

**VAKUUTUSALAN TYÖN SISÄLTÖ JA TYÖNTEKIJÖIDEN
AMMATTI-IDENTITEETIN MUOVAUTUVUUS
-Vakuutusvirkaileijasta finanssialan myyjäksi?**

Marjo Kumpula

Sarja/Series A-1:2011



Turun kauppakorkeakoulu
Turku School of Economics

Copyright © Marjo Kumpula & Turun kauppakorkeakoulu

ISBN 978-952-249-172-5 (nid.) 978-952-249-173-2 (PDF)

ISSN 0357-4652 (nid.) 1459-4870 (PDF)

UDK 331.54
65.011.8
658.64
368
159.94

Uniprint, Turku 2011

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tarkastella työn sisällön ja ammatti-identiteetin suhdetta tilanteessa, jossa työn sisältö on muutoksessa. Tutkimus on kohdistunut vakuutusalan työntekijöihin Suomessa. Tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi on ensin tunnistettu, millainen vakuutusalan ammatti-identiteetti on tällä hetkellä vallitseva ja sitten on tarkasteltu sen taustalla olevia mekanismeja. Tämän jälkeen on tunnistettu nykyiseen ammatti-identiteettiin kohdistuvia muutospaineita, miten työntekijät niistä selviävät ja millainen ammatti-identiteetti alalle on kehkeytymässä tulevaisuudessa.

Työntekijöiden työn muuttumisen tuomia haasteita ammatti-identiteettiin tutkittiin mixed methods -tutkimusotteella eli yhdistämällä laadullinen ja määrällinen tutkimusote. Kyselyllä pyrittiin saamaan nimenomaan luotettava yleiskuva vakuutusalan ammatti-identiteetistä ja niiden muuttumisesta. Laadullisella aineistolla oli tärkeä rooli tulkinnallisena välineenä kyselyssä ilmenneille tuloksille sekä muuten tuomassa tietoa tutkittavista ilmiöistä. Tutkimusaineiston muodostivat kyselyn 686 palautettua vastauslomaketta, 10 teemahaastattelua ja 23 kirjoitelmaa.

Tutkimuksen perusteella vakuutusalan työntekijät ovat varsin turvallisuushakuisia ja heille ovat tärkeitä ihmissuhteet. Vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetti osoittautui klassiseksi ammatti-identiteetiksi eli työntekijöillä on melko vahva sitoutuminen ammattiin ja vakuutusalaan. Tyypillinen ammatti-identiteetti on tällä hetkellä asiakaspalvelijan identiteetti. Tehdyn eksploraatiivisen faktorianalyysin avulla löytyi ammatti-identiteetistä lisäulottuvuudet: työkaveri, asiantuntija, neuvoja, työnkehittäjä, virkailija, myyjä ja tunnetyöntekijä. Vakuutustyöntekijät rakentavat ammatti-identiteettiään monimuotoisessa sosiaalisessa verkostossa. Vakuutusalaalla työntekijä sovitteleekin ammatillista minäkäsitystään, ei vain omien vaan myös monen muun tahon asettamiin odotuksiin.

Nykyistä ammatti-identiteettiä horjuttavat työn sisällön muutokset siten, että identiteetin eri ulottuvuudet painottuvat uuteen työn sisältöön nähden väärässä suhteessa. Suurimmat paineet tällä hetkellä vakuutustyöntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumiselle tulevat työn myynnillisyyden lisääntymisestä, toiminnan laajentumisesta finanssialan toiminnaksi sekä puhelinalpalvelun kasvusta. Suureen osaan työtehtäviä sopsisikin asiakaspalvelijan sijasta enemmän myyjän ammatti-identiteetti. Vakuutustyöntekijät vastaavat ammatti-identiteettiin kohdistuviin muutospaineisiin eri selviytymisstrategioin: sinnitte-

leminen, koulutususko, sopeutuminen ja vetäytyminen. Muutostilanteissa ihmisten identiteettityö on erilaista ja siksi esimerkiksi työpaikalla voi olla eri vaiheessa olevia työntekijöiden ammatti-identiteettejä.

Nyt tehty tutkimus tukee näkemystä, jonka mukaan ammatti-identiteetit pysyvät suhteellisen vakaina erilaisten yksilö- ja sosiaalipsykologisten mekanismien tukemina. Tästä huolimatta ne ovat alttiita myös muuttumaan erilaisissa ja eritasoisissa muutospaineissa. Identiteetin muuttuminen on prosessi, joka ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan se voi viedä vuosia.

Avainsanat: ammatti-identiteetti, identiteetti, muutos, mixed methods, vakuutustyöntekijät, vakuutustyö, myyntityö, call center

KIITOKSET

”Kaikki matkat kävellään askelen varassa”

Lauri Viita

Tämän väitöskirjan syntyyn ovat vaikuttaneet monet ihmiset eri tavoin. On tullut aika kiittää.

Suurimmat kiitokset haluan osoittaa ohjaajalleni professori Juha Laurilalle ahkerasta paneutumisesta käsikirjoitukseni lukuisiin versioihin. Ilman hänen ystävällistä ja asiantuntevaa opastustaan en olisi nyt näin pitkällä. Hän löysi aina aikaa ohjaukselle ja jaksoi kommentoida tekstejäni. Lämmöllä muistan myös Turun kauppakorkeakoulun johtamisen ja organisoinnin laitoksen muuta väkeä kuten Maarit Laihoa ja jatko-opiskelijoita aina kannustavista ja ajatuksia avartavista kommenteista, joita olen saanut eri seminaareissa ja tutkijapalavereissa. Kiitokset kuuluvat myös Birgit Haanmäelle, Kirsi Tammelle, Päivi Kanervalle ja Mari Jaakkolalle kaikesta avusta.

Työni esitarkastajille aikuiskasvatustieteen dosentti Kaija Collinille ja vakuutuslaitoksen dosentti Raija Järviselle esitän myös suuret kiitokset arvokkaasta palautteesta, jota olen hyödyntänyt väitöskirjani viimeistelyvaiheessa.

Vakuutusalan kehittämissäätiö ja Liikesivistysrahasto ovat apurahan muodossa kannustaneet tämän työn saattamista loppuun. Ilman Vakuutustyöväen Liittoa tämä tutkimus ei myöskään olisi muotoutunut sellaiseksi, kuin se nyt on. Suuret kiitokset osoitan kaikille tutkittavilleni, jotka kertoivat millaista on olla suomalainen vakuutusalan työntekijä. Taloudellisesta tuesta kiitän myös Turun Kauppakorkeakouluseuraa.

Kiitokset kuuluvat myös työtoverilleni Marko Kortetmäelle opastuksesta tielastollisten menetelmien maailmassa silloin, kun oma usko meinasi pettää. Muitakin työtovereitani ja opiskelijoita Turun ammattikorkeakoulussa on myös kiittäminen hyvästä työilmapiiristä, jonka voimin on jaksanut vapaa-ajalla uppoutua tutkimuksen maailmaan. Ystävät ja viinikerhon tytöt ovat omalta osaltaan olleet hyvänä lämminhenkisenä varaventiilinä ja nauruterapi-an antajina tällä tutkimuksen matkalla.

Kiitän myös poikaani Anssia, sisartani Maaretia ja äitiäni Sinikkaa kannustuksesta. Erityinen kiitos kuuluu puolisololleni Jarmolle, joka on myötäelämisen

ohella nurkumatta ymmärtänyt sen, ettei tällä viisivuotiskaudella Littoisissa ole tunnettu juurikaan sellaista käsitettä kuin palvelujen tuottaminen.

Tämä työ on ollut niin mahdottoman mielenkiintoista! Missä olen nyt ja mistä tästä kaikesta opin? Se on selvää, että tutkimuksen tekeminen on ollut henkilökohtainen kasvuprosessi. Mutta onko oma identiteettini muuttunut matkan varrella? Onko vahvaan opettajan ammatti-identiteettiin tullut jokin uusi juonne? Sen aika näyttää.

Littoisissa maaliskuussa 2011

Marjo Kumpula

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	3
ESIPUHE.....	5
SISÄLLYS.....	7
1 JOHDANTO	13
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat.....	13
1.2 Tutkimuksen tavoite ja rakenne	16
2 AMMATTI-IDENTITEETTI JA SEN RAKENTUMINEN	21
2.1 Identiteetin käsite	21
2.2 Ammatti-identiteetti ja ammatilliset arvot osana yksilön muuta identiteettiä	30
2.3 Ammatti-identiteetin rakentuminen	37
2.3.1 Ammatinvalinta ja koulutus ammatti-identiteetin rakentajina.....	37
2.3.2 Roolit ja ammatti-identiteetti	39
2.3.3 Roolimallit ja ammatti-identiteetti	45
2.3.4 Organisaatio ja ammatti-identiteetti	47
2.4 Ammatti-identiteetin muuttuminen	51
2.5 Yhteenveto.....	58
3 TYÖ VAKUUTUSALALLA SUOMESSA AMMATTI- IDENTITEETIN KEHYKSENÄ.....	61
3.1 Työtä vakuutusosalalla määrittävät rakenteet Suomessa.....	61
3.2 Vakuutuspalvelujen monikanavamallit ja niiden vaikutus työhön.....	69
3.3 Vakuutusalan työtehtävien asettamat osaamisvaatimukset henkilöstölle	74
3.4 Yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta	85
4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN.....	87
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusote.....	87
4.2 Kyselyn suunnittelu ja toteutus.....	96

4.3	Ammatilliset kirjoitelmat ja haastattelut aineistona.....	105
4.4	Aineiston analyysi.....	108
4.5	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	113
5	VAKUUTUSALAN TYÖNTEKIJÖIDEN AMMATTI-IDENTITEETTI.....	121
5.1	Ammatilliset arvot osana ammatti-identiteettiä	121
5.2	Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuudet.....	128
6	VAKUUTUSALAN AMMATTI-IDENTITEETIN RAKENTUMISTA MÄÄRITTÄVÄT ALAKOHTAISET TEKIJÄT.....	141
6.1	Vakuutusalan työnimikkeet ammatti-identiteetin ilmiänsä	141
6.2	Työ ja työssä vaadittava osaaminen ammatti-identiteetin määrittäjinä.....	144
6.3	Ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttava kehittämisverkosto	149
6.4	Ammatti-identiteetin rakentuminen harjoittelussa.....	157
7	AMMATTI-IDENTITEETTIIN KOHDISTUVAT MUUTOSPAINHEET JA TYÖNTEKIJÖIDEN KÄYTTÄMÄT SELVIYTYMISSTRATEGIAT	165
7.1	Nykyistä ammatti-identiteettiä ja sen ulottuvuuksia haastavat työn sisällölliset muutostekijät.....	166
7.1.1	Työmäärän ja työn seurannan lisääntyminen.....	166
7.1.2	Työtehtävien vaihtuminen.....	169
7.1.3	Myynnillisyyden lisääntyminen	171
7.1.4	Toimialaliukumien ja fuusioiden tuottama muutos- paine	174
7.1.5	Puhelinpalvelukeskusten ja sähköisten palvelukanavien vaikutus muutoshaasteina	180
7.2	Vakuutusalan työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat ammatti-identiteettiinsä kohdistuvien muutosodotusten paineissa	182
7.3	Vakuutusalan työntekijöiden kehkeytymässä oleva tulevaisuuden ammatti-identiteetti	199

