

# Ulkonäkötyön vaatimukset eriarvoistavat työntekijöitä

Iida Kukkonen

*Ulkonäön eteen tehtävän työn vaatimusten on perinteisesti ajateltu kasaantuvan palvelualoilla työskenteleville. Asiakaspalvelu-ajattelun leviäminen niin terveyshuoltoon kuin yliopistoihinkin voi edistää työelämän ulkonäkökeskeisyyttä.*

Ihmiset kohtelevat toisiaan eri tavoin ulkonäön perusteella, ja se tuottaa ja uusintaa eriarvoisuutta. Tutkimusten mukaan suomalaiset paheksuvat ihmisten kohtelua eriarvoisesti ulkonäön perusteella erityisesti työelämässä. Tämä näkyy myös Suomen yhdenvertaisuuslaissa, jonka mukaan ihmisiä tulisi työelämässä kohdella suoritusten, ei henkilöön liittyvien ominaisuuksien (jollaisina ulkonäöllisiä piirteitä voidaan pitää) perusteella.

Vuosikymmeniä on tiedetty, että ulkonäöllä on väliä myös työelämässä. Etenkin yhdysvaltalaisessa sosiaalipsykologiassa ja taloustieteessä ilmiötä on tutkittu pitkään. Sekä kyselyaineistoilla että koeasetelmilla tehdyt tutkimukset kertovat, että työelämässä palkitaan usein hyvännäköisiä (*attractive*), vaatimattomamman (*homely*) näköisten kustannuksella.

## Työtä ulkonäön eteen töissä ja vapaa-ajalla

Sosiologiassa on alettu tarkastella ulkonäön yhteyttä eriarvoisuuteen viime vuosikymmeninä. Sosiologinen ulkonäön ja eriarvoisuuden tutkimus on jatkanut aiempien attraktiivisuustutkimusten perinnettä hyödyntämällä sen menetelmiä ja mittareita. Mittareiden universaaliutta on kuitenkin myös kritisoitu sosiologiassa: esimerkiksi sosiologi **Giseline Kuipers** on osoittanut, kuinka niin sanottu hyvännäköisyys määrittyy Euroopassa paitsi luokkasidonnaisesti, myös erilaisten kansallisten maskuliinisuus- ja feminiinisyyskäsitteiden myötä. Olemme pyrkineet ymmärtämään kollegoideni **Outi Sarpilan**, **Erica Åbergin** ja **Tero Pajusen** kanssa ulkonäköön liittyvää eriarvoisuutta tarkastelemalla ulkonäköön liittyviä hyötyjä ja haittoja normien näkökulmasta. Olemme kiinnostuneita siitä, millaisia ulkonäköön liittyviä odotuksia ja sääntöjä eri ihmiset kohtaavat ja mitä seuraa, kun odotuksiin ei vastata.

Toisaalla sosiologit ja muut ulkonäöstä ja ruumiillisuudesta kiinnostuneet työelämäntutkijat ovat jalkautuneet työpaikoille tunnustelemaan, miten ”oikeanlaista” ulkonäköä tuotetaan ja työelämän ulkonäkönormeja uusinnetaan työpaikoilla, eli miten *esteettistä työtä* tehdään. Esteettisen työn käsitteen kehitti Strathelyden yliopiston tutkimusryhmä, joka käytti käsitettä viitatakseen vaatimukseen näyttää hyvältä ja kuulostaa oikeanlaiselta työn puitteissa.

Esteettisellä työllä viitataan vaatimukseen näyttää hyvältä ja kuulostaa oikeanlaiselta työn puitteissa.

Esteettisen työn tutkimus osoittaa, että ”hyvät ja oikeanlaiset” esteettiset työntekijät eivät ole kategoria, vaan esteettinen työ on tekemistä. Esteettinen työ on yhtäältä työntekijöiden valikoimista ja heidän kehojensa hallintaa esimerkiksi enemmän tai vähemmän hienovaraisen ohjeistuksen keinoin. Työntekijöille voidaan vaikkapa järjestää esiintymiskoulutusta, jossa ”oikeanlaista” itsen esittämistä opetetaan ja harjoitellaan, tai esihenkilö voi kommentoida ”näytätpä väsyneeltä tänään” naispuoliselle työntekijälle, joka ei ole meikannut töihin. Toisaalta esteettinen työ on työntekijöiden pitkälti töiden ulkopuolisella ajalla tekemää palkatonta työtä, jonka tavoitteena on olla oikeanlainen ja oikeannäköinen työntekijä työnantajan, asiakkaiden ja työtovereiden silmissä.

