspalveluammateissa ammattitaito kasvaa työtä tehdessä.

No toki sitä, että kun itessä tapahtuu kehitystä, niin sillä lailla muuttu, että oppii enemmän niistä asiakkaista ja oppii käsittämään eri ihmistyyppisiä ja tietää miten niille nopeiten myydään. H9N

Mutta tota, vanhemmiten tulee rohkeemmaksi ja en mä tiedä, se oma pelisilmä on kehittynyt, ihmistuntemus on kehittynyt. Mä oon vaan tyytyväinen tähän mun ikääni et kyl mä olin aika raakile silloin nuorempana. H21N

Kuitenkaan asiakaspalvelutilanteet eivät aina mene niin kuin on suunniteltu ja asiakaspalvelijan ihmistenlukutaidot saattavat pettää. Tämä kuvastaa sitä, kuinka haastavaa on pyrkiä tulkitsemaan tuntematonta ihmistä hyvin lyhyessä ajassa. Kyseessä on sama ilmiö kuin vaikutelmien ylläpidon herkkyydessä, toisinaan vaikutelmat pettävät, asiakasta saatetaan tulkita väärin ja luoda tilanne, jossa asiakas ja asiakaspalvelija eivät kohtaa mentaalisesti.

Kyl siis sellaisiakin on, et jos niinkun joskus yrittää jollekin tämmöselle, joku nuori rehvan näkönen tyyppi ja sille yrittää sitten heittää jotakin hauskaa herjaa niin siitä näkee että se ei niinkun yhtään oo mukana, ja että tavallaan se saattaa suhtautua ihan samalla lailla kun mitä sit joku 80-vuotias suhtautuu. Et kun ei sitä tiedä siitä sit taas koskaan päällepäin. H15N

Asiakastyö on hyvin paljon muiden ihmisten mielialoihin mukautumista. Haastateltavani kertoivat, kuinka toisesta ihmisestä on päästävää nopeasti niin sanotusti jyvälle ja keksittävä se, minkälainen tilanteessa tulee olla. Kyseessä on ikään kuin jatkuva improvisaatio vastaanäyttelijöiden vaihtuessa tiuhaan tahtiin. Vastaus kysymykseen ”millainen olen?” ei kumpua omasta mielialasta, vaan vastapuolen olemuksesta. Rooliin voi kuitenkin kasvaa ajan kanssa, ja sen suorittaminen helpottuu kun ammattia harjoittaa pidempään. Tämäkään ei kuitenkaan aina takaa sitä, että toisen ihmisen

lukeminen on täysin onnistunut. Kun ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, nämä pääsevät aina toisinaan yllättämään.

6.2.3 Oikeiden sanojen valinta

Sisältöluokka ”oikeiden sanojen valinta” on ryhmitelty ilmaisuista, joissa kuvataan sanojen valintaa asiakkaiden kanssa työskennellessä. Sanoja valittaessa on käytettävä harkintaa ja mietittävä aina, kuinka vastapuoli ne ymmärtää. Kyseessä on jatkumo asiakkaiden lukemiselle, jossa on kyse kokonaisvaltaisemmasta toisen ihmisen lukemisesta, tässä nimenomaan sanavalinnoista. Vaikka asiakaspalvelija improvisoi työssään, ei hänellä suinkaan ole täysin vapaat kädet vuorovaikutuksessa. Puhetapa ja se, mitä saa sanoa tulevat jostain itsen ulkopuolelta. Emotionaalista työtä tehdään muissakin tehtävissä kuin vain asiakaspalvelussa, mutta usein esimerkiksi johtajien tapauksessa sen toteuttaminen on vapaampaa ja valvominen omilla harteilla. Asiakaspalvelijoille sen sijaan saatetaan sanoa hyvinkin suoraan mitä heidän tulee sanoa ja kuinka käyttäytyä, ja näiden ohjeiden toteutumista seuraavat niin asiakkaat kuin esimiehetkin. (Macdonald & Sirianni 1996, 3–4.) Ashforth ja Humphrey viittaavat Rafaeli ja Suttonin (1989) tutkimukseen todetessaan tunteiden ilmaisusääntöjen juontuvan sosiaalisista (societal), ammatillisista tai organisationaalisista normeista. Sosiaaliset normit tulevat tyypillisesti esille asiakkaiden odotuksissa. Organisaatioiden ja ammattikuntien ilmaisusäännöt ovat paikallisempia ja tarkempia kuin yhteiskunnan normit, mutta ne ovat kuitenkin yleensä yhdenmukaisia yhteiskunnan normien kanssa. (Ashforth & Humphrey 1993, 91–92.) Leidnerin tutkimuksessa vuorovaikutuksen aitous oli yksi aspekti McDonald’sissa tapahtuvassa asiakaspalvelussa. Koska keskusteluissa toistuivat samat lauseet kerta toisensa jälkeen, ei vuorovaikutus vaatinut niin suurta sitoutumista kuin normaali keskustelu. Joskus skriptit jopa rikkoivat vuorovaikutuksen normistoja, kun myyjien piti tarjota kaikille asiakkaille jotain tiettyä tuotetta. Rutiinit pakottivat työntekijät käyttäytymään kuin he eivät osaisi sosiaalisia normistoja. (Leidner 1993, 184–188.) Leidnerin toisessa tutkimuskohteessa, Combined Insurancessa rutiinit olivat hyvin toisenlaisia. Vakuutusmyyjät kulkivat ovelta ovelle myymässä henkivakuutuksia. Tällöin asiakas täytyi ensin voittaa puolelleen, toisin kuin McDonaldsissa. Rutiinit olivatkin tässä arvokkaita, ne oli suunniteltu nimenomaan asiakkaiden vastarinnan murtamiseen. Myyjät opettelivat kokonaisia puheita ja vitsejä, joiden jälkeen tuli nauraa, jopa katsekontaktin paikka puheessa oli määritelty. Kyse oli siis huomattavan teatterimaisesta käytöksestä, jossa myyjät toistivat kirjoitettuja vuorosanoja ja nauroivat

sydämellisesti samalle vitsille kerta toisensa jälkeen. (Leidner 1993, 105–116.) Omassa aineistossani ei mitään näin radikaalia tullut esille, mutta haastateltavat puhuivat kyllä sanavalinnoistaan ja mainitsivat joutuvansa miettimään miten asiakkaille voi puhua.

Et joittenkin kanssa pystyy puhuun silleen ihan normaalisti asioista, mutta toisille pitää sitten olla sellainen jäykkä. Että sen monesti huomaa siitä kun heittää jonkun kommentin siihen väliin, niin katotaan silleen että ”*sehän puhuu*” H3N

Mutta tota se että ja siinä vaiheessa kun on joku tommonen, [hankalampi asiakastilanne] niin täytyy aina miettiä että mitä voi asiakkaalle sanoa. Ettei sano ihan mitä aattelee [...] koska ei oo kuitenkaan tarkoitus loukata sitten sitä asiakasta. Että vaikka ite aattelis mitä, niin ei mun tehtävä oo sanoa että kun sä nyt et oikeesti tajua tätä. H6N

Sanavalinnat vaativat joissain tapauksissa muutakin kuin ilmaisullista hienosäätöä. Toisinaan asiakkaille oli kaunisteltava totuutta tai hieman valehdeltava, jotta nämä pysyisivät tyytyväisinä. Kyseessä on tietynlainen kasvojensuojeluriitti, kun kyse on esimerkiksi vaatekoosta. Toisaalta, jos kysytään mielipidettä myytävistä tuotteista, ei myyjä kaupan edustajana voi alkaa puhua niistä negatiiviseen sävyyn.

Niin se et jos sä huomaat et se esimerkiksi on liian pieni asiakkaalle, ja varsinkin naisille tää kokoasia on aika niinkun arka paikka, niin kyl se täytyy sanoa vähän sillai.. jos se kysyy et onks tää hyvän näkönen, se vetää ihan hirveesti, niin sit siinä on ne perus että niin että tää mitotuskin on muuttunut nyt että tota, nää on pienemmäks menny nää koot, mikä pitää osittain paikkansa. H23N

En mä tykkää silleen niinkun valehdella asiakkaille. Mutta kyl se, kyl se nyt menee siinä (nauraen) Valkoinen valhe. H5N

Vaatteiden ostaminen saattaa olla hyvin intiimiä siinä mielessä, että siinä asiakas on ruumiinsa kanssa asiakaspalvelijan katseen alla. Vaatteiden koko saattaa joillekin olla herkkä paikka, joten asiasta keskustelu vaatii asiakaspalvelijalta hienovaraisuutta. Toisaalta usein mielipiteet tuotteista ovat makuasioita, jolloin valkoinen valhe ei välttämättä ole kovin suuri eettinen harppaus, etenkin kun asiakaspalvelijan tehtävä on edustaa työnantajaansa. Mielipiteiden suhteen onkin vielä täysin ymmärrettävää, ettei myyjä voi sanoa mitään poikkipuolista asiakkaiden mielipiteisiin. Vuorosanojen rajoittuneisuudesta kertoo kuitenkin se, etteivät myyjät välttämättä voi lähteä korjaamaan asiakkaan luuloja jostain asiasta, vaikka nämä olisivat selkeästi väärässä.

Siihen [asiakkaan virheellisiin luuloihin tuotteista] on tosi vaikea sitten reagoida että siinä on kyllä, voi joskus olla toisinkin. Mutta ei sitä sitten pysty välttämättä sanomaan. H9N

Tällainen toiminta saattaisi joissain tilanteissa vaikuttaa asiakkaan uhmaamiselta tai vastaan väittämiseltä, joista kumpikaan ei kuulu perinteikkään asiakaspalvelutilanteen kaavaan. Myös huumori mainittiin hankalana vuorovaikutusmuotona, joka helposti saattaa johtaa väärinkäsityksiin. Asioiden ironisointi sisältääkin vaatimuksen yhteisymmärryksestä, josta ei suinkaan voi tuntemattomien ihmisten kanssa aina olla varma. Hochschildin mukaan huumori ja ironia yleensä säästetään siihen saakka, että todella tuntee toisen, sillä sen onnistuminen yleensä edellyttää hyvää keskinäistä sidettä, jolla voidaan leikkiä. Ironiaa hän nimittää kanssakäymisen jazziksi; se sisältää perspektiiveillä leikittelyä ja improvisaatiota vaatien täyttä yhteisymmärrystä osanottajiltaan. (Hochschild 2003, 79–80.) Haakana ja Sorjonen (2009, 225–226) taas selittävät asiaa keskustelun institutionaalisuudella. Institutionaalisia keskusteluja leimaa neutraalius ja tehtäväsuuntautuneisuus sekä eräänlainen ammatillinen varovaisuus. Lisäksi henkilöt eivät institutionaalisissa puitteissa välttämättä tunne toisiaan, joten keskustelun ominaispiirteet eivät suosi huumorin käyttöä.

Että noinniin joskus vähän heitän huumoria, mutta en mä kauheen usein koska se on niin vaarallista. On niin erilaisia huumorintajuja ihmisillä että se vois vaikka tehdä myrskyn vesilasiin sitten jos on väärin, väärin onnistuis tekemään. H21N

Mut se että aina täytyy tietysti miettiä mitä sanoo, ja miten sen sanoo, että se on semmosta small talkia sitte, mitä tuota siinä, ja mitään vitsin heittoa, läpän heittoa ei tietenkään kannata siinä kohtaa ruveta. H8N

Emotionaalisella työllä on erilaisia funktioita. Noudattamalla sosiaalisia odotuksia työntekijä välttää nolostuttavia tai muutoin vuorovaikutusta häiritseviä tilanteita. Myyjä, joka nauraa asiakkaan huonoille vitseille, edesauttaa saumatonta vuorovaikutusta. (Ashforth & Humphrey 1993, 94–95.) Häpeä herää, kun jokin keskeinen oletus vuorovaikutuksessa yllättäen kyseenalaistetaan. Tällöin toinen osapuoli on kykenemätön jatkamaan roolissaan ja koska häpeä myös leviää, saattaa tämä kykenemättömyys tarttua myös muihin. Tällöin vuorovaikutus hajoaa. (Gross & Stone 1964, 2.) Kaiken kaikkiaan asiakaspalvelussa täytyy antaa samantasoista, mutta silti henkilökohtaista palvelua ja kanssakäymistä lukuisille asiakkaille päivän aikana. Sitä ei voi säädellä, miten vastapuoli kohtelee itseä, mutta itseä on jatkuvasti säädeltävä sen suhteen, miten kohtelee vastapuolta. Lisäksi on muistettava hymyillä, mieluiten aidosti.

Kun siis miettii että päivän ajanakin saattaa joku yli 500 asiakastakin tulla, ja jokaiselle niinkun antaa samanlainen palvelu ja aina hymyillä ja sanoo ne samat sanat suurin piirtein niin kyllä niinkun rupee lihaksia, hymylihaksia kuitenkin silleen rasittamaan. H19M

Asiakaspalvelijan sanavalinnat saattavat toisinaan toistaa itseään, jolloin niihin saattaa turtua. Etenkin kassalla työskennellessä vuorovaikutus on rutinoitunutta. Tämän haastateltavani tapauksessa tämä aiheutti väsymystä, josta seurasi haasteita emotionaalisen työn tekemiselle. Herkemmissä tilanteissa, kuten asiakkaan kehollisuuteen liittyvässä vaatemyynnissä tunteet saattavat olla hyvinkin lähellä ja toisen kasvot voivat olla vaarassa. Tällainen tilanne kysyy erityistä hienovaraisuutta, samoin kuin huumorin käyttäminen. Asiakkaiden kanssa ollaan harvoin niin suuressa yhteisymmärryksessä, että asiakaspalvelijan kannattaa aloittaa vitsailua.

Seuraavat kappaleet kuvaavat asiakaspalvelijan ja asiakkaan kohtaamista tarkemmin, erityisesti hankalien asiakastilanteiden kannalta. Näitä sen vuoksi, että niissä roolinmukainen käytös poikkeaa normaalikäytöksestä.

6.2.4 Tervehtiminen

Asiakaskohtaaminen, kuten monet muutkin kohtaamiset muiden kanssa, alkaa luonnollisesti tervehtimisestä. Hanna Lappalainen (2009, 32) on tarkastellut tervehtimistä kioskiasioinnissa. Hän liittyy tervehtimisen tärkeyden kohteliaisuuteen, ja koska tervehtiminen avaa keskustelun, vaikuttaa se siihen millainen vuorovaikutustilanteesta muodostuu. Tervehtiminen on siinä määrin rutinoitunutta kielellistä toimintaa, että sitä yleensä käsitellään vuorovaikutuksessa ongelmattomana toimintana. Myös omassa tutkielmassani tämä varsin rutiinimaisen ja harmittoman oloinen vuorovaikutustapahtuma mainittiin monessa haastattelussa erikseen. Haastatteluissa puhuttiin tervehtimisestä erityisen merkityksellisenä vuorovaikutustapahtumana ja muodostinkin siitä oman sisältöluokkansa. Tervehtimisen tärkeys tuli ilmi etenkin kerrottaessa hyvistä asiakkaista. Monet pitivät juuri vastaamista tervehdykseen mukavan asiakkaan kriteerinä.

Jos mä nyt mietin että joku tulee meidän kauppaan, niin mä tervehdin, niin mä toivoisin että asiakas tervehtis takaisin koska meillä on sellaisia asiakkaita jotka ei tervehdi, ja mulle tulee huono mieli siitä, ja meillä kuuluu tervehtiä kaikkia. H1N

Siis sellaset neutraalitkin asiakkaat jotka ei oo välttisi hyvällä eikä huonol tuulel, eikä juuri puhu mitään, mutta sanoo esimerkiks että moi ja kiitos, niin nekin on vielä hyviä asiakkaina H22N

Leidnerin mukaan asiakkaat saattavat suhtautua kaupankäyntitilanteen vuorovaikutukseen omanlaisenaan rutiinina ja halutessaan he voivat jättää kaikki normaalin kanssakäymisen affektit sivuun, käsitellen asiakaspalvelijoita kuin he eivät olisi ihmisiä. Hänen tutkimuksessaan tällaiset asiakkaat eivät luoneet katsekontaktia tai välittäneet kysymyksistä tai tervehdyksistä eivätkä kiittäneet missään vaiheessa. Jotkut asiakaspalvelijat eivät välittäneet tästä, toiset kokivat sen inhottavana. (Leidner 1993, 146–147.) Tervehtiminen liittyy asiakkaan minuuden sivuuttamiseen, depersonalisaatioon, sillä toisinaan asiakkaat eivät noteeraa heille puhuvaa asiakaspalvelijaa lainkaan, mikä tulee luonnollisesti esille heti tervehtimistilanteissa. Depersonalisaatiota kuvaan vielä tarkemmin viimeisessä pääluokassa.

Se on nimittäin hirveen raskasta, silloin, jos mä esimerkiksi tervehdin jotain, avaan tilanteen tervehtimällä jotain, niin kävelee ohi vaan niinkun ei ois kuullut eikä nähnyt mitään. Sit joskus kokeilla että oonks mä oikeesti olemassa. H11N

Mulle ittelleni tulee silleen hyvä mieli jos asiakas tervehtii takaisin, jos sä oot kassalla tai osastolla ja sä tervehdit asiakasta niin se tervehtii takaisin. Tosi usein on silleen ettei puhua pukahda mitään tai sitten tota sä tervehdit asiakasta kassalla ja se vastaa sulle että ”muovikassi” H18M

Erään haastateltavan työtoveri oli niin kyllästynyt asiakkaisiin, jotka eivät olleet lainkaan mukana vuorovaikutuksessa, että hän oli laskenut montako tällaista asiakasta tuli vastaan tunnin aikana.

Joku työkaveri laski, kuuden tunnin työpäivässä niitä oli 36. [...] Se piti tota tukkimiehen kirjanpitoa siitä, että kuinka moni ei niinkun mitenkään ees katso, koko sen tapahtuman aikana, niin niitä oli 36 ja musta se pitää sitä kai aika usein, koska sitä ärsyttää se. H14N

Siinä, missä normaali kohtaaminen toisen henkilön kanssa alkaa tyypillisesti tervehtimisellä, ei asiakaspalvelutilanteessa tällaista välttämättä tapahdu. Vaikka tervehdykseen vastaaminen on hyvin tavallinen vuorovaikutustapahtuma, asiakaspalvelijat eivät aina sellaista saa osakseen. Ainakin oman aineistoni perusteella tämä ei ole harvinainen tapahtuma, sillä monet puhuivat siitä ja olipa aiheesta pidetty jopa tukkimiehen kirjanpitoa. Asia herätti haastatelluissa lähinnä negatiivisia tunteita ja esimerkiksi tunnetta minuuden sivuuttamisesta.

6.2.5 Aliarviointi

Sisältöluokka ”aliarviointi” on muodostettu puheenvuoroista, joissa käsitellään asiakaspalvelijoiden kohtaamaa vähättelyä. Haastatteluista nousi esille puhe siitä, kuinka asiakaspalvelijoiden ammattikunta kohtaa aliarviointia ja työnsä vähättelyä. He kokivat, että jotkut asiakkaat pitävät heitä ”yksinkertaisina” tai ”kouluttamattomina”, mitä saattoi olla hankalaa hyväksyä. Leidnerin tutkimuksessa sekä vakuutusmyyjät että McDonald’sin myyjät kokivat työnsä alhaisen arvostuksen haastavaksi identiteettinsä kannalta. Arvostuksen puute vaikutti niin asiakkaiden käytökseen kuin työntekijöiden suhtautumiseen omaan rooliinsa. Asiakkaat kohtelivat vakuutusmyyjää epärehellisinä ja McDonald’sin myyjää tyhminä. McDonald’sissa myyjän keskeisin psyykkinen tehtävä oli hallita tai tukahduttaa oma persoonansa ja olla ystävällinen ihmiselle toisensa perään menettämättä malttiaan, vaikka kohtaisi millaista käytöstä. Työntekijöiden oli oltava tehokkaita, kohteliaita ja ystävällisiä lyhyissä sykäyksissä ja lyhyellä aikajänteellä. Lisäksi heitä käskettiin olemaan omia itsejään. (Leidner 1993, 181–183.)

No ehkä se on justiinsa se väheksyntä, mitä tää ammattikunta saa osaksensa. Mä oon välillä käynyt koviakin taisteluita itteni kanssa siitä asiasta että kun ei niinkun pysty antamaan periksi sille. Että mitä sillä on väliä mitä muut ajattelee, kun itte tietää kuitenkin mitä on. Mutta tota, ehkä se ikäkin tekee jo sen, että pystyy tota vähän enemmän antaan periks ja päästään irti siitä. H3N

Odotukset siitä, kuinka kaupankäynnin tulisi aina mennä mallikkaasti eivät ole yhtenevät sen kuvan kanssa, minkä jotkut asiakkaat liittävät asiakaspalvelijoihin. Eräs haastateltavani huomautti, kuinka paradoksaalisesti asiakaspalvelijoilta odotetaan täydellisyyttä, mutta samalla heitä vähätellään. Ne kompetenssit, joita asiakaspalvelijoilla täytyy olla, jäävät ikään kuin huomaamatta asiakkailta. Kuten aikaisemmissa luvuissa on kuvattu, vaatii asiakaspalvelutyö tekijältään muutakin kuin vain pelkkää myymistä. Kuitenkin haastateltujen puheista välittyi tunne siitä, ettei työtä pidetä vaativana tai sitä ei erityisesti arvosteta. Esimerkiksi se, että joku valitsee ammatikseen asiakaspalvelun ja päättää jäädä sille tielle on herättänyt avointa kummastelua kanssaihmisissä.

Mut sit se on niin jännä asetelma että tavallaan ei pidetä toista minään, siis ei tää, tosi karkee yleistys, mut silti vaaditaan aika paljon siltä ihmiseltä. Et se ei kohtaa siinä yhtään et sä nyt oot vaan tommonen, mutta sä nyt varmaan osaat vastaa tähän ja tähän. H23N

Kaupan ala on, sitä pidetään vaan sellaisena välilaskupaikkana, kunnes löydetään niitä oikeita töitä. Niinkun multa joskus yks asiakas kysykin, vanha tuttavani, niinkun sillon alkuaikoina, nuorempana mä tein opettajan sijaisuuksia jonkun verran, niin hän tuli, vanha opettaja tuli multa kysyyn että ” *Ai sä teet vielä tätä työtä, että mä oon aina ihmetellyt sitä että kun sulla*

kuitenkin oli tota lukupäätä että mä oon aina ihmetellyt sitä ettet sä oo koskaan hankkinut ittelles oikeeta ammattia.” et ”Joo, en niin.” (nauraen) H11N

Kyseinen ote havainnollistaa hyvin sen, kuinka jotkut olettavat ettei kukaan kenellä ”on lukupäätä” jää kaupan alalle asiakaspalveluun, vaan hankkii ”oikean ammatin”. Monet mainitsivat hyvien asiakkaiden olevan sellaisia, jotka eivät katso myyjää alaspäin vaan kohtelevat tätä tasavertaisena itsensä kanssa. Haastatteluissa mainittiin ”nenänvarttaan pitkin katsomisesta” ja siitä kuinka se tuntuu epämuikavalta. Tässä kuvastuu halu olla vastapuolen kanssa samalla tasolla, tasavertaisena.

Yksi alentavan puheen muoto, joka mainittiin useassa haastattelussa, oli tytöttely tai pojittelu kuten yhden haastattelemani miehen tapauksessa. Hän mainitsi, että ollakseen uskottava ”tarttis olla pari-kolkyt vuotta lisää”. Toinen haastateltavistani liitti tytöttelyyn eksplisiittisesti vähättelyn eli tunteen siitä, ettei hänen uskota osaavan mitään.

Yks semmonen mikä mua ärsyttää ihan suunnattomasti on semmonen tytöttely, että kun mä oon siellä niinkun työvaatteissa, ja kun normaalisti ihmiset kysyy että hei anteeksi myyjä, niin sitten kun on näitä ihmisiä jotka on silleen ”hei tyttö” [...] Et mä ymmärrän sen niinkun 80-vuotiaalta että hänen mielestään mä olen tyttö, mut niinkun, mut sit on sellasii niinku kolmevitosia. [...] Siihen liittyy ainakin mulla semmonen et se niinkun vähättelee, tavallaan. Et ihan kuin mä en vois osata mitään tai mä oisin joku lapsi. H15N

Myös Hochschildin tutkimuksessa lentoemännät kohtasivat tytöttelyä. Vaikka he saattoivat puhua itsestään vapaa-ajallaan sekä keskenään tyttöinä, olivat he periaatteesta termin käyttöä vastaan. He kokivat tytöttelyn lisäävän paineita työnteon suhteen, on kovin eri asia sanoa ”neiti, saisinko kermaa, kiitos” kuin ”tuo tyttö kermaa”. (Hochschild 2003, 180–181.) Tytöttely on tietynlainen alistamisen tai vallankäytön muoto, johon liittyy tunne siitä, että vastapuoli eli tytöttelijä aliarvioi. Se asemoi keskustelijat tavalla, joka ei ole tasa-arvoinen.

Tunne aliarvioiduksi tulemisesta toistui haastatteluissa, ja monet puhuivat nimenomaan siitä kuinka asiakkaat katsovat heitä nenänvarttaan pitkin. Väheksynnästä huolimatta asiakaspalvelijoihin kohdistetaan vaatimuksia ja palvelutilanteiden olisi mentävä läpi virheettömästi. Toisinaan aliarviointi voi tulla esille myös asiakkaiden sanavalinnoissa, erityisesti tytöttely tai pojittelu mainittiin epämieluisana tapana.

6.2.6 Näyttämön anarkistit

Sisältöluokka ”Näyttämön anarkistit” on ryhmitelty niistä ilmauksista, joissa haastateltavat kertovat vaikeista tai haastavista asiakaskohtaamisista. Sisältöluokan nimi pohjaa tilanteeseen, jossa toinen osapuoli ei välitä normaaleista kanssakäymisen säännöistä, vaan käyttäytyy ikään kuin anarkistisesti. Vuorovaikutustilanne, jossa asiakas käyttäytyy huonosti eikä asiakaspalvelija saa roolinsa mallikkaan suorittamisen puitteissa puuttua asiaan, on perin mielenkiintoinen. Asiakaspalvelijan rooliin kuuluu olla hyväntuulinen ja kohtelias, sekä mahdollisesti myös tarjota henkilökohtaista kanssakäymistä asiakkaille. Vuorovaikutustilanne, jossa asiakaskin on neutraali tai hyväntuulinen, ei tee näistä vaatimuksista normaalista kanssakäynnistä poikkeavaa. Kuitenkin tilanteet, joissa asiakas on negatiivinen tai hyökkäävä, tekevät vuorovaikutuksesta vinoutuneen, jos asiakaspalvelija ei voi puolustaa itseään. Häntä sitovat Goffmanin termein julkialueelle sijoittuvat niin moraaliset kuin edellytyksellisetkin säännöt; yhteisön jakamat sekä työnantajan esittämät velvollisuudet. (Goffman 1971, 119–122.)