8	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	205
8.1	Yhteenveto ja johtopäätökset	205
8.2	Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset.....	214
	SUMMARY	219
	LÄHDELUETTELO	225
LIITE 1	TUTKIMUKSEN KYSELYLOMAKE	245
LIITE 2	TUTKIMUKSEN TEEMAHAASTATTELURUNKO	257
LIITE 3	HAASTATTELUT JA KIRJOITELMAN KIRJOITTAJAT	259

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Seitsemän metaforaa identiteetin luomisesta organisaatio- kirjallisuudessa (Alvesson 2010, 209)	29
Kuvio 2. Ammatti-identiteetti osana identiteettiä (Jokinen 2002, 127).....	31
Kuvio 3. Esimiehen ja alaisen välinen suhdeidentiteetti	40
Kuvio 4. Henkilön mahdollisia rooleja.....	41
Kuvio 5. Henkilön alaidentiteettejä	43
Kuvio 6. Työn siirtymävaiheista selviäminen: ymmärtämisen prosessi (Louis 1980, 337)	53
Kuvio 7. Työntekijöiden ikäjakauma (Finanssialan Keskusliitto 2009)	68
Kuvio 8. Roolin haltijan ilmaisemiin tunteisiin vaikuttavat tekijät (Rafaeli & Sutton 1989).....	83
Kuvio 9. Tutkimusasetelma	95
Kuvio 10. Mittarin luomisen kulkukaavio (Metsämuuronen 2008, 113)	97
Kuvio 11. Vastaajien työkokemuksen pituus vakuutusosalalla	104
Kuvio 12. Mixed methods –tutkimuksen metatulkinnan laadun arviointiprosessi (Teddle & Tashakkori 2009, 307)	117
Kuvio 13. Vastaajien ammatilliset arvot ja työssä toteutuvat ammatilliset arvot keskiarvona.....	123
Kuvio 14. Vakuutustyöntekijöiden kokemus ammatillista rooleistaan	129
Kuvio 15. Ammatti-identiteetin eri ulottuvuuksien jakaumat summamuuttujien avulla.....	135
Kuvio 16. Asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin ulottuvuudet vakuutusosalalla	138
Kuvio 17. Ammatti-identiteetin muovautumiseen vaikuttavia tekijöitä ja niiden merkitys	150
Kuvio 18. Vakuutusalan ammatti-identiteetin kehittämisverkosto	154
Kuvio 19. Ammatti-identiteettiin kohdistuvat muutospaineet, vallitseva ja tuleva ammatti-identiteetti	165
Kuvio 20. Nykyinen ja kehkeytymässä oleva tulevaisuuden ammatti- identiteetti	201

TAULUKOT

Taulukko 1. Mittarin operationalisointi.....	99
Taulukko 2. Vastaajat vakuutusyhtiöittäin (N= 686)	104
Taulukko 3. Tutkimustulosten käsittely	118
Taulukko 4. Faktorianalyysin tulokset ammatillisista arvoista	124
Taulukko 5. Ammatillisten arvojen summamuuttujien keskiarvot ja keskihajonnat	125
Taulukko 6. Faktorianalyysin tulokset ammatillisista rooleista	132
Taulukko 7. Ammatti-identiteettiä kuvaavien ulottuvuuksien summamuuttujien keskiarvot ja keskihajonnat.....	133
Taulukko 8. Kyselyyn vastanneiden työnimikkeet (N= 659).....	142
Taulukko 9. Ammatillisen koulutuksen, työpaikan kokousten ja tiedotustoiminnan merkitys siinä, millaiseksi on tullut vakuutustyöntekijänä	152
Taulukko 10. Vastaajien käsitys myynnillisten piirteiden lisääntymisestä omassa työssä (N= 664).....	171
Taulukko 11. Toimialaliukumien näkyminen omassa työssä (N= 669).....	174
Taulukko 12. Työskentely on tärkeää nimenomaan nykyisessä vakuutusyhtiössä (N= 665)	183
Taulukko 13. Vakuutustyöntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat, niiden pääpiirteet ja luokiteltu määrä kyselyn avoimissa kysymyksissä (N=537)	195

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Työelämä länsimaisissa teollisuusmaissa on 2000-luvun alussa aiempiin vuosikymmeniin verrattuna murroksessa. Tähän muutosvaiheeseen erityispiirteitä tuovat etenkin teknologian kehittyminen, globaali kilpailun kiristyminen, suhdannevaihtelut, toimialojen integroituminen ja yleensäkin erilaisten muutosten nopeus. Markkinoiden ja kilpailutilanteiden äkilliset muutokset vaativat yrityksiä muuttamaan toimintatapojaan, ja siksi henkilöstön on kyettävä aiempaa enemmän uuden oppimiseen ja joustavuuteen. Voidaankin sanoa, että työn sisällöt muuttuvat monella tapaa. Usein myös työn intensiteetti kasvaa, eli työtä on tehtävä kovempaan tahtiin ja määräaikojen pakottamana. Työn sisällöt muuttuvat lisäksi siksi, että ammatteihin tulee yhä useammin mukaan uusia tehtäviä, joita ei koeta ammatin perustehtävään kuuluviksi (Viitala 2007, 9–14; Järvensivu 2006, 13; Julkunen 2007, 19). Työuran katkonaisuuden lisääntyttä yhteiskunnassa, työtehtävien jatkuvasti muutuessa ja yleensä epävarmuuden kasvettua työssä ihminen joutuukin muokkaamaan ammatti-identiteettiään uudelleen (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27), ja yhä useammin ihminen ei selviäkään työurastaan yhden ammatti-identiteettirakennelman varassa kuten aiemmin.

Kun työn vaatimuksina esitetään entistä useammin yliammatillisia kompetensseja, moniammatillisuutta, ammatillista liikkuvuutta ja elinikäistä oppimista, voidaankin kysyä, mihin nykyisin tarvitaan ammatillista identiteettiä ja että eikö vahva ammatillinen identiteetti ole enemmän rasite kuin vahvuus? Kuitenkin työntekijän ammatti-identiteetti on entistä tärkeämpi ilmiö juuri mainituista syistä. Tarve tunnistaa, tehdä näkyväksi ja myydä omaa osaamistaan edellyttää tietoisuutta omasta ammatillisesta identiteetistä ja osaamisesta. Samoin yhä useammassa työssä työn tuloksellisuuden arviointia ja palkkaneuvotteluja varten omaa osaamista ja työn tuloksia on dokumentoitava ja esiteltävä (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27; Eteläpelto 2007, 94). Jos työntekijä tiedostaa ja tunnistaa ammatti-identiteettinsä ja osaamisensa, hän pystyy myös muokkaamaan ja esittämään identiteettinsä kulloisenkin organisaation tarpeisiin ja kyseiseen markkinatilanteeseen paremmin sopivaksi (Julkunen 2007, 36). Myös oppimisessa on identiteetillä merkitystä. Douglas Hallin (2004,

153, 166) mukaan on kaksi kattavaa henkilökohtaista kykyä oppimaan oppimisessa: tietoisuus omasta identiteetistä ja sopeutumiskyky. Eteläpelto (2004) puolestaan toteaa, ettei oppiminen ole nykykäsityksen mukaan vain tietojen ja taitojen hankkimista vaan oppimisessa on kyse aina myös kuulumisesta yhteisöihin ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, jossa rakennetaan subjektiivista identiteettiä. Herääkin kysymys, millainen on työyhteisö, jossa työntekijän jatkuva oppiminen ja ammatillisen identiteetin uusiutuminen mahdollistuu? Työntekijöiden selkeä ammatti-identiteetti ja käsitys itsestä ovat tärkeitä myös henkilöiden oman kehittymisen kannalta ja siinä, miten työntekijä arvioi itseään ja tulevaisuuttaan työntekijänä (Ruohotie 2000, 212). Omien kykyjen, tarpeiden, motivaation ja arvojen tunnistaminen on keskeistä, kun tehdään työhön ja uraan liittyviä ratkaisuja. Tänä päivänä tällaisia päätöksiä ei tehdä vain nuorina vaan pitkin työuraa. Myös esimiehenä kehittyminen vaatii selkeää identiteettiä. Ammatti-identiteetti on siis edelleen tärkeä, mutta aikaisemmasta poikkeavalla tavalla.

Ammatti-identiteetti on katsottu tässä tutkimuksessa rakennelmaksi ominaisuuksia ja käsityksiä, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa: kuka minä olen? Se on sosiaalisesti konstruoitu ja kuvaa samaistumista ammattiin: millaiseksi mieltää itsensä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää ammatissa tärkeänä ja mihin sitoutuu (vrt. esim. Schein 1978; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005). Ammatti-identiteetti on vahvasti sidoksissa tiettyyn ammattialaan ja ammattiin, minkä vuoksi ammatti-identiteettejä on tapana tarkastella ammattialoitain. Ammatti-identiteeteissä näkyy toimialan yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja kulttuurinen käytäntö. Työpaikan sosiaalisten suhteiden lisäksi siis myös monet taloudelliset ja historiallisesti muotoutuneet kulttuurit kietoutuvat ihmisten ammatti-identiteetteihin. Ammatti-identiteetit määräytyvätkin varsin monimutkaisessa työn sosiokulttuurisessa ja praktisessa todellisuudessa. Eri toimialoilla erilaiset asiat nousevat keskeisiksi ammatti-identiteetin kannalta ja näkyvät esimerkiksi siinä, mitkä seikat alalla ovat tärkeitä ja mihin työntekijät samaistuvat. Toimialat eroavat mm. säätelyn, ammatillisen koulutuksen, ammatillisten järjestöjen, joustavuuden ja muutosvauhdin suhteen, millä kaikella on oma vaikutuksensa ammatti-identiteettiin tai sen muuttumiseen. Sellaisten alojen ammatti-identiteettien tutkiminen, mikä antaa lisävalaistusta muidenkin alojen ammatti-identiteetin ymmärtämiselle ja yleisemmälle ammatti-identiteetin ymmärrykselle, on tärkeää (Eteläpelto 2007, 90–137; Kirpal 2004b, 277).

Tämän tutkimuksen kohteeksi valittu vakuutusala soveltuu hyvin ammatti-identiteetin ja sen muuttumisen tutkimiseen vakuutuslalla tapahtuneiden suurten muutosten vuoksi. Vakuutusalan kehitys oli Suomessa varsin maltillista aina 1970-luvulle saakka, jonka jälkeen alkoi murros, joka muutti vakuutus-

toimialaa voimakkaasti. Yhteiskunnallinen kehitys, aiempaa vaativammat ja valveutuneemmat asiakkaat ja lisääntynyt kilpailu ovat muuttaneet toimintaa. Viime vuosina globaalit finanssimarkkinoita ja sosiaaliturvaa koskevat muutokset vaikuttavat Suomenkin vakuutusmarkkinoille. Samoin erilaiset yhtiöjärjestelyt, toimialaliukumien, edunvalvontojen yhdistäminen, teknologian kehittyminen sekä viranomaisvalvonnan muutokset pakottavat vakuutusyhtiöitä hakemaan uusia toimintatapoja (Ikonen 2006; Järvinen 2004; Ilvessalo & Voutilainen 2009). Edellä mainitut muutokset ovat muuttaneet paljon myös vakuutusalan työntekijöiden työn sisältöä, jonka vuoksi vakuutusala sopii hyvin työntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimiseen. Palvelukulttuurin muutosta kuvaa kielenkäyttö; enää ei puhuta vakuutusvirkailejoista vaan asiakaspalvelijoista. Teknologian kehityksen mukanaan tuomat uudet vakuutuskanavat ovat myös muuttaneet työnkuvaa. Vakuutusalan puhelinpalvelukeskukset eli ns. call centerit tai contact centerit, joiksi niitä myös kutsutaan, ovat tällä hetkellä merkittävä kanava asiakkaan ja yrityksen välillä. Korvauspalvelun siirryttyä pitkälti puhelinpalveluun ja internetiin konttoreista on tullut aiempaa enemmän myynnillisiä yksiköitä. Uutta haastetta työn sisältöihin tuovat lisäksi erilaiset yhtiöjärjestelyt ja toimialaliukumien.

