

VASTAANOTTOVIRKAILIJAOPISKELIJA EDINBURGHISSA KEVÄÄLLÄ 2016

Vietin yhdeksän viikkoa Skotlannin pääkaupungissa Edinburghissa. Olin käynyt siellä kerran aiemminkin parisen vuotta sitten, joten kaupunki ei ollut minulle täysin ventovieras, mutta muutaman päivän visiitti ei ikinä tarjota realistisia mahdollisuuksia tutustua kohteeseen toden teolla. Ulkomaanmatkailu on aina kiinnostanut minua suuresti, mutta en tykkää yleensä palata jonnekin missä olen jo käynyt - tahdon ennemmin nähdä niin monia eri paikkoja kuin mahdollista. Tavallisesti haluan listalleni uuden kaupungin maasta jossa en ole koskaan aikaisemmin käynyt. Silti jostakin syystä löydän itseni Britteinsaarilta kerta toisensa jälkeen. Kävin Lontoossa ensimmäisen kerran vuonna 2012 ja siitä lähtien olen palannut Iso-Britanniaan jok'ikinen vuosi. Britannia ei ollut ensimmäinen vaihtoehtoni ulkomaan työssäoppimisjaksolle hakiessani, mutta harjoittelupaikan saaminen Edinburghista oli suurin palvelus mitä minulle olisi voitu tehdä. En olisi voinut viihtyä missään muualla paremmin.

Työharjoittelupaikkani oli Cowgate Tourist Hostel, edullista yöpymismahdollisuutta tarjoava hostelli kaupungin sykkeessä, keskustan kuhinassa. Erinomainen sijainti onkin varmasti yksi hostellin valttikortteja kaupungissa, jossa turismi on hyvin merkittävä elinkeino ja kilpailu matkailualalla on kovaa. Hostelli on aivan Grassmarketin tuntumassa, joka on kaupungin tunnetuimpia katuja tarjoten erinomaisia mahdollisuuksia kokeilla Skotlannin perinneruokia. Lähistöllä ovat monet kaupungin tunnetuimmista nähtävyyksistä, kulkuyhteydet ovat hyvät ja pienempiä ruokakauppojakaan ei tarvitse hakea kaukaa. Hostelli on huomattavasti enemmän lomamatkalla olevien suosiossa, mutta ei bisnesmatkailijoihinkaan törmäämisenkään ole ennenkuulumatonta. Matkailijoita oli paljon varsinkin Saksasta, Hollannista sekä Etelä-Euroopan maista. Tämä selittynee sillä, että Skotlantiin tulee ylipäänsä paljon turisteja juuri edellä mainituista valtioista. Cowgate Tourist Hostel ei ole ainoastaan nuorten aikuisten suosima hostelli, vaan vieraina käy keski-ikäistäkin väkeä. Lapsiperheille se ei ole ensisijaisesti suunnattu, koska lähiympäristössä on paljon pubeja ja niiden aiheuttamaa hälyä, mutta hostellissa on yksityisiäkin huoneita, joten se on aivan turvallinen lapsenkin kanssa matkustavalle. Hyvin monesti vieraat tulivat hostellin ainoastaan yhdeksi yöksi ja monille käynti Edinburghissa tuntui olevan vain yksi stoppi osana suurempaa kokonaisuutta. Vastapainona tietyt kasvot kävivät varsin tutuiksi, sillä Edinburghissa monet tuntuvat turvautuvan hostelleihin väliaikaisena asumismuotona ja voivat majoittua viikoiksi, jopa kuukausiksi hostelleihin.

Yksi merkittävä syy ammatinvalinnalleni oli voimakas kiinnostukseni eri kieliä ja kulttuureita kohtaan. Olen lisäksi unelmoinut ulkomailla asumisesta ja sitä haavetta silmällä pitäen ala tuntui hyvältä valinnalta. Matkailu on niin merkittävä elinkeino maailmanlaajuisesti, mutta toisin kuin eräät muut ammatit, tarjonnee pätevyys missä tahansa päin maailmaa suoritettuna tutkintona lähteä toiseen valtioon töihin – kunhan vain kielitaito on riittävä. Vastaanottovirkailijan ammatissa työympäristö on takuuvarmasti monikulttuurinen. Cowgate Tourist Hostel tarjosi myös kansainväliset työkaverit, sillä työntekijöitä oli paitsi useammasta Euroopan maasta, myös Pohjois-Amerikasta.