Jos jossain tuotteessa on ollu nyt väärä hintalappu niin se on sitten, asiakkaan on se saatava ja se on mun syy ja nyt saa siitä haukkua, että mä en tiiä mikä. Jotain, kyllä se on monesti käynyt mielessä kaikkee että mikä ihme siinä on. Et niinku semmosia... koska se on ihan hirveetä, se tuntuu se kohtelu niinkun niin vääryydeltä. Ja sitten aina toivoo että voi kun se kokis sen ite, se ihminen, sen vastaavan tilanteen, et se ymmärtäis että miltä se tuntuu. H10N

Goffmanin mukaan kanssakäymisen säännöt voivat olla joko symmetrisiä tai epäsymmetrisiä. Symmetriassa samat velvoitteet ja odotukset koskevat molempia osapuolia yhtäläillä, epäsymmetriassa käytössäännöt eroavat. (Goffman 1967, 52–57.) Myös Hochschild mainitsee, että ne vaatimukset, joita tunneilmaisuuksiin kohdistuu vuorovaikutuksessa, voivat olla epätasapainossa. Asiakas voi olla hymyilemättä, lentoemännällä ei ole tätä vapautta. (Hochschild 2003, 19.) Työelämässä kuuluu usein toimenkuvaan hyväksyä vuorovaikutuksen epäsuhta. Kohdatessaan epäkunnioittavan asiakkaan, täytyy asiakaspalvelijan tukahduttaa halunsa vastata tälle vihaisesti. Missä asiakas on kuningas, siellä epätasa-arvoinen kanssakäynti on normaalia. Samat oikeudet tunteiden esittämiseen eivät päde ja oletuksena on, että palkka tasoittaa tätä epäsuhtaa. (Em. 84–86.)

Haastatteluissa toistui puhe alistumisesta ja kykenemättömyydestä puolustaa itseään tai sanoa asiakkaille vastaan. Myös omassa aineistossani asiakaspalvelijan ja asiakkaan suhteessa sananvapaus näyttää jakautuvan epätasaisesti. Asiakaspalvelijan täytyy aina puheissaan huomioida roolinsa rajat ja työnantajansa odotukset, kun taas asiakkaalla on ainakin suhteellinen vapaus sanoa, mitä itse haluaa. Asiakasta rajoittavat vain yleiset käytössäännöt siinä, missä asiakaspalvelija

edustaa paitsi itseään myös kauppaansa ja ammattikuntaansa. Paulesin mukaan palvelualoilla työskentelevien odotetaan suhtautuvan asiakkaisiin sellaisella arvonannolla kuin kuninkaisiin, heidän tarpeensa ja huolensa ovat tärkeimpiä. Mutta omaksuessa tällaisen kuvan asiakkaasta, on omaksuttava myös tietynlainen kuva itsestä, asiakaspalvelija on nimenomaan palvelija. (Paules 1991, 131–132.)

Periaatteessa sen vois ihan tiivistää siihen sanontaan että asiakas on aina oikeassa. Tai että asiakas on kuningas. Mutta tota ei se niinkun, ei se asiakas ole aina oikeassa. H3N

Ehkä siinä tuli se semmonen vähän niinkun semmonen perinteinen kassaneidin rooli, semmonen just että nyt saa haukkua, vähän niinkun joku semmonen siinä tuli sit kuitenkin. Että sitten taas se hirvee alistuminen siihen niinkun että, enhän mä normaalisti missään muussa tilanteessa antaisi kenenkään puhua mulle ja käyttäytyä mulle niinkun silleen epäoikeudenmukaisesti. Mutta et siinä ehkä tuli sitten taas se kassarooli että asiakas on aina oikeassa ja mun pitää nyt niinkun sietää se mitä se asiakas mulle niinkun sanoo. Vaikka niinkun se ei ois mun syy mitenkään. H10N

Yleensä sosiaalisessa kanssakäymisessä noudatetaan velvollisuutta kunnioittaa toisen arvokkuutta ja minuutta. Asiakkaat sen sijaan saattavat suhtautua palvelutapahtuman vuorovaikutukseen kohtaamisena, jossa tällaiset vaatimukset eivät päde. Työntekijän kannalta tilanne on erityisen epäedullinen, jos asiakasta houkutellaan venyttämään niitä normeja, jotka normaalisti suojelevat toisen kasvoja ja samanaikaisesti työntekijä ei saa itse suojella itseään. (Leidner 1993, 226–228.) Jos asiakas menee palautteen annossaan henkilökohtaisuuksiin, on tilanne kovin epätasapainoinen. Asiakaspalvelijan olisi hyvä osata työssään ulkoistaa itsensä roolistaan, mutta tällaisessa tilanteessa se saattaa olla vaikeaa, jos ei peräti mahdotonta. Hochschild on puhunut tilanteiden depersonalisoinnista, toisinaan asiakaspalvelijan on hyvä pitää tilanteet erillään itsestään ja pyrkiä olemaan henkilöimättä tilanteista itseensä. Tämä auttaa siinä, etteivät huonot asiakastilanteet aiheuta niin paljoa stressiä. (Hochschild 2003, 132–134.)

Ja sitten tota mummo sitten purki sen kaiken vihansa mikä sillä kun se poika nyt halus ostaa just sen tuotteen niin purki sen ihan täysin muhun. Haukku mut maan rakoon ja vaikka mä tein kaiken ihan oikein niin se sai ne jotenkin käännettyä niin väärin. Ja se haukku mut siinä ihan täysin pystyyn ja oli niin... Mä sitten vaan itkin koko loppupäivän vaikka ei oo tapana ottaa silleen kauheen henkilökohtaisesti noita. H5N

Siellä ruokakaupassa joskus joku huus mulle että miten noin tyhmä tyttö on voitu laittaa kassalle, niin silloin mä olin ihan uusi, sen mä otin tosi henkilökohtaisesti ja meinas itku tulla kun pääsi takahuoneeseen. Mut ei niinkun, enää ei tulis silti vaikka jos joku sanois mua tyhmäksi tai jotain niin ei, ei semmonen. H17N

Katkelma kuvastaa myös hyvin sitä, kuinka asiakaspalvelija saattaa työnsä vaikutuksesta kehittää vastustuskykyä negatiiviselle kohtelulle. Samoin kuin asiakaspalvelijan ammattitaito ja kyvyt käsitellä erilaisia ihmisiä kasvavat kokemuksen myötä, myös kyky kohdata huonompaa kohtelua oli kasvanut joillain haastatelluilla. Siinä, missä tyhmäksi haukkuminen alussa aiheuttaa voimakkaita negatiivisia tunteita, ei se enää työkokemuksen karttumisen jälkeen tunnu niin pahalta. Leidnerin tutkimuksessa asiakaspalvelijat saattoivat suojata itseään hankalilta asiakkailta etäännyttämällä itsensä tilanteesta ja työroolistaan. Tällöin työntekijä kuitenkin etäännyi myös vuorovaikutuksen positiivisista puolista, joten ratkaisu ei ollut yksiselitteisen toimiva. (Leidner 1993, 189–193.)

Kyl se varsinkin silloin kun alotti, niin sillä oli tosi iso merkitys että jos oli vähän tällainen niinkun asiakkaalla vähän huonompi päivä ja sitten se purki sitä muhun niin sitten siinä tuli vähän silleen että teinkö mä nyt jotain väärin, mutta kyllä sitä on tehnyt jo niin kauan että osaa ottaa sen silleen että antaa mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos. H18M

Tietty kasvaminen työhön ja työrooliin näkyy siis myös tässä; kun kohtaa riittävästi tietynlaisia tilanteita, eivät ne enää vaikuta niin voimakkaasti. Aina tällainen etäännyminen ei kuitenkaan onnistu. Etenkin yksi haastatelluista ilmaisi varsin suoraan hankalien asiakkaiden kohtaamisen vaikuttavan työmotivaatioonsa.

Se meni siihen pisteeseen tässä viime kesänä että minä sanoin pomolle, että vaikka meillä oli puhetta että minä jatkaisin syksynä silleen osa-aikaisena, niin niin, niin minä sitten sanoin sille että nyt, nyt minua ketuttaa niin paljon tämä työ että mä en tiä pystynkö enää jatkamaan ja sitten meillä oli semmosta keskustelua tästä asiasta ja minä sitten sanoin sille että minä en vaan jaksa noita asiakkaita enää, että kun ne on niin ärsyttäviä, ne on niin ilkeitä ja epäkohteliaita. H19M

Vaikka haastatteluissa pohdittiin runsaamminkin asiakkaiden huonompaa käytöstä ja sen aiheuttamia tuntemuksia, oli näin vahva näkemys asiasta yksittäinen. Se valottaa kuitenkin sitä, kuinka raskaaksi työ voi käydä, jos asioita ei voi vierittää pois harteiltaan. Myös muut haastatellut kertoivat siitä, kuinka työntekoa helpottaa jos asioita ei ota henkilökohtaisesti, ja kuinka aina se ei onnistu. Hyvin äärimmäinen huonon käytöksen muoto tuli esille etenkin niiden asiakaspalvelijoiden puheissa, jotka joutuivat toisinaan työskentelemään yksin. Asiakkaiden huono käytös saattoi nimittäin joskus kärjistyä jopa väkivallan uhaksi. Asiakaspalvelija saattoi kieltäytyä myymästä alkoholia, mistä seurasi aggressiivisuutta, päihteidenkäyttäjät saattoivat käyttäytyä arvaamattomasti tai asiakkaat varastelivat tuotteita. Varsinkin yksin työskentelevät puhuivat siitä, mutta myös muissa oli niitä, jotka olivat joko miettineet asiaa tai kokeneet uhkailua.

Siellä ekassa työpaikassa en myynyt yhdelle jatkalle kaljaa aamulla, hyvin selkeästi humalassa, niin sitten se sano mulle että seuraavan kerran kun nähdään kadulla niin... ja teki tuommoisen elkeen (vetää sormella kaulan yli) Se oli kyllä aika, ja sit kun minä olin silloin vielä joku yheksäntoistavuotias, nuori ja tälleen niin ensimmäinen tappouhkaus minkä olin saanu ja olin vähän silleen että ahah. Tämmöstäkö tää onkii. H19M

Osa viestitti tietävänsä turvariskit työskennellessään yksin, mutteivät antaneet sen häiritä itseään, osa koki tilanteen pelottavammaksi. Aiheesta on myös käyty laajempaa keskustelua viime aikoina, kun kaupat ovat palkanneet kassoilleen niin kutsuttuja turvamyyjiä, jotka ovat eräänlaisia myyjän ja vartijan yhdistelmiä. Turvamyyjillä ei kuitenkaan ole jokamiehen kiinniotto-oikeutta suurempia oikeuksia, toisin kuin vartijoilla ja järjestyksenvalvojilla. (Helsingin Sanomat, 18.8.2012.) Väkivallan uhka ja turvallisuusasiat ovat kuitenkin niin laaja asia, etten niitä tässä työssä aio laveammin käsitellä.

Asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutus ei ole samanlaista kuin arkipäivän keskustelu kahden samalla vuorovaikutuksen tasolla toimivan henkilön kesken. Tämä johtuu asiakaspalvelijan roolin rajoitteista, sillä työntekijä on tilanteessa aina kaupan edustajana. ”Perinteinen kassaneidin rooli” saattaa sisältää sen, että ”saa haukkua” kuten haastateltavani asian ilmaisi. Asiakkaiden rooleista taas kertovat jotain sellaiset sanonnat kuten ”asiakas on aina oikeassa” tai ”asiakas on kuningas”. Odotukset roolinmukaiselle käytökselle ovat näiden kahden ryhmän välillä siis jokseenkin erilaiset. Toisinaan asiakaspalvelijat kohtaavatkin asiakkaiden vihanpurkauksia, mutta niitä kohtaan voi kehittyä ajan mittaan tiettyä vastustuskykyä. Haastateltavani mainitsivat työtä helpottavan, jos asioita ei ota itseensä tai kohtaamisia henkilökohtaisesti, kyseessä on sama ilmiö minkä Hochschild (2003, 132–134) on kuvannut. Asiakaspalvelijan kohtaama huono käytös voi olla harmistusta herättävää tiuskimista tai huomiotta jättämistä, mutta toisessa ääripäässä ovat todelliset vaaratilanteet ja pelko. Tämä aihealue on kuitenkin niin laaja, että se vaatisi oman tutkimuksensa.

6.3 Minuus lavalla

Kolmas ja viimeinen erottamani pääluokka käsittelee minuutta ja sen suhdetta työrooliin. Tarkastelen sitä, kuinka haastateltavat puhuvat itsestään ja minuudestaan, sekä niistä tilanteista, jotka uhkaavat minuutta ja joissa sitä puolustetaan. Tämä luokka sisältää kolme sisältöluokkaa: ”rooli ja minus”, ”depersonalisaatio” sekä ”roolikapina”. Goffman painottaa jotain työlleni hyvin olennaista: hänen mukaansa on tärkeää ymmärtää, että osallistuessaan sosiaaliseen toimintaan

yksilö ei osallistu siihen ”kokonaisena persoonana” vaan tietyn statuksen ehdoilla eli toisin sanoen tiettyinä minänä. (Goffman 1967, 52.) Asiakaspalvelijan status sisältää edellytyksiä esimerkiksi ulkoisen olemuksen ja käyttäytymisen suhteen, joita vapaa-ajalla ei välttämättä ole. Näistä eroista oli paljon puhetta, kun haastateltuni pohtivat arkiminuutensa ja asiakaspalvelijuutensa eroja. Toisaalta asiakkaat saattavat toisinaan käyttäytyä tavalla, joka tuntuu uhkaavan asiakaspalvelijan identiteettiä. Haastattelemani asiakaspalvelijat eivät kuitenkaan aina olleet täysin myöntäväisiä taipumaan heille annettuun rooliin, vaan saattoivat kapinoida sitä vastaan. Tällöin heidän arkiminuutensa ajaa ohi asiakaspalvelijan roolista.

6.3.1 Rooli ja minuus

Sisältöluokka ”rooli ja minuus” oli melko haasteellinen ryhmitellä, sillä haastateltavani puhuivat minuudestaan monella tavalla ja osin itsensä kanssa ristiin. Suurin osa haastatelluista koki olevansa työssään tavallaan oma itsensä, mutta kuitenkin jonkinlaisen asiakaspalvelijaroolin puitteissa. He tiedostivat, että joutuivat kyllä miettimään tapaansa olla tilanteessa, mutteivät kokeneet silti joutuvansa muuttamaan persoonaansa kokonaisvaltaisesti. Haastateltavat saattoivatkin sanoa yhdessä vastauksessaan olevansa omia itsejään ja toisessa mainitsivat, etteivät voi olla omana itsenään tietyissä tilanteissa. Tendenssi tuntui olevan, että kysyttäessä haastateltavalta suoraan, onko tämä asiakaskohtaamisissa oma itsensä, vastaus oli myöntävä. Voi hyvinkin olla, että itse kysymys houkuttaa vastaamaan myöntävästi, tai haastateltavien ei ole helppoa myöntää että olisivat tilanteissa jollain tapaa muuta kuin itsejään. Aihetta käsiteltiin kuitenkin useassa kysymyksessä, sillä keskustelu liikkui minuuden aihepiirissä muulloinkin kuin varsinaisissa sitä käsittelevissä kysymyksissä. Koostin käsitykseni heidän suhtautumisestaan minuuteensa ja rooliinsa koko haastattelun, enkä niinkään yksittäisen vastauksen perusteella.

Toi on just toi että millon ihminen oikeestaan niinku, mä oon välillä miettiny itekin sitä, että esittääkö sitä jotain vai... Että se on jotenkin vaan se tilanne ja siinä on omalla tavallaan semmonen työ- niinku -rooli oikeestaan päällä mikä varmaan on aika monissa töissä ihmisillä. [...] Onhan se vähän ehkä monessakin työssä silleen että siinä on tavallaan se tietty tietty rooli, vaikka siinä onkin oma ittensä niin tietyllä tavalla. H12N

Aineistosta ei juuri löytynyt henkilöitä, jotka olisivat kokeneet olevansa täysin omia itsejään tai täysin jossain roolissa ollessaan asiakkaiden kanssa tekemisissä. Vaikka jotkut vastaajat vastasivat suoraan kysymykseen ”koetko olevasi työssäsi oma itsesi” myöntävästi, oli haastattelun muissa kohdissa puhetta esimerkiksi käytöksen säätelystä tai tunteiden tukahduttamisesta. Kaksi

haastatelluista (H18M ja H20M) vastasivat hyvin yksiselitteisesti olevansa töissä omana itsenään eikä kumpikaan heistä myöskään kokenut eroja oman vapaa-ajanroolinsa ja työroolinsa välillä. Kuitenkin he puhuivat oman käytöksensä säätelystä ja esimerkiksi siitä, mitä asiakkaille voi sanoa. Toinen esimerkiksi oli vasta kokemuksen myötä oppinut käyttämään enemmän huumoria työssään (H18M). Toinen taas kertoi esimerkiksi, että eri aikoihin päivästä myymälässä täytyy olla erilainen, ja hän selkeästi rikkoi tyypillisen asiakaspalvelijan roolia sanomalla asiakkaille ”piilokettuillen” takaisin. Hän tiedosti toimintansa, koska mainitsi, ettei siitä ole vielä tullut seuraamuksia (H20M).

Tyypillisempää kuitenkin oli, että vaikka haastateltu koki olevansa työssään oma itsensä, mainitsi tämä silti noudattavansa jonkinlaista asiakaspalvelijan roolia, joka vaikuttaa käyttäytymiseen. Osa kuitenkin huomautti, ettei tämä rooli voi erota vapaa-ajan roolista kovin voimakkaasti.

Kyllä mä yritän olla silleen mahdollisimman oma itseni ja semmonen luonteva tietysti, että kyllähän asiakaskin sen vaistoo, et jos toinen vetää jotain hirveitä rooliin koko ajan. Et, ei siinä mitään semmosta ihan hirveitä, et kyl mä niinkun aika lailla oma itseni kuitenkin oon ja silleen mutta, tietysti siin on semmonen pieni ero mikä täytyy pitää. H17N

Monet lähestyivät työrooliaan juuri sen kautta, etteivät voi ilmaista ajatuksiaan kovin suoraan. Siinä, missä vapaalla he voivat kertoa myös negatiiviset tunteensa, kuuluu asiakaspalvelijan rooliin ainoastaan neutraali tai positiivinen tunneilmaisu.

Mä oon aika temperamenttinen, ja siitä mä nostan itselleni aina välillä hattua, että mä en sano sitä mitä sylki suuhun tuo, vaan pidän sen siellä taka-alalla, että jos mä oisin ihan täysin oma itteni niin mähän sanoisin just niinkun musta tuntuu. H7N

Asiakaspalvelijan roolin tilanteessa määrittää ennen kaikkea vastapuoli, kuten jo asiakkaiden lukemista käsitelleestä kappaleesta kävi ilmi. Työ on jatkuvaa muuntautumista sen mukaan, minkälainen henkilö sattuu olemaan vastassa. Roolin tarkoitus on pitää toiminta ”asiallisena”. Käytös määrittyy tilanteen, eikä asiakaspalvelijan mielialojen tai muiden henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. Asiakaspalvelija toimii yrityksen kasvoina niin kauan kuin on työntekijän asussa työympäristössään, eli teatterimetaforan avulla ilmaistuna rooliasussaan näyttämöllä.

Pakkohan on olla sellainen korrekti myyjäroolikin, kun tulee sellaisia asiakkaita jotka on niinkun, sen näkee niinkun, sen näkee jo heti kaukaa, niinkun asiakkaasta, että kuka on niinkun enemmän korrekti ja kuka on enempi semmonen niin sanotusti maanläheisempi ja normaalimpi ihminen. Sen näkee niinkun aika kaukaa, sen oppii näkeen sillä lailla. H16M

Just pitäiskin varmaan olla se rooli ihan ehdoton kaikilla myyjillä. Tai tietenkin jollakin voi olla semmonen konsepti missä on vähän semmosta että siellä ei ees oo myyjää että se on enemmän kun kaveri mutta sit taas suurin osa liikkeistä vaatis kyllä että se olis semmosta asiallista se toiminta. H9N

Osa haastateltavista huomautti, että vaikka asiakaspalvelijana kantaisi tietynlaista työroolia, voi silti olla oma itsensä tämän roolin sisällä. Eräs haastateltu ilmaisi asian heittämällä ilmaan vastakysymyksen: ”Eikö se roolikin ole omaa itseä?” Käytös muuttuu, mutta oma persoona pysyy samana. Omaa itseä ikään kuin säädetään tilanteeseen sopivaksi, mitä ulkoiseen käyttäytymiseen tulee. Se, että toimii asiakaspalvelijan roolin mukaisesti, ei sulje omaa luonnetta pois, mutta sitä mahdollisesti täytyy vaimentaa.

Mä nyt oon muutenkin sitä mieltä että ihmisillä on eri roolit eri tilanteissa, niin kyl mä oon sitä mieltä että mulla on ihan ehdottomasti on niinkun työrooli ja sit on niinkun kotirooli ja sitten on niinkun tavallaan niinkun rooli kavereille. [...] kyllä niinkun vapaa-ajan ja työajan välillä on ihan selkee ero. Siis että kyllä mä niinkun ittekin huomaan, että oon ihan eri ihminen siellä kaupassa. Et ei nyt silleen, kyllä mä nyt edelleen oon samaa mieltä ja oon siis luonteeltani samanlainen mutta tota [...] että sen lisäksi että mä olen itseni, niin mä myöskin edustan firmaa. Elikä periaatteessa mä voin olla oma itseni niinkun sellatteessa kohteliaan ja tota sellatteen fiksun käytöksen rajoissa. H22N

Kysymys itsenä olemisesta sai aikaan jossain määrin ristiriitaisia vastauksia, nimenomaan niin, että vastaajat puhuivat vastoin sitä, mitä olivat itse aikaisemmin sanoneet. He puhuvat eri vastauksissaan itsensä kanssa ristiin. Yleisimmin koettiin, että tilanteissa oltiin omana itsenään, mutta tietyn roolin kautta suodatettuna. Tunneilmaisu on asiakaspalvelijan roolissa rajattua, käytöksen tulisi olla joko neutraalia tai positiivista. Käytöstä säädetään vuorovaikutuskumppanin, eikä niinkään omien mielialojen mukaan. Kuitenkaan se, että toimii jossain roolissa, ei sulje pois sitä, etteikö voisi kokea olevansa omana itsenään kyseisen roolin kautta. Rooli voidaan mieltää yhdeksi puoleksi itseä.

6.3.2 Depersonalisaatio

Ryhmittelin sisältöluokan ”depersonalisaatio” ilmauksista, joissa puhuttiin asiakaspalvelijan ihmisyyden unohtamisesta tai mitätöinnistä, jota haastateltavat olivat työssään kohdanneet. Erityisen uhkaavaa asiakaspalvelijan minuudelle oli aineistossani kuvattu asiakkaiden tendenssi käyttäytyä, kuin he unohtaisivat olevansa kanssakäymisessä toisen ihmisen kanssa, tai sellainen

käytös, joka tuntui mitätöivän myyjän ihmisyyden. Eräs haastatteluissa toistuva teema oli kokemus siitä, etteivät kaikki asiakkaat muista kohdella asiakaspalvelijoita ihmisinä.

Hyviä asiakkaita on paljon, suurin osa asiakkaista on hyviä. Semmosia jotka hymyilee ja jotka niinkun pitää sitä myyjääkin ihmisenä tavallaan. Et kun siis mua niinkun huvitti eilen kun oli yks sellainen mies joka tuli niin, et se katto mua kokoajan nenänvarttaan pitkin tavallaan. Että jos mun ei olis pakko käydä kaupassa niin enhän mä nyt suakaan täällä näkis, tai sillä tavalla. Et hän on korkearvosemmassa virassa tai muuta vastaavaa. Että siitä ihmisen olemuksesta näkee sen että, hitto onks mun pakko myydä sulle jos sä suhtaudut muhun niinku mä en olis ollenkaan ihminen. H2N

Että aina väkisin miettii sitä että no jos sillä on itellä vaikka joku tosi huono päivä tai jotain muuta [...] kun en mä haluisi aatella silleen että, ettei ne ihmiset jotenkin ajattelisi mua niinkun toisena ihmisenä. Et eihän se voi mennä, kyllä kai ne ymmärtää että mä olen toinen ihminen siinä, niinkun tiskin toisella puolella. H10N

Hochschildin tutkimuksessa lentoemäntien koulutuksessa heitä muistutettiin personoinnin olevan yksipuolista eli matkustajat sekoittivat lentoemännät toisiinsa tai saattoivat kysyä kysymyksiä, joista huomasi, etteivät he ole ajatelleet lentoemäntien edes olevan todellisia ihmisiä. (Hochschild 2003, 110.) Paules liittää asiakaspalvelutilanteiden vuorovaikutuksen epäsuhtaisuuden siihen, ettei asiakaspalvelijalle sallita henkilön statusta (status of a person). Tällöin hänen kanssaan ei myöskään tarvitse noudattaa peruskohteliaan kanssakäynnin säännöstöä. Asiakaspalvelija voidaan keskeyttää, hänelle voidaan puhua epäkohteliaasti tai vihamielisesti, hänet voidaan jättää huomiotta tai häntä voidaan tuijottaa. (Paules 1991, 138.)

Omissa haastatteluissani asiakaspalvelijan ihmisyyttä korostui etenkin vastauksissa, joissa asiakaspalvelijat rinnastivat itsensä kassakoneeseen tai robottiin. Tästä välittyi voimakas kokemus omasta epäinhimillisyydestä asiakkaan silmin: asiakaspalvelija on vain väline tai välikäsi kaupantekotapahtumassa. Yksi haastateltuni kertoi kokevansa, että hänen tulisi olla työssään ”hymyilevä robotti”. Myös Hochschildin tutkimuksessa käytettiin robotti-metaforaa. Työntekijät sanoivat menevänsä robotti-moodiin kieltäytyessään tekemästä emotionaalista työtä ja syvänäyttelyä. He myös huomauttivat, etteivät ole robotteja tarkoittaen, että voivat kyllä esittää mutteivät aio peitellä sitä, että esittävät. (Hochschild 2003, 129.) Leidner mainitsee termit ”robotti” ja ”aivopesu” esimerkkeinä siitä, kuinka ihmiset halveksuvat ja pelkäävät tilannetta, jossa organisaatio dominoi yksilöä (Leidner 1993, 220).