Ulkonäkö vaatii työtä myös vapaa-ajalla: teemme niin sanottua *ulkonäkötyötä* esimerkiksi ylläpitääksemme sosiaalisia suhteita, ottaaksemme kanssaihmiset huomioon ja ilmaistaksemme sosiaalista identiteettiämme. Vaikka ulkonäkötyö voidaan käsitteellisesti erottaa työelämän vaatimuksia palvelevasta esteettisestä työstä, limittyvät nämä työn muodot usein.

Ulkonäkötyö on arkipäiväisiä käytänteitä: laittautumista, puhtaanapitoa, vaatteiden huoltoa ja valitsemista. Ulkonäkötyö koostuu pitkälti kulutuskäytänteistä, ja vaatiikin tekijältään paitsi kulttuurista, myös taloudellista pääomaa. Ulkonäkötyö on samalla tavoin sukupuolittunut palkattoman työn muoto kuin hoiva ja tunnettyö: sitä odotetaan naisilta enemmän kuin miehiltä.

## Sukupuolittunutta ulkonäkötyötä, sukupuolittunutta eriarvoisuutta?

Naisilta odotetaan miehiä enemmän ulkonäköön kohdistuvaa työtä ja kulutusta. Länsimaisessa kulttuurissa ulkonäkö esitetään usein resurssina, johon naisten tulisi panostaa, ja josta naiset voisivat hyötyä. Silti Suomessa paheksutaan erityisesti naisia, jotka saavuttavat menestystä työelämässä ulkonäön avulla.

Ei ole kuitenkaan tieteellistä yhteisymmärrystä siitä, että erityisesti naiset hyötyisivät ulkonäöstään työelämässä. Pikemminkin vaikuttaa siltä, että ulkonäkö eriarvoistaa työelämässä sekä miehiä että naisia, mutta eri tavoin alasta riippuen. Esimerkiksi jo 1970-luvun attraktiivisuustutkimuksessa on esitetty, että hyvännäköisyydestä voi myös olla haittaa naisille tietyillä maskuliiniseksi mielletyillä ammattialoilla, kuten teknisillä aloilla tai johtotehtävissä. Niin sanotun lack-of-fit -mallin mukaan kaunis nainen ei sovi maskuliiniselle alalle, koska kauneus korostaa feminiinisyttä, ja vähentää siten ammatillista uskottavuutta. Laittautumisen on myös ajateltu korostavan naiseuteen liitettäviä stereotyyppisiä käsityksiä, kuten esimerkiksi turhamaisuutta, irrationaalisuutta ja puutteellisia johtamiskykyjä.

Tuoreessa tutkimuksessa tarkastelimme **Outi Sarpilan** kanssa, missä määrin suomalaiset naiset ja miehet kokevat, että ulkonäöllä on ollut vaikutusta (hyötyä, haittaa, sekä hyötyä että haittaa, ei hyötyä eikä haittaa) työpaikan saamisessa ja korkeamman palkan saamisessa. Käytimme aineistona kyselytutkimusta, johon vastasi 1600 suomalaista. Meitä kiinnosti erityisesti se, ovatko koetut hyödyt ja haitat yhteydessä päivittäiseen ulkonäköön eteen tehtyyn työhön: toisin sanoen kasaantuuko ulkonäkönsä peilin edessä panostaville hyötyjä työelämässä? Rangaistaanko laittautumattomuudesta?

Suomessa miehet raportoivat tutkimuksemme perusteella kokemuksia ulkonäön vaikutuksesta työelämässä jopa enemmän kuin naiset: suomalaiset miehet kokivat naisia useammin, että ulkonäkö on vaikuttanut myönteisesti tai kielteisesti heidän palkkaansa (27 % miehistä, 18 % naisista). Miehillä oli naisia useammin myönteisiä kokemuksia ulkonäön vaikutuksesta palkkaan: 16 prosenttia miehistä ja 10 prosenttia naisista oli kokenut ulkonäön hyödyttäneen heitä korkeamman palkan saamisessa. Sen sijaan kokemukset ulkonäön vaikutuksesta työpaikan saamiseen jakautuivat melko tasaisesti miesten ja naisten välillä (39 % miehistä, 41 % naisista).

Miehillä päivittäinen laittautumiseen käytetty aika ei ollut yhteydessä koettuihin ulkonäön vaikutuksiin työpaikan tai korkeamman palkan saamisessa. Naisillakaan laittautumisella ei ollut yhteyttä koettuihin ulkonäkövaikutuksiin korkeamman palkan saamisessa. Kuitenkin naiset, jotka käyttivät enemmän aikaa päivittäiseen ulkonäkötyöhön, olivat todennäköisemmin kokeneet ulkonäöstä olleen hyötyä työpaikan saamisessa. Sen sijaan ulkonäkötyö ei vaikuta suojaavan naisia

ulkonäön kielteisiltä vaikutuksilta: sillä ei ole yhteyttä koettuihin ulkonäöstä koituviin haittoihin työpaikan saamisessa.