Työpaikalla keskityin ensisijaisesti vastaanotossa työskentelyyn. Tyypilliseen työpäivään kuului luonnollisesti aamuvuorossa vieraiden ulos-, iltavuorossa sisään kirjaaminen. Vastaanottovirkailijan työssä on paljon rutiinia ja eniten vaihtelua työpäiviin tuokin varmasti asiakkaiden vaihtuvuus. Aamuisin päivän alku kului kirjatessa ihmisiä ulos hostellista pari ensimmäistä tuntia ja palauttaessa heille siinä yhteydessä avainta vastaan jätetyn pantin. Useimmiten se sujui varsin yksinkertaisesti, mitä nyt toisinaan joku ei

ymmärtänyt lähteä ajoissa. Iltapäivällä tärkein tehtävä oli kirjata ihmisiä sisään, mutta siinä välissä saattoi olla toisinaan varsin hiljaista ja suhteellisen vähän tekemistä. Vastaanottovirkailijan työ on jossakin määrin tietyllä tapaa kuin päivystämistä ja työpäivissä on tietynlainen rytmi. Ystävällisyyden ja asiakaspalveluhenkisyys ohella erityisen tärkeää olisi omata mahdollisimman hyvä ympäristön tuntemus, sillä mitäpä muuta niin asiakkaat kuin eksyksissä olevat turistitkaan enemmän kyselisivät kuin hyviä ruokapaikkoja, suositeltavaa tekemistä, suosittuja nähtävyyksiä tai ohjeistusta määränpänsä löytämiseksi. Asiakkaiden kanssa kommunikoinnin merkittävyyttä ei sovi väheksyä. Vastaanotossa täytyy olla hyvin tarkka sähköposteihin vastaamisessa. Yhteydenottoja tuli puhelimitse varsin vähän, mutta sen rooli on silti hyvin tärkeä, sillä potentiaaliset asiakkaat on huomioitava yhtä lailla. Vaikka useimmiten ihmiset tekevät varaukset netissä erilaisten varaussivustojen kautta, oli niitä opeteltava tekemään myös hostellin omalla järjestelmällä. Silloin tällöin joku tuli paikanpäälle kyselemään vapaata sänkyä vielä samalle yölle. Asiakkaiden rahastuksen muistaminen oli tietysti myös yksi prioriteetti. Käteis- ja korttimaksun ottamisen lisäksi kuului työtehtäviin tietenkin asiakkaan tietojen kirjaaminen. Kommunikointi on tärkeää myös työkavereiden kanssa siltä varalta, että päivään on mahtunut jotakin tavallisesta poikkeavaa. Matkailijat tahtovat usein jättää tavaransa majoituspaikkaan uloskirjautumisen jälkeen, jos lento ei lähde heti aamusta, ja laukkuja saikin pistää säilöön päivittäin useaan kertaan. Matkailuala on niin sesonkiluonteinen ala, että kevät ei varmastikaan ole sitä kiireisintä aikaa. Viikonloppuisin hostelli oli kuitenkin täynnä ja ne olivatkin kiireisimmät päivät. Toisinaan työtehtäviin kuului lisäksi avustamista siivouksessa.

Työpaita saatiin hostellilta. Itse tykkään pukeutua rennosti, joten oli aikamoinen helpotus, kun juuri niin saikin tehdä sen sijaan että olisi täytynyt seistä tiskin takana päivästä toiseen tiukassa puvussa yrittäen näyttää niin virallisen oloiselta kuin suinkin mahdollista. Ilmapiiri oli muutenkin aivan erilainen kuin mihin olen aiemmissa työpaikoissani kotimaassa tottunut. Työpaikalla oli itseasiassa lupa viihtyä eikä kaikki ollut niin kuolemanvakavaa kuin mihin olen muualla törmännyt. Kun monesti ihmisellä on työ-minä ja vapaa-ajan minä, hostellilla ei niinkään pyritty palvelemaan asiakkaita jonkin roolin kautta vaan siellä oli pitkälti luvallista olla oma itsensä – peruskäytöstavat toki muistaen. Ammattitaitoista olemusta ei tarvinnut teeskennellä pukeutumisella, vaan tärkeää oli se, että kykeni palvelemaan asiakkaita ystävällisesti. Vakavan lähestymistavan sijaan oli lupa olla rento ja luoda asiakkaille positiivinen fiilis oman persoonansa kautta. Töihin ei kuitenkaan voinut ilmestyä koska huvittaa, ja oli osattava priorisoida asioita.