Kyllä siellä käy sit taas sellasiikin ihmisiä jotka sit taas ilmeisesti ei oikein ymmärrä sitä että kyllä se kassamyymyjäkin on silti niinkun ihminen, että sille voi esimerkiks niinkun siis, yks

mikä oikeesti on siis tosi raivostuttavaa niin se että tuntuu siltä et joku katto osua niinkun nokanvarttaan pitkin, jos ei se voi edes sanoa että moi. Koska mä kuitenkin, vaikka mä käytän sitä kassakonetta, niin mä en ole osa sitä. H22N

Tässä katkelmassa ovat mukana depersonalisaation lisäksi myös sisältöluokat ”aliarviointi” sekä ”tervehtiminen” ja nämä kaikki luokat limittyvätkin toisiinsa. Aliarviointi sekä tervehtiminen ovat tekoja asiakkaan puolelta ja tunne depersonalisaatiosta on asiakaspalvelijan reaktio näihin tekoihin, eli tunnetta minuuden katoamisesta. Tunne siitä, ettei vastapuoli huomioi asiakaspalvelijan minuutta välittyi aineistostani hyvin negatiivisena. Tällainen minuutta uhkaava käytös koettiin loukkaavana, ja muutama haastateltu korosti ihmisyyttään rinnastamalla itsensä koneeseen. On ymmärrettävää, että kohdatessa useita ihmisiä päivän mittaan, ei jokaista voi kohdata samalla intensiteetillä. Kuten Goffman (1971, 58–60) mainitsi, kaupunkilaisten elämä kävisi pitkäpiimäiseksi, jos kaikkiin ihmisiin tulisi paneutua syvällisesti. Aineistostani kuitenkin välittyi se, että tietynlainen toisen ihmisen huomiointi olisi tervetullutta, ja tähän riittäisi jo tervehdykseen vastaaminen.

6.3.3 Roolikapina

Kaikki asiakaspalvelijat eivät suostuneet kaikissa tilanteissa taipumaan asiakaspalvelijan roolin edellytyksiin, vaan kapinoivat sitä vastaan. Näistä ilmauksista ryhmittelin sisältöluokan ”roolikapina”. Roolia rikottiin sellaisilla keinoilla, ettei asiakas voi sanoa asiasta mitään, tai niin hienovaraisesti, ettei tämä huomannut sitä. Esimerkiksi eräs haastateltuni sanoi olevansa hankalille asiakkaille yltiömäisen kohtelias, sillä asiakas ei voi sanoa teitittelystä ja hymyilystä mitään. Leidnerin mukaan asiakaspalvelija voi vuorovaikutuksen tietyillä piirteillä pyrkiä ehkäisemään asiakkaiden ei-toivottua käytöstä. Jos asiakaspalvelija on kohtelias asiakkaalle, on tämän hankalampaa olla töykeä asiakaspalvelijaa kohtaan. (Leidner 1993, 32–35.)

Enkä mä myöskään hyväksy sitä jos mua kohtaan ollaan niinkun viimeiseen asti vihamielisiä tai tai kiukkusia tai jotain muuta, et mä, mulla on oma tapani reagoida sitten siihen, joko mä heittäydyn yliystävälliseksi tai sitten musta tulee äärettömän hidas. H11N

Mul on ehkä vähän semmonen paha tapa ettei siit oo vielä ketään sanonut että mä oon ilmeisesti onnistunut siinä aika hyvin, et mä vähän niinkun, sillai piilosti kettuilen sitten takas jos, jos joku tota jotain sanoo, ja jos asiat on niinkun niiden pitää olla ja ne on tehty niinkun ne on tehty, niin kyl mä sitten pahottelen että anteeksi kun ei saada norjasta kalaa nopeemmin tänne kun kahdessa päivässä, niin tämmösiä asioita. Sen sen mä tiedän sen et kyl se joku päivä tulee esimiehen kautta se asia varmasti mulle et mitä sä oot tehnyt mutta en mä tiedä, se on mun tyyli. H20M

Goffmanin mukaan ihmisen sitoutuessa jonkin säännön noudattamiseen, hän yleensä myös sitoutuu tiettyyn minäkuvaan. Säännön noudattaminen on siis kommunikointia, sillä näin varmistetaan tietynlainen minuus. Myös sääntöjen rikkominen kommunikoi aina jotain. (Goffman 1967, 50–51.) Ashforth & Humphrey huomauttavat, että on hyvä muistaa, että ajoittaiset irtiotot tunteiden esittämisen säännöistä saattavat lisätä tehtävistä suoriutumisen tehokkuutta ja itsen ilmaisua. Roolista ulos astuminen ilmaisee vuorovaikutuskumppanille henkilökohtaisten näkemysten sisältöä ja voimakkuutta. (Ashforth & Humphrey 1993, 95.) Yksilöt tekevät vuorovaikutukselle ja toisilleen palveluksen, kun esittävät odotettuja tunteita. Joissain tilanteissa henkilö voi kuitenkin kieltäytyä näyttelemästä tilanteen vaatimaa tunnetta, tai hän voi olla tekemättä mitään tilanteeseen sopimattomille tunteille. Kykenemättömyys esittää vaaditunlaisia tunteita saattaa johtaa koettuun syyllisyyteen ja tietoisuuteen maksamattomasta psykologisesta velasta. (Hochschild 2003, 80–82.) Myös omassa aineistossani kerrottiin tilanteista, joissa haastateltavani olivat rikkoneet rooliansa tai päästäneet mielipiteensä tai mielialansa tihkumaan esityksen lävitse. Tällöin heidän oli hyväksyttävä se, etteivät he suoriudu asiakaspalvelijan roolistaan enää niin kuin tulisi.

Mutta mä oon sit taas sellainen että mä saatan välillä sanoa aika silleen suoraan, että mä en ehkä oo mikään maailman paras asiakaspalvelija etten just supermyyjän kuvaa yritä antaa ittestäni. H15N

No, paljon semmosia ärtymyksen tunteitahan siinä tulee ja se siinä just että kun niitä ei oikein voi näyttää, tai niinkun ei sais näyttää, mutta nyten viimeaikoina oon ruvennu vähän näyttämään niitä, että jos minua ketuttaa niin täytyyhän sitä nähäkin, mutta, ja sitten siitä taas tulee se ongelma että minä niinkun kuvittelen että minä en tee työtäni kunnolla, koska minä haluisin olla hyvä työntekijä mutta jos minusta näkyy se ärtymys, niin sitten minä omasta mielestäni minä en oo hyvä työntekijä. H19N

Näistä kahdesta tavasta reagoida omaan roolinrikkomiseensa ongelmallisempi on se, jossa asiakaspalvelija haluaisi olla hyvä myyjä, muttei silti syystä tai toisesta peitä omia ärtymyksentunteitaan. Tällöin hänen tavoitetilansa, eli hyvän asiakaspalvelijuuden ja todellisen käytöksensä välillä vallitsee ristiriita. Eräs haastateltavani oli tehnyt itselleen selväksi sen rajan, jossa antoi itselleen luvan livetä asiakaspalvelijan roolistaan. Hän oli siis mielessään asettanut itselleen sen pisteen, jossa sai luopua työroolinsa vaatimuksista. Hän ei kuitenkaan ikinä käytännössä joutunut kohtaamaan tällaista tilannetta.

Ja mä aina mielessäni päätin sen, että jos joku joskus sanoo mulle niinku jotain henkilökohtasta, niin sit mä puolustan itteeni ja sanon takas. Et sit mulla on oikeus siihen, että jos johonkin henkilökohtaiseen ominaisuuteen joku sanoo jotain, niin sit niinku, sitä mä en

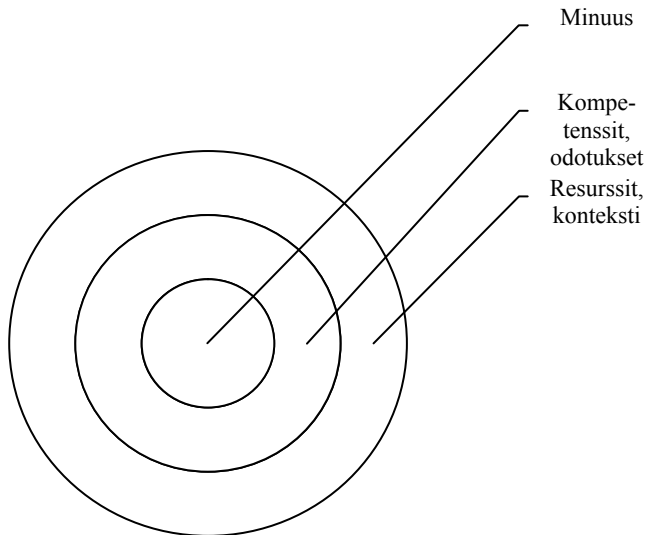
kuuntele, että niinku, mut ei onneks tullu mitään semmosta ikinä, ikinä että olis niinku sanottu mitään. Ettei niinku tarvinnu. H10N

Roolikapinan voi nähdä yhtenä tapana ottaa tilanteen hallinta takaisin itselleen, jos asiakas käyttäytyy sopimattomalla tavalla. Kun kohtaa käytöstä jota ei koe ansaitsevansa, voi tilanteeseen reagoida lipeämällä asiakaspalvelijan roolistaan hieman. Haastateltavani kertoivat tekevänsä tällaista toisinaan, mutta niin hienovaraisesti, ettei siihen voi tarttua. Äärimmäistä asiakkaan haastamista ei aineistossani esiintynyt, kärkevimmit mainitut roolin rikkomistavat olivat asiakkaalle suoraan sanomista tai ”piilokettuilla”. Mielipiteen ilmaus saattaa olla keino muistuttaa vastapuolta omasta ihmisyydestä tilanteessa, jossa se välillä tuntuu katoavan.

7. Johtopäätökset ja pohdinta

Työni lähti halusta tutkia asiakaspalvelijoiden rooleja, ja tähän tarkoitukseen istui mainiosti Goffmanin teatterimetafora. Sen avulla jäsensin 23 haastattelun aineistostani kokonaisuuden, joka jakautuu kolmeen pääluokkaan: teatteriin, näytelmään ja minuuteen lavalla.

Kuviossa 3 olen pyrkinyt havainnollistamaan sen, kuinka analyysi liikkuu kolmella eri tasolla. Laajin näistä on asiakaspälelun konteksti, eli asiakaspalvelun näyttämöt joissa kaikki toisinaan vierailemme. Niitä kuvaan teatteri -pääluokassa. Ytimessä on asiakaspalvelijan kokemus oman minuutensa ja roolinsa suhteista, joita käsittelen minuus lavalla -luokassa. Näiden väliin sijoittuu asiakaskohtaamisten maailma, jossa omat kyvyt ja muiden odotukset punnitaan, sekä toisinaan kohdataan hieman haastavampia tilanteita. Tämä sijoittuu näytelmä -pääluokkaan. Ylemmät tasot heijastuvat alempiin. Puitteet vaikuttavat kompetensseihin ja odotuksiin, ja nämä sekä asiakaskohtaamiset vaikuttavat kokemukseen roolista ja minuudesta.



Kuvio 3: Asiakaspalvelutyön kerroksisuus.

Teatteri -pääluokassa halusin kuvata asiakaspalvelun puitteita ja sitä kontekstia jossa toiminta tapahtuu, eli teatterimetaforan termein ilmaistuna lavasteita. Aloitin kappaleen yleisellä kuvauksella siitä, kuinka asiakaspalvelijat puhuivat työympäristöstään ja omasta presenssistään tässä ympäristössä. Tämän jälkeen hain kontrastia näyttämölle nostamalla esille sitä, kuinka haastatellut puhuivat sen ulkopuolisista tiloista. Hahmottelin ensin taukotilojen eroja asiakaspalvelutiloihin, ja tämän jälkeen etenin vielä kauemmas vapaa-ajan kontekstiin. Tämä toi selkeästi esille sen, minkälainen töissä tulee olla, sillä puhe siitä, mitä saa tehdä vapaa-ajalla kertoo siitä, mitä töissä ei tule tehdä tai millainen siellä ei tule olla.

Haastattelujen perusteella kaupankäyntitila vaikuttaisi olevan aivan oma areenansa. Eri kaupat ja osastot myös poikkeavat toisistaan, niihin sisältyy erilaista arvostusta. Siwa ja Stockmann herättävät erilaisia mielikuvia, vaikka työ olisi käytännössä samaa. Koska asiakaspalvelija on ikään kuin osa lavastusta, täytyy tämän huolehtia omasta ulkonäöstään ja olemuksestaan. Ulkonäön merkitys työssä nousikin monessa haastattelussa puheenaiheeksi. Suhteessa asiakaspalvelun puitteisiin ”omat tilat” erottuvat selkeästi. Taukotila on aivan työtilojen vieressä, mutta se on silti aivan oma maailmansa. Se liittyy suuremmin työhön, siellä harjoitetaan välitöntä tunteiden purkamista ja ikään kuin palaudutaan emotionaalisen työn aiheuttamasta stressistä. Vapaa-aika sen sijaan vaikuttaisi

olevan yleisemmin tasapainona työlle, silloin kaivataan esimerkiksi hiljaisuutta ja omaa rauhaa. Taukotilan ollessa nopea hengähdyspaikka työn keskellä, vapaa-aika on oman tekemisen ja olemisen saareke.

Työntekotilaa leimaa toiminnan lähes automaattinen muutos. Rooli tulee päälle melkeinpä itsestään ja se on melko kokonaisvaltainen. Eräs haastateltavani puhui esimerkiksi omaavansa tietynlaisen ”asiakaspalvelijäänen”, joka eroaa normaalista puheäänestä. Puitteet tuntuvat määrittävän roolia selkeästi ja etenkin raja kaupankäyntitilan ja taukotilojen välillä on kiinnostava. Käytöksen eroavaisuuteen ei tällöin sisälly suurta maantieteellistä tai ajallista eroa, ja paikalla olevat työtoveritkin pysyvät samana. Se, mikä muuttuu siirryttäessä taukotiloihin, on konteksti sekä yleisö. Tämä pieni fyysinen raja ja siirtymä tuo hyvin esille asiakkaiden kanssa vaadittavat emotionaalisen työn ja roolit.

Kuvattuani asiakaspalvelun kontestin, siirryin tarkastelemaan itse asiakaskohtaamista ”näytelmäksi” nimeämässäni pääluokassa. Tarkastelin toisin sanoen toimintaa edellä kuvatussa kontekstissa. Fokukseen otin asiakaspalvelijoiden kokemukset siitä, millaisia heidän tulee töissään olla ja mitä kompetensseja työ heiltä vaatii. Käsittelin myös asiakaskohtaamisia, sekä niissä mahdollisesti esiintyviä ongelmakohtia. Nämä valikoituivat huomion kohteeksi siksi, että niistä välittyi selkeästi vuorovaikutuksen rajoittuneisuus asiakaspalvelijan puolelta. Toinen pääluokka valottaa tutkimuskysymystäni ”mitä roolinmukainen käytös asiakaspalvelijalta edellyttää?”

Päällimmäiseksi tulokseksi asiakaspalvelutapahtuman luonteesta nousi asiakastilanteen herkkyyys. Siinä luotavat vaikutelmat perustuvat hienovaraiseen oman olemuksen säätämiseen, joka on hyvin altis hajoamaan melko vähäisistäkin virheistä. Asiakaspalvelijan on jatkuvasti luotava vaikutelma palvelualltiudesta ja hyväntuulisuudesta. Tämän lisäksi on määriteltävä se, minkälaista palvelualltiutta kukin asiakas haluaa, joten asiakaspalvelijan on oltava hyvä ihmistuntija. Sanavalinnoissa tulee käyttää harkintaa, sillä tuntemattomista ihmisistä ei voi koskaan tietää kuinka he tulkitsevat asiat ja näihin reagoivat. Asiakkaan käyttäytymisestä puhuttaessa tervehtiminen nousi erityisesti puheenaiheeksi. Asiakaspalvelija voidaan ohittaa täysin, jolloin vuorovaikutukseen hänen kanssaan ei lähdetä lainkaan mukaan. Jotkut asiakaspalvelijat myös kokivat, ettei heidän työtään juuri arvosteta ja he saavat osakseen ylenkatsontaa. Oman ryhmänsä muodostin asiakkaista, jotka käyttäytyivät jollain tapaa huonosti. He saattoivat olla epäkohteliaita tai hyökkäviä asiakaspalvelijaa kohtaan. Tällainen käytös tekee vuorovaikutuksesta epätasapainoisen siinä

mielessä, ettei asiakaspalvelija välttämättä pysty puolustamaan itseään tai vastaamaan epäkohteliaaseen käytökseen, sillä hän edustaa aina myös työnantajaansa.

Näytelmä -pääluokassa nousi esille kaksi erityisen kiinnostavaa aspektia; palvelutilanteen herkkyyks ja eri osapuolten erilaiset roolit tilanteessa. Herkkyyteen liittyen onkin kiintoisaa pohtia miksi asiakaspalvelutilanne on niin delikaatti. Asiakaspalvelija on tilanteessa kaupan kasvoina, jolloin hänen oma persoonansa ei mahdu tai kuulu tilanteeseen. Olennaista asiakaspalvelijalle on vaikuttaa jatkuvasti palvelualttiilta ja esitys on pidettävä tiukasti koossa, sillä asiakkaat ovat herkkiä huomaamaan virheitä. Asiakaspalvelijat eivät esimerkiksi puhu omista asioistaan asiakkaiden kuullen. Asiakkaat sen sijaan voivat jakaa niin intiimiä tietoa itsestään kuin kokevat tarpeelliseksi. Toinen huomionarvoinen löydös olikin juuri asiakaspalvelutapahtuman eri osapuolten varsin erilaiset roolit ja liikkumatila näiden roolien puitteissa. Asia tuli hyvin selkeästi ilmi tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyi hyvin negatiivisesti, jolloin vuorovaikutus ei tapahtunut samalta viivalta. Tilanne on sinänsä kiinnostava, että siinä vuorovaikutuskumppanit noudattavat erilaisia normistoja ja käytösmalleja, jotka rajoittavat heidän toimiaan hyvin eri tavoin.

Kolmas erottelemanani pääluokka käsitteli minuutta. Halusin valottaa sitä, kuinka asiakaspalvelijat kokevat minuutensa ja työroolinsa väliset suhteet. Kuvasin sitä, kokevatko asiakaspalvelijat töissä ollessaan olevansa tiettyssä roolissa, vai tuntevatko he asiakkaiden kanssa ollessaan olevansa niin sanotusti omia itsejään. Tarkastelin myös niitä tilanteita, joissa asiakkaiden käytös on asiakaspalvelijan minuuden kannalta ongelmallista tai sitä uhkaavaa, ja kuinka tällaisiin tilanteisiin voi reagoida. Pääluokka vastaa tutkimuskysymykseeni ”millainen on asiakaspalvelijan roolin ja minuuden suhde?”

Jo haastatteluja tehdessäni havaitsin, että ihmiset puhuivat minuudestaan ristiriitaisesti; toisaalta he saattoivat kysyttäessä suoraan sanoa olevansa töissä omana itsenään, mutta jonkin toisen kysymyksen yhteydessä sanoa etteivät ole siellä itsenään, tai että töissä ollessaan he käyttäytyvät asiakaspalvelijan roolin mukaisesti. Suurin osa oli sitä mieltä, että omaa toimintaa tuli säätää roolin mukaan. Oman persoonansa pystyi mahdollisesti säilyttämään työssä, kunhan piti sen roolin puitteissa. Kukaan haastatelluista ei sijoittunut kumpaankaan ääripäähän sanoen olevansa töissä joko täysin omana itsenään tai täysin asiakaspalvelijan roolissa. Nostin minuuden yhteydessä esille myös depersonalisaatioksi nimittämäni minuuden mitätöinnin tai ohittamisen. Haastatellut kuvasivat tilanteita, joissa asiakkaat käyttäytyivät kuin he eivät pitäisi asiakaspalvelijoita lainkaan ihmisinä. Haastateltuni itse rinnastivat itsensä robottiin tai kassakoneeseen kuvatessaan

tuntemuksiaan tilanteissa, joissa asiakkaat käyttäytyivät tyyneästi tai välinpitämättömästi. He eivät kuitenkaan olleet täysin roolinsa armoilla. Työni viimeisessä sisältöluokassa käsittelin roolikapinaa, eli asiakaspalvelijoiden tapaa rikkoa roolia ja ottaa tilanne takaisin haltuunsa. He saattoivat hankalan asiakkaan kohdatessaan poiketa roolistaan esimerkiksi hidastelemalla tai olemalla ylettömän kohteliaita.

Tulokset olivat siinä mielessä kiinnostavia, että haastateltujeni suhtautuminen omaan minuuteensa oli melko joustavaa ja jopa tietyllä tapaa ”goffmanilaista”. Osa haastatelluista puhui hyvin luontevasti eri tilanteiden vaatimista erilaisista rooleista, eikä roolia ja minuutta aseteltu suoranaisesti vastakkain. Minuus nähtiin ikään kuin jatkumona, jolloin roolissa voi olla sitä mukana enemmän tai vähemmän, minuuden olemus vaihteli tilanteittain. Kiinnostava oli myös asiakaspalvelijan kokemus minuutensa ohittamisesta, sillä se kuvastaa yhdessä tervehtimisen, aliarvioinnin ja näyttämön anarkistit -kappaleen kanssa sitä, kuinka erikoinen vuorovaikutustapahtuma asiakaspalvelutilanne on. Asiakaspalvelijan kanssa on sallittua jättää perinteiset vuorovaikutuksen normistot väliin, tilanteeseen ei tarvitse tulla lainkaan mukaan, tai siinä voi käyttäytyä tyyneämmin kuin normaalisti. Tätä valottaa myös haastateltuni kertomus asiakkaista, jotka ovat myymälän puolella kohteliaita ja iloisia toisilleen, mutta tullessaan kassalle he vastaavat asiakaspalvelijalle tyyneästi⁷. Toisaalta asiakaspalvelijat eivät ole täysin voimattomia huonon käytöksen edessä, vaan kapinoivat rooliaan vastaan. Tällainen roolista poikkeama voi osoittaa häivähdyksen minuutta tilanteessa, jossa roolinmukainen käytös ei tunnu luontevalta.

Kaikki nämä kolme pääluokkaa käsittelivät kukin tavallaan ensimmäistä tutkimuskysymystäni, ”millainen on asiakaspalvelijan sosiaalinen rooli?” Tämän tutkielman perusteella se on ensinnäkin ulkoapäin rajoitettu. Omasta olemuksesta, ulkonäöstä ja puheista on huolehdittava, ne on asetettava pitäen mielessä sekä työnantaja että asiakaskunta. Lisäksi rooli on toisen mukaan määräytyvä, se millainen tilanteessa tulee olla, määrittyy aina vastapuolen mukaan. Rooli on herkkä murtumaan virheistä. Se, mitä se sisältää, on määritettävä nopeasti kohdattaessa uusi ihminen. Asiakaspalvelijan voisi jopa sanoa olevan tietynlainen sosiaalinen kameleontti, joka säätää itseään aina toisen ihmisen mukaan. Minuuden kanssa rooli on päällekkäinen tai rinnakkainen mieluummin kuin vastakkainen. Minuutta säädetään roolin mukaiseksi, eri roolit voidaan mieltää osaksi

⁷ Joskus oon nähny sellaisia hankalia asiakkaita jotka vaikka törmää toiseen asiakkaaseen siellä kaupassa, niin ne hymyilee ja ”no eihän tässä mitään, ei tässä mitään” ja sitten ne tulee minulle ja minä oon et ”no moi” (iloisesti) ”moi”(tyyneästi) ne niinkun sanoo tosi tyyneesti sen. (H19M)

minuutta. Joskus tulee tilanteita, joissa rooli on vastakkainen minuuden kanssa, jolloin on mahdollista myös rikkoa sitä. Tällöin minuus ikään kuin puskee roolista lävitse.

Erving Goffman (1971) on oivaltavasti valottanut arkista performanssia, jossa kaikki olemme osallisina. Goffman itse halusi sosiaalisen näyttämön kuvailun sijaan kuvata kasvokkaisen vuorovaikutuksen keinoja ja jännitteitä, kuten Mäkelä (1997) on todennut. Hänen teatterimetaforansa istuikin tutkielmaani erityisen hyvin, onhan asiakaspalvelu varsin samankaltaisena eri paikoissa toistuvaa performanssia, joka perustuu tyypillisesti nimenomaan kasvokkaiselle kanssakäynnille. Siinä kummallakin osapuolella on roolinsa ja jopa vakiintuneet vuorosanansa, jotka myös suuri yleisö tuntee. Goffmanin kuvaamassa performanssissa erityisen tärkeää on vaikutelmien hallinta, esitys on hyvin haavoittuvainen. Esitykseen kuuluu myös idealisointia; sen on oltava ainoa rooli mikä henkilöllä on. Goffman liitti rooliin astumiseen myös eräänlaista sosiaalista determinismia, sillä rooliin liittyy aina tietynlainen minuus ja odotukset. (Goffman 1961, 85–91; 1971, 58–60.) Kaikki nämä toistuvat myös asiakaspalvelussa ja aineistossani; omaa olemusta on hallittava tarkkaan, sillä tilanne on kovin herkkä. Asiakaspalvelijan statukseen ei kuulu muita ominaisuuksia kuin palvelualltius ja vastaavat asiakaspalvelijamaiset attribuutit. Nämä odotukset odottavat niitä, jotka asiakaspalvelijan saappaisiin astuvat.

Koska asiakaspalvelutyössä on oleellista vaikutelmien ylläpito, on siinä pidettävä huolta, ettei ilmaise vääränlaisia tunteita. Hochschild (2003) onkin kartoittanut tunteiden säätelyä varsin ansiokkaasti. Hänen radikaaleimmat ajatuksensa palvelutyön negatiivisista seurauksista ovat tosin keränneet kritiikkiä (ks. Rafaeli & Sutton 1987, Paules 1991, Wharton 1996), eikä omassakaan työssäni löytynyt aivan niin negatiivisia emotionaalisen työn vaikutuksia, kuin mistä hän puhuu. Kuitenkin sama perusidea löytyi myös omasta aineistostani; omia tunteita säädetään tai ne vaimennetaan niin kauan kuin ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä. Tästä säätelystä puhuttiin kyllä myös negatiivisena työn ominaisuutena, ja se koettiin aika ajoin vaikeaksi tai raskaaksi, mutta kovin mittavia vaikutuksia sillä ei tuntunut olevan. Tästä oli poikkeuksena yksi henkilö (H19M), jonka työmotivaatioon ja tunnetiloihin emotionaalinen työ ja asiakkaiden odotukset olivat vaikuttaneet enemmän kuin muihin. Hän oli lopulta päätenyt kapinoimaan rooliaan vastaan, mutta kantoi tästä huonoa omaatuntoa. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, ettei tässä tutkielmassa käsitelty emotionaalista työtä erityisen syvällisesti ja mahdollisesti negatiivisempia mielipiteitä tai vaikutuksia olisi tullut enemmän, jos haastattelu olisi keskittynyt niihin suoraviivaisemmin.