Työntekijät ovat tulleet vakuutusalan työtehtäviin eri aikoina, joten työkuvat ja työkulttuurit ovat olleet erilaisia, mikä on vaikuttanut ammatti-identiteetteihin. Työn sisällön muuttuessa työntekijöiden ammatti-identiteetin on pitänyt kuitenkin vähitellen muokkautua. Pitkään vakuutusalan työskennelleet työntekijät on alun perin palkattu virkailejoiksi, joten heillä voidaan olettaa olleen virkailejan identiteetti. Palvelukulttuurin muuttuessa vähitellen asiakaskeskeisemmäksi heidän on pitänyt muuttaa ammatti-identiteettiään kohti asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiä, sen sijaan uudemmat työntekijät ovat tulleet suoraan työrooliin, joka edellyttää asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiä. Tänä päivänä yhä useamman työntekijän työn sisältö on muuttunut myynnillisemmäksi, minkä vuoksi alalla kaivataankin enemmän myyjän ammatti-identiteettiä. Toimialaliukumien myötä yleistä on lisäksi tarve muokata ammatti-identiteettiä vakuutusalan työntekijästä finanssialan työntekijäksi. Mielenkiintoista onkin se, missä määrin vakuutusalan ihmiset määrittävät itsensä edelleen vakuutusyöntekijöiksi ja miten paljon finanssialan työntekijöiksi. Miten vakuutusalan ammatti-identiteetti näyttäytyy nyt? Tärkeä kysymys on, miten työntekijän ammatti-identiteetti muovautuu, kun työssä kohdataan näinkin suuria muutoksia? Myös eri tahojen (esim. vakuutusyhtiöt, työntekijät ja asiakkaat) odotukset vakuutusyöntekijältä ovat muuttuneet ja joskus nämä odotukset voivat olla keskenään ristiriitaisia, mikä tuo oman haasteensa ammatti-identiteetin muokkautumiselle. Vakuutusala onkin yksi sopiva ala, jota voidaan tutkia nimenomaan ammatti-identiteetin muuttumisen tarpeellisuuden näkökulmasta. Etenkin tietointensiivisessä ja ihmislähtöisessä työssä,

kuten vakuutustyössä, asiantuntijuus rakentuu aina vahvasti henkilön identiteetin ja yksilöllisen kokemushistorian pohjalle, minkä vuoksi ammatti-identiteetin tutkiminen on myös tärkeää.

Euroopassa on läpiviety Kirpalin (2004a) johdolla mittava tutkimusprojekti, jonka tarkoituksena oli selvittää, miten ihmiset selviävät muutoksista työssä ja miten muutokset vaikuttavat heidän ammatti-identiteettiinsä, asenteisiinsa ja urasuuntautumiseensa. Tämän FAME -projektin (Vocational Identity, Flexibility and Mobility in the European Labor Market) perusteella ammatti-identiteeteissä näytti olevan trendi aiemmista melko kollektiivisista ammatti-identiteeteistä kohti yksilöllisempiä ammatti-identiteettejä. Ammatti-identiteetin todettiin olevan jatkossa entistä monimutkaisempi, ja siltä vaaditaan joustavuutta ja moniulotteisuutta. Kyseisen tutkimuksen mukaan nykyisillä työntekijöillä ei ole paljonkaan edellisen kaltaista ammatti-identiteettiä ja he eivät selviä kovin hyvin työympäristön muutoksista. Ihmiset kuitenkin eroavat siinä, miten he suhtautuvat muutokseen ja joustavuusvaatimuksiin, ja onkin löydettävissä erilaisia sopeutumisen ja ammatti-identiteetin uudelleen määrittelyn strategioita (Kirpal 2004a, 199–221). Suomi ei ollut mukana tutkimuksessa eikä vakuutusala, joten näiden osalta tutkimuksesta ei saatu tietoa.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rakenne

Työelämän ja yhteiskunnan muutokset ovat lisänneet tutkijoiden mielenkiintoa ammatti-identiteettiä kohtaan. Ammatti-identiteetistä on tutkittu mm. ammatti-identiteetin kehittymistä (esim. Hill 1992; Chao 2005; Ibarra 1999), uraa ja identiteettiä (Schein 1985) sekä roolimalleja ja ammatti-identiteettiä (Dobrow & Higgins 2005; Gibson 2003). Runsaasta ammatti-identiteettitutkimuksesta huolimatta ammatti-identiteetin muuttumisprosesseja työntekijän nykyisen työn sisällön muuttuessa on tutkittu varsin vähän alojen ja ammattien sisällä (esim. Louis 1980; Kirpal 2004a), vaikka muutosvauhdin kasvaessa yhä useamman ihmisen työn sisältö muuttuu. Vaikka henkilö ei vaihtaisikaan ammatia tai työtehtävää, oma tuttu työtehtävä saattaa siis vaatia hyvinkin erilaista ammatti-identiteettiä uran aikana. Aikaisempi ammatti-identiteettiä koskeva kirjallisuus on siis tunnistanut identiteetin luonteen ja sen muuttumisen perustan sekä siihen kohdistuvia muutospaineita, mutta on kiinnittänyt riittämättömästi huomiota siihen, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti muuttuu ja on altis muuttumaan työelämän ja erilaisten organisaatiotasoisten muutospainoiden seurauksena. Tämän tutkimiseksi tarvitaan vakuutusalan kaltainen toimiala, jossa on suuri eroavuus perinteisen ja tällä hetkellä odotetun ammatti-identiteetin välillä. Paitsi että vakuutusalan ammatti-identiteetti on analyttisesti mielenkiintoinen ammatti-identiteetin muuttumi-

sen tutkimisen kohde, se on alana myös aiemmin suhteellisen vähän tutkittu. Vakuutusalan ammatti-identiteettitutkimuksia ei ole yhtään ainakaan Suomessa ja kansainvälisiäkään tutkimuksia en ole löytänyt. Koska aiemmin mainituksa Kirpalin vetämässä tutkimushankkeessa ei ollut mukana Suomi eikä vakuutusala, onkin mielenkiintoista tutkia, miten suomalaiset vakuutusalan työntekijät selviävät työn sisällön muutosten tuomista ammatti-identiteettihaasteista.

Aikaisempi tutkimus on tunnistanut ammatti-identiteetin yhteyden toimialan piirteisiin, työn vaatimuksiin ja työvoiman piirteisiin, mutta ei ole ottanut tarpeeksi huomioon monimutkaista toimiala- ja historiasidonnaisuutta. Ei ole esimerkiksi otettu huomioon sitä, että eri aloilla työn sisältö voisi olla ammatti-identiteettiä eriasteisesti määrittävä tekijä. Tämän tutkimuksen kontribuutiona on näyttää työn sisällön ja sen muuttumisen yhteyttä ammatti-identiteettiin vakuutusosalalla ja niitä keinoja, joita työntekijät ottavat käyttöön oman ammatti-identiteettinsä työstämisessä. Huolimatta eri maitten historiallis-kulttuurisista taustoista ammatti-identiteeteissä on yhteisiä piirteitä samalla alalla maasta riippumatta, joten työni tulokset kiinnostanevat varmaan myös muissa maissa vakuutusala ja -työtä tutkivia.

Tutkimuskohteeksi valittu vakuutusala Suomessa erityispiirteinen voi paljastaa yleiselle ammatti-identiteettitutkimukselle tärkeitä seikkoja. Tällaisia ovat toimialaliukumien vaikutus ammatti-identiteetteihin, silloin kun eri ammatti-identiteetin sisäistäneet ihmiset työskentelevät saman katon alla tai jopa tekevät samoja tehtäviä (pankkitoimihenkilöt ja vakuutusalan työntekijät). Ammatti-identiteetin kannalta mielenkiintoista on lisäksi se, miten fuusioissa ja erilaisissa alliansseissa eri yritystaustaiset työntekijät kokevat fuusion ammatti-identiteettinsä kannalta. Niin ikään vakuutusalan kasvaneet tehokkuusvaateet työntekijöille ja sitä kautta tulevat muutokset ammatti-identiteettiin tuovat muillakin aloilla yleiseen ilmiöön lisävalaistusta. Tulokset ovat myös kansainvälisesti mielenkiintoisia, koska fuusiot, toimialaliukumat ja kasvaneet tehokkuusvaateet ovat kansainvälisiä ilmiöitä. Vakuutusta pidetään yhtenä abstrakteimmista palveluista, mikä on yksi lisäperuste tälle identiteettitutkimukselle.

Edellisen perusteella vakuutusalan ammatti-identiteetin tutkimus on siis perusteltua. Erityisen kiinnostavaa on käyttää tätä alaa luomaan näköalaa yhteyteen työn sisällön muuttuvuuden ja työntekijöiden ammatti-identiteetin välillä. On myös mahdollista, että tämä yhteys paljastuu odotettua mutkikkaammaksi. Työn sisällön ja ammatti-identiteetin välillä onkin mielenkiintoinen yhteys. Toisaalta työntekijä tuo ammatti-identiteettiin oman persoonallisen identiteettinsä ja oman käsityksensä siitä, millainen ammatti-identiteetin tulisi olla. Toisaalta työnantajalla, työkavereilla ja esimerkiksi asiakkailta on omat käsityksensä sopivasta ammatti-identiteetistä ja sen ilmenemisestä. Vaikka työntekijän ammatti-identiteetti voi tukea ammatissa toimimista eriasteisesti, ammatti-

identiteetin tulee tukea ammatissa toimimista kuitenkin riittävässä määrin. Jos työntekijän oma ammatti-identiteetti on kovin erilainen verrattuna työnkuvaan, toisten työntekijöiden ammatti-identiteetteihin ja eri tahojen odotuksiin, työssä jaksaminen ja selviäminen vaarantuvat.

Tutkimuksessa analysoin vakuutusalan ammatti-identiteettiä ja sitä muovanneita tekijöitä, ala- ja yrityskohtaisia työn muutosten tuomia haasteita ammatti-identiteetin uudelleen muokkaamiseen sekä työntekijöiden käyttämiä selviytymisstrategioita näiden muutosten yhteydessä. Selviytymisstrategiat ovat keinoja, joilla työntekijät vastaavat ammatti-identiteettiinsä kohdistuviin muutospaineisiin. Ne ovat siten työntekijöiden tekemistä muutostulkinnosta nousevia reaktioita ja toimintatapoja (vrt. Kirpal 2004b, 287; Brown 2004, 252). Selviytymisstrategiassa on siis kyse siitä, miten työntekijä selviää tilanteesta, missä aiempi käsitys itsestä työssä joutuu kyseenalaiseksi tai ristiriitaisen voimien kohteeksi. Aiemmissa tutkimuksissa ei olekaan riittävässä määrin otettu huomioon, miten työntekijät voivat toimia ammatti-identiteetin kannalta paineisissa tilanteissa, vaikka monissa ammateissa on todettu paineita perinteisen ammatti-identiteetin muuttumiselle. Esimerkkeinä näistä muista ammateista voidaan mainita vaikka opettajat (Jokinen 2002; Filander 2005), julkishallinnon työntekijät (Heinonen 2009), sairaanhoitajat (Kirpal 2004b) ja yliopiston tutkijat (Jain, George & Maltarich 2009).