En ole vielä päässyt työskentelemään sen enempää hotellissa kuin hostellissakaan kotosuomessa, ja paljoa ei ole myöskään tullut yövyttyä tällaisissa paikoissa Suomen puolella kiinnostuksen ollessa lähes puhtaasti ulkomaanmatkailussa, mutta uskoisin vastaanottovirkailijan työn olevan loppujen lopuksi yllättävänkin erilaista ulkomailla. Toki työtehtävät lienevät pitkälti hyvin samanlaisia, mutta eroja syntyyne ilmapiirin lisäksi siitä syystä, että suomalaiset tuppavat olemaan enemmän sisäänpäin kääntyneitä, kun britit ja monet muutkin kansallisuudet ovat puolestaan huomattavasti avoimempia ja puheliaampia. Työharjoittelupaikassa suorastaan patistettiin juttelemaan asiakkaille, kun suomalaiselle se puolestaan tuntuu varsin epäluontevalta; sellaiseen törmää varsin harvoin, kaikkeen ylimääräiseen lätinään suhtaudutaan varautuneesti. Skotlannissa se nähtiin osana ystävällistä asiakaspalvelua ja keinona saada asiakkaat tuntemaan itsensä tervetulleiksi, kun täällä se saatettaisiin helposti kokea asiakkaan puolelta tungettelevaksi. Asiakaspalvelutilanteet halutaan hoitaa mahdollisimman nopeasti, oli jonoa tai ei, kun Britanniassa on tyyppillisempää jäädä vaihtamaan muutama sananen. Paikallisille se tuntuu olevan luonteavaa, mutta omasta kulttuuristani tulevalle se vaatii jonkin verran sopeutumista.

Olisi helppoa tehdä alkeellinen virhe ja olettaa oman kokemukseni perusteella, että työkuultuuri Iso-Britanniassa on yksinkertaisesti hyvin paljon vapaampi ja laiskoilla tai välinpitämättömillä ihmisillä on paremmat mahdollisuudet menestyä siellä työelämässä. Kyse on kuitenkin vain siitä, mistä työpaikkansa sattuu löytämään. Paikallisilta kavereiltani ja tutuilta kuulin myös melkoisia kauhutarinoita. Eräässä työpaikassa esimerkiksi kuulemani mukaan kolmannesta huomautuksesta tuli väistämättä potkut – vaikka myöhästytty olisi yksi ainokainen minuutti, oli se sitten omaa syytä tai kulkupelin hajoamisesta johtuvaa. Työpäivän aikana oli vain yksi viisiminuuttinen varattu wc-käyntiin ja sen ulkopuolella kyseiset toimenpiteet johtivat myös varoitukseen. Oman näkemykseni mukaan kirjo on Britanniassa laajempi kuin Suomessa sen suhteen, millaiset toimintatavat työpaikalla on ja mikä on hyväksyttävää ja mikä taas ei. Onnekseni omalla kohdallani olosuhteet työpaikalla olivat hyvät, sillä ilmeisesti toisinkin olisi voinut käydä. Ilmapiiri työntekijöiden keskuudessa on uskoakseni yleensä parempi Britanniassa kuin Suomessa, mutta työolot puolestaan lienevät huonommat. Britanniaan tulee niin paljon ihmisiä töihin ulkomailta, enkä usko läheskään kaikkien olevan edes tietoisia omista oikeuksistaan.