Olen myös ottanut mukaan asiakaspalvelutilanteiden vallankäyttöön liittyviä tutkimuksia Paulesilta (1991) ja Leidnerilta (1993), jotka ovat amerikkalaisia. Saattaa olla, ettei amerikkalaisilla tarjoilijoilla tai McDonald'sin työntekijöillä ole samaa kokemusmaailmaa kuin suomalaisilla vähittäiskaupan työntekijöillä, mutta samoja aspekteja niistä on löydettävissä. Asiakaspalvelun peruspuitteet ja säännöt toistuvat ainakin osin ilmeisen samanlaisina. Tilanne olisi todennäköisesti toinen, jos kulttuurimme olisivat kauempana toisistaan.

Vaikka Goffmanin minuuskäsitykset vaikuttaisivat kyynisiltä, ne menivät analyysini kanssa hyvin yhteen. Minuus ei ole ajasta ja paikasta toiseen samanlaisena jatkuva kokonaisuus, vaan se saa eri tilanteissa erilaisia ilmenemismuotoja. Toisaalta töissä saattaa tulla vastaan tilanteita, joihin oma minuus ei veny, ja tällöin koetaan, ettei tilanteessa voi olla omana itsenään. Burr (2002, 61–64) on käsitellyt aihetta kuvaavasti, kun hän on todennut että yksilö voi olla oma itsensä sellaisenkin roolin puitteissa, joka vaatii erilaista käyttäytymistä. Toisinaan roolinmukainen käytös koetaan epämukavaksi, sillä yksilöiden käsitykset itsestään vaikuttavat siihen, kuinka helposti roolin ottaminen heiltä luonnistuu.

Valitsin aineistonkeräystavakseni haastattelun ja analyysimetodikseni sisällönanalyysin sen perusteella, että halusin kuulla yksittäisten henkilöiden kokemuksia ja ajatuksia omasta työstään. Tällaisessa lähestymistavassa on tietenkin rajoituksensa; painotettaessa yksittäisten henkilöiden kokemuksia ei katsetta voida luoda yleisempään kuvaan, tai ainakaan sanoa siitä mitään yleistävää. Toki nämä kokemukset kertovat aidoista ilmiöistä, mutta niitä ei voida yleistää kattamaan koko kaupan alaa. Kiinnostukseni kuitenkin kohdistui siihen, kokivatko asiakaspalvelijat ylläpitävänsä jonkinlaista roolia työssään ja millainen tämä rooli on. Tähän haastattelu ja sisällönanalyysi sopivat hyvin. Koin tavoittavani haastatteluissa ihmisten todellisia kokemuksia ja saavani ne sisällönanalyysin avulla jäsennettyä menettämättä niiden inhimillistä kosketuspintaa. Tämä kosketuspinta on nimenomaan se, mitä halusin vaalia.

Pohdin myös paljon sitä, vaikuttiko oma työhistoriani tutkimukseen. En koe näin olevan, sillä tulokset eivät olleet sellaisia kuin odotin. Toki työhistoriani vaikuttaa kysymyksenasetteluihini sekä siihen, kuinka lähdin tätä aihetta lähestymään. Täysin tutkijan esioletuksista vapaata tutkimusta tuskin onkaan. Pidän sitä kuitenkin myös etuna, että olin sisällä aiheessa jo valmiiksi. Uskoisin sen antaneen minulle tiettyä perspektiiviä ja jopa etulyöntiasemaa verrattuna siihen, että olisin lähtenyt tekemään tutkimusta ilman, että olisin tehnyt päivääkään sitä työtä jota tutkin.

Se, kuinka paljon työssä käsiteltiin lopulta vuorovaikutusta, tuli itselleni yllätyksenä. En ollut suunnitellut painottavani sitä niin paljon. Tutkittaessa vuorovaikutusta olisi tarkoituksenmukaisempaa kerätä aineisto esimerkiksi havainnoimalla, jolloin vuorovaikutustilanne saataisiin tallennettua sellaisenaan. Tässä työssä valotetaan ainoastaan toisen osapuolen jälkepäin kertomia kokemuksia, jossa on omat rajoitteensa mitkä on hyvä ottaa huomioon. Havainnointi olisikin hyvin mielenkiintoinen aineistonkeräystapa etenkin hankalien asiakkaiden kohdalla, tosin ongelmaksi tässä muodostuisi se, kuinka paljon asiakkaat muuttaisivat käyttäytymistään tietäessään tutkimustilanteesta. Olisi kuitenkin kiintoisaa valottaa niitä vuorovaikutusnormistoja jotka ovat läsnä asiakaspalvelijan ja asiakkaan kohtaamisessa ja jos mahdollista päästä käsiksi niihin syihin, miksi ne eroavat niin paljon normaalista kanssakäymisestä etenkin kohteliaisuuden osalta.

Tutkielmani lisäsi tietoa asiakaspalvelijoiden kokemuksista melko laajasta perspektiivistä käsin. Mahdollisesti gradun mittaisessa työssä olisi järkevämpää keskittyä esimerkiksi vain joko minuuden tai vuorovaikutuksen tarkasteluun. Halusin kuitenkin säilyttää tämän laveuden, sillä eri aspektit linkittyvät toisiinsa ja näitä kaikkia tarkastelemalla kuva joka muodostuu, on rikkaampi kuin kapealla valokeilalla tarkasteltu. Lisäksi Goffmanin teatterimetaforan avulla sain aiheen pidettyä kasassa ilman liiallista rönsyilyä. Mielestäni tämä näkökulma toi uudenlaisen ja epäkohdat esiin nostavan tavan tarkastella asiakaspalvelua.

Tutkielmani valossa asiakaspalvelu saattaa näyttäytyä korostetun negatiivisena. On tärkeää muistaa, että se johtuu tavastani tarkastella vuorovaikutusta, nostin tietoisesti aineistostani esille haastavat asiakastilanteet, sillä ne valottivat roolin rajoja ja emotionaalista työtä hyvin. Monet haastateltavani puhuivat työstään kuitenkin positiiviseenkin sävyyn, ja korostivat myös pitävänsä asiakkaista sekä ihmistyöstä. Asiakkaat näyttäytyivät voimavarana, he auttoivat jaksamaan työssä ja piristivät päivää. Asiakaskohtaamisten ja työssäjaksamisen yhteyttä voisikin tutkia jatkossa, olisi kiinnostavaa tehdä esimerkiksi kvantitatiivinen kyselytutkimus siitä, miten asiakaspalvelijat kokevat ihmisten kohtaamisen vaikuttavan jaksamiseensa. Puhuessaan hankalista asiakaskohtaamisista osa haastatelluistani myös totesi, että työ helpottuu tai helpottuisi, jos tilanteita ei ottaisi henkilökohtaisesti. Tämä olisikin kiinnostava jatkotutkimuksen aihe, jonka voisi toteuttaa ainakin osin myös kvantitatiivisesti. Voitaisiin verrata asiakaspalvelijoiden tapoja suhtautua työhönsä esimerkiksi siltä kannalta, kuinka sitoutuneita he ovat siihen tai kuinka henkilökohtaisesti he ottavat sen, ja tutkia onko tällä vaikutuksia heidän jaksamiseensa.

Asiakaspalvelussa on jotain hyvin perustavalla tavalla sosiaalipsykologista; siinä kaksi ihmistä kohtaa institutionaalisessa kontekstissa ja yrittää sovittaa keskinäisen vuorovaikutuksensa sen mukaiseksi. Se on myös aiheena tärkeä, sillä se koskettaa monia. Pääsin tutkielmassani siihen tavoitteeseen mihin pyrinkin; sain asiakaspalvelijan ääntä kuuluville. Tosin monta ”ääntä” täytyi tutkimuksen fokusta tarkentaessa vaimentaa, kuten edellä mainitut kokemukset asiakkaista voimavarana. Kuten eräs haastateltu asian ilmaisi:

”Se on tavallaan niinkun se hinta siitä et oot ihmisten kaa tekemisissä, niin se ettei ne aina oo mukavia.” (H22N).

Ihmisten kanssa tehtävässä työssä vastapuoli saattaa näyttäytyä niin kumppanina kuin vastustajanakin. Asiakaspalvelijan tehtävänä on näyttäytyä kummassakin tapauksessa kaupan kasvoina, siinä roolissa johon hän on töihin mennessään astunut.

8. Lähteet

Alasuutari, Pertti (2001) Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.

Ashforth, Blake E. & Humphrey, Ronald H. (1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, 88–115.

Ashforth, Blake E. & Humphrey, Ronald H. (1995) Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, Vol. 48, No. 2, 97–125.

Ashforth, Blake E. & Tomiuk, Marc A. (2000) Emotional labour and authenticity: Views from service agents. Teoksessa Fineman, Stephen (toim.) *Emotion in organizations*. Sage Publications, London. 184–203.

Brotheridge, Céleste M. (2002) Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60, No. 1. 17–89.

Burr, Vivien (2002) *The person in social psychology*. Taylor & Francis, New York.

Cooley, Charles Horton (1983) *Human nature and the social order*. Transaction Books, New Brunswick (alkuteos 1902).

Drew, Paul & Heritage, John (2006) Editors’ Introduction teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.) *Conversation Analysis Volume I. Turn-taking and repair*. Sage, London. XXI–XXXVII.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.

Eskola, Jari (2010) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus, Jyväskylä. 179–203.

Festinger, Leon (1957) A theory of cognitive dissonance. Stanford University Press, Stanford, California.

Fromm, Erich (1962) Vaarallinen vapaus. Kirjayhtymä, Helsinki (engl. alkuteos 1941).

Goffman, Erving (1961) Encounters. Two studies in the sociology of interaction. The Bobbs-Merrill Company, Indianapolis.

Goffman, Erving (1967) Interaction ritual – essays in face-to-face behavior
Aldine Publishing Company, Chicago.

Goffman, Erving (1971) Arkielämän roolit, Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo (engl. alkuteos 1959).

Goffman, Erving (1997) Minuuden riistäjät: tutkielma totaalisista laitoksista. Mielenterveyden Keskusliitto ry, Riihimäki (engl. alkuteos 1961).

Gross, Edward & Stone, Gregory P. (1964) Embarrassment and the Analysis of Role Requirements. American Journal of Sociology, Vol. 70, No. 1. 1–15.

Haakana, Markku & Sorjonen, Marja-Leena (2009) Miljoonia anomassa ja nostamassa. Leikkittelyä kioskin asioinneissa. Teoksessa Lappalainen, Hanna & Raevaara, Liisa (toim.) Kieli kiosilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutineista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 201–232.

Helsingin Sanomat, 18.8.2012. Turvamyyjä vartioi ja myy. Kotimaa A6.

Hentilä, Marjaliisa (1999) Keikkavaaka ja kousikka. Kaupan työ ja tekijät 1800-luvulta itsepalveluaikaan. Oy Edita Ab, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (1997) Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.

Hochschild, Arlie Russell (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, Vol. 85, No. 3 551–575.

Hochschild, Arlie Russell (2003) *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley and Los Angeles, California (alkuteos 1983).

Julkunen, Raija (2008) Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Vastapaino, Tampere.

Kallio, Marjukka (2007) Tunnettyö puhelinmyynnissä. Sosiaalipsykologian pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto.

Korvajärvi, Päivi (2001) Arlie Russell Hochschild – Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Vastapaino, Tampere. 201–222.

Kuntonen, Pekka (2012) ”Myymälä näyttämönä”. Asiakaspalvelua tekevän myyjän työn haasteet erikoisliikkeessä. Sosiologian pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto, Porin yksikkö.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Lappalainen, Hanna (2009) Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen. Ollaanko kioskillä epäkohteliaita? Teoksessa Lappalainen, Hanna & Raevaara, Liisa (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. 32–55.

Leidner, Robin (1993) *Fast food, fast talk. Service work and the routinization of everyday life*. University of California Press, Berkeley.

Linton, Ralph (1936) *The Study of Man: an Introduction*. Appleton-Century-Crofts, New York.

Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni, Carmen (1996) *The Service Society and the Changing Experience of Work*. Teoksessa Macdonald Cameron Lynne & Sirianni Carmen (toim.) *Working in the Service Society*. Temple University Press, Philadelphia. 1–26.

Mead, George Herbert (2010) *Mind, Self and Society, From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Edited and With an Introduction by Charles W Morris. The University of Chicago Press, London (alkuteos 1934).

Mills, C. Wright (1974) *White Collar. The American Middle Classes*. Oxford University Press, New York (alkuteos 1951).

Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka (2010) *Merkitysrakenteiden tulkinta*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*, PS-kustannus, Jyväskylä. 46–69.

Mäkelä, Klaus (1997) *Erving Goffman ja minuuden riistäjät*. Teoksessa Goffman, Erving *Minuuden riistäjät: tutkielma totaalisista laitoksista*. Mielenterveyden Keskusliitto ry, Riihimäki.

Nikander, Pirjo (2010) *Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti*. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Vastapaino, Tampere. 432–445.

O'Connor, Shawn C & Rosenblood, Lorne K (1996) *Affiliation Motivation in Everyday Experience: A Theoretical Comparison*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 70, No. 3, 513–522.

Paules, Greta Foff (1991) *Dishing it out. Power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant*. Temple University Press. Philadelphia.

Peräkylä, Anssi (2001) *Erving Goffman – Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet*. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Vastapaino, Tampere. 347–364.

Rafaeli, Anat & Sutton, Robert I. (1987) *Expression of Emotion as Part of the Work Role*. *Academy of Management Review*, Vol. 12, No. 1, 23–37.

Rantalaiho, Liisa (2010) Erving Goffman – terveyden ja sairauden dramaturgia. Teoksessa Ashorn, Ulla; Henriksson Lea; Lehto, Juhani & Nieminen, Paula (toim.) Yhteiskunta ja terveys. Klassisia teoreettisia näkökulmia. Gaudeamus Helsinki University Press, Helsinki. 94–112.

Raz, Aviad E. (2003) The Slanted Smile Factory: Emotion Management in Tokyo Disneyland. Teoksessa Harper, Douglas & Lawson, Helene M. (toim.) The Cultural Study of Work. Rowman & Littlefield Publishers, Inc, Lanham. 210–227.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere. 9–21.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere. 22–56.

Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere. 9–36.

Ruusuvuori, Johanna (2010) Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere. 424–431.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Turner, Ralph H. (1990) Role Taking: Process Versus Conformity. Teoksessa Brissett, Dennis & Edgley, Charles (toim.) Life as Theater. A Dramaturgical Sourcebook. Aldine De Gruyter, New York.

Warhurst, Chris & Nickson, Dennis (2009) Who's got the look? Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work and Organization*, Vol. 16, No. 3. 387–404.

Wharton, Amy S. (1996) Service with a Smile: Understanding the Consequences of Emotional Labor. Teoksessa Macdonald Cameron Lynne & Sirianni Carmen (toim.) Working in the Service Society. Temple University Press, Philadelphia. 91–112.

Internetlähteet

Palvelualojen taskutilasto 2012

<http://www.pam.fi/fi/info/tilastotjatutkimukset/Documents/Palvelualojen%20taskutilasto%202012.pdf> luettu 20.9.2012

Liite 1: Haastattelupyyntö

Toimitko myyjän työssä? Haluaisitko kertoa siitä minulle?

Olen sosiaalipsykologian opiskelija Tampereen yliopistosta, ja teen pro gradu-tutkielmaani myyntityöstä. Olen itse toiminut myyjänä noin neljä vuotta, ja samalla tarkastellut ammattia sosiaalipsykologian silmin. Tästä syystä haluan tehdä graduni kyseisestä aiheesta.

Asiakaspalvelutyötä on tutkittu hyvin vähän, vaikka aihe on mielenkiintoinen ja tärkeä. Myyntityö on äärimmäisen sosiaalista, toisen ihmisen jatkuvaa kohtaamista. Haluaisin tutkimuksellani valottaa sitä, miten asiakaspalvelijat itse työnsä kokevat. Asiakas saa äänensä kuuluviin, minä haluaisin antaa asiakaspalvelijalle puheenvuoron.

Mikäli olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen ota minuun yhteyttä joko sähköpostitse jaana.kauppinen@uta.fi tai puhelimitse XXX XXXXXXXX.⁸

Tutkimuksen toteutan haastatteluina, joiden kesto on noin puoli tuntia. Tutkimukseen vastataan anonyymisti, pidän huolen siitä, ettei ketään voi vastaustensa perusteella tunnistaa.

⁸ Puhelinnumero poistettu

Liite 2: Haastattelurunko

Alkuun kauanko olet toiminut asiakaspalvelijana ja missä olet nyt töissä?

1. kerro jostain mieleen jääneestä asiakaspalvelutilanteesta. Se voi olla positiivinen tai negatiivinen.

2. käyttekö asiakastilanteita työkavereiden kanssa lävitse?

- minkälaisia tilanteita erityisesti?
- mikä merkitys sillä on sinulle?

3. mikä merkitys asiakkaiden kohtaamisella on työssäviihtyvyydellesi?

4. onko suhtautumisesi asiakkaisiin tai työhösi muuttunut urasi aikana? (tapa olla asiakkaiden kanssa, ajatukset työstä)

5. koetko ylläpitäväsi tietynlaista kuvaa itsestäsi ollessasi töissä?

6. Koetko joitain eroja sen välillä, millainen olet vapaa-ajalla tai millainen olet töissä?

7. Edellyttävätkö erilaiset asiakkaat mielestäsi sinulta erilaista käytöstä/taitoja?

8. Mitä teet, kun kohtaat erityisen hankalan asiakkaan?

- millainen yleensä on hankala asiakas?
- entä hyvä asiakas?

9. Koetko olevasi asiakaspalvelutilanteessa aina oma itsesi?

10. Millaisia tunteita koet työpäivän aikana, ja voitko näyttää kaikkia näitä tunteitasi?

11. Onko vielä jotain, mitä haluaisit kertoa asiakaspalvelusta?

lisäkysymyksiä

- mikä on parasta työssäsi?
- entä pahinta?

Liite 3: Tutkimussuostumus

Tutkimussuostumus

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköposti: _____

Ikä: _____

Suostun siihen, että antamaani haastattelua voidaan käyttää tutkimustarkoituksiin. Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan niin, ettei tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä voi tunnistaa. Voin niin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen.

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Liite 4: Taulukko luokituksista

PÄÄLUOKKA: TEATTERI

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Likkojenki kans ollaan joskus puhuttu että me ollaan niinkun, me ollaan niinkun jossain teatterissa. Että me ollaan kokoajan, koko ajan meitä tuijotetaan, peilin kautta näkee jotain, et voi ilmehtiä mitenkään sillai että joku vois käsittää sen väärin, tai nauraa oikeestaan sillai että joku vois käsittää sen väärin. [...] Ja jos vaikka työkavereiden kanssa puhuu tai kenen tahansa kanssa, niin koko ajan pitää ajatella sitä että joku muu on korviensa kanssa siinä. [...] Niinku teatteriahan se on että se, se semmonen tietysti sillai luontevasti täytyy olla mutta että, ei ihan oma ittensä kuitenkaan. H8N	Työ teatteria, koko ajan tarkkailtavana, mietittävä jatkuvasti asiakkaiden läsnäoloa.	Näyttämö
Ehkä siihen tottuu jotenkin, siihen astuu siihen rooliinsa sitten aina kun tulee siihen tilaan. Että siellä on niinkun muita ihmisiä ja se käy sit jo aika luontevasti. H8N	Rooliin astuu kun tulee tilaan.	
Et se jotenkin vaan tosiaan vähän sillai, sen työpaikan oven aukasee niin sitä on sitten se myyjä sen jälkeen [...] että tulee ne tavallaan sellaiset tietyt maneeritkin mitä aina myyjillä on ”hyvää päivää” ja ”voinko auttaa” ja alkaa latelemaan niitä juttuja. H12N	Kun avaa työpaikan oven, niin on myyjä, alkaa ladella maneereja.	
Ja sit se on tämmönen hauska mistä on puhuttu kavereiden kanssa et on se asiakaspalvelija-ääni. Et se on niin erilainen. Se ei oo se normaali puheääni vaan se on niinkun, ja sit naurattaa itteeki kun huomaa että toistaa tiettyjä maneereja aika paljon. Just lausahduksia ja muuta, mutta sitä se on. Se on se tietynlainen rooli tietysti siinä työssä. H23N	Asiakaspalvelija-ääni, rooli kuuluu jopa äänessä.	
Ja siellä on sitten taas, henkilökunnasta huokuu semmonen että ne on puristettu tiettyyn muottiin, niillä ei oo liikkumavaraa, ja yleensä se, että sä meet sinne liikkeeseen, niin se on hirveen tarkkaa. H11N	Tietyissä kaupoissa henkilökunta puristettu muottiin, ei ole liikkumavaraa.	
Ja sit se että en mä tiedä onks se mikään mun oman itsen ympäristö edes se semmonen että mä oon jossain kaupassa hyllyjen välissä niinku purkamassa sataa ämpäriä jostakin rullakosta tai jotain tämmöstä niin ettei se, se ei oo niinkun semmonen kotoisa ympäristö varmasti kenellekään Et tavallaan mä luulen että asiakas on niinkun aina jossain roolissa. H15N	Myymäla ei ole oman itsen ympäristö, asiakaskin aina roolissa.	
Se on ikävä kyllä se mikä niinkun mistä paljon puhutaankin että sillä työpaikalla, sil on usein se status kuitenkin. Et puhutaan aina et, no pahinta on jäädä Siwan kassalle. Sit taas puhutaan Stockmannin myyjistä. Siin on niinkun se erottelu niin selkeä. Mutta loppujen lopukshan se on periaatteessa samaa työtä, siis pohjimmiltansa. Mutta se paikka erottelee sitä niin paljon. H23N	Työpaikoilla erilainen arvostus, Siwa ja Stockmann herättävät erilaisia mielikuvia.	
Itte on niin vuorotellen osastolla ja kassalla, niin se on aina niin, osastolla ollessa ihmiset tulee aina kysyyn sulta neuvoo kokoajan ja tällai näin, mutta sit kun sä oot kassalla niin sä et tiä yhtään mistään mitään ja tällai, niin sit se tuntuu että monet ihmiset pitää että jos sä oot kassalla niin ne pitää sua alempiarvoisena että ne kättelee sua nenänvarttaan pitkin. H18M	Ihmiset kohtelevat eri tavoin osastolla ja kassalla.	
Siellä [kaupungissa] joutuu ikään kuin olemaan ikään kuin kiinnostunut asiakkaista. Siellä ei voi olla oma itsensä. H11N	Kaupungissa ei voi olla oma itsensä.	
Lähinnä sen nyt on nähny, et mimmosii ne asiakkaat osaa olla kaupassa mihinkä kellonaikaan niin tietää sitten et puolenpäivän	Eri aikaan päivästä asiakkaat erilaisia,	

jälkeen voi olla vähän rennempi mut sitten kun ihmiset tulee töistä kauppaan ja on kauhee kiire niin sillen täytyy sit vaan nuoleskella ja nöyristellä. H20M	ruuhkassa täytyy ”nöyristellä”.	
Se tosiaan on niinkun se, eihän nyt omana itsenään harvoin mennään jutteleen ihan vieraille ihmisille ja silleen että... Ja esimerkiksi siinä just näkyy semmonen asiakas-myyjä-rooli, ettei asiakkaat mee toisiltaan kysymään. H15N	Roolijako hyvin selkeä, asiakkaat eivät kysele toisiltaan.	
Vaikka mulla on siis ihan täysin eri persoona sanotaanko näin, järkkärinhommissa, kun mitä mulla on... Mulla kohoo se auktoriteetti sinne kahen metrin korkeuteen. Ei mulla mun normivaatteissa oo sitä auktoriteettia samalla lailla. H niin se on se univormu se... V Joo ja kaikki työvarusteet. Samalla lailla huomaa ei mulla [kaupan nimi] kassalla oo minkäänlaista auktoriteettia mikä ärsyttää suuresti. Jos mulla olis se lätkä tossa rinnassa niin kyllä ne sit ne mukulat tottelis mutta kun eiii... H4N	Eri töiden erilaiset asut tuovat auktoriteettia eri tavalla. Kassalla ei sitä ole.	
Sellainen rauhallinen ja huoliteltu ja siisti ja sellainen asiallinen. H5N	Töissä oltava rauhallinen, siisti, asiallinen.	
Se on uskomattoman paljon mitä ihmiset kattoo että mitä sulla on päällä töissä. Että sanotaa että missä toi on mikä sulla on päällä, tai toi mikä sun työkaverilla on. Että jos siellä on rikkinäiset sukkahousut jalassa tai muuta niin ei se kauheen hyvää kuvaa näytä. H6N	Ihmiset katsovat paljon mitä myyjällä päällä, jos ei ole huoliteltu ei näytä hyvää kuvaa.	
Ja tietenkin tarvii olla sillai ihan ulkoisesti sillai aika sen tyylinen, minkä tyyppinen yleensä se paikka on, niin sen tyyppisiähän ne myyjät on, niinku en tiä onko kaikki vapaa-ajalla sitte vai ei. H12N	Myyjät ulkoisesti työpaikan mukaisia.	
Ja aina pitäis olla tietysti sillai, ulkon... siis sillai niinkun joka päivä pitää itensä niinkun tällätä kuitenkin sillai että ois suht siisti. Ja työvaatteet meillä tietysti on. H8N	Täytyy olla ulkoisesti siisti, työvaatteet.	
Kyl mä niinkun mietin esimerkiksi että mitä mä laitan päälle töihin, ja sitä että en mee sinne niinkun minihameessa tai jossakin paljastavassa topissa, et kyllä siinä sellasta asiallista kuvaa itestään niinkun koko ajan yrittää antaa. H15N	Miettii mitä laittaa töihin päälle, asiallinen kuva.	
Tällä ulkonäöllä? Ei kauheesti. (naur) aika ykselliteinen... enemmän musta tuntuu että asiakkaiden pitää koittaa niinkun miettiä että okei, se oli toi jätkä, mitenäs mun nyt täytyy ton kanssa toimia. H16M	Ulkonäkö niin erottuva, ettei koe ylläpitävänsä kuvaa itsestään.	
Meille annetaan aina ne työvaatteet mitä meidän periaatteessa pitäis käyttää mut ei niitä oikein käytetä mut kuitenkin, niinkun pitää aina olla silleen siististi pukeutunut ja muutenkin silleen siis siistiltä näyttää ja sitten tietysti niinkun olla silleen tosi innostunut ja iloinen ja semmonen aina että kyl se on jos on vähän huono päivä on jotain niinkun, jotain henkilökohtaista mikä vaikka painaa niin kyllä siinä sitten on semmonen tietty semmonen maski minkä vetää päälle, kun menee töihin, väkisin. H17N	Annetaan työvaatteet, pitää olla siisti, postiviinen, huonona päivänä vetää maskin päälle.	
Semmoset tunteenpurkaukset ei kyllä oo niinku, niitä ei ainakaan näkyviin saa laittaa. Et se on, sit kun on niinku sali tyhjänä, niin sit voi niinkun työkavereille sanoa [...] kertoo niinku tilanteen tai että kuin joku sano jotain, tai sano myyjälle sitä tai tätä. H8N	Myyvälässä ei sallita tunteenpurkauksia, asiakas kohtaamiset käydään läpi kun asiakkaat eivät kuule.	
En mä kiroile töissä. Vapaa-ajalla kiroilen paljon. Ja, jaja toki just semmonen että jos jätän tukan harjaamatta tai hampaat pesemättä aamulla niin en mä sitä tee jos mä töihin meen. H9N	Ei kiroile töissä, huolehtii ulkonäöstä.	
Sillai ja tottakai asiakaspalvelussa sitä pitää yleensä olla aika semmonen positiivinen ja hyväntuulinen, vaikka ei ehkä liian tuttavallinen kuitenkaan. H12N	Asiakaspalvelussa tulee olla positiivinen ja hyväntuulinen.	
Mähän olen sen kaupan käyntikortti. Että kaikki mitä mä teen siellä että jos mä oon positiivisesti siellä hymyilen autan jne, niin siitähän asiakkaillekin jää hyvä mieli. H1N	Kaupan käyntikortti, positiivisuus jää asiakkaan mieleen.	
Täytyy olla positiivinen ja hymyillä (nauraen). Tota hymyä mä oon yrtittänyt ehkä kehittääkin siinä, että mä saisin semmoisen luontevan	Täytyy olla positiivinen, kehittänyt	