Tutkimuksen menetelmällinen ote on yhdistelmä määrällistä että laadullista tutkimusmetodiikkaa (ns. mixed methods). Tutkimus käynnistyy kyselytutkimuksella. Myöhempi laadullinen osuus koostuu haastatteluista ja ammatillisista kirjoitelmista. Tutkimus kohdistuu seuraavissa vakuutusyhtiöissä työskenteleviin työntekijöihin: If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola ja Pohjola Vakuutus Oy, joista jatkossa käytetään nimityksiä If, Fennia, Tapiola ja Pohjola. Nämä neljä vakuutusyhtiötä ovat Suomen merkittävimmät toimijat vakuutusosalalla. Koska Suomen vakuutusmarkkinat ovat hyvin keskittyneet (vuonna 2008 neljä suurinta yhtiöryhmää keräsi 85 %:a maksutulosta), näiden neljän suurimman vahinkovakuutusyhtiön työntekijät edustavat hyvin vakuutusalan työntekijöitä (Vakuutusyhtiöt Suomessa 2008, 2). Aineistosta tulee naispainotteinen johtuen alan työntekijöiden sukupuolirakenteesta. Tutkimuksen ulkopuolelle rajaan johtotehtävät, koska niissä työskentelevien työntekijöiden lukumäärä on muihin työntekijöihin verrattuna melko pieni ja heidän ammatti-identiteettiinsä todennäköisesti eroaa muista työntekijöistä siten, että siinä korostuu johtajan identiteetti.

Ammatti-identiteettitutkimuksissa on nähtävänä kahdenlaista lähestymistapaa, jotka oma tutkimukseni yhdistää. Toisessa lähestymistavassa selvitetään jotakin ammatti-identiteettiin liittyvää ilmiötä. Tällöin valitaan usein tutkittavat henkilöt casetyyppisesti yhdestä tai muutamasta ammatista tai työtehtäväs-

tä ja saatujen tulosten perusteella tehdään johtopäätöksiä. Näistä voidaan mainita esimerkkeinä Collinin (2009, 23) IT-alan insinööreihin kohdistunut tutkimus, jossa hän tutki ammatti-identiteetin yhteyttä työssä tapahtuvaan oppimiseen. Toinen esimerkki on Gibsonin (2003) tutkimus roolimalleista ja ammatti-identiteetistä, missä tutkimuksen kohteena olivat investointipankin työntekijät ja johdon konsultit. Toisessa lähestymistavassa tutkitaan jonkin nimenomaisen ammattikunnan ammatti-identiteettiä, mistä Jyrki Jokisen (2002) väitöskirja aikuisopettajista, Hannele Palukan (2003) väitöskirja lennonjohtajista, Sari Pöyhösen (2003) väitöskirja suomen kielen opettajista sekä Anna Vanhailan (2006) lisensiaattityö suomalaisista poliisipäälliköistä ovat hyviä esimerkkejä. Ammattikohtaisissa identiteettitutkimuksissa jotkut ammatit ovat suosittumia kuin toiset. Etenkin opettajan ammatti näyttää kiinnostavan tutkijoita, esimerkkeinä voidaan mainita paitsi jo edellä mainitut Jyrki Jokisen ja Sari Pöyhösen myös Arto Kallioniemen (1997) ja Katja Vähäsantasen (2007) tutkimukset. Myös johtajien ammatti-identiteetti kiinnostaa tutkijoita (esim. Hill 1992; Sirén 2009; Virtanen 2010). Kuten jo aiemmin todettiin, vakuutusalan työntekijöitä ammattiryhmänä ei ole tutkittu ainakaan Suomessa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena onkin saada ajantasainen käsitys vakuutusalan työn vaatimasta ammatti-identiteetistä, ammatti-identiteetin muokkaamisen keinoista ja siitä, miten vakuutusalan ammatti-identiteetti on muuttunut esimerkiksi sukupolvittain. Vakuutusosalalla työn sisällöt ovat muuttuneet ja muuttuvat todennäköisesti jatkossakin, joten ammatti-identiteettien on mukauduttava muutoksiin. Voidaan olettaa, että virkailijan identiteetistä on edetty asiakaspalvelijan ja tällä hetkellä yhä enemmän myyjän ammatti-identiteettiin ja osalla työntekijöistä jopa finanssialan ammatti-identiteettiin. Tämän vuoksi juuri vakuutusala on mielenkiintoinen kohde ammatti-identiteetin tutkimiseen. Tutkimus tuottaakin teoreettisena viitekehyksenä olevaan ammatti-identiteettiteoriaan uuden vakuutusalan erityispiirteistä nousevan näkökulman.

Tämän tutkimuksen toivon tuovan lisävalaistusta myös siihen, miten työyhteisöjä voitaisiin kehittää siihen suuntaan, että työntekijöiden jatkuva oppiminen ja ammatillisen identiteetin uusiutuminen niissä voisi edistyä myönteisellä tavalla. Henkilökohtaista mielenkiintoani tutkimukseen lisää se, että olen toiminut usean vuoden ajan ammattikorkeakoulussa koulutuspäällikkönä ja opettajana ja vastannut rahoitus- ja vakuutusalan koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Koulutuksen aikana opiskelijat saavat tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia valmiuksia selvitä tulevissa työtehtävissään ja saavat siten rakennusaineita tulevaa ammatti-identiteettiään varten. Tutkimuksesta saatavat tiedot tarvittavasta ammatti-identiteetistä kuten myös sen joustavuudesta ja muokkautuvuudesta ovat siis koulutuksen suunnittelun kannalta myös tärkeitä.

Tämä tutkimusraportti rakentuu seuraavasti. Johdannon jälkeisessä toisessa pääluvussa kuvaan tutkimuksen viitekehyksen ja rakennan tutkimuksen teo-

reettisen taustan. Aiemman kirjallisuuden valossa avaan ammatti-identiteetin käsitettä ja luonnetta sekä ammatti-identiteetin rakentumista. Koska mitään yhtä teoriaa ammatti-identiteetin rakentumisen osatekijöistä ei ole, valotan ammatti-identiteetin rakentumista monesta näkökulmasta. Sen jälkeen tarkastelen aiemman tutkimuksen perusteella, mitä ammatti-identiteetin muuttumisesta tällä hetkellä tiedetään ja mitä olisi tarve tutkia lisää. Pääluku kolme kuva vakuutusala ja vakuutusalan työtä tutkimuksen kontekstin ymmärtämiseksi ja valottaa sitä, miksi vakuutusalan työn muutokset sopivat ammatti-identiteetin muutosten tutkimiseen. Vakuutustyötä ja sen muuttumista käsittelem vakuutuspalvelujen monikanavamallien sekä työtehtävien asettamien osaamisvaatimusten kautta. Tätä taustaa vasten suhteutan vakuutustyöntekijöistä keräämääni empiiristä aineistoa myöhemmissä luvuissa.

Neljäs pääluku sisältää tutkimuksen menetelmäosan eli sen, miten olen pyrkinyt vastaamaan tutkimustehtävään. Siinä esitän tarkennetut tutkimuskysymykset, tutkimusotteen ja tutkimusasetelman. Tutkimuksellisten valintojeni perustelemiseksi tarkastelen tutkimukseni filosofisia perusoletuksia ja kuvaan mixed methods -lähestymistapaa. Tämän jälkeen kuvaan tutkimuksen käytännön toteuttamista, selvitän aineiston keräämisessä käyttämäni menetelmät ja aineistot sekä kerron tutkimukseen osallistuneista. Lopuksi kuvaan aineiston analyysia ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta.

Viidennessä, kuudennessa ja seitsemännessä pääluvussa on esitetty tutkimuksen tulokset. Viides pääluku kertoo vakuutusalan ammatti-identiteettistä tutkimuksen tekohetkellä Suomessa. Ammatti-identiteettiä kuvaan ammatillisten arvojen ja ammatti-identiteetin ulottuvuuksien kautta. Kuudennessa pääluvussa esitän ammatti-identiteetin rakentumista määrittäviä alakohtaisia tekijöitä eli seikkoja, jotka ovat selittämässä sitä, miksi edellisessä luvussa esitetty ammatti-identiteetti on tuonkaltainen. Ensin kuvaan vakuutusalan työnimikkeitä ammatti-identiteetin ilmiänsä ja työssä vaadittavaa osaamista ammatti-identiteetin määrittäjänä. Sen jälkeen tarkastelen vakuutusalan ammatti-identiteetin rakentumisen kehitymisverkostoa ja kuvaan ammatti-identiteetin rakentumista opiskeluun kuuluvan harjoittelun yhteydessä. Seitsemäs pääluku toimii selittävänä näkökulmana vakuutusalan ammatti-identiteetin muotoutumassa oleville piirteille, eli siinä käsittelen sellaisia työn sisällöllisiä muutoksia, jotka tuovat nykyiselle viidennessä luvussa esitetylle ammatti-identiteetille muospaineita. Luvussa esitän myös työntekijöiden käyttämiä selviytymisstrategioita näissä muutostilanteissa. Luvun lopussa kuvaan tutkimustulosten perusteella sitä, millainen vakuutusalan ammatti-identiteetti on tulevaisuudessa. Kahdeksannessa pääluvussa käyn läpi tutkimuksen yhteenvedon ja keskeiset johtopäätökset, arvioin tutkimusta ja pohdin mahdollisia tulevia tutkimuslinjoja.

2 AMMATTI-IDENTITEETTI JA SEN RAKENTUMINEN

2.1 Identiteetin käsite

Kysymys identiteetistä tieteellisessä keskustelussa on kokenut renessanssin. Vilkasta keskustelua käydään mm. sosiologiassa, sosiaalipsykologiassa, kulttuuritutkimuksessa, antropologiassa, kasvatustieteessä ja historiatieteessä. Käsite on ajankohtaistunut yhteiskunnallisten muutosten takia useilla tieteenaloilta ja identiteetikäsitteen voidaankin sanoa saaneen uuden tulemisen (esim. Alvesson, Ashcraft & Thomas 2008, 5; Eteläpelto 2007, 96–97). Kiinnostus ihmisen minuuteen ei ole kuitenkaan uusi ilmiö. Minuuden, persoonallisuuden ja identiteetin ymmärtäminen ovat olleet kautta historian filosofian keskeisiä kysymyksiä. Jo Augustinus ja Tuomas Akvinolainen toivat länsimaiseen ajatteluun käsityksen minuuden henkisestä ja sisäisestä olemuksesta. Myöhemmin minuutta ja identiteettiä on alettu tutkia myös psykologisista ja sosiologisista lähtökohdista (Kovero 2004). Myös liiketaloustieteessä on käyttöä identiteetin tutkimiselle. Identiteetin näkökulmasta onkin viime vuosina tutkittu monia organisaatioon liittyviä ilmiöitä kuten esimerkiksi yksilön ja ryhmän käyttäytymistä, motivaatiota, johtamista, kommunikaatiota ja organisatorisia muutoksia. Identiteetin näkökulman hyvänä puolena on se, että se mahdollistaa ilmiöiden yksilö- ja organisaatioitasoisten tarkastelujen yhdistämisen, mikä edesauttaa monien organisaatioihin liittyvien ilmiöiden ymmärtämistä. Identiteetikäsitteessähän yhteisöllinen ja yksilöllinen kietoutuvat toisiinsa.