Palkka voidaan maksaa kerran kuukaudessa kuten meilläkin monissa työpaikoissa, tai niinkin usein kuin kerran viikossa. Palkanmaksu voi tapahtua tilisiirtona tai käteisellä. Suomessa käteismaksu aiheuttaisi varsin herkästi epäilyksiä pimeästä työstä, mutta Iso-Britanniassa se on täysin tavanomainen käytäntö. Työsuhteen aloittaminen on jokseenkin poikkeavaa omasta toimintatavastamme. Avoimista työpaikoista on yleensä ilmoitus suoraan liiketilan ikkunassa, ja vaikka CV:t ovat tyyliltään varsin samanlaisia kuin meillä Suomessakin, kun meillä tyypillisesti lähetetään hakemukset lähinnä sähköisesti, on tässä saarivaltiossa käytäntönä hyvin usein käydä itse paikan päällä jättämässä ansioluettelonsa ja hakemuksensa. Britanniassa ei ole samanlaista käytäntöä koeajan suhteen kuin Suomessa, vaan siellä on hyvin tyypillistä käydä kokeilemassa yhden työvuoron ajan näyttämässä kykyjään, minkä perusteella henkilön palkkaamisesta päätetään. En saanut vastausta siihen, määrääkö mikään lainkohta sitä, kuinka paljon yhteen työpaikkaan on luvallista tällaisia kokeiluja ilmaisen työvoiman toivossa järjestää, mutta kaiketi se ei ole järkevää vain ilkeyttään tai ahneuttaan, sillä perehdyttäminen vaatii aina omat resurssinsa. Käytössä on minimipalkka, jonka määrään vaikuttaa ainakin tietyillä aloilla työntekijän ikä. Palkkatason on eurooppalaista keskitasoa ja varsin samaa luokkaa kuin Suomessa.

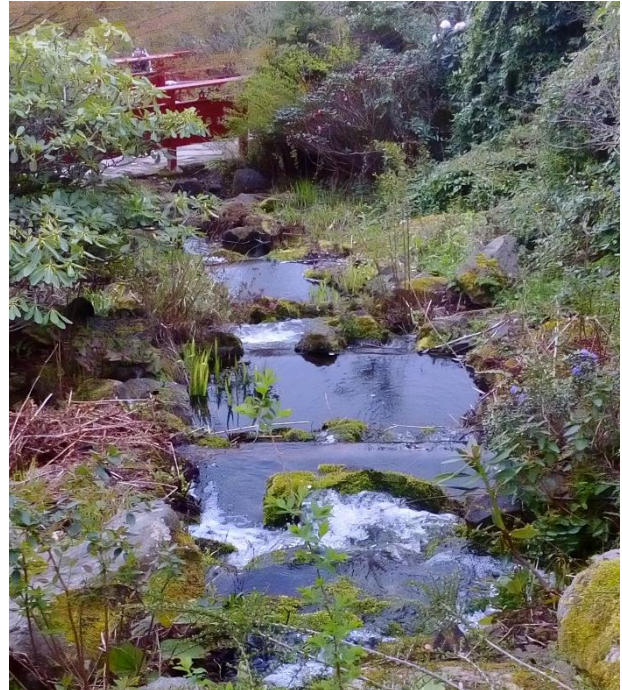
Asuminen Yhdistyneissä Kuningaskunnissa on kallista. Samoin lämmityksestä aiheutuvat kustannukset. Näistä syistä kimppekämpät ovat yleisiä, ja lämmintä vettä ei välttämättä ole koko ajan saatavilla. Asunnot saattavat olla myöskin hyvin koleita, talvikaudenkin ulkopuolella. Lisäksi julkinen liikenne on suuri rahanmeno. Kuukausilippu Edinburghissa on peräti 75 euron paikkeilla. Onnibussin vastine, Megabus, tarjoaa kuitenkin muun julkisen liikenteen rinnalla edullisemman vaihtoehdon matkustella muualle Skotlantiin tai Englantiin, kunhan vain hoksaa hankkia liput hyvissä ajoin. Elintarvikkeet ovat hiukan edullisempia kuin Suomessa, ja jos tietää mistä ostaa ja milloin, voi kustannuksissa säästää merkittävästi alennustuotteiden perässä juostessa. Vaatteet ovat samaa hintatasoa, mutta Primark on edullinen ja hyvin suosittu ketju Britanniassa. Ravintoloiden ja pubien hintatasot vaihtelevat runsaasti. Edullisten vaihtoehtojen kirjo on suurempi kuin Suomessa, mutta turhan paljon ylimääräistä rahaa omaavallekin löytyy monia ylihintaisia paikkoja.