Vaikka ulkonäkötyöstä voi joillekin naisille olla hyötyä työpaikan saamisessa, on myös tärkeää huomata, että Suomessa työmarkkinat ovat vahvasti eriytyneet sukupuolen mukaan. Yhden naisen ulkonäön kautta saavuttama etu työnhaussa on siis usein toisen naisen haitta, ja sama pätee miehiin.

## Vaatimukset esteettisestä työstä kasautuvat palvelualoille

Esteettinen työ, ja työelämän ulkonäkökeskeistyminen laajemmin, on liitetty erityisesti interaktiivisiin, sosiaalista kanssakäymistä vaativiin palvelualoihin, kuten vähittäiskauppaan ja ravintolatyöhön. Interaktiivisilla palvelualoilla asiakkaan toivotaan palaavan palvelun pariin, joten tarve herättää myönteisiä tunteita ja luoda oikeanlaista ilmapiiriä asiakkaille korostuu. Palvelualan yritykset toimivat usein ympäristössä, jossa kilpailua on paljon. Palvelutuotteet itsessään saattavat olla saman tyyppisiä: joisinko samanlaisen kahvin paikassa X vai paikassa Y? Palvelualoilla yritysten täytyy brändätä itseään vahvemmin kuin muilla aloilla, ja brändäämistä tehdään työntekijöiden kehojen ja ulkonäön kautta. Palvelualoilla myydään yhä useammin elämyksiä pelkkien palveluiden sijaan. Elämyksellisyys korostaa esteettisyyttä ja ruumiillisuutta, ja työntekijä on osa elämystä.

Esteettisen työn käsite onkin peräisin palvelualojen tutkimuksesta, ja oikeastaan jatke emotionaalisen työn käsitteelle. Sosiologi ja uuden, vuorovaikutustaitoja vaativan työn tutkimuksen pioneeri **Arlie Hochschild** käytti emotionaalisen työn käsitettä 1980-luvulla ymmärtääkseen lentoemäntien työtä, joka vaatii omien tunteiden huolellista hallintaa ja performanssia. Lentoemännät möivät tunteitaan ja kauniita hymyjään palkan eteen. Vuosituhannen alussa Strathclyden yliopiston tutkimusryhmä otti tutkimuskohteekseen Glasgow'n kasvavan palvelusektorin. He löysivät tiukkoja ulkonäkövaatimuksia: trendikkäissä kaupoissa tai ravintoloissa työskennelläkseen ei tunteiden esittäminen riittänyt, vaan piti ennen kaikkea näyttää hyvältä. Oikeanlainen ulkonäkö oli osa palvelutyössä toimimisen edellytyksiä. 2000-luvulla sosiologit ja muut työelämän tutkijat tarkastelivat esteettisen työn käsitteen kautta niin huvipuistoissa, hiussalongeissa ja eliittibrändien myymälöissä tapahtuvaa kulutuksen edistämiseen tähtäävää palvelutyötä. Vaikka 2000-luvun tutkimus osoittaa, että palvelualoilla vaaditaan paljon esteettistä työtä, huomasimme haastatellessamme kollegoideni kanssa eri alojen työntekijöitä, että esteettistä työtä tehdään paljon myös palvelualojen ulkopuolella. Esimerkiksi juristit ja nuorisotyöntekijät kertoivat tekevänsä työtä myös ulkoisen olemuksensa avulla.

Suomessa kokemukset ulkonäön vaikutuksesta työpaikan saamiseen ovat palvelualoilla työskentelevien miesten ja naisten parissa yhtä yleisiä kuin muilla aloilla työskentelevien. Sen sijaan kokemukset ulkonäön vaikutuksesta palkkaan vaihtelevat ammattialan ja sukupuolen mukaan: palvelualoilla kokemukset ovat yleisempiä naisilla kuin miehillä, muilla aloilla taas yleisempiä miehillä kuin naisilla. Toisin sanoen vaikuttaisi siltä, että palvelualoilla työskentelevät naiset ovat alttiimpia palkkaukseen liittyvälle ulkonäkösyrynnälle kuin muilla aloilla työskentelevät naiset ja palvelualoilla työskentelevät miehet taas vähemmän alttiita kuin muilla aloilla työskentelevät miehet. Tulos saattaa selittyä sillä, että sukupuolisegregaatiota on myös ammattialojen sisällä. Esimerkiksi palvelualoilla toimivat miehet tekevät osin eri töitä kuin naiset.