hymyn. H7N	luonnollista hymyä.	
------------	---------------------	--

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Sit jos on hyvällä tuulella niin sen voi aina näyttää, se tarttuu asiakkaisiinkin, se on niinkun mukavaa. Mutta siis jos ottaa ihan hirveesti asiat päähän niin kyl siinä pitää mennä vähäks aikaa takahuoneeseen miettimään että en mä voi tämmösenä mennä tonne myymälään. H2N	Kun ottaa asiat päähän menee takahuoneeseen.	Takahuone
En mä oo oma itteni, mä oon se asiakaspalvelija kun mä oon töissä. Että heti kun mä menen taukahuoneen puolelle niin mä olen ihan toinen ihminen. Että sitten kun mä olen myymälän puolella, niin sit mä oon se myymälähenkilö. H3N	Taukuhuoneen puolella toinen ihminen kuin myymälässä.	
Muutaman kerran on pitäny mennä taakse, mä en oo ikinä sitä töissä tehnyt, mutta mun on pitäny vaan huutaa siellä ääneen vähän aikaa. Että muuten oisin voinu sanoa hälle [harjoittelijalle] aika pahastikin. [...] Ei tosiaan niinkun, kaupan puolella ei voi, siel takahuoneessa voi. H6N	Huutaa takahuoneessa ääneen, jottei sano harjoittelijalle pahasti.	
Mutta missään nimessä hän sä et siinä kassalla saa, että se ei oo ees vaihtoehto, että se on vaan nieltävä sitten ja käydä oven takana vähän huilaamassa. H6N	Kassalla ei missään nimessä saa näyttää neg. tunteita, mentävä oven taa huilaamaan.	
Meillä on kuitenkin semmonenkin että niinkun muistan semmosia tilanteita että jos joku asiakas on sanonu jotain oikeesti niinkun tosi rumaa jollekin, niin sit ollaan niinkun menty sellaiseen kassakoppiin [...] niin menty sinne silleen että nyt ei kyllä kestä olla tuossa, että nyt kyllä oon tässä viis minuuttia kun kävi niinku ottamaan niin lujaa hermoon. H10N	Hankalan tilanteen jälkeen kassakoppiin hetkeksi.	
Siellä ruokakaupassa joskus joku huus mulle että miten noin tyhmä tyttö on voitu laittaa kassalle niin sillon mä olin ihan uusi, sen mä otin tosi henkilökohtasesti ja meinas itku tulla kun pääsi takahuoneeseen. H17N	Asiakas huutanut tyhmäksi, melkein itki takahuoneessa.	
No eihän niitä nyt kaikkia voi, siinä asiakkaiden edessä näyttää, että jos alkaa ärräpäitä tulla niin sit täytyy käydä, käydä jossain tota, kulman takana pukuhuoneessa vähän huutamassa. H20M	Kaikkia tunteita ei voi näyttää asiakkaille, välillä käytävä pukuhuoneessa huutamassa.	
Ja tota, se sitten tuli ihan iholle kiinni siihen ja rupes silittelemään mun poskee ja sano sitten että ”noh, ei se mitään” Niin se oli kyllä sellanen että sit mä olin sen juomadollin kanssa ihan et herrajumala mitä nää ihmiset on, mitä mä teen tässä kaupungissa ja tässä kaupassa ja ei mä en kestä ja sit mä juoksin äkkiä sinne takahuoneeseen ja olin silleen että huh, hitto mitä porukkaa. H22N	Asiakas rikkonut henkilökohtaista tilaa, silittänyt poskea. Asiakaspalvelija juossut takahuoneeseen ihmettelemään.	
Sitten jos oikein kunnolla ketuttaa niin kyllä mä sitten saatan jollekin niistä puhua tai kyllä mä saatan kahvihuoneessa niin töissäkin sanoa siitä mutta harva niinkun huomaa musta että mulla olis niinkun huono päivä. H18M	Jos kunnolla ketuttaa niin sanoo siitä kahvihuoneessa.	
Alussa oli joku... mä muistan ne pari hirveetä juttua mitkä ei liittynyt muhun itteeni sinänsä, niin mä aloin itkeen, ja sit just niinkun mun työkaveri oli että mee nyt tauolle, että älä nyt siinä asiakkaiden edessä itke.[...] En, en nyt en siis sillai vuolaasti että olis kyyneleet valunu ja... että en täysin estoitta mutta siis kumminkin nyt niinkun en saanut pidettyä sisälläni. H13N	Alkanut itkemään asiakkaiden edessä, ei saanut pidettyä sisällä.	
No mun mielestä se on tärkeetä että just että jos on joku semmonen asiakas joka on aina vaikee, niin sit sen pystyy sanomaan muillekin ja sit taas et jonkun kanssa jos menee hyvin niin, siel oikeesti pyörii	Takahuoneessa voi jakaa tietoa asiakkaista, varmistaa että hyvät	

aikalailla samat asiakkaat. Sillai, [kaupan nimi] verrattuna sen piiri on aika pieni, niin tota se että jos joku on hyvä asiakas niin, niin sitten jos pystyy edesauttamaan sitä että se saa hyvää palvelua muiltakin niin sit sitä tietoo jakaa. Ja sit muut osaa kans varautuu siihen, jos joku on ain heränny vääräl jalal. H20M	asiakkaat saavat hyvää palvelua ja varoittaa huonotuulisista asiakkaista.	
Että tulee jotain palautetta niin koittaa selvittää että mistä se on johtunut ja sitten mietitään yhdessä vastauksia että miten asiakkaalle vastataan ja miten voi jatkossa toimia paremmin. H5N	Työkavereiden kanssa mietitään yhdessä asiakastilanteita.	
Siis tosi paljon siis, yleensä, siis sehän on melkein koko ajan vaan puhetta siitä työpaikasta ja niinkun erilaisista asiakkaista, ja tosiaan, siellä on muutama sellainen asiakas jotka on jollain tavalla tosi erikoisia, niin kyllä he esiintyy keskusteluissa. H10N	Puhetta asiakkaista on työkavereiden kansa paljon.	
Mut sit niinkun, ehkä sit jos asiakas sanoo jonkun semmosen ikävän, [...] että mulle on joku sanonut niin, mutta sitten taas ehkä kahvihuoneessa sen voi tosi hyvin purkaa sitten työkavereille. H10N	Ikävät asiat voi purkaa kahvihuoneessa.	
H: Niin niin, no käyttökste työkavereiden kanssa tällaisia [hankalia] tilanteita paljon lävitte? V: Taukokuoneessa jatkuvasti. Ja työpäivän jälkeen jatkuvasti. H14N	Taukokuoneessa ja työpäivän jälkeen käydään hankalia tilanteita lävitse.	
Sitten tullaan sinne kerton asioita ja sairauksia ja kaikkii tämmösiä että se on hyvin... se täytyy niinku sit vaan ottaa, kun ittestään ei voi tietenkään mitään puhua että mikä mua nyt harmittaa ja muuta, että otettava vaan vastaan se mitä sieltä tulee. H8N	Myyjän huolet eivät kuulu asiakaskohtaamiseen, asiakkaan voivat kuuluu.	
Aika paljon mä vapaa-ajalla puhun itsestäni, niin en mä asiakkaille puhu. H9N	Myyjä ei puhu itsestään.	
Ehkä enemmän on silleen aika neutraali. Ettei hirveesti omista tekemisistään yleensäkään kerro. Ja jos kertoo, niin tiettyjä paloja. H12N	Asiakkaiden kanssa neutraali, valikoi mitä kertoo itsestään.	
Kyl se työrooli tavallaan luonnistuu, ainoo mikä on silleen vähän hankala, [...] mä siis mä seurustelen naisen kanssa ja me on oltu nyt kaks ja puol vuotta yhdessä, ja näin, asutaan yhdessä ja muuta, niin sit tavallaan kun joku kyselee jotain esimerkiks mun poikaystävästä tai että seurustelenko mä tai tällastä näin, niin sit niinkun, se on vähän sellanen asia mitä mä en tietenkään haluaiskaan levitellä ettei mun mielest se ei kuulu kaikille, mutta tota se on aina välillä silleen et meinaa välillä vähän lipsahtaa. Et nyt ”mun tyttöystävä sano” niin sit täytyy yrittää miettiä et miten sen nyt silleen kiertäis, että ei nyt suoranaisesti väitä että mä seurustelen miehen kanssa. H22N	Työrooli luonnistuu, muttei halua mainita seurustelewansa naisen kanssa, meinaa välillä lipsahtaa.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Vapaalla mä ehkä puran enemmän huonoo olooni muihin ihmisiin kuin siellä töissä H1N	Vapaalla vapaampi tunnelmaisuus.	Teatterin ulkopuolinen todellisuus
No töissä täytyy olla aina olla asiallinen ja kaikki huomioon ottava ja vapaa-ajalla sitä on niinku semmonen rennompi ja ei oo niin semmonen jäykkä tai miettiä että miten päin tässä nyt on. H5N	Vapaa-ajalla rennompi, ei tarvitse miettiä miten päin on.	
Tosiaan ne vaatimukset ettei tarvii olla välttämättä just niinkun näin, että voi olla vähän rytyssä joku housu tai paita, hameenhelma voi olla pikkusen tahrassa tai jotakin, että semmosia, että se on vähän niinkun semmonen rento. H6N	Vapaa-ajalla voi olla hame rytyssä, rennommin.	
No tosiaan että vapaalla ehkä vähän sillai enemmän on oma ittensä tai en mä.. [...] ihminenhän on varmaan monessa eri tilanteessa oma ittensä vaikka oiskin niinkun erilainen mutta. Että ehkä siellä töissä sitä yrittää olla vähän sellainen vastuuntunosemman, aikuisen oloinen kun välttämättä vapaalla. H12N	Vapaalla enemmän oma itsensä, vaikka monessa tilanteessa itsensä vaikka on erilainen.	

Ehkä nyt semmonen, jotenkin kun vapaa-ajalla kumminkin on, niinkun, tuttujen ihmisten kanssa niin uskaltaa siinä olla enemmän oma ittensä ja just jotenkin rentoutuneempi ehkä. H13N	Vapaa-ajalla uskaltaa olla oma itsensä ja rentoutunut.
No kyl siinäkin on ihan selkeä ero koska, koska niinkun mä oon niinkun kuitenkin semmonen aika, no ei voi sanoa niinkun rääväsuu, mutta siis vähän... mulla on siis tapana ilkeillä kavereille ja läheisille ihmisille tosi paljon, mitä mä en tee töissä, enhän mä voi asiakkaille vittuilla (nauraen) ja silleen niinku jotenkin kyl varmaan niinku mielestäni ainakin vapaalla jotenki silleen paljon särmikkäämpi persoona mitä mä oon sit siellä töissä. H15N	Ei voi tuoda ilkeilevää huumorintajuun töissä esille, vapaalla särmikkäämpi persoona.
Töissä mä oon kohtuullisen korrekti ihminen, taas vapaa-ajalla mä oon vaan sitten oma itteni, siis sillä lailla että en mä... pidän hyvinkin mielellään siis erillään niinkun työn ja oman vapaa-aikani. Että mä nyt oon ollut ikäni tällainen raggari, mä oon vapaa-ajalla raggari enkä mä voi sille mitään, että mä oon sellainen raggari vapaa-ajalla ja töissä mä oon sitten vaan niinkun töissä, että se on niinkun kaks ihan täysin eri, eri ihmistä. H16M	Töissä korrekti, vapaa-ajalla raggari, kaksi täysin eri ihmistä.
Sillon kun mä oon vapaalla niin tota, tietysti voin sanoo vähän suurempaa asioita kun silloin kun sitten on siinä myyjätilanteessa kun täytyy olla niin semmonen tosi kohtelias ja korrekti, että ehkä mä oon vähän rennompi ja semmonen sitten vapaa-ajalla. H17N	Vapaalla sanoo suurempaan, töissä korrekti.
Onhan se sillai että mulla on niinkun se työminä, ja sitten on minä, kun ne työt loppuu. Että meillä on se, että me tervehditään kaikki, mikä ei siis ole huono asia, vaan näin... ja tota jutellaan asiakkaiden kanssa, mutta sitten kun se työpäivä päättyy niin mulla on aina semmonen olo että mä haluan että mulle ei kukaan puhu, ja mun ei tarvi puhua kellekään enkä mä näe ketään. [...] Että ei tavallaan tarvii kellekkään olla mitään antamassa tai sanomassa, tai niinkun että on vaan.. [...] Että jos on työpäivän jälkeen niin se vaan niinkun tulee se oma hetki sitten. H6N	Työminä, ja minä kun työt loppuu. Työpäivän jälkeen haluaa ettei kukaan puhu, omaa aikaa.
Etten mä koe että se on niin voimakkaasti erilainen kuitenkaan, että ei se oo semmonen että mä nostan sen naulakkoon, vaan että siinä on tota... Ehkä se on suurin justinsa se, että puhuu vähemmän. Että se on semmonen että sellaista hiljaisuutta kaipaa sitten. Se varmaan on se isoin ero sitten siinä hommassa. H6N	Vapaa-ajalla ei voimakkaasti erilainen, mutta kaipaa hiljaisuutta.
Sä jaat sitä huomioo ja näin koko viikon siinä päivittäin, niin se on kuitenkin sellaista, se on jotenkin aika väsyttävää. Ja sitten niinkun vapaa-aikana niinkun mielellään niinkun vetäytyy omiin oloihinsa ja mähän oon, pitkäaikainen harrastus on maalaaminen mä sitten taas sellaisissa taideporukoissa sitten taas pyörin enemmän [...]että kyllä mä niinkun tykkään että se on semmonen millä sitten taas pääsee pois siitä. Ettei tarvii vetää mitään roolia siinä. H8N	Työssä jakaa huomiota, vapaalla vetäytyy omiin oloihinsa, ei roolia.
En halua olla ihmisten kanssa tekemisissä kun olen vapaalla. Mä oon tätä myöten täynnä sitä asiakaspalvelua (nauraen) H21N	Ei halua olla ihmisten kanssa tekemisissä vapaalla.
No se on varmaan siitä että, et mä en persoonaltani ole mikään yltiösosiaalinen, mä oon enempi sellanen vähän mietiskeleväinen tyyppi, niin silloin se kuormittaa mua ehkä enemmän, ku sellasta joka on ihan älyttömän sosiaalinen kaveri, jolle on ihan henki ja elämä että on porukkaa paljon ympärillä. H21N	Asiakaspalvelu kuormittaa enemmän, koska ei ole yltiösosiaalinen, toiset nauttivat ihmispaljoudesta ympärillä.
Sit sellasen työpäivän jälkeen että jos tuntuu että nyt mä oon joutunut ihan liikaa tasapainoileen, niin sit tosiaan tulee se, että mä en halua nähdä enää yhtäkään ihmistä tänään enkä huomenna enkä koko ens vuonna (nauraen) H21N	Jos on liikaa tasapainoillut töissä, ei enää halua nähdä ihmisiä.
Jos tulee joku oma puolittutu, tai tavallaan tuttu palveltavaksi, niin silloin se muuttuu, silloin se on vaikeaa. [...] Sillon on tosi hankala löytää se, että mitä sä tavallaan oot siinä. Koska jos on puolittutu esimerkiksi, niin et sä tiedä haluaako se että sä kohtelet sitä kun	Puolituttujen palvelu vaikeaa, on hankala tietää mitä tulisi olla ja lisäksi huomioitava

puolituttua vai haluaako se että sä kohtelet sitä niinkun asiakasta. [...] Jos siinä on muita sun asiakkaita, niin mitä se on mitä sun täytyy sillon olla sille sun tutulle koska et sä voi niinkun kääntää päätä sille sun kaverin suuntaan ja olla kaveri ja kääntää asiakkaaseen päin ja olla sit se myyjä. Et se on hirveän vaikea tilanne mutta kaverit toki ymmärtää, mut sit ne puolitutut on vaikeita. H9N	muut asiakkaat.	
--	-----------------	--

PÄÄLUOKKA: NÄYTELMÄ

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Suomessa se on jonkinnäköinen tapahtuma. Ja sun täytyy saada jonkinnäköinen kokemus ja elämys siitä, että sä käyt hakemassa maitoa kaupasta. Ja sit jos myyjä sanoo väärällä tavalla päivää niin se on ihan pilalla. Tää on ihan totta, että mä en liiottele, koska siitäkin on tullut sanomista, että tolla tavalla ei saa tervehtiä, että mitä sä noin sanoit. H3N	Kaupasta haetaan elämyksiä, kokemus pilalla jo vääränlaisesta tervehtimisestä.	Vaikutelman ylläpidon herkkyys
Toisaalta sitten taas kun on niitä semmosia suuria tunteita herättäviä, just joku naimisiinmeno tai tämmönen, että sit jos siinä sattuu joku pienikin virhe siinä ketjussa, vaikka sormuksen ostossa niin sit se on niinkun katastrofi. H5N	Ostokset liittyvät suuriin tunteisiin, jolloin pienikin virhe on katastrofi.	
Ja just on semmonen mikä mulla on, että mä saatan huokasta. Se on niinkun semmonen [...] mitä mä inhoan niinkun kaikista eniten, se on niinkun musta... Sitten kun mä oon huokassu niin voi luoja! Että sekin on niinkun sillai että just sillon kun on väsynyt niin ei se välttämättä oo tarkotettu sille asiakkaalle että vaan on väsynyt, niin se on kauheen noloa. [...] että on sekin jos asiakas tulee kysymään että onks teillä... (huokaisee) niin sitte, ja sä et saa sitä takaisin enää! Ja sitten vielä monta kertaa tuntuu että se on vielä pahempi jos mä meen ääneen pahottelemaan, Että sitten mä aina toivon että jos ei se niinkun hoksannu, että mä yritän niinkun paikata jollain muulla lailla, mutta niin tota, se on niinkun semmonen että siinä pitäis vaan suu supussa. H6N	Huokaisu noloa, ei saa tekemättömäksi, voi vain yrittää paikkailla.	
Tietysti siinä on oltava aina niinkun näyttää ne parhaimmat puolensa että eihän siinä kiukutella tai äksyillä tai sanota mitään, niinkun vastaan. H8N	Asiakaspalvelija ei sano vastaan.	
Jos myyjä on oikein sellainen, tavallaan liian iloinen, että en nyt sano välttämättä että ylipirtee, mutta on just silleen ylitysempuavan iloinen, niin se ahdistaa jotenkin että [...] mulla itellä on sellainen niinkun iskostunut mieleen, että just silleen aika neutraalia, semmonen niinkun pitäis olla, siis että jos joku on just sillai niinkun just liian ilonen tai niinkun liian ystävällinen niin se tulee just vähän semmonen että se vaan koittaa olla tommonen koska se haluaa mun ostavan jotain H13N	Täytyy olla neutraali, sillä liika innostus epäuskottavaa.	
Monta vuotta niin minä teitittelin ihan kaikkia, siitä tuli niin paljon palautetta että tuota niin että mikä sinä luulet olevas, kun sinä teitittelet minua, niin nyten tänä kesänä minä tein muutoksen, että nyt minä oon siirtynyt sinutteleen, kaikkia paitsi ihan vanhimpia. H19M	Pitkään teititteli kaikkia, mutta sai negatiivista palautetta joten lopetti.	
Se on aina siis tämmönen, kun on niinkun ihmisten kanssa tekemisissä, niin ihan mitä vaan voi tapahtua, kaikki on mahdollista. Siis aina, vaikka luulis niinkun ite että se vuorovaikutustilanne on, on menny mallikkaasti, ei se välttämättä sen toisen mielestä olekaan. H21N	Vaikka itse kuvittelisi vuorovaikutuksen menneen hyvin, ei se toisen mielestä välttämättä mennyt.	
Niin ja se pitäis aina mennä niinkun just nappiin. Kyllä mun mielestä asiakaspalvelu on vaativaa. H21N	Asiakaspalvelu vaativaa, pitäisi aina mennä nappiin.	

Sillon kun me oltiin avattu kauppa, niin silloin mä olin kipeenä, ja siitä tuli sitten hirvittävän huono asiakaspalaute, että näytti että mua ei yhtään kiinnosta ja että mä oon kauheen väsynyt ja muuta, kun mä olin vähän toipilas. Et se oli semmoinen että musta oli tosi kurja saada semmoinen asiakaspalautekin et kun se asiakas oli huomannu et nyt sillä ei ole semmoinen olo, että nyt sen pitäis olla täällä. H2N	Ollut kipeänä töissä, ja saanut huonoa palautetta.	
Kyllä sen huonon palvelun huomaa helpolla, ihmiset ehkä nykyään vaatii hirveen... tavallaan semmosta palvelua että siinä... semmosta virheetöntä palvelua. H9N	Ihmiset vaativat virheetöntä palvelua.	
Mulle tuli siihen sitten semmoinen sikspäkki mistä oli otettu kaks pulloa. Ja mulla sitten ilmeisesti kulmat nousi hieman yllätyksestä että mikähän tää on, ja ajattelin siinä mielessäni että miksi kukaan on mennyt sikspäkistä ottaen kahta pulloa kun niitä löytyy irtona hyllystä. [...] Se oli ottanut sen henkilökohtaisesti että mulla oli ilmeisesti kulma noussut siinä kohtaa että (asiakas:) <i>vähän pitäis noita kasvonliikkeitä oppia</i> hillitsemään ja mä olin että <i>niin no jos tässä ihan silleen naama peruslukemilla on niin siitäkkin tulee sanomista niin (asiakas:) hymyilevät kasvot on aina kauniit</i> . H3N	Myyjän hallittava kasvoniilmeitään, ”hymyilevät kasvot on aina kauniit”.	
Että sitten sitä joutuu kuitenkin koko ajan niinkun miettimään että mitä sää teet ja kuinka sää teet H6N	Koko ajan mietittävä mitä tekee ja miten.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Totta kai sitä kannattaa vähän kartottaa että millaisesta asiakkaasta on kyse, kuuskymppisissäkin on tosi paljon eroja. On tosi nuorekkaita ja semmosia että he haluaa että heitä ei missään nimessä teitillä. Ja sitten on arvokkaampaa rouvaa ja isäntää. H6N	Kartoitettava asiakkaat, ikä ei automaattisesti tarkoita teitittelyä.	Asiakkaiden lukeminen
Heti kun se avaa sen ensimmäisen, että kun mä sanon sille hei tai tervehdin, niin heti mitä se sanoo sulle ensimmäiseksi niin kyllä sitä hyvin paljon lukee jo että mitä se tilanne odottaa että pitääkö olla asiallinen vai pitääkö olla hauska vai millanen pitää olla, että kyllä sen sitä taas heti mukautuu siihen. H7N	Heti tervehdyksestä kuulee millainen pitää olla.	
Se tahtikin määräytyy aina sen ihmisen, sen aika nopeesti sen ensivaikutelmassa saa sen että onks se joku semmoinen hiiidastemponen vai onks se jotenkin kauheen kiireinen että nopeesti vaan kaikki vaan esille [...] siinä täytyy olla niinkun, oppia jotenkin oleen innostunut siitä, siitä mistä se ihminen niinkun tykkää, [...] Että aika nopeesti tehtävä ne päätökset mitä se ihminen oikeestaan niinkun toivoo tai haluaa nähdä. H8N	Nopeasti luettava ihmisen rytmi.	
Joo, ehkä just se että siinä täytyy vähän niinkun olla tuntosarvet pystyssä, sen ihmisen aina kun sen niinkun kohtaa, nehän on hirveen lyhyitä loppujen lopuksi ne niinkun hetken minkä sä teet sitä kauppaa [...] että se niinkun siinä heti ensimmäisen kolmen sekunnin vai montako sekuntia siinä menee, niinkun tavallaan saa sen idean siitä ihmisestä aika herkästi että miten se haluaa sen edetä siinä asiassa. [...] Että just se että kyllä se niinkun, niistä ihmisistä vaistoa aika nopeesti että millasella tyylillä ne haluaa sitä palvelua. H8N	Oltava tuntosarvet pystyssä asiakkaiden kanssa, nopeasti saatava idea ihmisestä.	
Sekin riippuu taas siitä ihmistyyppistä että minkälainen se sun asiakas on, että minkälainen sä oot sille. Et joillekin asiakkaille täytyy olla vähän niinkun kaveri, että sä saat sen ostamaan, ja joillekin taas sitten semmoinen, juurikin semmoinen myyjä, nimenomaan, joka vaan, ei oo mitään muuta kun se myyjä ja se tietää niistä tuotteista ja myy sulle. Ko sit taas sillä lailla että sä oot vähän niinkun frendi ja sit sä sanot että mullakin silloin kerran, kerrot jonkun oman kokemuksen ja sit ne niinkun pehmenee sille ostamiselle. H9N	Eri ihmistyypeille oltava erilainen, toisille ”frendi”, toisille myyjä.	
Että kyllä vaikka ois outokin niin sen yleensä huomaa siitä että jos	Asiakkaasta huomaa	