Identiteettitutkimuksen piirissä on mahdollista erottaa tiedonintressiltään kolmenlaista lähestymistapaa. Ehkä vallitsevin on ollut funktionaalitekkinen lähestymistapa, jossa ollaan kiinnostuneita moninaisista identiteetin yhteyksistä johtamiseen ja sen tehokkuuteen ja erilaisista syy- ja seuraussuhteista. Tätä lähestymistapaa edustaa esimerkiksi sosiaali-identiteettiteoria, jossa organisaatioon samaistumisella on katsottu saatavan aikaan organisaation tehokkuuden kannalta myönteisiä seikkoja kuten esimerkiksi lisääntynyttä motivaatiota, lojaalisuutta ja sitoutumista. Toinen lähestymistapa on ollut tulkitseva, jossa pyritään praktiseen ymmärrykseen ihmisen jatkuvasta identiteettityöstä suhteestaan esimerkiksi työhön. Identiteettityö käsitteenä viittaa ihmisen identiteetin muodostamiseen, ylläpitämiseen ja muuttamiseen. Se viittaa prosesseihin, joil-

la henkilö pyrkii luomaan suhteellisen johdonmukaisen ja itselle ominaisen minäkäsityksen (Watson 2008, 129–130; Alvesson 2010, 201). Mielenkiinnon kohde on siinä, miten ihmiset luovat identiteettiään vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Näin suuntautuneille tutkijoille identiteetti on tärkeä väline ymmärtää ja kuvailla monimutkaista ja dynaamista suhdetta minän, työn ja organisaation välillä. Kolmas on ollut kriittinen lähestymistapa, jossa huomio on siinä, miten identiteettejä kontrolloidaan valtanäkökulmasta. Tällöin tutkimuksen kiinnostuksen kohteena on ympäristön valtarakenteiden osallisuus yksilön kokemaan identiteettiin, eli miten identiteettejä ohjataan ja säädellään ja sen seurauksena olevat poliittiset ja materiaaliset seuraukset. Tämän suunnan tutkijoilla on kriittinen näkökulma, eli he ottavat kantaa sekä siihen, miten asiat ovat että siihen miten niiden pitäisi olla (Alvesson ym. 2008, 7, 12–16).

Identiteetillä tarkoitetaan sitä, miten ihminen määrittelee itsensä, mikä on hänen minäkäsityksensä. Kaikkina aikoina ja kaikissa kulttuureissa ihmisillä on minuuden tuottamistehtävä. Prosessi on koko ajan käynnissä ihmisten miellissä, ja minuus rakentuu mielikuvien varaan. Ihmisessä on sisäisesti pyrkimys samana pysymiseen; jos ihmisen minäkokemus jostakin syystä kyseenalaistuu, hänen pitää tuottaa minuutensa uudelleen. Tämä tapahtuu useimmiten turvautumalla sellaisiin mielikuviin, jotka ovat mahdollisimman lähellä aiempaa minäkokemusta. Identiteetti heijastaakin tärkeää psykologista periaatetta: ihmisen pyrkimystä säilyä samana, identtisenä (Vuorinen 1991, 135–136, 141; Leonard, Beauvais ja Scholl 1999, 972). Identiteetissä mielikuvat ja ulkoisen esittämisen muodot (fyysinen, symbolinen, kielellinen, tekstuaalinen ja käyttäytyminen) saavat merkityksen ja tulevat siis osaksi ihmisen identiteettiä (Beech 2008, 52).

Kirjallisuudessa näkyy erilaisten minäkäsitteiden laaja kirjo, mikä johtuu paitsi eri tieteen aloista ja eri teoreettisista lähtökohdista myös eri kielten rajoitteista. Esimerkiksi englannin kielellä ei ole luontevaa puhua minästä (I) eikä suomen kielessä käyttää substantiivina sanaa ”itse”. Suomen kielessä puhutaan esim. minäkuvasta silloin, kun englannin kielessä käytetään termiä ”self-image”. Identiteetti on ilmeisesti käytetyin minään liittyvä käsite (Vuorinen 1991, 139, 149), ja sitä alettiin käyttää toisen maailmasodan jälkeen (Antikainen, Rinne & Koski 2003, 257). On havaittavissa, että psykologiassa minään ja identiteettiin liittyvä käsitteiden käyttö on tarkkaa, kun taas esim. liikeloudellisessa tutkimuksessa käytetään käsitteitä vapaammin ja lähes toisilleen synonyymeinä (esim. Hall D. 1971, 51). Muun muassa Risto Vuorinen (1991, 139–141) psykologian edustajana määrittelee ja erottaa toisistaan esim. käsitteet: minä suppeassa merkityksessä, minä laajassa merkityksessä, minäkokemus, minäihanne ja identiteetti. Yrjö-Paavo Häyrynen (1983, 9) puolestaan määrittää minäkuvan eräänlaiseksi yksilön ja ympäristön välisten suhteiden pienoismalliksi, joka sisältää mm. yksilön itseensä kohdistamat selviyty-

misodotukset (”näissä tilanteissa tulen selviytymään niin ja niin hyvin”), toimintastrategiat (”tapanani on tietyissä tilanteissa menetellä niin ja niin”), elämystyylin (”sellaiset ja sellaiset tilanteet ovat minulle elämyksellisesti palkitsevia” tai persoonalliset samaistukset (”olen tyypillinen sen ja sen alan opiskelija”, ”minussa on paljon samaa kuin henkilössä x”). Leonard ym. (1999, 973) katsovat melko samanhenkisesti, että minäkäsitys rakentuu ihmisen persoonallisuuden piirteiden, kompetenssien ja arvojen perusteella ja että henkilön jäsenyydet eri sosiaalisissa ryhmissä ovat tässä tärkeitä. Itse tulen jatkossa käyttämään käsitteitä identiteetti, minä ja minäkäsitys liiketaloustieteen tapaan psykologeja väljemmin ja usein rinnasteisina.

Kasvatus- ja kehityspsykologiassa uusfreudilaisella psykoanalytikko Erik H. Eriksonilla on ollut merkittävä panos identiteetin tutkimisessa. Hänen teoriasensa minän kehitysvaiheista ulottuu varhaislapsuudesta vanhuuteen. Hän esitti tietyn elämänsyklin, jossa keskeistä on minän ja ympäristön vuorovaikutus sekä itsen erottaminen muista. Hän toikin esille ihmisen identiteetin ja yhteisöllisen identiteetin vuorovaikutuksen (Erikson 1959, 18, 112–115). Eri identiteettiteoriat ja identiteettikäsitykset eri aikoina ovatkin eronneet toisistaan siinä, kuinka niissä painottuvat yksilöllinen ja sosiaalinen tai kummasta näkökulmasta identiteettiä lähestytään (Eteläpelto 2007, 97). Aiemmin ihmisellä katsottiin olevan tietty sisäinen ydin, keskus. Se sai alkunsa syntymässä ja pysyi olemukseltaan samana – itsensä kanssa identtisenä – koko elämän ajan. Näkemys oli hyvin individualistinen. Tällaista identiteettiä voidaan kutsua valistuksen subjektiksi. Toinen identiteettikäsitys on sosiologinen subjektikäsitys, jonka mukaan ihmisen sisäinen ydin ei ole autonominen ja itseään kannatteleva, vaan muodostuu minän ja yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa. Ihmisen minä muotoutuu ja muokkautuu jatkuvassa dialogissa suhteessa ”merkityksellisiin muihin”. Näkemys on sosiologiassa klassinen. Kolmas identiteettikäsitys on ns. postmoderni subjekti. Tämä käsitys perustuu siihen, että sosiaaliset maailmat ovat nykyään liikkeessä rakenteellisten ja institutionaalisten muutosten myötä eikä aiempi ajatus yhtenäisestä ja vakaasta identiteetistä enää sovellu. Subjekti ei koostukaan yhdestä vaan monista identiteeteistä, jotka voivat olla keskenään ristiriitaisiakin. Identiteetti on pirstoutunut, identiteetit muuttuvat ja subjekti ottaa eri identiteettejä eri aikoina. Yhtenäinen ja loppuunsaatettu identiteetti on vain fantasiaa tai itselle rakennettu lohduttava tarina (Hall 1999, 21–23; Eteläpelto 2007, 97–100; Filander 2000, 46; Antikainen ym. 2003, 269).

Sosiologisesta perspektiivistä katsoen siis kaikki identiteetit ovat rakennettuja. Ihmisillä on itsestään tietty peruskäsitys, mitä erilaiset sosiaaliset minät täydentävät. Perustemperamentti, älykkyys, opitut tavat ilmaista tunteita ja esim. puolustusmekanismit määrittävät melko pysyvällä tavalla ihmisen peruskäsitystä itsestään. Tätä ihminen täydentää erilaisilla sosiaalisilla minära-

kennelmilla, joita hän luo itselleen selvittääkseen ympäristössään. Ihminen oppii rakentamaan erilaista minää erilaisiin tilanteisiin ja eri rooleihin. Ihminen voi olla erilainen henkilö esimerkiksi perheelle, ystäville, työkavereille, esimiehelle, lääkärille tai vaikka puhelinmyyjälle (Schein 1994, 145–147). Identiteetin rakentamisaineiksina käytetään historiaa, maantiedettä, biologiaa, instituutioita, kollektiivista muistia, valtarakenteita, uskontoa, kansallisuutta, rotua ja yksilöiden fantasioita. Yksilöt, sosiaaliset ryhmät ja yhteiskunnat prosessoivat näitä rakennusaineiksia ja järjestävät uudelleen niiden merkitystä oman aikansa sosiaalisten rakenteiden viitekehyksessä. Jos identiteetit ovat sosiaalisesti rakentuneita, herää kysymys, keiden intressien mukaan identiteetit rakentuvat? Identiteetin sosiaalinen rakentuminen tapahtuu aina valtasuhteitten määrittämissä kontekstissa, jonka vuoksi Castells (1997, 7–12) erottaakin kolmenlaisia identiteetin rakentumista yhteiskunnassa. Laillistava identiteetti on valtavirran identiteettiä, ja se rationalisoi vallassa olemisen sekä pyrkii säilyttämään valtansa yksilöihin nähden. Laillistava identiteetti tulee merkittäväksi identiteetin rakentumisessa vain, jos sosiaaliset toimijat sisäistävät sen. Vastarintaidenteetin synnyttävät ne toimijat, jotka ovat jotenkin aliarvostettuja tai hyljeksittyjä valtavirran taholta. Voimavarana vastarintaidenteetissä on vastarinta ja erottuminen. Kolmas identiteettityyppi on projekti-identiteetti, jolle on tyyppillistä pyrkimys muuttaa totuttuja tapoja.

Identiteetin pysyvyys vs. muuttuvuus

Identiteettejä koskevassa kirjallisuudessa käsitykset ihmisen minäkäsityksen pysyvyydestä vaihtelevat (Markus & Kunda 1986, 858). Aiemmin identiteetin rakentuminen katsottiin valtaosaltaan lähinnä nuoruusiässä tapahtuvaksi, nyt katsotaan, että identiteettiä joudutaan rakentamaan yhä enemmän myös aikuisena. Tähän löytyy useita syitä. Pysyvät ammatit ja vakaat työurat ovat yhä harvinaisempia, ja myöskään lähiympäristöt kuten perhe ja työpaikka eivät pysy enää yhtä usein samana verrattuna aiempiin vuosikymmeniin. Ihmiset joutuvat kohtaamaan isoja muutoksia vielä aikuisiässä ja joutuvat siksi määrittämään itseään yhä uudelleen. Jälkimodernissa eli postmodernissa yhteiskunnassa yhä useamman siirtyessä työssään esimerkiksi projektista toiseen identiteettiä onkin alettu kutsua muuttuvaksi ja suhteelliseksi. Identiteetti on uudistuva, ”elää jatkuvassa olemisen ja tulemisen tilassa” (Eteläpelto 2004; Hänninen 2006; Hetherington 1998, 23; Collinson 2003, 535).