Myös esimerkiksi juristit ja nuorisotyöntekijät kertoivat tekevänsä työtä myös ulkoisen olemuksensa avulla.

## Esteettisen työnteon vaatimus leviää

Ulkonäköön liittyvät hyödyt ja haitat palkkauksessa ja työpaikan saamisessa eivät siis esiinny pelkästään palvelualoilla. Palvelualojen kasvun lisäksi onkin tärkeää huomata, että yhteiskunta myös *palveluistuu*. Se tarkoittaa **Jaana Parviaisen, Taina Kinnusen ja Ilmari Kortelaisen** mukaan, että yhä useammassa ammateissa työ muuttuu palvelualojen kaltaiseksi. Esimerkiksi yliopistoissa suhtaudutaan opiskelijoihin yhä useammin kuin asiakkaisiin, ja terveyskeskuksissa potilaista tulee asiakkaita. Yhä useammista työntekijöistä tulee asiakaspalvelijoita, joiden odotetaan edustavan firmaa tai brändiä asiakaskohtauksissa omalla persoonallaan ja usein myös ulkonäöllään.

Tämä kehityssuunta liittyy mahdollisesti myös yhteiskunnallisten palveluiden yksityistämiseen. Eräs haastattelemamme sairaanhoitaja kertoi, että ei ollut julkisella sektorilla saanut juuri palautetta ulkonäöstään, mutta hänen siirryttyään yksityiselle sektorille ulkonäköön liittyvästä palautteesta tuli arkipäivää. Yksityisen ja julkisen sektorin palvelulogiikat ovat erilaiset. Yksityistä sektoria ohjaa vahvemmin taloudellisen hyödyn tavoittelu, ja asiakkaiden toivotaan positiivisten asiakaskokemusten myötä tuovan rahansa yritykselle jatkossakin.

Yhä useammista työntekijöistä tulee asiakaspalvelijoita, joiden odotetaan edustavan firmaa tai brändiä asiakaskohtauksissa omalla persoonallaan ja usein myös ulkonäöllään.

Viime aikoina on esitetty, että työelämän ulkonäkökeskeistyminen johtuu palvelualojen kasvun ja palveluistumisen lisäksi myös työelämän prekaariudesta ja katkonaisuudesta. Prekaareilla työmarkkinoilla esteettisen työn vaatimus voi olla jatkuvaa ja senhetkisestä työtilanteesta riippumatonta. **Marguerite van den Berg** ja **Josien Arts** ovat kirjoittaneet esimerkiksi Hollannin aktivoivan työvoimapolitiikan mallista, jossa yhteiskunnan tukia työttömälle voidaan leikata mikäli tämä ”ulkonäöllään estää työllistymistä”, eli ei näytä oikeanlaiselta. Hollannin mallissa ulkonäköön liittyvän eriarvoisuuden ongelmat ratkeaisivat siis sillä, että yksilöt tekisivät enemmän ulkonäkötyötä.

Ranskassa työlakisäädäntö kieltää eksplisiittisesti syrjinnän ulkonäön perusteella, ja ulkonäköön liittyvän eriarvoisuuden kitkeminen on työnantajan vastuulla. Ruotsin työtä koskeva lainsäädäntö ei suojele työntekijää ulkonäköön liittyvältä syrjinnältä. Suomessa ulkonäköön liittyvä syrjintä on periaatteessa, tavallaan, vähän niin kuin kiellettyä: työelämässä sovelletaan yhdenvertaisuuslakia, jonka mukaan yksilöä ei saa syrjiä henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Lakipykälän soveltaminen ulkonäköön on kuitenkin hankalaa: mitkä ulkonäölliset piirteet ovat henkilöön liittyviä ominaisuuksia, mitkä eivät?

## Lopuksi

Ulkonäkö eriarvoistaa työelämässä, eivätkä ulkonäön eriarvoistavat vaikutukset koske ainoastaan naisia tai palvelualoilla työskenteleviä. Työelämän estetisoituessa ulkonäkötyöstä muodostuu jatkuva vaatimus. Vaatimukset ovat kuitenkin erilaisia miehille kuin naisille, jotka jo tekevät valtaosan ulkonäkötyöstä.

Oikeanlaisesta ulkonäöstä palkitseminen ja vääränlaisesta rankaiseminen voi olla yksilötasolla todella haitallista, etenkin niille, jotka eivät sovi normeihin. Yhteiskunnallisesti ongelmallista on se, jos ulkonäön perusteella palkitseminen johtaa työelämään, jossa kaikilla on velvollisuus jatkuvasti parannella ulkonäköään, ja jossa ihmisen arvo mitataan naamasta tai vyötärön ympäryksestä.