menee kysymään jotain, jos se on sillai että selvästi niinkun haluaa olla itekseen niin pitää sitten antaa olla. H12N	haluaako olla itsekseen.
Että se niinkun, jotenkin sen melkein vaistoa kyllä ihmisen olemuksesta, kun astuu sinne sisään ja ne hetken siinä kattelee, että kuinka sillai... läsnä siinä täytyy olla. [...] Sen aika helposti huomaa, mä en osaa kuvailla että mistä se johtuu. Kyl sen selkeesti näkee. H13N	Helposti vaistoa asiakkaista kuinka läsnä tulee olla.
Tossahan pelaa kaikkista parhaiten se jos sä pystyt suurin piirtein ensimmäisen kymmenen sekunnin aikana lukemaan sen ihmisen niinkun sillä lailla että mitenkä sä voit sen kanssa toimia että sä saat sen asian niinkun hoidettua. H16M	Hyvä jos saa heti luettua ihmisen, etät miten hänen kanssaan toimia.
Mutta tota, kyl se aika selkeesti tulee, se on ehkä sitä et miten se toinen ihminen lähestyy sua. H23N	Tunne asiakkaasta tulee heti lähestyttäessä.
Yleensä tietysti silleen se, että ite pitää pysyä rauhallisena. Niinkun se että tuota täytyy vaan niinkun jaksaa kaivaa sitä asiaa niinkun ja ja tuota niin koittaa niinkun samalla selvittää niinkun sen ihmisen se luonne ja se ajatusmaailma. H16M	Hankalissa tilanteissa oltava rauhallinen ja pyrittävä selvittämään ihmisen luonne ja ajatusmaailma.
No siinä on tietysti se mistä just puhuttiin että välillä ei voi olla ihan täysin, tai täytyy niinkun lukee sitä asiakasta tietyllä tavalla. Mut siis aika lailla oon oma itseni, mutta on siinä just se tietty rooli mitä, mikä täytyy silleen pitää kuitenkin. Mut siis onhan niitä tilanteita, joissa pitää vaan niellä ja hymyillä ja just niinkun noi mistä mä äsken puhuin, niin että ne on ehkä sit semmossii et niissä ei voi olla niin oma itsensä mut niissä on sitten just se rooli päällä. Tai se. H17N	Välillä täytyy lukea asiakasta, mutta on aikalaila oma itsensä, mutta silti myyjän rooli, etenkin jos joutuu vain hymyilemään ja nielemään.
Siis nimenomaan että siis minusta tuntuu että minun pitää jokainen asiakas ottaa silleen, haistella minkälainen tyyppi se on, ja antaa sille sen mukaista pala... niinku asiakaspalvelua. Et jos on joku nuori tyyppi, joku semmonen sanotaan Tamperelainen, vähän yli parikymppinen, niin se haluaa sellaista rentoa "no moroo" tämmöstä niinkun, semmosta palvelua, ja sitten tulee joku vanhempi niin sille pitää olla tosi korrekti ja näin [...] Tuntuu että minun pitäis olla joku semmonen hirvee ihmisyiden asiantuntija. H19M	Jokainen asiakas täytyy haistella ja antaa sen mukaista palvelua, tuntuu että tulisi olla ihmisyyden asiantuntija.
Se on niin, semmosia fiilisjuttuja että se niinkun tulee melkein heti kun asiakas astuu ovesta sisään, semmonen joku jännä, ja lähteekö vaan synkkaan. Siis kyllähän ne tilanteet hoidetaan mahdollisimman hyvin loppuun asti mut et kyllähän se näin on että toisten kanssa synkkaa paremmin kun toisten kanssa. H21N	Fiilis tulee nopeasti, lähteekö asiakkaan kanssa "synkkaan" vai ei.
Tietyllä tapaa siis se palvelukin, esimerkiks niinkun puhetyyli, niin kyl mä sen suhteutan yleensä aina sen asiakkaan ikään. Et kyl mä ite teitittelen tosi paljon [...] Sama tasohan siinä on mutta se että se puhetyyli tai se että minkälaisia tuotteita tarjotaan, miten niitä tarjotaan, niin ehkä se niinkun suhteutuu siihen asiakkaan lähinnä ehkä ikään. H23N	Puhetyyli ja palvelu suhteutuu etenkin asiakkaan ikään.
No esimerkiks nyt [kaupan nimi] kun oon just tossa palvelussa niin kyl täytyy olla tietyllä tapaa kiinnostunut ihmisten asioista, ja just ottaa mukaan ihan asiaan liittymättömiäkin asioita siinä. Minkä tai mikä oon kyllä muissakin työpaikoissa huomannut että siinä kerrotaan yhtäkkiä että mun mies on kuollu ja sit "mä oon tosi pahoillani että" H23N	On oltava kiinnostunut ihmisten asioista, saattavat jakaa intiimejäkin asioita itsestään.
Että kun siinä täytyy niinkun olla semmosta pelisilmää, puhutan just usein työkavereitten kanssa pelisilmästä, että joillain sitä on, ja joillain sitä ei ole. H23N	Työ vaatii pelisilmää, kaikilla ei ole.
Elikä et sä voi laittaa kaikkia asiakkaitakaan samaan kaavaan täytyy vähän kattoa että mitä asioita sillä asiakkaalla on. H3N	Asiakkaita ei voi laittaa samaan kaavaan.
No toki sitä, että kun itessä tapahtuu kehitystä, niin sillä lailla muuttu, että oppii enemmän niistä asiakkaista ja oppii käsittelemään eri ihmistyyppjä ja tietää miten niille nopeiten myydään. H9N	Kehittyessä oppii käsittelemään ihmistyyppjä.

Ja se lukutaito, se toisen ihmisen lukutaito, on kyllä kehittynyt. H9N	Ihmisten lukutaito kehittynyt.	
Sitä pitää yleensä olla aika semmonen positiivinen ja hyväntuulinen, vaikka ei ehkä liian tuttavallinen kuitenkaan. Siinä, tietenkin ku on pitempään samassa paikassa niin huomaa että ketkä asiakkaat tykkää siitä että niille sanoo vähän sillai räväkämmin jotain ja toisille taas ei ehkä kannata ruveta mitään vitsailemaan. H12N	Positiivinen, muttei liian tuttavallinen. Pidempään samassa paikassa, huomaa ketkä pitää mistäkin tyylistä.	
Kyllä siihen jotenkin tottuu näkemään sen heti melkein siitä asiakkaan tyylistä jo että mikä sinne, miten se ehkä haluaa että se tilanne hoidetaan. H12N	Tottuu näkemään miten asiakas haluaa tilanteen hoidettavan.	
Pakkohan on olla sellainen korrekki myyjäroolikin, kun tulee sellaisia asiakkaita jotka on niinkun, sen näkee niinkun, sen näkee jo heti kaukaa, niinkun asiakkaasta, että kuka on niinkun enemmän korrekki ja kuka on enempi semmonen niin sanotusti maanläheisempi ja normaalimpi ihminen. Sen näkee niinkun aika kaukaa, sen oppii näkeen sillä lailla. H16M	Asiakkaista oppii näkemään jo kaukaa kuka on korrekimpi ja kuka maanläheisempi.	
Mutta tota, vanhemmiten tulee rohkeemmaksi ja en mä tiedä, se oma pelisilmä on kehittynyt, ihmistuntemus on kehittynyt. Mä oon vaan tyytyväinen tähän mun ikääni et kyl mä olin aika raakile sillon nuorempana. H21N	Ihmistuntemus kehittynyt vanhemmiten, ei enää raakile.	
Kyllä siihen kun siihen tulee se semmonen kokemus ja silmää et näkee mitä yleensä minkäkin laiselle ihmiselle puhutaan tai mitä, kannattaako tolle alkaa sanoa mitään hauskaa tai kannattaako tolle olla hiljaa tai kyl se niinku, se kehittyy sellanen niinkun silmä. H23N	Kokemuksen myötä kehittyä silmää miten minkäkinlaiselle ihmiselle puhutaan.	
Mut sit semmonen tietty kyynisyys tietyntyyppisiä ihmisiä kohtaan saatto aina pikkasen nostaa päätään välillä, vaikka yritti pitää sen, sen myyjän roolin päällä mutta joskus tuli tehtyä niinku, vähän semmosia hätäisiä johtopäätöksiä ihmistyyppistä. Että saattaa olla että on saattanu joitain asiakkaita joskus kohdellu vähän väärällä tavallaki. H9N	Kyynistyminen saattaa johtaa vääriin arvioihin.	
Kyl siis sellaisiakin on, et jos niinkun joskus yrittää jollekin tämmöselle, joku nuori rehvan näkönen tyyppi ja sille yrittää sitten heittää jotakin hauskaa herjaa niin siitä näkee että se ei niinkun yhtään oo mukana, ja että tavallaan se saattaa suhtautua ihan samalla lailla kun mitä sit joku 80-vuotias suhtautuu. Et kun ei sitä tiedä siitä sit taas koskaan päällepäin. H15N	Nuori ”rehva” saattaa suhtautua vitsiin kuin 80-vuotias, ei tiedä päällepäin.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Et joittenkin kanssa pystyy puhuu silleen ihan normaalisti asioista, mutta toisille pitää sitten olla sellaien jäykkä. Että sen monesti huomaa siitä kun heittää jonkun kommentin siihen väliin, niin katotaan silleen että ”sehän puhuu” H3N	Asiakaspalvelijan ei odoteta kommentoivan asioita.	Oikeiden sanojen valinta
Mutta tota, se että ja siinä vaiheessa kun on joku tommonen, [hankalampi asiakastilanne] niin täytyy aina miettiä että mitä voi asiakkaalle sanoa. Ettei sano ihan mitä aattelee [...] koska ei oo kuitenkaan tarkoitus loukata sitten sitä asiakasta. Että vaikka ite aattelis mitä, niin ei mun tehtävä oo sanoa että kun sä nyt et oikeesti tajua tätä. H6N	Hankalissa tilanteissa mietittävä mitä voi sanoa, ei ole myyjän tehtävä loukata asiakasta.	
Mulle tulee semmonen fiilis että mä tunnen sen hirveen sellasen olon siitä etten mä voi puolustaa just itteeni, mä en voi sanoa sille asiakkaalle takasin, vaikka se on niinku ihan jotenki tosi järjetön ja epäoikeudenmukainen ja epäkohtelias. [...] että mä haluaisin sanoa ihan suoraan että sä et voi käyttäytyä tuolla lailla, että mä olen tässä toinen ihminen että niinkun ymmärrätkö sen. H10N	Myyjä ei voi puolustaa itseänsä, vaikka asiakas olisi epäoikeudenmukainen.	

En voi näyttää, tietenkään. [negatiivisia tunteita]. Että se on sitten, jos mä suutun, niin mä pistän vaan suun kiinni. Jos mua siis oikein, riippuu tilanteesta mutta jos mua, mä yritän olla provosoitumatta, mutta aina se ei oo mahdollista. H11N	Suuttuessa pitää pistää suu kiinni, tai ainakin yrittää.	
Että kun asiakkaat kuitenkin, ne on vieraita eikä niiden reaktio oikein sitten arvaa että kuinka ne suhtautuu johonkin, että vähän koittaa sillai jotenkin tarkkaavaisempi olla ja silleen että vähän niinkun varoo ettei mitään kauheen äärimmäistä sano. H13N	Asiakkaat vieraita eikä reaktiota arvaa joten oltava tarkkaavainen sanomisistaan.	
Toiässä oli pinna huomattavan paljon kireemmällä, kun mitä sitten vapaa-ajalla. Ja sit se että tavallaan, ei ihan kaikkee voinut päästää ulos, että joutu pidätteleen [...] Koska sit sekin että jos sano asiakkaalle, niin eihän sitäkään voinu sanoa mitenkään niinkun olis sen oikeesti halunnut sanoa. Että jos vapaa-ajalla on jotain niin kyllä mä ainakin poikaystävälle tiuskin paljon pahemmin kun mitä mä sitten asiakkaille tiuskin. H14N	Jos sanoikin jotain asiakkaalle, ei kuitenkaan voinut sanoa asiakkaille niin kuin haluaisi sanoa, pinna kireällä.	
Niin se et jos sä huomaat et se esimerkiksi on liian pieni asiakkaalle, ja varsinkin naisille tää kokoasia on aika niinkun arka paikka, niin kyl se täytyy sanoo vähän sillai.. jos se kysyy et onks tää hyvän näkönen, se vetää ihan hirveesti, niin sit siinä on ne perus että niin että tää mitotuskin on muuttunut nyt että tota, nää on pienemmäks menny nää koot, mikä pitää osittain paikkansa. H23N	Sanat valittava, esimerkiksi vaatteiden koot naisille arkoja, sanottava että mitoitukset muuttuneet.	
Pitäis niinkun osata kaikki sanansakin niinkun asettaa oikeella tavalla ettei vaan loukkaa ketään tai esmes nehän on hirveen loukkaavia asioita jos sä niinku huomautat jostaki, että kaiken pitää liittyä oikeestaan siihen vaatteeseen, ei vartaloon vaan niinkun se että täytyy niinkun hyvin tarkkaan miettiä se. H8N	Vaatemyynnissä kaiken puheen täytyy liittyä vaatteeseen, ei asiakkaan vartaloon.	
Että ne on siis haasteellisia ne isot ihmiset koska useinkin se, se on aika noloo sanoa että meillä ei vaan oo sitä kokoa. Siitä tulee itelle vähän sellainen tylsä olo. H8N	Noloo, jos ei löydy riittävän isoa kokoa.	
Siihen [asiakkaan virheellisiin luuloihin tuotteista] on tosi vaikea sitten reagoida että siinä on kyllä, voi joskus olla toisinkin. Mutta ei sitä sitten pysty välttämättä sanomaan. H9N	Asiakkaan virheellisiä tietoja ei välttämättä pysty korjaamaan.	
Tiestysti sitten jos joku kysyy, pitää hirveesti kehua jotain asiaa vaikkei siitä ite yhtään pidä tai... Siinä nyt ei tietenkään aina oo ihan oma ittensä. Kyllä mä pyrin aina sanoon mielipiteeni niinkun ne oikeestikin on. H5N	Mielipiteitä antaessa ei voi olla täysin oma itsensä, mutta pyrkii rehellisyyteen.	
En mä tykkää silleen niinkun valehdella asiakkaille. Mutta kyl se.. kyl se nyt menee siinä (nauraen) Valkoinen valhe. H5N	Valkoinen valhe menee työn puitteissa.	
Aina ei voi olla niinkun sillai että, ei että et sä nyt ainakaan ton näköstä paitaa osta. Ei sillai ei voi tietenkään olla oma ittensä. Että rehellinen tarvii olla, ei voi vaan myötäillä että ota vaan, ne on hyvät ja kattella johonkin nurkkaan. H6N	Negatiivisen palautteen antamisessa ei voi olla oma itsensä, mutta täytyy olla rehellinen	
Että sekin toisaalta miettii, että mitenkä sen sanoo, koska asiakashan voi silti ostaa sen paian kun hän tykkää siitä. tota, että ei voi mennä niinkun tiekkö niinkun moittimaan sen ihan maanrakoon, että ei tommosta. H6N	Tuotetta ei voi haukkua, koska asiakas saattaa ostaa sen.	
No sillon esimerkiksi kun asiakas vääntää jotain vitsiä tai jotain ja sä et oikeesti ymmärrä, tai että se on semmonen puujalkavitsi jonka sä oot jo kuullut vaikka viissataa kertaa sen päivän aikana aikasemmin ja sitten sä yrität nauraa sille ja olla hymyilevä ja se on hyvin väkinäistä ja se ei oo todellakaan luonnollinen tilanne. Että sä teet sen kumminkin sen asiakkaan tähden. H7N	Tekonauru tai hymy asiakkaan tähden, vaikka on luonnotonta.	
Täytyy olla iloinen ja pirtsakka aina! (sarkastisesti) Vaikka olis kiirettä ja vituttaa ja kaljapäkin rikkoo niin ei saa kirota ja... toisaalta kyllä mä välillä kiroon mielessäni ja välillä ääneenkin, niin kyllä osa asiakkaista ymmärtää. H4N	Täytyy olla iloinen, ei saa kiroilla.	
Siis yks mikä tietysti on niin semmonen asiakaspalvelun peruseriaatteita et jos on niinkun huono päivä niin se ei saa näkyä, että periaatteessa sun pitäis aina olla ilonen ja kiltti ja kohtelias ja jos	Myyjän täytyy olla positiivinen, mikä ymmärrrettävää, mutta	

ei se nyt oikein luonnistu niin mä en ainakaan saa olla niinkun selkeesti huonolla tuulella. [...] Että esimerkiks jos mä harrastan jotain tai tai tykkään jostain ja asiakas rupee jutteleen niin mä en voi ihan suoranaisesti teilata sitä, vaikka mä olisin aivan täysin eri mieltä [...] Sit mun täytyy yrittää keskustella siitä ja vähän myötäilläkin ja näin, vaikka mä olisin ihan sitä mieltä että lähe nyt meneen siitä että eihän tollasia... ei tollasta pitäis olla lailla kielletty tommonen mielipide niin silti. H22N	lisäksi myötäillä mielipiteitä joista on täysin vastakkaista mieltä.	
Kyllä mä nyt suurin piirtein uskon niinkun olevani oma itteni niissä, että tietysti just se että tota, voi sanoa mielipiteensä, ja voi niinkun antaa, mutta siinä mielipiteitten antamisessakin täytyy kauheesti niinkun miettiä sitä että mitä sanoo ja miten sanoo. H8N	On oma itsensä, mielipiteitä esitettäessä täytyy miettiä miten asian ilmaisee.	
Että sitten se on taas tää kaupunki – maaseutu-asetelma. Et mä tuun kaupunkiin, niin hyvin paljon merkkää se... verbaalisuus, ja varsinkin jos Tampereella ajatellaan, [kaupan nimiä], joutuu käyttää niin paljon turhaa läppää ja semmosta, semmosta, mä en oikein... semmosta sievistelyä, semmosta tyhmää juttua, mitä mä en niinkun usein, mulla ei kestä niinkun ollenkaan hermot sellaista. H11N	Kaupungissa verbaalisuus tärkeää, ”turhaa läppää” ja sievistelyä.	
Mä tunnen tulleen paremmaks asiakaspalvelijaks että tosiaan ei ota itteensä asiakkkaan sanomisia ja osaa nykyään jo itte laittaa vähän huumoria kehiin. H18M	Tullut paremmaksi asiakaspalvelijaksi, osaa käyttää huumoria.	
Kun siis miettii että päivän aikanakin saattaa joku yli 500 asiakastakin tulla, ja jokaiselle niinkun antaa samanlainen palvelu ja aina hymyillä ja sanoo ne samat sanat suurin piirtein niin kyllä niinkun rupee lihaksia, hymylihaksia kuitenkin silleen rasittamaan. H19M	Päivän aikana jopa 500 asiakasta, kaikille sama palvelu – alkaa rasittamaan hymylihaksia.	
No kyllä mun mielestäni on ihan että, että noinniin joskus vähän heitän huumoria, mutta en mä kauheen usein koska se on niin vaarallista. On niin erilaisia huumorintajuja ihmisillä että se vois vaikka tehdä myrskyn vesilasiin sitten jos on väärin, väärin onnistuis tekemään. H21N	Joskus käyttää huumoria, mutta vähän koska se voi olla vaarallista.	
No aika pitkälti se on vaan sitä että se pitää sit vaan kuunnella [hankalia asiakkaita] ja pyrkii siihen että yrittää olla rauhallinen ja pitää sitten ainakin naurut itellensä, koska aina välillä rupee oikeesti huvittaanki. H22N	Hankalien asiakkaiden kanssa oltava rauhallinen eikä ainakaan huvittunut.	
Ja sit se on tämmönen hauska mist on puhuttu kavereiden kanssa et on se asiakaspalvelija-ääni. Et se on niin erilainen. Se ei oo se normaali puheääni vaan se on niinkun, ja sit naurattaa itteeki kun huomaa että toistaa tiettyjä maneereita aika paljon. Just lausahduksia ja muuta, mutta sitä se on. Se on se tietynlainen rooli tietysti siinä työssä. H23N	Asiakaspalvelija-ääni, rooli kuuluu jopa äänessä.	
Kyllähän siinä on, totta kai se käyttäytyminen ja ehkä niinkun sanavalinnat on sellaset, sekin tosiaan suhteutuu vähän siihen asiakkaaseen sitte. H23N	Käyttäytyminen ja sanavalinnat suhteutuu asiakkaaseen.	
No aluks oli vähän sillai että mistä asiakas sanoo jonkun vitsin niin oli sillai vähän vaivaantunut että uskaltaakohan tähän nyt sanoo jotain lisäks vai loukkaantuukohan se siitä vai, sanokohan se tän ihan vitsillä vai. H18M	Alussa hankalampi tulkita asiakkaiden vitsailua ja vastata siihen	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Mulle ittelleni tulee silleen hyvä mieli jos asiakas tervehtii takaisin jos sä oot kassalla tai osastolla ja sä tervehdit asiakasta niin se tervehtii takaisin. Tosi usein on silleen ettei puhua pukahda mitään tai sitten tota sä tervehdit asiakasta kassalla ja se vastaa sulle että ”muovikassi” (nauraen). H18M	Hyvä asiakas tervehtii takaisin, ei sano vain ”muovikassi”.	Tervehtiminen
Jos mä nyt mietin että joku tulee meidän kauppaan, niin mä tervehdin, niin mä toivoisin että asiakas tervehtis takaisin, koska meillä on sellaisia asiakkaita jotka ei tervehdi, ja mulle tulee huono mieli siitä, ja meillä kuuluu tervehtiä kaikkia. H1N	Hyvät asiakkaat tervehtii takaisin, jos ei, tulee huono mieli.	
Että joskus on hyvä asiakas semmonen joka vaan niinkun mahdollisimman nopeesti sais alta poikkee, mutta kyllä se nyt silleen että joka niinkun on silleen ilonen ja tervehtii ja, ilonen asiakas. H19M	Hyvä asiakas iloinen ja tervehtii.	
Siis sellaset neutraalitkin asiakkaat jotka ei oo välttis hyvällä eikä huonol tuulel, eikä juuri puhu mitään, mutta sanoo esimerkiksi että moi ja kiitos, niin nekin on vielä hyviä asiakkaina H22N	Neutraalit asiakkaat jotka sanoo moi ja kiitos on vielä hyviä asiakkaita.	
No suurin osa asiakkaistahan on niinku hyviä asiakkaita, sanotaan niinku hei, kiitetään. H15N	Hyvät asiakkaat sanoo hei ja kiittää.	
Tervehtii ensinnäkin, monet ei tervehdi, on vuoro- tai niinkun kontaktissa, ja sit semmonen joka niinkun, vaikka tulis jotain ongelmia, virheitä, niin sanoo siitä sitten ystävällisesti, ja sitten ylipäänsä se että homma sujuu eikä tee asiaa liian vaikeeks. Semmonen kohtelias käytös lähinnä. Puolin ja toisin. H14N	Hyvä asiakas tervehtii, on kohtelias.	
Joku työkaveri laski, kuuden tunnin työpäivässä niitä (ihmisiä jotka eivät tervehdi) oli 36. [...] Se piti tota tukkimiehen kirjanpitoa siitä, että kuinka moni ei niinkun mitenkään ees katto, koko sen tapahtuman aikana, niin niitä oli 36 ja musta se pitää sitä kai aika usein, koska sitä ärsyttää se. H14N	Työkaveri pitänyt kirjanpitoa kuinka moni ei edes noteeraa myyjää, työpäivän aikana 36.	
Se on nimittäin hirveen raskasta, silloin, jos mä esimerkiksi tervehdin jotain, avaan tilanteen tervehtimällä jotain, niin kävelee ohi vaan niinkun ei ois kuullut eikä nähnyt mitään. Sit joskus kokeilla että oonks mä oikeesti olemassa. H11N	Raskasta, kun asiakas ei tervehdi takaisin.	
Yks mikä oikeesti on siis tosi raivostuttavaa, niin se että tuntuu siltä et joku katto osua niinkun nokanvarttaan pitkin, jos ei se voi edes sanoa että moi. Koska mä kuitenkin, vaikka mä käytän sitä kassakonetta, niin mä en ole osa sitä. H22N	Raivostuttavaa, jos asiakas katsoo ”nokanvarttaan pitkin” eikä tervehdi.	
Nooh, keski-ikäisiä miehiä löytyy jotka tulee siihen kassalle ja he ei välttämättä edes tervehdi ollenkaan, ettei oo minkään näköstä vuorovaikutusta. Ne on aika semmosia... mielenkiintoisia tilanteita. H7N	Kun asiakas ei tervehdi eikä ole vuorovaikutuksessa tilanne ”mielenkiintoinen”.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Asiakaspalvelijoita ja yleensäkin kassoja pidetään aika yksinkertaisina ihmisinä, mikä ei oo totta, siellähän on... paljon kaikkennäköistä väkeä istuu kassalla. Niin ei siinä sit tarvii esittää mitään parempaa kuin on. H3N	Asiakaspalvelijoita pidetään yksinkertaisina.	Aliarviointi
Joo siis tosi henkilökohtaiseks meni että, kouluttamaton ihminen tulet tänne minua palveleen ja... en mä muista siitä on aikaa jo yli vuosi... se oli ihan hirvee. H5N	Asiakas haukkunut kouluttamattomaksi.	