Paikalliselle hintataso on kokonaisuudessaan hiukan edullisempi kuin meillä täällä pohjolassa, mutta turisteja nyhdetään säälimättä. Edinburghin hienouksia on se, että nähtävyyksien runsauden vuoksi sieltä löytyy takuuvarmasti tekemistä jokaiselle. Turistinähtävyydet ovat kuitenkin varsin tyyriitä. Toki ilmaisia tai lähes ilmaisia vaihtoehtoja löytyy, esimerkiksi moniin Skotlannin museoista ei ole lainkaan

sisäänkäyntimaksua. On myös joitakin kävelykierroksia, joita mainostetaan ilmaisina; opas kuitenkin odottaa saavansa pienen maksun kierroksen päätteeksi. Nämä kävelykierrokset ovat kuitenkin hyvin mielenkiintoinen tapa oppia Skotlannin historiasta. Suomessa keskitytään historian tunneilla aivan muihin aiheisiin, joten monikaan ei ehkä tiedä kuinka pitkän ja kiehtovan historian Skotlanti ja Edinburgh omaavat. Edinburgh on erittäin kaunis kaupunki, jossa on paljon vanhoja mutta kuitenkin hyväkuntoisen näköisiä rakennuksia, sekä upeaa luontoa. Arthur's seat on paras paikka nähdä koko kaupunki yhdellä kertaa. Tarkalla budjetilla matkustavalle turistille hyvä vaihtoehto on myös Edinburghin kuninkaallinen kasvitieteellinen puutarha. Se on hyvin suuri ja kaunis puutarha, ja mikä parasta, sisäänkäyntimaksua ei ole. Harry Potter -kirjasarjan ystävien suosikkikohteita on Greyfriarsin hautausmaa, sillä niin sanottu Voldemortin hauta sijaitsee siellä. Muutenkin Rowling on saanut kirjoihinsa vaikutteita juuri Edinburghista.