Identiteettiajattelussa on siis aiemmin katsottu, että ihminen itse on ikään kuin keskusta, jonka ympärille kokemukset kootaan ja joka koostaa yhtenevyyden itseän. Itse on nähty yhtenevänä ja toimijana maailmassa. Tuota identiteettikäsitystä ovat kuitenkin nousseet vastustamaan diskursiiviset ja

konstruktivistiset käsitykset itsestä. Näiden mukaan ei ole yhtä tiettyä itseä, vaan useita eri tilanteisiin ja konteksteihin liittyviä käyttäytymismalleja. Sosiaalisen konstruktivismiin kannattajat ja postmodernit ajattelijat asemoivat itsen diskursiivisiin käytäntöihin ja kulttuuriseen kontekstiin. He painottavat maailman sosiaalista konstruointumista (Watson 2008, 128–131; Juuti 2001, 84–87, 123; Ybema, Keenoy, Oswick, Bererungen, Ellis & Sabelis 2009, 301). Samassa hengessä Mats Alvesson toteaa yhteneväselle identiteetille tulevan kriittikkä kahdesta näkökulmasta. Toinen korostaa sitä, ettei yhteneväistä ydinidentiteettiä ole koskaan ollutkaan, vaan ihmisen on pitänyt aina uusissa diskursseissa reagoida ja luoda itsensä uudelleen. Toisen mukaan homogeenisissa ja staattisissa olosuhteissa (vain vähän diskursseja) identiteetti voi olla melko pysyvä, mutta nykyisessä historiallisessa ja kulttuurisessa tilanteessa näin ei ole. Nykyään identiteetit ovatkin pirstaloituneet ja identiteetit luodaan eri diskursseissa (Alvesson 2002, 50–51; Alvesson ym. 2008, 6; Watson 2008, 129). Identiteetti voidaankin nähdä jatkuvasti kehittyvänä tarinana itsestä (Hänninen 2006, 199).

Sosiaaliset suhteet eivät ole 2000-luvulla länsimaisissa yhteiskunnissa vakaita eivätkä tuota selkeää identiteettiä. Aiemmin ihmiselle vakiintunutta paikkaa sosiaalisessa ja kulttuurisessa maailmassa antaneet luokka, sukupuoli, seksuaalisuus, etnisuus, rotu, kansallinen kulttuuri, ydinperhe ja ammatti pirstoutuvat postmodernissa yhteiskunnassa. Nämä muutokset laittavat myös henkilökohtaiset identiteetit liikkeeseen (Beck 1994, 2; Hall S. 1999, 20; Antikainen ym. 2003, 273). Yksilöt ovatkin haasteen edessä ylläpitäessään identiteettejään. Sosiologit Anthony Giddens (1994) ja Ulrich Beck (1994, 13–15) korostavat yksilöllisyyttä ohitse aiemman kollektiivisen: yksilöiden tulee itse tuottaa ja koota yhteen elämäkertansa. Giddens ja Beck edustavat postmodernia käsitystä maltillisempaan suuntaan. Giddensin mukaan ihmisillä on nyt sekä valinnan vapaus että pakko. Ajalle onkin tyypillistä vaihtoehtojen runsaus ja traditioiden merkityksen väheneminen. Ihminen ja ihmiskunta ovat yhä vähemmän menneisyyden kahlitsemia, mutta samalla aiempaa tietoisempia uusien riskien mahdollisuuksista (esim. ilmastonmuutos). Ihmisten elinpiiri ja maailmankuvat ovat laajempia kuin ennen: identiteetti, ihmisen toiminnan seuraukset ja kanssakäyminen eivät pysähdy valtakuntien rajoille vaan ovat yhä globaalimpia. Giddens korostaa myös identiteetin refleksiivisyyttä. Minä on jatkuvan uudelleenarvioivan rakentamisen kohteena, mikä tapahtuu ihmisen monenlaisten valintojen kontekstissa. Epävarmassa maailmassa minä tarvitsee tukea itseluottamuksesta ja luottamuksesta muihin. Luottamuksessa muihin on entistä enemmän kyse luottamuksen hankkimisesta ja ansaitsemisesta (Giddens 1991, 3–5, 209; 1994, 75–107, 184–187).

Nykyisin myös media voi olla mukana identiteetin rakentamisessa ja muuttamisessa. Hoikkala ja Roos (2000, 18) toteavat: ”Myös mediat toimivat ko-

kemusten reflektiivisenä pintana ja minän työstökoneena. Populaarikulttuurin kertomusten yksi käyttömahdollisuus kuluttajilleen on juuri se, että kokemuk- sia ja minää askarruttavia teemoja voi setviä niiden tarjoamien mallien ja re- surssien avulla. Television ihmissuhdesarjojen suuren suosion syy on siinä, että sarjojen juonikuviot ja asetelmat istuvat hyvin katsojien kokemushorizont- teihin ja fantasiamaailmoihin.” Media välittää myös pirstaleista monikulttuuri- suutta, arvojen runsautta ja hajanaisuutta aiemmin tunnustettujen yhteisten auktoriteettien sijaan (Niiniluoto 2000, 5). Postmodernissa yhteiskunnassa identiteetti on siis usein muuttuva ja suhteellinen. Tärkeäksi metataidoksi on- kin siksi katsottu tänä päivänä joustavuus ja sopeutumiskyky, joiden avulla yksilö hyväksyy uudet työtehtävät, solmii uudet ihmissuhteet ja sulauttaa uu- det roolit ja vastuut henkilökohtaiseen identiteettiinsä (Ruohotie 2000, 229).

Persoonallinen, sosiaalinen ja suhdeidentiteetti

Sosiaali-identiteettiteorian mukaan minäkäsitys muodostuu persoonallisesta ja sosiaalisesta identiteetistä. Persoonallinen identiteetti viittaa mm. ihmisen ul- koiseen olemukseen, kykyihin, psykologisiin piirteisiin ja mielenkiinnon koh- teisiin. Sosiaalinen identiteetti on yhteyden kokemista jonkin ryhmän kans- sa. Ihminen voikin määritellä itsensä ”minä naisena”, ”minä suomalaisena” tai ”minä yritys x:n työntekijänä”. Sukupuolen ja kansallisuuden lisäksi tärkeitä identifioinnin eli samaistumisen kohteita ihmiselle ovat usein myös rotu tai yhteiskuntaluokka. Ihminen voi pitää itseään ryhmän todellisena tai symboli- sena jäsenenä ja kokee jakavansa ryhmän kohtalon. Se, miten vahvasti yksilö määrittelee itsensä suhteessa eri kategorioitten muihin ihmisiin, vaihtelee. Keskeistä on myös itsen määrittely suhteessa niihin kategorioihin, joihin ei kuulu. Vanhojen kategoriolla onkin merkitystä, vain jos on olemassa nuorten kategoria. Sosiaalinen identiteetti antaa siis osittaisen vastauksen kysymyk- seen: kuka minä olen? (Ashforth & Mael 1989, 21; Ely 1994; Turner 1987; Antikainen ym. 2003, 267; Leonard ym. 1999, 974–975).

Sen lisäksi että sosiaali-identiteettiteoria selittää, miten me näemme itsem- me, se myös selittää, miten näemme muut. Kyseisen teorian mukaan ihminen keskittyy nimenomaan eroihin itsessä ja muissa sekä eroihin ryhmien välillä. Perusolettamuksena sosiaali-identiteettiteoriassa on ihmisen tarve saavuttaa ja ylläpitää positiivista minäkäsitystä, missä auttavat omaa ryhmää suosivat ver- tailut (Greenberg & Baron 2003, 40; Ely 1994; Schein 1991, 56). Aikuisilla identiteetin muutokset yleensä liittyvät enemmän sosiaalisen kuin persoonalli- sen identiteetin muutoksiin. Harvoin aikuisen ihmisen peruspersoonallisuus muuttuu, mutta sen sijaan sosiaaliseen identiteettiin liittyvät seikat voivat muuttua: tarvitaan esim. uudenlaista asennetta, uusia kompetensseja tai uutta

toimintatapaa sosiaalisissa tilanteissa. Uudet roolit asettavat uusia vaatimuksia, ja ihmisen pitää uudelleen ”rakentaa” itsensä vastatakseen näihin vaatimuksiin (Schein 1994, 148).

Sosiaali-identiteettiteoriaan verrattuna sosiaalisen konstruktionismin edustajat eroavat mm. siinä, että heidän mielestään ihmisen minässä ei ole erotettavissa persoonallista ja sosiaalista identiteettiä. Watson (2008, 131) määrittääkin persoonallisen identiteetin henkilön omaksi näkemykseksi siitä, kuka ja mikä on, kun taas sosiaali-identiteetit ovat kulttuurisia, diskursiivisia tai institutionaalisia näkemyksiä siitä, kuka ja mikä yksilö saattaisi olla.

Monesti ihminen esitellessään itsensä uusille henkilöille tekee sen eri ryhmiin kuulumisen perusteella. Hän saattaa esitellä itsensä kertomalla nimensä, ammattinsa, mistä on kotoisin, missä on opiskellut ja missä on työssä. Pelkän nimen perusteella jo voidaan joskus alustavasti luokitella ihminen tiettyyn ryhmään (esim. kansalaisuus, ikä, sukupuoli, rotu ja uskonto). Eri tilanteissa eri jäsenyydet ovat merkittäviä. Jos työryhmässä on vain yksi vähemmistön edustaja (esim. nainen), hänen naisen identiteettinsä saattaa korostua ryhmässä verrattuna tilanteeseen, jossa ryhmässä on jäsenenä tasapuolisesti sekä miehiä että naisia. Samanlainen tilanne on esim. rotuvähemmistön edustajilla (Smith & Berg 1987, 158). Yleensäkin luokiteltaessa ihmisiä eri kategorioihin tapahtuu liiallista asioiden yksinkertaistamista tai erojen liioittelua (Ybema ym. 2009, 307).