Kaupan ala on, sitä pidetään vaan sellaisena välilaskupaikkana, kunnes löydetään niitä oikeita töitä. Niinkun multa joskus yks asiakas kysykin, vanha tuttavani, niinkun sillon alkuajoina, nuorempana mä tein opettajan sijaisuuksia jonkun verran, niin hän tuli, vanha opettaja tuli multa kysyyn että ”ai sä teet vielä tätä työtä, että mä oon aina ihmetellyt sitä että kun sulla kuitenkin oli tota lukupäätä että mä oon aina ihmetellyt sitä ettet sä oo koskaan hankkinut ittelles oikeeta ammattia.” et ”joo, en niin.” (nauraen) H11N	Tuttava ihmetellyt miksei ole hankkinut ”oikeeta ammattia”.	
Ehkä silleen aatellaan just jotain että ihmisellä joka tekee sitä työtä niin on alhainen koulutustaso. Mä veikkaan että se viittaa niinkun aika paljon siihen. Uskosin. H23N	Ajatellaan asiakaspalvelijoilla olevan alhainen koulutustaso.	
Ja silti odotetaan että sen asiakaspalvelijan pitäis olla hirveen, että odotetaan kaupassakäynniltä niinkun hirveen myönteisiä kokemuksia, mutta sit aatellaan että kaupassa ei oo töissä kun kouluttamattomia niinkun pätkätyöläisiä. Niin se on, se vaan jotenkin joka kerta yllättää että miten se voikaan mennä näin? H23N	Odotetaan myönteisiä kokemuksia, mutta ajatellaan että siellä on vain kouluttamattomia pätkätyöläisiä.	
No ehkä se on justiinsa se väheksyntä, mitä tää ammattikunta saa osaksensa. Mä oon välillä käynyt koviakin taisteluita itteni kanssa siitä asiasta että kun ei niinkun pysty antamaan periksi sille. Että mitä sillä on väliä mitä muut ajattelee, kun itte tietää kuitenkin mitä on. mutta tota... Ehkä se ikäkin tekee jo sen, että pystyy tota vähän enemmän antaa periks ja päästään irti siitä. H3N	Ammattikunnan kohtaamaa väheksyntää hankala hyväksyä.	
Joskus on huomannut että jotkut aloittaa silleen että ”mitäs pikkutyttö tällä näin.” sitten ne niinku muuttaa sen siinä vaiheessa kun ne huomaa sen, että kyllä toi nyt ehkä jotain tietää jostain. Sitten se niinku muuttuu se asiakkaidenkin asenne siihen niin. H5N	Asiakkaat aloittavat aliarvioinnilla, mutta asiantuntemus muuttaa asenteen.	
Kyllä muhun suhtaudutaan töissäkin silleen välillä, silleen et osaaksä nyt mitään että missä teiän myyjät on? Et tässä mä oon et kelpaanko mä? Sit taas on tosi paljon asiakkaita jotka kohtelee niin et mä oon se asiantuntija ja multa voi kysyä ettei tarvii niinku kysyä että missä teiän myyjät on. H5N	Jotkut suhtautuvat epäillen ammattitaitoa, toiset kohtelevat asiantuntijana.	
Huomaa itte on niin vuorotellen osastolla ja kassalla niin se on aina niin, osastolla ollessa ihmiset tulee aina kysyyn sulta neuvoo kokoajan ja tällai näin, mutta sit kun sä oot kassalla niin sä et tiä yhtään mistään mitään ja tällai niin sit se tuntuu että monet ihmiset pitää että jos sä oot kassalla niin ne pitää sua alempiarvoisena että ne kättelee sua nenänvarttaan pitkin. H18M	Asiakkaat kohtelevat eri tavalla kun on osastolla tai kassalla, kassalla alennutaan ja katsotaan nenänvartta pitkin.	
Hyviä asiakkaita on paljon, suurin osa asiakkaista on hyviä. Semmosia jotka hymyilee ja jotka niinkun pitää sitä myyjääkin ihmisenä tavallaan. Et kun siis mua niinkun huvitti eilen kun oli yks sellainen mies joka tuli niin, et se katto mua kokoajan nenänvarttaanpitkin tavallaan. Että jos mun ei olis pakko käydä kaupassa niin enhän mä nyt suakaan täällä näkis, tai sillä tavalla. Et hän on korkearvoisemmassa virassa tai muuta vastaavaa. Että siitä ihmisen olemuksesta näkee sen että, hitto onks mun pakko myydä sulle jos sä suhtaudut muhun niinku mä en olis ollenkaan ihminen. H2N	Suurin osa hyviä asiakkaita, osa ei pidä ihmisenä, katsovat nenänvarttaan pitkin ja alentuvat.	
Yks mikä oikeesti on siis tosi raivostuttavaa, niin se että tuntuu siltä et joku katto osua niinkun nokanvarttaan pitkin, jos ei se voi edes sanoa että moi. Koska mä kuitenkin, vaikka mä käytän sitä kassakonetta, niin mä en ole osa sitä. H22N	Raivostuttavaa, jos asiakas katsoo ”nokanvarttaan pitkin” eikä tervehdi.	
Se oli oikeestaan aika tämmönen tota shokki et millai jos sä koitat antaa jotain neuvoja ja sitten se ei vaan mee, et sitä, asiakas kysyy sulta ja sit sä annat jonkun neuvon, ja sit melkein suoraan sanoo et oleksä ihan varma. H20M	Shokki, kuinka ihmiset eivät ota neuvoja tosissaan.	
Semmonen kuka ei kato myyjää alaspäin, se on mun mielestä hyvä asiakas että, et silleen kohtelee myyjää ihan tasavertaisena ja, kohtelias, se on mun mielestä hyvä. H17N	Hyvä asiakas kohtelee tasavertaisena.	
Mut sit se on niin jännä asetelma että tavallaan ei pidetä toista minään,	Ei pidetä toista minään,	

siis ei tää- tosi karkee yleistys, mut silti vaaditaan aika paljon siltä ihmiseltä. Et se ei kohtaa siinä yhtään et sä nyt oot vaan tommonen, mutta sä nyt varmaan osaat vastaa tähän ja tähän. H23N	mutta silti vaaditaan paljon.	
Ja se on tässä tavallaan just niin hauska että niinkun ehkä täällä tämmönen asiakaspalvelijoiden aliarviointi liittyis kaupanalaan nimenomaan, koska miettii että joku autokorjaaja, niin se on samalla lailla asiakaspalvelija, mut sitä ei mielletä asiakaspalvelijaks, ja sit ei aatella taas toisaalta että joillain saattaa olla kaupallisen alan kokemusta, ne on sen alan ammattilaisia. Että, mut sit taas huomaa milt sielt tulee kohtaan nimike pukeutumisneuvoja niin sit se onkin et ohoo, sä oletkin pukeutumisneuvoja! H23N	Asiakaspalvelu samanlaista, mutta esim. autonkorjaaja ja pukeutumisneuvoja ”ammattilaisia”.	
Kyllä, se on ihan oikee henkilö, mutta jos tuut tänne niin kaupan myyjä on niinkun... ”Hei tyttö”. H11N	Tytöttely.	
Yks semmonen mikä mua ärsyttää ihan suunnattomasti on semmonen työttöly, että kun mä oon siellä niinkun työvaatteissa, ja kun normaalisti ihmiset kysyy että ”hei anteeksi myyjä”, niin sitten kun on näitä ihmisiä jotka on silleen ”hei tyttö” [...] et mä ymmärrän sen niinkun 80-vuotiaalta että hänen mielestään mä olen tyttö, mut niinkun, mut sit on sellasii niinku kolmevitosia [...] Siihen liittyy ainakin mulla semmonen et se niinkun vähättelee, tavallaan. Et ihan kuin mä en vois osata mitään tai mä oisin joku lapsi. H15N	Tytöttely, siihen liittyy vähättelyä, kuin myyjä olisi lapsi.	
Et kyllähän mä kun ne usein tota, usein pojittelee esimerkiks, ei se nyt paha oo, mut sit kun se tulee semmoses yhteydes et siin on ollu jotain sanomista, et asiakas on haukkunut kaupan ja mut ihan lyttyyn niin kyl mä sit oon pari kertaa sanonu että kyllä äiti tai kyllä isi. Mut ei siit sit oo mitään tullut. Onneks ainakaan vielä. [...] Tarttis olla pari-kolkkyt vuotta lisää, niin sit vois olla uskottava siellä. H20M	Pojittelu, joskus sanoo siitä takaisin. Ikä ei riitä uskottavuuteen.	
Mä inhoon ite työttölyä yli kaiken, tai sellasta epäkohteliasta käytöstä, mä oon aina vihannu sitä, musta se on ollu tosi.. ”Hei sää siellä, pistä mulle toi, laita mulle tää, tuo mulle tää.” Ei kenellekään ei puhuta sillai. Ei niinkun oli se sua nuorempi tai oli se missä vaan työssä niin silleen ei puhuta kenellekään. H23N	Tytöttely, ei sillä tavalla puhuta kenellekään.	
Ehkä ihmisten epäkunnioittava käytös [työssä pahinta]. Ja semmonen niinkun aliarviointi. Pidetään sua jotenkin niinkun huonompana. Ja jotenkin semmonen, musta epäkunnioittavuus on semmonen mitä mä en, mikä on niinkun, se on iso juttu mulle, että siitä en pidä ollenkaan. H23N	Pahinta ihmisten epäkunnioittava käytös, aliarviointi.	
Ehkä tässäkin tullaan jossain vaiheessa, se on tavallaan jännä kun ennen asiakaspalvelijat on ollu kuitenkin arvostettuja ja kaupan-kaupanneitihän on ollu ihan niinkun hyvässä asemassa oleva tyyppi että en tiiä tuleeko jossain vaiheessa tulemaan takasin siihen vai, vai mennäänkö vaan enemmän siihen mutta, niin, en tiedä. Mutta jännä nähä mihin suuntaan menee. H23N	Ennen asiakaspalvelijoita arvostettu, saa nähdä mihin tulevaisuudessa kehitty.	
Ja sitten kun se käytti semmosta kieltä että minä olin se pikkuneiti niin se jäi sit mieleen negatiisena, ei se nyt aina jää mieleen, mutta sitten jos nimittellään niin sit se jää mieleen. [...] semmoinen vanhempi rouvashenkilö sitten sanoi että kyllä minä tiedän nämä asiat paremmin kuin sinä pikkuneiti että tästähän et tiedä tässä yhtään mitään. H7N	Myyjä pikkuneiti, ei tiedä yhtään mitään.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Asiakkaat purkaa ihan pienimpiä... että jos sillä on huono päivä, niin se purkaa sen muhun, koska mä olen sellainen ketä se ei tunne, ja jota se ei todennäköisesti tule enää näkemään uudestaan. Mä oon se kelle voi niinkun avautua. H1N	Myyjälle voi avautua, ei todennäköisesti näe enää.	Näyttämön anarkismit
Koska työkaveri on kuitenkin vaan ihminen, asiakas on sitten taas korkeammalla kuin me. H3N	Asiakas korkeammalla.	
Periaatteessa sen vois ihan tiivistää siihen sanontaan että asiakas on aina oikeassa. tai että asiakas on kuningas. Mutta tota ei se niinkun, ei se asiakas ole aina oikeassa. H3N	Asiakas kuningas, oikeassa vaikkei olisikaan.	
No tietysti negatiiviset jää aika usein mieleen. Semmoiset et asiakas tulee niinku ihan suoraan ja haukkuu pystyyn vaikkeet sä oo suunnilleen mitään tehnykkään. [...] Ja sitten tota mummo sitten purki sen kaiken vihansa mikä sillä kun se poika nyt halus ostaa just sen tuotteen niin purki sen ihan täysin muhun. Haukku mut maan rakoon ja vaikka mä tein kaiken ihan oikein niin se sai ne jotenkin käännettyä niin väärin. ja se haukku mut siinä ihan täysin pystyyn ja oli niin... mä sitten vaan itkin koko loppupäivän vaikka ei oo tapana ottaa silleen kauheen henkilökohtaisesti noita. H5N	Asiakas purkanut kaiken vihansa myyjään, itkenyt loppupäivän.	
Kun väsynyt äiti hakee lapsen töiden jälkeen tarhasta, ja tulee ostamaan sille jotain kaupasta ja myös lapsi on nälkäinen ja väsynyt ja huutaa, niin se on se myyjä joka siinä joutuu sylkykupiksi, että se oli aika raastavaa välillä, niinkun lastenvaatepuolella. H9N	Myyjä joutuu väsyneen asiakkaan sylkykupiksi.	
Jos jossain tuotteessa on ollu nyt väärä hintalappu niin se on sitten, asiakkaan on se saatava ja se on mun syy ja nyt saa siitä haukkua, että mä en tiä mikä. Jotain, kyllä se on monesti käynyt mielessä kaikkee että mikä ihme siinä on. Et niinku semmosia... koska se on ihan hirveetä, se tuntuu se kohtelu niinkun niin vääräydeltä. Ja sitten aina toivoo että voi kun se kokis sen ite, se ihminen, sen vastaavan tilanteen, et se ymmärtäis että miltä se tuntuu. H10N	Kohtelu tuntuu vääräydeltä, toivoisi että huonokäyttöiset asiakkaat joskus kokisivat sen itse.	
Ehkä siinä tuli se semmonen vähän niinkun semmonen perinteinen kassaneidin rooli, semmonen just että nyt saa haukkua vähän niinkun, joku semmonen siinä tuli sit kuitenkin. Että sitten taas se hirvee alistuminen siihen niinkun että, enhän mä normaalisti missään muussa tilanteessa antaisi kenenkään puhua mulle ja käyttäytyä mulle niinkun silleen epäoikeudenmukaisesti. Mutta et siinä ehkä tuli sitten taas se kassarooli että asiakas on aina oikeassa ja mun pitää nyt niinkun sietää se mitä se asiakas mulle niinkun sanoo. Vaikka niinkun se ei ois mun syy mitenkään. H10N	Hankalan asiakkaan kanssa perinteinen kassaneidin rooli, saa haukkua, alistuminen, ei normaalisti antaisi puhua itselleen niin.	
Siellä ruokakaupassa joskus joku huus mulle että miten noin tyhmä tyttö on voitu laittaa kassalle, niin silloin mä olin ihan uusi, sen mä otin tosi henkilökohtaisesti ja meinas itku tulla kun pääsi takahuoneeseen mut ei niinkun, enää ei tulis silti vaikka jos joku sanois mua tyhmäks tai jotain niin ei, ei semmonen. H17N	Asiakas huutanut tyhmäksi, melkein itki takahuoneessa. Ei enää pahoittaisi mieltään, jos sanottaisi tyhmäksi.	
Kyl se varsinkin silloin kun alotti, niin sillä oli tosi iso merkitys että jos oli vähän tällainen niinkun asiakkaalla vähän huonompi päivä ja sitten se purki sitä muhun niin sitten siinä tuli vähän silleen että teinkö mä nyt jotain väärin mutta kyllä sitä on tehnyt jo niin kauan että osaa ottaa sen silleen että antaa mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos. H18M	Alussa asiakkaan huono päivä vaikutti itseän, nykyään osaa päästää toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.	
Kyllä nyt oli ekaks semmonen niinku optimistinen ihmisten suhteen ja tälleen mutta sitten on kyllä niinkun, tässä työssä mennee ne silleen että, ei enää niin optimistisesti suhtaudu ihmisiin että, että selkeesti on niinkun muuttunut se käsitys, käsitys ihmisistä. H19M	Työ on kyynistänyt, ei enää optimistinen ihmisten suhteen.	
Et se meni siihen pisteeseen tässä viime kesänä että minä sanoin pomolle, että vaikka meillä oli puhetta että minä jatkaisin syksynä silleen osa-aikaisena, niin niin, niin minä sitten sanoin sille että nyt, nyt minua ketuttaa niin paljon tämä työ että mä en tiä pystynkö enää	Ei tiennyt kykeneekö jatkamaan työtään osa-aikaisena (opintojen ohella) sillä ei jaksaa	

<p>jatkamaan ja sitten meillä oli semmosta keskustelua tästä asiasta ja minä sitten sanoin sille että minä en vaan jaksa noita asiakkaita enää, että kun ne on niin ärsyttäviä, ne on niin ilkeitä ja epäkohteliaita. H19M</p>	<p>asiakkaiden ilkeyttä ja epäkohteliaisuutta.</p>	
<p>Osan [mielenterveysongelmaisista] täytyy se johonkin purkaa ja myyjähän on hyvä maalitaulu kun kaikki tietävät että myyjän pitää aina olla ystävällinen ja palvella. H21N</p>	<p>Joillekin myyjä on hyvä maalitaulu, sillä ei voi sanoa vastaan.</p>	
<p>Sit se meni henkilökohtaisuuksiin että joo että kun sä oot vaan niin tyhmä ja laiska, että sä et jaksa nostaa persettäsi siitä penkiltä ylös ja siis sä tuut nyt tonne kun mä sut käsken ja... Sillon se oli ensimmäinen kerta ja ainoa kerta kun oon sanonut asiakkaalle että anteeks mut mä en asioi sun kanssa enää, et olkaa hyvä ja poistukaa. H23N</p>	<p>Asiakas mennyt henkilökohtaisuuksiin, sanonut tyhmäksi ja laiskaksi. Kieltäytynyt palvelemasta.</p>	
<p>Totta kai se aina tuntuu inhottavalta kun mieltii että mikä on jonkun motiivi tulla toisen työpaikalle niinkun narisemaan tai purkaan omaa paha mieltänsä, mutta se on nyt vaan semmonen, ei sille vaan voi mitään. H23N</p>	<p>Mietityttää mikä on huonon käytöksen motiivi, muttei sille voi mitään.</p>	
<p>Yks toinen vähän ikävä tilanne oli se, kun meillä kävi siellä kaupalla sellanen ei ehkä henkisesti tasapainoltaan ihan parhaassa kunnossa oleva mies ja hän niinkun huoritteli esimerkiksi. Ja siis, noh, ei se nyt miellyttävää ikinä oo, mutta mulle se on tavallaan ihan sama jos hän sanoo sen niinkun mulle, mutta kun hän sanoo sen muitten asiakkaiden läsnäollessa ja siinä on lapsia esimerkiksi, niin sit, siinäkin esimerkiksi oltiin niinkun ei ois kuullukaan, et se on niinkun siinä tilanteessa se paras vaihtoehto. H23N</p>	<p>Asiakas huoritellut, läsnä myös lapsia joten oli pakko olla niin kuin ei olisi kuullutkaan.</p>	
<p>Ja vaikka ihminen meniskin siinä niinkun henkilökohtaisuuksiin niin pitää silti ite pysyä mun mielestä siinä niinkun asiallisuudessa ja sanoo vaikka että anteeks, mutta mä en niinkun, mä siirrän teidät vaikka toiselle asiakaspalvelijalle. H23N</p>	<p>Vaikka asiakas menisi henkilökohtaisuuksiin, on asiakaspalvelijan pysyttävä asiallisuudessa.</p>	
<p>Niin no siis just se että jos on vähän kurja mieli tai on ollu vaikka tosi huono päivä takana ja sitten tulee just joku joka tuntuu että se tulee niinkun ilkeileen sulle ihan niinkun huviksensa, niin kyl sillon oikeesti tulee välillä tosi paha mielikin, ja tulee otettuu henkilökohtasemmin ne asiat. H23N</p>	<p>Vaikkeaa etenkin jos huonona päivänä ärsyttävä asiakas, tulee paha mieli ja ottaa henkilökohtaisesti.</p>	
<p>Tai sitten yks tää periaate että mitä enemmän huutaa, niin sitä enemmän saa. [...] varsinkin kun tulee humalassa huutaan. H23N</p>	<p>”Mitä enemmän huutaa, sitä enemmän saa”.</p>	
<p>Yks oli hirveen hyvä, mulle tuli sellanen asiakas joka oli ilmeisesti juonu vähän jotain ja muutenkin hirvittävän huonolla tuulella. Sit lihapullien hinta oli muuttunut ja sillä oli kolikoita silleen, että se oli just laskenu kotona että ne riittää. Sit se alko mulle huutaan siinä kassalla, että mun on myytävä ne sille siihen hintaan kun ne on ennen ollu ja mä olin että en mä kyllä vois, mutta mä nyt silti alensin sen hinnan niin että se oli tyytyväinen. Se perässä tuli sit asiakas joka katto sitä naista ja sano että ”hei, onks sun pakko tulla tänne ja alkaa pilaan muitten päivää?” H2N</p>	<p>Humalainen asiakas huutanut lihapullien hinnankorotuksesta seuraava asiakas näpäyttänyt.</p>	
<p>Että se, siis aina välillä ihmiset olettaa että kun mä olen töissä siellä, niin et mä oon jotenkin osa sitä koneistoo tai siis silleen että ettei mua tarvii kohdella niinkun ihmistä. Tai että mulle voi sanoa ihan mitä vaan esimerkiksi että kun mä oon aspas- aspaduunissa niin kyl mun täytyy kuunnella tai siis tälleen näin, että sellasii asiakkaita käy. H22N</p>	<p>Jotkut olettavat, että ei tarvitse kohdella ihmisenä, voi sanoa mitä vaan ja asiakaspalvelija kuuntelee.</p>	
<p>No me sanotaan yleisesti että ihmiset jättää aivot narikkaan kun ne tulee kauppaan. Että tavallaan kokonaan sen ihmisen vastuu niistä omista teoistaan siirtyy sille kaupalle kun se astuu siitä ovesta sisään. Mikään ei oo niinkun hänen syynsä, hänen vastuullansa, ja sit se että tullaan hirveen negatiivisella asenteella siihen tilanteeseen, oli se sitten mikä tahansa. Että tota, ei oo niinkun mitään muuta vaihtoehtoa kuin että häntä on nyt kohdeltu väärin. H3N</p>	<p>Ihmiset kadottavat aivonsa ja vastuun teoistaan kun tulevat kauppaan.</p>	
<p>No yks tarjos mulle muna, pääsiäismunaa, en ottanu vastaan ja näitä</p>	<p>Asiakas tarjonnut</p>	

haukkujakin on riittänyt että... H4N	”pääsiäismunaa”.
Et [kaupannimi] aikana oli paljon tavallisempaa et niinku et ihmiset saatto sanoa ihan mitä tahansa jos olit vaik kassalla. Ja tälleen niinku et tuntu et suurin osa asiakkaista oli ihan käytöstavattomia. Mutta se me tietysti muutettiin toiselle puolelle kaupunkiakin siinä, että se voi olla että se vaikuttaa asiaan. H15N	Toisella puolella kaupunkia ollessa ihmiset saattoivat sanoa ihan mitä vaan, olivat käytöstavattomia.
No siis useimmiten tietysti, tästähän syytetään aina kassaa jos hinta on väärin vaikka hyllyssä, niin sehän on kassan syy. Tai joku tarjoustuote on loppunut, niin se on kassan syy, tai elintarvikeosastolta löytyy tuote jossa on vanha päiväys niin se on kassan syy. Koska sille kassalle puretaan aina se kaikki mitä ei pystytä purkaan kellekään muulle myyjälle koska sellasii ei välttämättä nähdä siellä ollenkaan, kun ne on siellä työntouhussa jossakin. [...] Jos mä istun kassalla koko päivän, niin se jos joku tarjoustuote on loppu tai hinta on väärin, et ei niinkun, ei niinkun mua siitä pitäis syyttää. H15N	Väärät hinnat tai loppuneet tuotteet aina kassan syy, koska ainut ihminen ketä asiakas tapaa.
Semmonen itsensäpaljastelijanainen esimerkiksi kesällä vielä, kuka ei suostunut lähtemään pois sieltä myymälästä, ja sitten kun meillä ei oo mitään vartijapalvelua siellä [...] että tota, meitä rupes, mä en tiä, siinä tuli joku ihmeen semmonen reaktio että meitä rupes molempia hirveesti naurattaa, tai me oltiin molemmat jotenkin niin shokissa, että meidän oli niinkun pakko lähteä pois. Tai meitä nauratti niin hirveesti, ja sitten tota noin, no sitten lopulta mä keräsin itseni ja menin sanomaan sille että ”anteeks mutta meidän on pakko pyytää sua laittaa niinkun vaatteet päälle ja poistumaan, että kutsutaan muuten poliisit paikalle” ja sit se laitto jo ne vaatteet päälle ja pyys anteeks mutta hetken päästä se oli taas ilman paitaa siellä ja muut asiakkaat oli ihan ihmeissään että mitä täällä tapahtuu ja... Vähän tämmösii juttuja välillä. H17N	Itsensäpaljastelija ei suostunut lähtemään myymälästä, myyjät ensin nauroivat shokissa, ja lopulta onnistuivat poistamaan tämän (hetkellisesti) kaupasta.
Itse asiassa mulla ei oo tullu ihan tämmösii mutta joskus harmittaa tosi paljon mun työkavereiden puolesta kun siellä on yks semmonen asiakas kuka saattaa sanoa niinkun tosi ilkeesti kaikille, et esimerkiksi yhdellä mun työkaverilla ku on puhevika, niin se asiakas ei muka ymmärrä mitä se sanoo ja tälleen. Sitten mä vaan, mä otan ihan kun sen mun työkaverin puolesta sen tosi henkilökohtaisesti. H17N	Asiakas ei ole muka ”ymmärtänyt” mitä puhevikainen työkaveri sanoo.
Ja sit se aina just et se että sillä käytöksellä saa minut kyseenalaistamaan että enkö mä ookaan hyvä tähän työhön tai onko minussa jotain vikaa että hän ei nyt pidä tästä hänen kauppareissustaan tai jotain. H19M	Asiakas saa käytöksellään kyseenalaistamaan eikö olekaan hyvä työssään.
Mutta silti se jotenki tuntuu ja joskus oon nähny sellaisia hankalia asiakkaita jotka vaikka törmää toiseen asiakkaaseen, siellä kaupassa, niin ne hymyilee ja ”no ei tässä mitään, ei tässä mitään” ja sitten ne tulee minulle ja minä oon et ”No moi” (iloisesti) ”moi” (töykeästi) ne niinkun sanoo tosi töykeesti sen ja se on jotenkin mä oon miettinyt että liittyykö se siihen kun minä otan niiltä rahaa pois, että minä oon niinkun se jotenkin semmonen pakko, että ne saa nyt ruokaa , niin niin, jotakin semmosia ajatuksia on tullut mieleen. Että jotenkin semmonen tuntemus siis siihen kaupan kassaan puretaan ne negatiiviset tuntemukset. H19M	Asiakkaat kohtelevat toisiaan kohteliaasti, mutta myyjää töykeästi.
Ei se kyllä oo kovin helppoa, et sit varsinkin sit se työntekijäminä tunkeutuu sitten minun, minun huoneeseeni ja se tuo niinkun ne työpäivän hankalat asiakkaat sinne mukanaan ja sitten niinkun saattaa ketuttaa koko päivän ja niinkun monta viikkookin joku yks tietty hankala asiakas saattaa sitten. H19M	Työminä tunkeutuu vapaa-ajalle, hankalat asiakkaat saattavat vaivata monta viikkoakin.
Kyllähän sil on iso merkitys. Et sanotaankin töissäkin että yks hyvä asiakas voi pelastaa sen koko päivän, mut se yks huono asiakas voi pilata sulta vaikka viikonkin. H23N	Hyvä asiakas voi pelastaa päivän, huono pilata viikon.
Se on tavallaan niinkun se hinta siitä et oot ihmisten kaa tekemisissä, niin se ettei ne aina oo mukavia. H22N	Ihmistyön hinta se, etteivät asiakkaat ole aina mukavia.
Yleensä se mikä päivän pahiten pilaa niin on asiakas. Mutta niinku,	Asiakkaisiin tottuu,

mut tietystihän siihen tottuu ja saa vaan semmosta paksumpaa nahkaa itelleen ympärilleen. Et ei enää ota niin henkilökohtaisesti. H15N	nahka paksuuntuu.	
Joskus on semmosia päiviä että kaikki on heränny väärällä jalalla, niin kyllä se oma mielialakin on sitten että no onko mun pakko olla kuuntelemassa täällä kun teillä on paha olla? H2N	Huonotuuliset asiakkaat tartuttavat äkäisyyden.	