Arthur's seat



Royal Botanic Garden

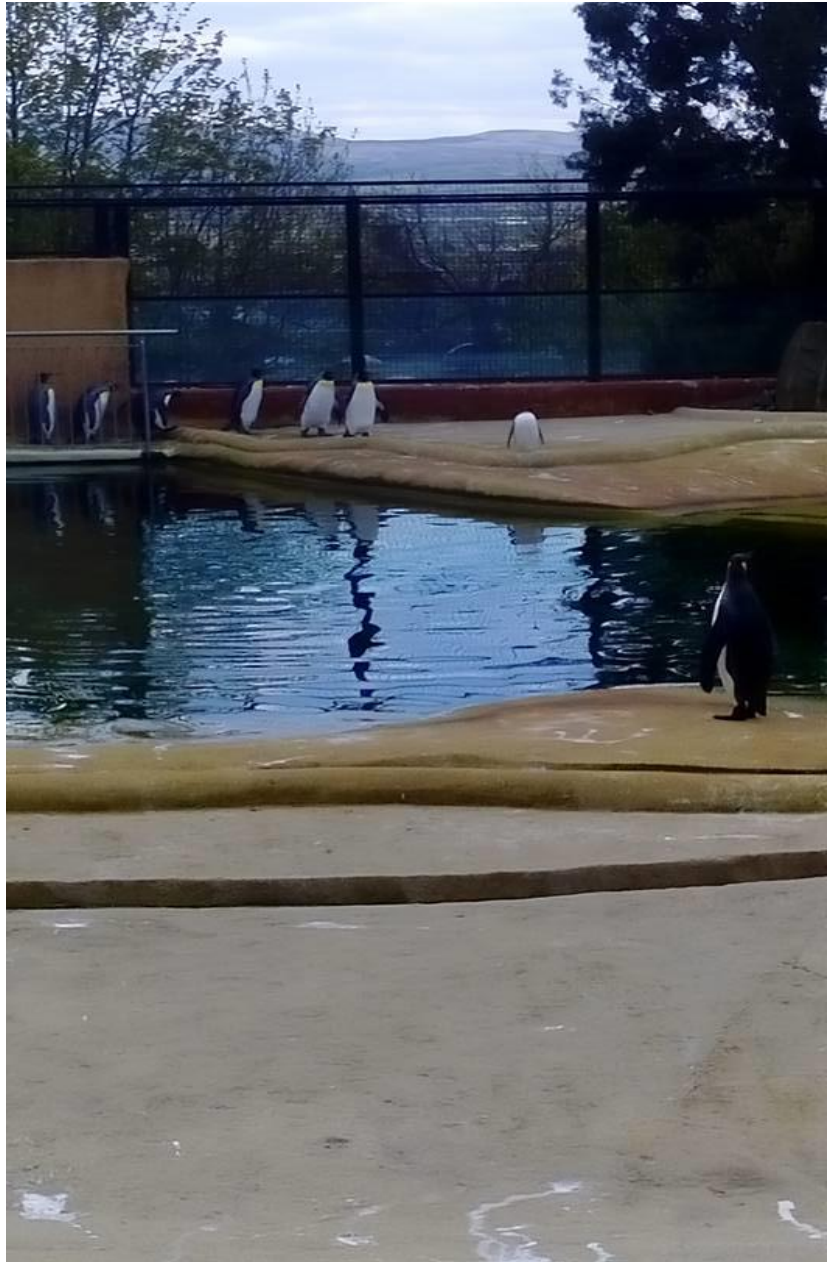
Rahansa saa helposti kulumaan erilaisiin nähtävyyksiin ja kilpailu on kovaa. Kaupungin historia on hyvin voimakkaasti esillä monilla opastetuilla kierroksilla. Varsinkin synkät tapahtumat kiehtovat turisteja, mistä johtuen rikollisuuteen ja tragedioihin keskitytään voimakkaasti. Valinnanvaraa on niin paljon, että voi olla vaikea päättää mikä vaihtoehdoista houkuttelee eniten ja on paras, hintojenkin pyöriessä 15 eurosta ylöspäin aikuista kohden. Työntekijät ovat kuitenkin niin ammattitaitoisia, että pettymystä tuskin tarvitsee kokea. Ghost bus tour on kätevä vaihtoehto niille, jotka eivät jaksakaan kävellä tuntia tai kahta oppaan perässä. Edinburghin tyrmät ovat hiukan muusta massasta poikkeava vaihtoehto.

Edinburghin linna on kaupungin suosituimpia nähtävyyksiä, mutta monien mielestä ei hintansa väärti. Camera Obscura & Illusion World saa kehuja useammin ja aivan syystä, sillä samanlaista kokoelmaa ei löydy muualta maailmasta. Lippu maksaa lähes 15 puntaa, mutta se kannattaa maksaa sillä kokoelma on valtaisa ja häikäisevä. Ei tarvitse olla lainkaan kiinnostunut tieteestä nauttiakseen kohteesta. Edinburghin eläintarha kaupungin laitamilla on myös suosittu nähtävyys varsinkin lapsiperheiden keskuudessa, mutta hyvä valinta kaikille muillekin luonnosta tai eläimistä kiinnostuneille, tosin päivän vierailusta aikuinen saa pulittaa melkein 20 puntaa. Eläintarha on kuitenkin upea, Korkeasaaren tottuneille eksoottinenkin ja puistoalue on

huomattavan paljon suurempi. Lapset pääsevät melkein kaikkiin nähtävyyksiin puoleen hintaan, mutta opiskelijan paratiisi se ei ole, sillä opiskelijakortilla saatavat alennukset nähtävyyksistä ovat minimaalisia. Lisäksi iltaisin tekemistä on varsin vähän, sillä aukioloajat ovat hyvin rajalliset.



Camera Obscura & Illusion World



Eläintarhan pingviinit



Edinburgh Zoo

Työharjoittelu Edinburghissa ei ollut unelmien täyttymys. Se oli paljon enemmän. Olen haaveillut ulkomailla asumisesta niin kauan kuin voin muistaa, mutta en tiedä olisiko minulla koskaan ollut rohkeutta lähteä maailmalle täysin yksin, jääden aivan tyhjän päälle, ilman Omnian tarjoamaa verkostoa. Tämän upean kokemuksen jälkeen, ennemmin tai myöhemmin, minun on löydettävä keino palata työskentelemään Iso-Britanniaan.