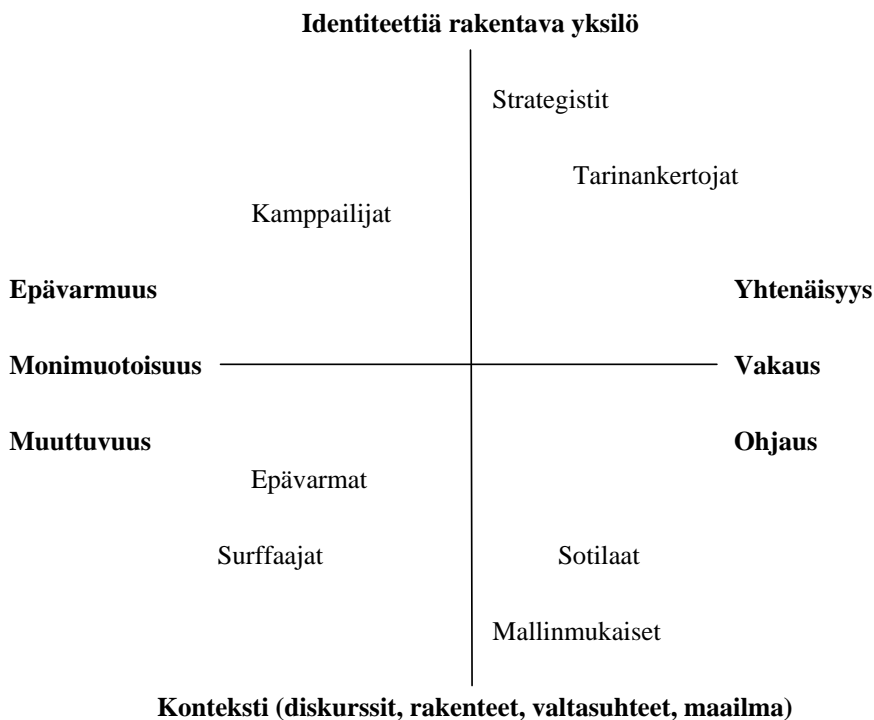
Sosiaaliseen identiteettiin liittyy omana osanaan kulttuuri, jossa ihminen elää. Castellsin (1997, 5–7) mukaan identiteetti on merkityksen rakentamisen prosessi, jossa on keskeistä kulttuurisen ympäristön piirteet. Castells ja Himanen (2002, 128–135) tuovat mielenkiintoisesti esille suomalaisen identiteetin erityispiirteitä ja globaalin tietoyhteiskunnan vaikutusta siihen. He katsovat suomalaisen identiteetin perinteisesti kehittyneen säilymisen ympärille niin biologis-taloudellisessa kuin poliittis-kulttuurisessakin merkityksessä. Suomalaiselle identiteetille on erityistä merkitystä myös etnisellä yhtenevyydellä, yhteisellä kielellä ja protestanttisella etiikalla. Heistä maailmanmittakaavassakin tunnustusta saanut suomalaisen tietoyhteiskunnan malli sopii suomalaiseen identiteettiin. Tietoyhteiskunta ja hyvinvointivaltio ovat voineet kumpikin rakentua sopivan identiteetin pohjalle, ja nyt ne kumpikin muodostavat suomalaista identiteettiä. Maalle, joka on ollut itsenäinen suhteellisen vähän aikaa ja joka vielä tavallaan etsii identiteettiään, sopii ”tietoyhteiskuntaprojekti”. He näkevät suomalaisilla olevan edelleen vähemmistön identiteetti, mikä näkyy myös heikkona itsetuntona. Tämän vuoksi kaikki voittaminen esimerkiksi urheilussa tai viihteen piirissä on tärkeää. Tähän sopii myös kilvoittelu maailman tietoyhteiskuntien ykkösen asemasta.

Personoallisen ja sosiaalisen identiteetin lisäksi voidaan puhua henkilöitten välisestä ns. suhdeidentiteetistä (relational identity). Suhdeidentiteetin ovat

alun perin keskusteluun tuoneet Brewer ja Gardner (1996, 83) vasta vuonna 1996. Muun muassa Sluss ja Ashforth ovat kehittäneet suhdeidentiteetin ajatusta eteenpäin, ja he puhuvat rooleihin liittyvistä vuorovaikutussuhteista ja siitä, miten ihmiset määrittävät itsensä työhön liittyvien suhteitten kautta. Ajattelussa ideana on se, ettei ole esimiestä ilman alaista eikä alaista ilman esimiestä. Ei siis ole jotain roolia ilman jotain toista roolia ja näiden roolien välistä vuorovaikutusta (Sluss & Ashforth 2007, 9–10). Tähän palataan myöhemmin jaksossa 2.3.2.

Edellä on käyty läpi identiteetin käsitettä, käsityksiä identiteetin luonteesta ja identiteetin tasoja. Myös organisaatioteoreettisessa tutkimuksessa identiteetti on siis nykyisin ollut hyvin suosittu tutkimusten ja kirjoitusten aihe. Tämän alaluvun lopuksi esitetään eräänlaiseksi yhteenvedoksi tuloksia Alvessonin (2010) tekemästä selvityksestä, jossa hän analysoi alan kirjoja ja johtavien tieteellisten lehtien artikkeleita siitä näkökulmasta, miten tutkijat viime vuosina ovat niissä kuvanneet ihmistä identiteetin rakentajana. Alvesson (2010, 196 – 198) jaotteli nämä näkemykset seitsemään ryhmään ja nimesi ne metaforina. Metaforat kuvaavat sitä, millä eri tavoin ihmisen identiteetti ja identiteettityö näissä tutkimuksissa nähtiin. Metaforat ovat: epävarmat, kamppailijat, surffajat, tarinankertoajat, strategit, mallinmukaiset ja sotilaat. Kuviosta 1 ilmenee se, miten ne sijoittuvat suhteessa mallin kahteen ulottuvuuteen sekä toisiinsa. Ensimmäisen ulottuvuuden toisena ääripäänä on identiteetin epävarmuus, monimuotoisuus ja muuttuvuus ja toisena ääripäänä on yhtenäisyys, vakaus ja ohjaus. Toisen ulottuvuuden muodostaa se, missä määrin identiteettityössä on kyse yksilön itsensä vai kontekstin ohjaamasta identiteettityöstä.

Osa ihmisen identiteettiä työssä ja organisaatioissa tutkivista tutkijoista (esim. Collinson 2003) korostavat identiteettityöhön liittyvää epävarmuuden ja huolestuneisuuden kokemusta. Identiteettiä rakennetaankin alati muuttuvassa ja eri tulkintoja tuottavassa ympäristössä ja siksi nämä tutkijat näkevät ihmisen identiteetistään epävarmana (self-doubter), sellaisena, joka koettaa jotenkin pärjätä epävarmuuden kanssa. Tällaisille näkemyksille on tyypillistä yleensä se, että ihmisen tilanne nähdään pessimistisenä. Erona suhteessa kamppailijoihin (strugglers) onkin se, että ihmisestä kamppailija-käsityksen omaavat tutkijat (esim. Alvesson 2001) näkevät ihmisen tilanteen ainakin jonkin verran optimistisemmin niin, että ihminen on itse aktiivisemmin rakentamassa minäkäsitystään itseensä kohdistuvien ristiriitaisten vaatimusten edessä. Ihmisen uskotaan voivan ainakin tilapäisesti saavuttaa tunteen eheydestä. Surffaja metaforana viittaa siihen, että ihmisen nähdään vastaavan monimutkaiseen ja monimuotoiseen maailmaan identiteettinsä joustavuudella ja eri diskursseihin melko helpostikin tuotetuilla identiteeteillä. Tällaiset näkemykset perustuvat usein tutkijoiden poststrukturalistisiin ja postmoderneihin ajatuksiin.



Kuvio 1. Seitsemän metaforaa identiteetin luomisesta organisaatiokirjallisuudessa (Alvesson 2010, 209)

Tarinankertoja viittaa siihen, että osa tutkijoista (esim. Giddens 1991) näkee identiteetin synnyn ja muovautumisen tapahtuvan siten, että ihminen rakentaa itsestään merkityksellistä tarinaa ja että muutostilanteissa tämä tarina muokataan uudeksi. Alvessonin mukaan tässä tällä hetkellä hyvin suosituksessa näkemyksessä tutkijoilla on ihmisestä melko romantisoitu kuva, esimerkiksi siinä mielessä, että ihmisellä oletetaan aina olevan luovuutta ja hyvät kielelliset taidot. Strategisti -näkemyksissä (esim. Ibarra 1999) katsotaan, että ihminen luo itselleen sellaista tarkoituksenmukaista identiteettiä, jossa yhdistyy sopivalla tavalla hänen ”aito minänsä” ja organisaation edellyttämä ammatillinen minä, niin että tarkoituksenmukaisen minän suuntaa ohjaavat hänen omat tavoitteensa. Mallinmukaiset -näkemysten mukaan on olemassa jokin identiteetin malli, joka selvästi antaa viitteitä siitä, millainen identiteetin tulisi olla. Tällainen normalisoitu identiteetti syntyy ulkoisten voimien ohjaamana. Kurinalaisuutta ihmisten identiteetille organisaatioissa luodaan esimerkiksi koulutuksella, tietyillä työn teon tavoilla, arviointi- ja palkitsemisjärjestelmillä ja perehdytyksellä. Viimeisin identiteettinäkemyksistä on sotilas. Näin suuntautuneet tutkijat (esim. Ashforth & Mael 1989) näkevät ihmisen voimakkaasti samaistuvan

esimerkiksi yritykseensä, eri sosiaalisiin ryhmiin tai ammattiinsa. Sosiaalistuminen onkin tärkeä identiteetin elementti (Alvesson 2010, 198–212).

Edellä esitetyt ryhmittelyt tutkijoiden käsityksistä ovat melko karkeita kategorisointeja. Käytännössä onkin usein vaikeaa sijoittaa jotakin tutkijaa ja tutkimusta vain yhteen niistä. Ryhmien sisällä tutkimuksissa on myös hyvin erilaisia painotuksia. Tästä huolimatta edellisen kaltainen ryhmittely antaa jonkinlaisen käsityksen identiteettitutkimukseen liittyvästä identiteettikäsitysten kirjosta ja niiden taustalla kenties olevista syvällisemmistäkin tieteellisistä ja filosofisista eroavuuksista. Kaikista edellä esitetyistä näkökulmista ja niitä yhdistämällä voidaan tutkia myös ammatti-identiteettiä. Oma tutkimukseni ei asemoidu mihinkään yhteen kategoriaan yllä olevista, vaan sisältää elementtejä monista niistä. Koska ihmiset ja kontekstit ovat erilaisia, identiteettityökin on erilaista. Tässä tutkimuksessa katsotaan identiteetti monimutkaiseksi ja monikerroksiseksi rakennelmaksi siitä, miten ihminen havaitsee ja kokee itsensä suhteessa toisiin ympäristössä: ”kuka minä olen?” Identiteetti on yhä useammin muuttuva, suhteellinen ja uudistuva. Seuraavaksi siirrytään tarkastelemaan ammatti-identiteettiä ensin sen valossa, miten ammatti-identiteetti ja ammatilliset arvot liittyvät yksilön identiteettiin ja sitten ammatti-identiteetin rakentumista ja muuttumista.

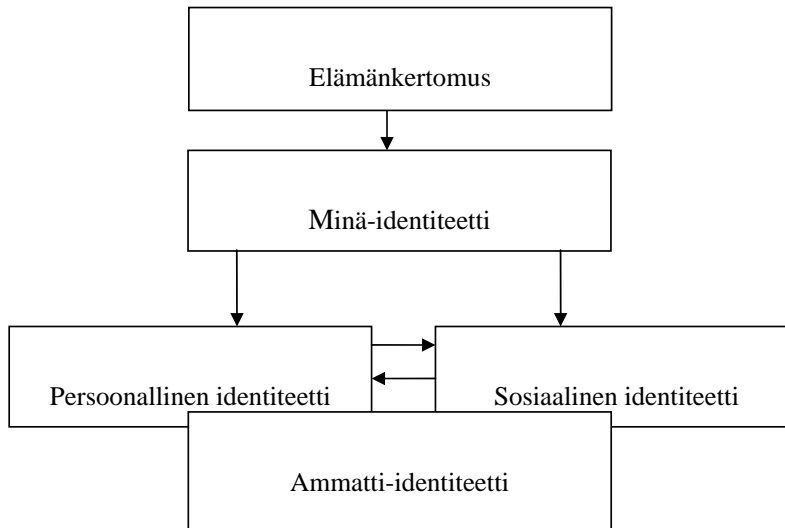
2.2 Ammatti-identiteetti ja ammatilliset arvot osana yksilön muuta identiteettiä

Työllä ja ammatilla on suuri merkitys aikuisen identiteetille etenkin yhteiskunnissa, joissa työtä arvostetaan (Hall D. 1994, 95; Gini 1998, 707–708; Alvesson 2001, 877; Walsh & Gordon 2008, 58). Paitsi että ihminen itse muodostaa identiteettiään työnsä ja ammattinsa perusteella, myös muut ihmiset määrittävät toisia ihmisiä näiden ammatin ja työn pohjalta. Se, missä työskennellään, miten työskennellään, mitä tehdään ja millainen työpaikan kulttuuri on, muokkaa ihmisen käsitystä itsestään (Gini 1998, 707–708; Dubin, Hedley & Taveggia 1976, 282–291).