PÄÄLUOKKA: MINUUS LAVALLA

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Ei mulle tuu semmosta että siinä istuis joku muu kuin minä. [...] Että mä oon tottunut tuleen niin paljon erilaisten ihmisten kanssa toimeen koko elämäni. H2N	Tuntee olevansa itsensä, tulee ihmisten kanssa toimeen.	Rooli ja minuus
Mä oon siinä ihan omana ittenäni. H18M	Ei ylläpidä kuvaa.	
Mä olen tosi paljon ihan oma itteni siellä töissä. H18M	Ei eroa vapaa-ajan ja työpöydän välillä.	
Et en mä mitään kuvaa pidä, mä oon semmoinen kun mä oon ja sit jos se ei kelpaa niin sit se ei kelpaa. H20M	Ei ylläpidä kuvaa, jos ei kelpaa niin sit ei kelpaa.	
H: No koeksä että siinä on mitään eroja et minkälainen sä oot vapaalla ja minkälainen sä oot töissä? V: Eipä siin oikeestaan. H20M	Ei eroa vapaalla ja työssä.	
H: No tota, koeksä että sä pystyt olemaan niissä kaikissa tilanteissa aina ihan oma ittes? V: Kyl mä koen H20M	On oma itsensä.	
Emmä tiedä. Ehkä joskus tulee semmoinen olo että en mä nyt ole ihan oma itteni. Kyllä mä nyt suurimmaks osaks. Et ei siellä voi silleen alkaa niinkun esittää kauheesti H5N	Ei ehkä ihan täysin oma itsensä, muttei voi esittääkään kauheasti.	
Onhan se sillai että mulla on niinkun se työminä, ja sitten on minä, kun ne työt loppuu [...] sitten kun se työpäivä päättyy niin mulla on aina semmoinen olo että mä haluan että mulle ei kukaan puhu, ja mun ei tarvi puhua kellekään enkä mä näe ketään. [...] Että jos on työpäivän jälkeen niin se vaan niinkun tulee se oma hetki sitten. H6N	Työminä, ja minä kun työt loppuu. Työpäivän jälkeen haluaa ettei kukaan puhu, omaa aikaa.	
Jos sulla on kauhee rooli kokoajan niin eihän semmosta pysty pitämään. Että kyllähän se aina jossakin vaiheessa läpi kuitenkin tulis, sitten se oma itensä. H6N	Suurta roolia ei pysty pitämään, paistaa läpi.	
Kyllä mä yritän olla silleen mahdollisimman oma itseni ja semmoinen luonteva tietysti, että kyllähän asiakaskin sen vaistoo et jos toinen vetää jotain hirveitä roolia koko ajan et, ei siinä mitään semmosta ihan hirveitä, et kyl mä niinkun aika lailla oma itseni kuitenkin oon ja silleen mutta, tietysti siin on semmoinen pieni ero mikä täytyy pitää. H17N	Pieni ero pitää pitää, muttei voi vetää ”hirveitä roolia” koska asiakas vaistoo sen.	
En mä usko että tota työtä pystys tekeen jos sitä joutuis hirveesti esittää, että se kävis henkisesti aika raskaaks siinä kohtaa. Että totta kai nyt on päiviä, jollon ei nyt välttämättä huvittais niinkun niin paljon keskustella jonkun vaatekaapin sisällöstä, tuntemattoman ihmisen, mutta se on vaan tehtävä, ja siihen on suhtauduttava silleen että tää on mun työtä. Mä mietin sen aina sillai, että joku on työnsä valinnut, et jos ei tykkää niin voi vaihtaa. Et kotiolut pysyy kotona, ja töihin ei tulla pilaan toisten päivää. H23N	Ei työtä pystyisi tekemään, jos esittäisi hirveästi. On päiviä kun ei huvita, mutta työ otettava työnä, muiden päivää ei tulla pilaamaan.	
Yleensä mä oon kyllä kaikkien kanssa pärjänny hyvin ihan olemalla oma itteni. Että kun ei vedä mitään roolia niin kyllähän se aitous paistaa läpi ja suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä siihen. H21N	Pärjännyt hyvin olemalla oma itsensä, aitous paistaa läpi, suurin osa tyytyväisiä	

	siihen.	
No hyvä asiakaspalvelijahan toimii tietyllä tavalla niissä tilanteissa, tai sit se ei täytä niitä hyvän asiakaspalvelun kriteereitä. Mutta tota, mä oon aina ollut semmonen että mä oon ihan oma itteni, en mä oo koskaan mitään roolia vetäny, et jos joku asiakas ei minun tyyppisestäni myyjästä pidä, niin hän voi kääntyä jonkun toisen myyjän puoleen. H21N	Hyvälle asiakaspalvelijalle kriteerinsä, mutta aina ollut oma itsensä.	
No kyllä mä ainakin omasta mielestäni oon [oma itsensä] [...] Kyllä tuota niin, kyllä mä ihan, ihan koen että mä oon semmonen kun oon ja yleensä se kyllä hyväksytään. Et ehkä yks tai kaks on ollu sillai että on saattanut tulla semmonen hyvin hieno rouva, joka on puunattu, ihan kiireestä kantapäähän ja, ja näin pois päin ja ehkä minä en sitten ole ollut riittävän tasokas myyjä, että tota, mä olen ehkä ollut liian maalainen (nauraen). Että, että sitten jotain tommosta oon voinut huomata mutta niitäkin on tosi vähän, ihan äärettömän vähän. H21N	Yleensä on oma itsensä, joskus jollekin hienolle rouvalle vähemmän, mutta niitä vähän.	
Kyllä mä nyt suurin piirtein uskon niinkun olevani oma itteni niissä, että tietysti just se että tota, voi sanoa mielipiteensä, ja voi niinkun antaa, mutta siinä mielipiteitten antamisessakin täytyy kauheesti niinkun miettiä sitä että mitä sanoo ja miten sanoo [...] mut se että aina täytyy tietysti miettiä mitä sanoo, ja miten sen sanoo, että se on semmosta small talkia sitte, mitä tuota siinä, ja mitään vitsin heittoa, läpän heittoa ei tietenkään kannata siinä kohtaa ruveta. H8N	Suurin piirtein on oma itsensä, mutta sanomisiaan täytyy varoa.	
Totta kai aina ottaa sellaisen tietynlaisen vähän erilaisen roolin kun menee töihin tai kotiin, mutta ei niinku, se ei vaatinut multa mun mielestä mitään ylläpitämistä, vaan se oli niin niinku simppele mä siis rakastin sitä kun tapas niitä kaikkia ihmisiä [...] Että kun mä tein sitä, niin mä en ikinä kokenut että se olis ollut mitenkään niinku, että siinä olis tapahtunut mikään hirvee semmonen ylläpidettävä muutos. H10N	Toki aina rooli kun menee töihin, mutta rakastaa tavata ihmisiä, joten muutos ei ole suuri.	
Joo kyl mä koen että mä oon oma itteni H10N	Oma itsensä.	
Sillon kun mä oon vapaalla niin mä en välttämättä halua ihmisten kanssa keskustella. Mut kyl mä oikeestaan oon sillai kuitenkin ulospäin suuntautunut ihminen sitten vapaalla et ei se, se ei tee mulle semmosta jyrkkää työpersoonaa ja tollasta. Kyllä mä, mitä usemman, niinku varsinki viime vuonna mä oon niinku yrittäny saattaa tasapainoon sen niinkun siviilipersonan ja sitten tän työpersoonan, jotta mä olisin siellä töissä myös sitä samaa mitä mä oon siviilissä. H11N	Vapaalla ei välttämättä halua keskustella, yrittänyt saattaa tasapainoon siviilipersonan ja työpersoonan.	
H: No koeksä että sä pystyt olemaan niissä asiakaspalvelutilanteissa sitten ihan oma ittes? V: No oikeestaan joo, mitä nyt joskus ehkä tekis mieli just sanoa, jossakin niinkun, pitkään jankannu H13N	Oma itsensä, muttei kaikkea voi sanoa.	
Mitä nyt joutuu vähän pidätteleen, mutta muuten kyllä. Ei oo niinkun tarvinnu persoonaa vaihtaa. H14N	Töissä joutuu pidättelemään, muttei tarvitse vaihtaa persoonaa.	
Mutta vapaa-ajalla mä ehkä oon vähän semmonen räiskyvämpi persoona, kun sitten työminä on ehkä vähän hillitympi. H7N	Vapaa-ajalla räiskyvä, työminä hillitympi.	
Mä oon aika temperamenttinen, ja siitä mä nostan itselleni aina välillä hattua, että mä en sano sitä mitä sylki suuhun tuo, vaan pidän sen siellä taka-alalla, että jos mä oisin ihan täysin oma itteni niin mähän sanoisin just niinkun musta tuntuu. H7N	Jos olisi oma itsensä sanoisi niin kuin tuntuu.	
V: Vaikka mulla on siis ihan täysin eri persoona sanotaanko näin, järkkärinhommissa, kun mitä mulla on... mulla kohoo se auktoriteetti sinne kahen metrin korkeuteen. Ei mulla mun normivaatteissa oo sitä auktoriteettia samalla lailla. H: Niin se on se univormu se... V: Joo ja kaikki työvarusteet. Samalla lailla huomaa ei mulla [kaupan nimi] kassalla oo minkäänlaista auktoriteettia mikä ärsyttää suuresti. Jos mulla olis se lätkä tossa rinnassa niin kyllä ne sit ne mukulat tottelis mutta kun ei. H4N	Eri töissä eri persoonat, järjestysmiehenä auktoriteettia, kassana ei.	

<p>Pakkohan on olla sellainen korrekti myyjäroolikin, kun tulee sellaisia asiakkaita jotka on niinkun, sen näkee niinkun, sen näkee jo heti kaukaa, niinkun asiakkaasta, että kuka on niinkun enemmän korrekti ja kuka on enempi semmonen niin sanotusti maanläheisempi ja normaalimpi ihminen. Sen näkee niinkun aika kaukaa, sen oppii näkeen sillä lailla. H16M</p>	<p>Pakko olla korrekti myyjäroolikin, sillä osa asiakkaista korrekteja.</p>	
<p>No siinä on tietysti se mistä just puhuttiin että välillä ei voi olla ihan täysin tai täytyy niinkun lukee sitä asiakasta tietyllä tavalla, mut siis aika lailla oon oma itseni mutta on siinä just se tietty rooli mitä, mikä täytyy silleen pitää kuitenkin. Mut siis onhan niitä tilanteita, joissa pitää vaan niellä ja hymyillä ja just niinkun noi mistä mä äsken puhuin niin että ne on ehkä sit semmossii et niissä ei voi olla niin oma itsensä mut niissä on sitten just se rooli päällä. Tai se. H17N</p>	<p>Välillä täytyy lukea asiakasta, mutta on aikalailla oma itsensä, mutta silti myyjän rooli, etenkin jos joutuu vain hymyilemään ja nielemään.</p>	
<p>Ellei sit oo just joku semmonen hankala asiakas, kenelle niinkun täytyy oikeesti vaan niinkun hammasta purren hymyillä, tai silleen, niin sillen se ei tunnu kovin luonnolliselta, mut muuten yleensä siis tuntuu et huolimatta siitä pienestä myyjän roolista mikä siinä pitää silleen ottaa, niin muuten yleensä ihan luonnollisesti se tulee multa et ei mun tarvii sitä mitenkään silleen niinku väkisin yrittää ottaa tuolta esiin. H17N</p>	<p>Hankalille asiakkaille ei ole luonnollinen, muuten sujuu luonnostaan pienellä roolilla.</p>	
<p>H: Koeksä että sä pystyt niissä asiakaspalvelutilanteissa oleen aina ihan oma ittes? V: Joo. Kyllä. Paitsi että ei nyt tietenkään ihan sillä lailla että aika paljon mä vapaa-ajalla puhun itsestäni, niin en mä asiakkaille puhu. Mut kyllä joo muuten. H9N</p>	<p>Oma itsensä, paitsi ettei puhu asiakkaille itsestään.</p>	
<p>Niinku ihan, siis tietenki toi on just toi että millon ihminen oikeestaan niinku, mä oon välillä miettiny itekin sitä että esittääkö sitä jotain vai... Että se on jotenkin vaan se tilanne ja siinä on omalla tavallaan semmonen työ-, niinku -rooli oikeestaan päällä mikä varmaan on aika monissa töissä ihmisillä [...] Onhan se vähän ehkä monessakin työssä silleen että siinä on tavallaan se tietty tietty rooli, vaikka siinä onkin oma ittensä niin tietyllä tavalla. H12N</p>	<p>Miettinyt esittääkö jotain, tilanteessa työrooli päällä, kuten monissa töissä.</p>	
<p>No tosiaan että vapaalla ehkä vähän sillai enemmän on oma ittensä tai en mä.. tohon on vaikee sanoa kun sä varmaan tiät, tommosena opiskelijana, ihminenhan on varmaan monessa eri tilanteessa oma ittensä vaikka oiskin niinkun erilainen mutta. H12N</p>	<p>Ihminen monissa tilanteissa itsensä vaikka olisi erilainen.</p>	
<p>No en, en kylhän siin on siis pakko tosiaan sitä niinku miettiä että mitä sanoo ja miten sanoo. Ja sit se että en mä tiedä onks se mikään mun oman itsen ympäristö edes se semmonen että mä oon jossain kaupassa hyllyjen välissä niinku purkamassa sataa ämpäriä jostakin rullakosta tai jotain tämmöstä niin ettei se, se ei oo niinkun semmonen kotoisa ympäristö varmasti kenellekään Et tavallaan mä luulen että asiakas on niinkun aina jossain roolissa. H15N</p>	<p>Ei oma itsensä, pakko miettiä mitä sanoo ja miten, ja ympäristökään ei ole itsen ympäristö, asiakaskin roolissa.</p>	
<p>Just pitäiskin varmaan olla se rooli ihan ehdoton kaikilla myyjillä. Tai tietenkin jollakin voi olla semmonen konsepti missä on vähän semmosta että siellä ei ees oo myyjää että se on enemmän kun kaveri mutta sit taas suurin osa liikkeistä vaatis kyllä että se olis semmosta asiallista se toiminta. H9N</p>	<p>Rooli ehdoton kaikilla myyjillä, jotta toiminta asiallista.</p>	
<p>En minä ehkä silleen ihan oma itteni oo että... Tai en minä oikeestaan haluaakaan olla koska, minä nyt haluan säilyttää vähän sen niinkun oman roolini työntekijänä siinä [...] Ystävällistä ja hyvää palvelua ja tämmöstä että, minä jotenkin haluan pitää erillään sen niinkun työntekijäminän ja sitten minä-minän. Että minkälainen minä sitten oikeesti oon. H19M</p>	<p>Ei ole oma itsensä, haluaa pitää erillään työntekijäminän ja minäminän. Haluaa olla hyvä työntekijä.</p>	
<p>Kyllä mä väittäisin että lähestulkoon joka ikinen myyjä kokee että jonkunnäköstä kuvaa täytyy ylläpitää H22N</p>	<p>Jokainen myyjä ylläpitää kuvaa.</p>	
<p>No siis yks mikä tietysti on niin semmonen asiakaspalvelun peruseriaatteita et jos on niinkun huono päivä niin se ei saa näkyä, että periaatteessa sun pitäis aina olla ilonen ja kiltti ja kohtelias ja jos</p>	<p>Huono päivä ei saa näkyä, ymmärrettävästi.</p>	

ei se nyt oikein luonnistu niin mä en ainakaan saa olla niinkun selkeesti huonolla tuulella. Se nyt on ihan ymmärrettävää. H22N		
Mä nyt oon muutenkin sitä mieltä että ihmisillä on eri roolit eri tilanteissa, niin kyl mä oon sitä mieltä että mulla on ihan ehdottomasti on niinkun työrooli ja sit on niinkun kotirooli ja sitten on niinkun tavallaan niinkun rooli kavereille. [...] kyllä niinkun vapaa-ajan ja työajan välillä on ihan selkee ero. Siis että kyllä mä niinkun ittekin huomaan, että oon ihan eri ihminen siellä kaupassa. Et ei nyt silleen, kyllä mä nyt edelleen oon samaa mieltä ja oon siis luonteeltani samanlainen mutta tota [...] että sen lisäksi että mä olen itseni, niin mä myöskin edustan firmaa. Elikä periaatteessa mä voin olla oma itseni niinkun sellatteessa kohteliaan ja tota sellatteen fiksun käytöksen rajoissa. H22N	Ihmisillä eri roolit eri tilanteissa, ehdottomasti työ- ja kotirooli ja rooli kavereille, käyttäytyy eri lailla. On ihan eri ihminen kaupassa, käytös erilaista koska edustaa firmaa. Oma itsensä fiksun käytöksen rajoissa.	
Eikö se roolikin ole omaa itseä? H23N	Eikö roolikin ole omaa itseä?	
En. En mä oo oma itteni, mä oon se asiakaspalvelija kun mä oon töissä. Että heti kun mä menen taukokuoneen puolelle niin mä olen ihan toinen ihminen. Että sitten kun mä olen myymälän puolella, niin sit mä oon se myymälähenkilö. H3N	Taukokuoneen puolella ihan toinen ihminen, myymälässä myymälähenkilö.	
Että tässäkin kun täälläkin käydään useesti, niin täällä tulee semmosia tuttuja, ne kertoo omia asioitansa ja mä voin jutella niille niinkun ilman niinkun tavallaan tätä asiakaspalvelijan roolia. H11N	Tutuille asiakkaille voi jutella ilman asiakaspalvelijan roolia.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Hyviä asiakkaita on paljon, suurin osa asiakkaista on hyviä. Semmosia jotka hymyilee ja jotka niinkun pitää sitä myyjääkin ihmisenä tavallaan. Et kun siis mua niinkun huvitti eilen kun oli yks sellainen mies joka tuli niin, et se katto mua kokoajan nenänvarttaanpitkin tavallaan. Että jos mun ei olis pakko käydä kaupassa niin enhän mä nyt suakaan täällä näkis, tai sillä tavalla. Et hän on korkeearvosemmassa virassa tai muuta vastaavaa. Että siitä ihmisen olemuksesta näkee sen että, hitto onks mun pakko myydä sulle jos sä suhtaudut muhun niinku mä en olis ollenkaan ihminen. H2N	Suurin osa hyviä asiakkaita, osa ei pidä ihmisenä, alentuu.	Depersonalisatio
Se asiakas henkilöi sen kaupan siihen kassaan, että se vääräys mikä häntä on kohdannut on yhtälailla sen kaupan kuin sen kassan vika. Että sillä ei ole mitään merkitystä kuka se henkilö siellä on, se sattuu vaan yleensä oleen se kassa. Mutta se kassa on yhtä kuin se kauppa. H3N	Asiakas henkilöi kaupan kassaan, kassan henkilöydellä ei väliä.	
Et jos asiakkaat rupeis pikkuhiljaa herään siihen että ei siel kaupassakaan voi ihan miten tahansa käyttäytyä. Että jos meitäkin ajateltais ihan ihmisinä, ettei me olla vaan sen kassakoneen jatkeita. H3N	Asiakaspalvelija ei vain kassakoneen jatke.	
Niitä pitäis vaan harjoitella enempi ja enempi, varsinkin jos.. siis lähinnä niitä vaikeita tilanteita. Hyviin tilanteisiin on helppo mennä mukaan. Koska niinkun se että kuinka niinkun pystyy pysymään ulkopuolella että pitämään sen vaan työssä, Että heti jos sen ottaa niinku henk kohtaisesti niin silloin on tavallaan menettäny sen pelin jo. H6N	Hankalia kohtaamisia ei saa ottaa henkilökohtaisesti, tai on jo menettänyt pelin.	
Että aina väkisin miettii sitä että no jos sillä on itellä vaikka joku tosi huono päivä tai jotain muuta [...] kun en mä haluisi aatella silleen että, ettei ne ihmiset jotenkin ajattelisi mua niinkun toisena ihmisenä. Et eihän se voi mennä, kyllä kai ne ymmärtää että mä olen toinen ihminen siinä, niinkun tiskin toisella puolella. H10N	Ei haluaisi ajatella etteivät asiakkaat näe ihmisenä.	
Semmonen kuka tulee silleen aika avoimella mielellä ja muistaa	Hyvä asiakas muistaa	

niinkun silleen että myyjätkin on vaan ihmisiä H17N	että myyjätkin vain ihmisiä.	
Kyllä siellä käy sit taas sellasiikin ihmisiä jotka sit taas ilmeisesti ei oikein ymmärrä sitä että kyllä se kassamyymäkin on silti niinkun ihminen, että sille voi esimerkiks niinkun siis, yks mikä oikeesti on siis tosi raivostuttavaa, niin se että tuntuu siltä et joku kattoo sua niinkun nokanvarrttaan pitkin, jos ei se voi edes sanoa että moi. Koska mä kuitenkin, vaikka mä käytän sitä kassakonetta, niin mä en ole osa sitä. H22N	Käy ihmisiä jotka eivät ymmärrä että kassakin ihminen, ei osa kassakonetta.	
Että se, siis aina välillä ihmiset olettaa että kun mä olen töissä siellä, niin et mä oon jotenkin osa sitä koneistoo tai siis silleen että ettei mua tarvii kohdella niinkun ihmistä. Tai että mulle voi sanoa ihan mitä vaan esimerkiks että kun mä oon aspas- aspaduunissa niin kyl mun täytyy kuunnella tai siis tälleen näin, että sellasii asiakkaita käy. H22N	Jotkut olettavat, että ei tarvitse kohdella ihmisenä, voi sanoa mitä vaan ja asiakaspalvelija kuuntelee.	
Että mun pitäis olla siinä semmoinen hymyilevä robotti. H3N	Hymyilevä robotti.	
Mä en tiedä mikä siinä on mutta sillon kun tullaan kauppaan niin sit ei enää muisteta sitä toisen ihmisen läsnäoloa vaan sit se on vaan se robotti joka suunnilleen on siellä. H23N	Myyjää pidetään robottina.	
Se on nimittäin hirveen raskasta, sillon, jos mä esimerkiks tervehdin jotain, avaan tilanteen tervehtimällä jotain, niin kävelee ohi vaan niinkun ei ois kuullut eikä nähnyt mitään. Sit joskus kokeilla että oonks mä oikeesti olemassa. H11N	Raskasta, kun asiakas ei tervehdi takaisin, kokeiltava onko olemassa.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Sisältö luokka
Nythän on vähän tollasta hiljasta kapinaa noussut tuolla asiakaspalvelijoiden keskuudessa, että on tää aasiakas.net, ja siitähän on kirjakin julkaistu, mikä on mun mielestä ihan hyvä, sillä se on silleen ihan fiksulla tavalla tuodaan julki sitä asiakkaiden törkykäyttäytymistä H3N	Julkinen kapina, esim. aasiakas.net.	Roolikapina
No tehokkain tapa on olla yltiömäisen kohtelias. Teititellä ja silleen niinkun hymyillä niin se varmasti kilahtaa ja menee pois. Ja asiakas ei voi sanoa mitään, kun on ns törkeen kohtelias. H4N	Yltiömäisellä kohteliaisuudella tilanteen hallinta.	
Enkä mä myöskään hyväksy sitä jos mua kohtaan ollaan niinkun viimeiseen asti vihamielisiä tai tai kiukkuksia tai jotain muuta, et mä, mulla on oma tapani reagoida sitten siihen, joko mä heittäydyn ylystävälliseksi tai sitten musta tulee äärettömän hidas. H11N	Vihamielisille asiakkaille ylystävällinen tai hidas.	
Hyvin pitkään mulla oli se käsitys, että asiakas on niinkun oikeassa, että mun täytyy aina vaan myötäillä, ja näin, mut sitten jossain vaiheessa mulle tuli niinkun raja vastaan että jos asiakas oikeesti on väärässä, niin mun täytyy se myöskin ilmaista sille asiakkaalle. Eikä mulla ole mikään velvollisuus antaa periks. H11N	Pitkään myötäili asiakkaita, mutta sitten tuli raja vastaan, ei tarvitse antaa periksi jos asiakas väärässä.	
Joskus saatoin sanoakin, jos oikeen oli semmoinen ettei ymmärtänyt eikä niinkun pitänyt suutansa kiinni, niin saatoin kyllä tuoda luonteeni esille. H14N	Joskus saattoi sanoa vastaan, jos asiakas ei pitänyt suuta kiinni.	
Mutta mä oon sit taas sellainen että mä saatan välillä sanoo aika silleen suoraan, että mä en ehkä oo mikään maailman paras asiakaspalvelija etten just supermyyjän kuvaa yritä antaa ittestäni H15N	Saattaa sanoa suoraan, ei yritä olla supermyyjä.	
Et just se että niinkun mitenkä minä oon muuttunut tässä minun asiakas... tai tässä niinkun kaupan alalla, että ennen minä niinkun viim- loppuun asti minä yritän olla tosi ystävällinen vaikka ois kuinka hankalaa, mutta nykyään musta tuntuu että mä oon jo melkein	Alussa yritti olla loppuun asti ystävällinen, nykyään nopeastikin tyllympi,	

<p>haistattelemassa niille heti että ”<i>noh, menepäs nyt siitä</i>” että varsinkin joillekin humalaisille niin saattaa niinkun sanoa aika nopeestikin että ”<i>no en myy että meepäs nyt pois siitä</i>”. H19M</p>	<p>etenkin humalaisille.</p>	
<p>No, paljon semmosia ärtymyksen tunteitahan siinä tulee ja se siinä just että kun niitä ei oikein voi näyttää, tai niinkun ei sais näyttää, mutta nytten viimeaikoina oon ruvennu vähän näyttämään niitä että jos minua ketuttaa niin täytyyhän sitä nähäkin, mutta, ja sitten siitä taas tulee se ongelma että minä niinkun kuvittelen että minä en tee työtäni kunnolla koska minä haluisin olla hyvä työntekijä mutta jos minusta näkyy se ärtymys, niin sitten minä omasta mielestäni minä en oo hyvä työntekijä. H19M</p>	<p>Ärtymyksen tunteita ei voisi näyttää, alkanut näyttämään, mutta tiedostaa ettei tällöin ole hyvä työntekijä.</p>	
<p>Mul on ehkä vähän semmonen paha tapa ettei siit oo vielä ketään sanonut että mä oon ilmeisesti onnistunut siinä aika hyvin, et mä vähän niinkun, sillai piilosti kettuilen sitten takas jos, jos joku tota jotain sanoo ja jos asiat on niinkun niiden pitää olla ja ne on tehty niinkun ne on tehty niin kyl mä sitten pahottelen että anteeksi kun ei saada norjasta kalaa nopeemmin tänne kun kahdessa päivässä, niin tämmösiä asioita. Sen sen mä tiedän sen et kyl se joku päivä tulee esimiehen kautta se asia varmasti mulle et mitä sä oot tehnyt mutta en mä tiedä, se on mun tyyli. H20M</p>	<p>Piilokettuilee asiakkaille.</p>	
<p>Ja mä aina mielessäni päätin sen, että jos joku joskus sanoo mulle niinku jotain henkilökohtasta, niin sit mä puolustan itteeni ja sanon takas. Et sit mulla on oikeus siihen, että jos johonkin henkilökohtaiseen ominaisuuteen joku sanoo jotain, niin sit niinku, sitä mä en kuuntele, että niinku mut ei onneks tullu mitään semmosta ikinä, ikinä että olis niinku sanottu mitään. Ettei niinku tarvinnu. H10N</p>	<p>Päätänyt, että jos asiakas menee henkilökohtaisuuksiin, saa puolustaa itseään. Ei ole koskaan tarvinnut.</p>	