Vaikka ammatti-identiteetit ovat hyvin subjektiivisia ja yksilöllisiä eri ihmisille, niihin vaikuttavat myös tietyt kollektiiviset seikat kuten sukupuoli, sukupolvi, kulttuuri, koulutus ja työmarkkinatilanteet (Olesen 2001, 291–292). Ammatti-identiteetti määritellään usein rakennelmaksi ominaisuuksia, uskomuksia, arvoja, motiiveja ja kokemuksia, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa (esim. Schein 1994; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005, 569). Joskus tutkijat haluavat erottaa (esim. Eteläpelto 2007, 139; Kirpal 2004a, 202) toisistaan käsitteet ammatti- ja työidentiteetti. Tällöin työidentiteetti katsotaan ammatti-identiteettiä laajemmaksi käsitteeksi, jolloin siihen

kuuluu myös työorganisaatioon liittyviä tekijöitä. Usein kuitenkin käsitteitä käytetään lähes rinnakkaisina, kuten omassakin tutkimuksessani. Kuten johdannossa kerrottiin, ammatti-identiteetti on katsottu tässä tutkimuksessa rakennelmaksi ominaisuuksia ja käsityksiä, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa: kuka minä olen? Se on sosiaalisesti konstruoitu ja kuvaa samaistumista ammattiin: millaiseksi mieltää itsensä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää ammatissa tärkeänä ja mihin sitoutuu.

Ammatti-identiteetin suhdetta identiteettiin kuvaa kuviossa 2 esitetty malli. Tämä Jyrki Jokisen (2002, 127) malli pohjautuu Lordin, Brownin ja Freibergin (1999, 169–170) malliin. Ammatti-identiteetti on osa persoonallista ja sosiaalista identiteettiä, jotka puolestaan muodostavat minäidentiteetin. Nämä kaikki liittyvät toisiinsa kiinteästi. Vaikka usein (Alvesson ym. 2008, 10) persoonallinen ja sosiaalinen identiteetti erotetaan toisistaan identiteettikirjallisuudessa, käytännössä niiden erottaminen ei ole helppoa. Ihminen, joka määrittelee itsensä sosiaaliselta identiteetiltään vaikka asianajajaksi, samalla kuitenkin liittää asianajajana oloonsa hyvin persoonallisia ulottuvuuksia (esim. nainen, työssä pätevä, 40-vuotias ja äiti).



Kuvio 2. Ammatti-identiteetti osana identiteettiä (Jokinen 2002, 127)

Ammatti on yksi identiteetin osa-alue, jossa yksilö toteuttaa itseään. Kuten Hänninen (2006, 198, 213) toteaa: ”Inhimillinen ja ammatillinen meissä kie-toutuvat yhteen kuin DNA, joka on avautuva kehityskertomus omista mahdol-lisuuksistamme”. Myös Yrjö Engeström (1985, 49) toteaa kuvaavasti työn merkitystä ihmiselle: ”Työ on ikään kuin työntekijän nahan alla, osa häntä it-seään”. Aikuisten identiteettiin vaikuttavat keskeisesti siis myös työ ja organi-saatio: työtehtävät, työryhmät, osastot, ammattiyhdistys ja epävirallinen orga-nisaatio (vaikka lounasporukka) (Ashforth & Mael 1989, 21). Organisatorisis-sa yhteyksissä identiteetit liittyvätkin lukuisiin organisaatioissa käytäviin dis-kursseihin kuten esimerkiksi ammattiretoriikkaan, johtamiskursseihin, työntekijäportaan puheeseen, arkipuheeseen ja moniin yrityksen kulttuuriin liittyviin diskursseihin (Ybema ym. 2009, 302).

Positiivisen ammatti-identiteetin ja minäkäsityksen rakentumisen kannalta myönteisiä seikkoja ovat koulutus, status, hyvä palkka ja mielenkiintoiset työ-tehtävät. Erityisen haastavaa ihmisen positiivisen minäkäsityksen ja ammatti-identiteetin ylläpitäminen on sellaisissa töissä, joita yhteiskunnassa ei arvoste-ta tai jopa halveksitaan. Tällainen suhtautuminen eri ammatteihin vaihtelee eri yhteiskunnissa ja eri aikoina. Yleensä vähemmän arvostettuja ovat olleet likai-set työt ja alhaisen palkkatason työt. Tällä hetkellä Suomessa julkisissa dis-kursseissa on tärkeää todeta kaikki työt tärkeiksi ja arvostetuiksi, mutta käy-tännön tasolla tämä ei toteudu, vaan ammatit ovat edelleenkin hyvin eriarvoi-sissa asemissa ihmisten arvostuksissa. Halveksitussa työssäkin on sellaisia identiteetin työstämistapoja, joilla ihminen voi tehdä minäkäsityksestään myönteisemmän, kuten Grandy (2008, 178–188) tutkimuksessaan eksoottisista tanssijoista totesi. Nämä tanssijat selvisivät työssä etäännyttämällä itsensä työstä siten, että he siirsivät työn huonon leiman asiakkaisiinsa tai sellaisiin tanssijoihin, jotka eivät vain tanssineet vaan tarjosivat asiakkaille myös seksi-palveluja. Myönteistä minäkäsitystä he ylläpitivät myös siten, että he katsoivat oman klubinsa, jossa he työskentelivät, muita klubeja korkeatasoisemmaksi. Joskus eksoottisena tanssijana oleminen palveli jotakin ylevämpää asiaa kuten omien opiskelurahojen ansaitsemista tai kunnan ja tanssitaidon ylläpitämistä työntekijän odotellessa varsinaista tanssijauran läpimurtoa.

Myös se, että omaa työn vaatimat kompetenssit ja suoriutuu hyvin työtehtä-vistä, luo positiivista minäkäsitystä ja vahvistaa ihmisen ammatti-identiteettiä. Joissakin töissä työntekijän on kuitenkin vaikeampaa kuin toisissa nähdä, mi-ten hyvin hän työssä suoriutuu. Joskus ei edes ole olemassa objektiivisia suori-tusmittareita kuten esimerkiksi usein konsulttien työssä. Suoriutumisarviointe-ja voi puolestaan tulla hyvinkin erilaisilta tahoilta, ja ne voivat olla myös risti-riitaisia. Tilanteet myös muuttuvat jatkuvasti (Alvesson 2001, 877). Tutki-muksen kohteena olevissa vakuutusalan töissä osassa on hyvin selkeät suori-

tusmittarit työssä onnistumiselle (esimerkiksi myyntimäärät tai vastaanotettujen puhelujen määrät), osassa työtehtäviä ei näin ole.

Huolimatta eri maitten historiallis-kulttuurisista taustoista ammatti-identiteeteissä on yhteisiä piirteitä samalla alalla maasta riippumatta. Tämä viittaa siihen, että työtehtävät ja itse työ merkittävästi vaikuttavat ammatti-identiteettiin. Eri aloilla on löydettävissä elementtejä, joilla on suuri merkitys työntekijöiden samaistumisessa ammattiinsa. Esimerkiksi terveydenhuoltosektorilla näitä ovat ”huolehtiminen ja työskentely ihmisten kanssa” ja IT -alalla tekninen mielenkiinto. Nämä keskeiset elementit ovat luonteeltaan hyvin pysyviä erilaisista muutoksista huolimatta (Kirpal 2004a, 199–221). Ammateilla on suuri merkitys työntekijöille ammattien luomien kulttuuris-kognitiivisten mallien kautta ja siksi ammatit määrittävät ihmisten sosiaalista todellisuutta ja ohjaavat toimintaa. Usein ryhmät kehittävät yhteistä kulttuuria, kieltä, peruskäsitteitä ja -oletuksia. Ideana ryhmissä on yksimielisyyden ja ryhmän säilyttäminen mutta myös erottuminen muista ryhmistä. Käyttäessään esim. teknistä ammattikieltään, jota vain ryhmän jäsenet ymmärtävät, ryhmä saa lisättyä tunnetta omasta identiteetistä (Schein 1991, 84). Työyhteisöön liittyvissä tutkimuksissa onkin merkitystä myös sillä, miten työntekijät kollektiivisesti esim. kokevat työssään tapahtuvat muutokset (Scott 2003, 195).

Vaikka samassa ammatissa toimivilla ihmisillä voi olla samantyyppinen ammatti-identiteetti, yksilöiden ammatti-identiteetit kuitenkin eroavat toisistaan. Tutkittaessa tietyn ammattikunnan ammatti-identiteettejä tutkijat ovatkin usein jaotelleet saatuja identiteettejä niitä kuvaileviin ryhmiin. Esimerkiksi Jyrki Jokinen jakoi aikuisopettajat perusopettajiin, suunnittelijaopettajiin, non-stop-opettajiin ja projektiopettajiin (2002, 245). Sari Pöyhönen puolestaan tyypitteli suomen kielen opettajia urapolkujen mukaan uraopettajiin, etnisille ja kielellisille juurille palaajiin ja suomen kielen harrastajiin (2003, 2). Sosiaali- ja terveysministeriön (2000) teettämässä kyselytutkimuksessa selvitettiin nuorten lääkärien käsityksiä omasta ammatti-identiteetistään. Sairaalassa työskentelevien lääkäreiden viisi yleisintä identiteettityyppiä olivat: työryhmän jäsen, auttaja, kuuntelija, terveysasiantuntija ja parantaja. Terveyskeskuksessa toimivien lääkärien viisi yleisintä tyyppiä olivat jonkin verran erilaiset: kuuntelija, auttaja, perhelääkäri, työryhmän jäsen ja lääkkeiden määrääjä. Viljanen (2006, 191) puolestaan jakoi IT-alan työntekijät perustyytyväisiin koodareihin, kiireisiin uranluojiin ja iäkkäisiin työjuhtiin. Myös suomalaisten maanviljelijöiden identiteettiä on tutkittu (Vesala & Vesala 2010, 23) siitä näkökulmasta, missä määrin he mielsivät itsensä tuottajiksi, yrittäjiksi, ammattilaisiksi, palkansaajiksi tai yritysjohtajiksi. Kuten aiemmin jo mainittiin, vastaavia tutkimuksia ei ole tehty vakuutusosalta ja onkin mielenkiintoista selvittää, millaisia ammatti-identiteettipainotuksia vakuutusosalta löytyy ja minkälaisia uusia näköaloja identiteettiin yleensä ja identiteetin ja työn suhteeseen näin saadaan.

Ammatti-identiteettiin kuuluvat osana yksilön rakentamat ja jatkuvasti muokkaamat yksilölliset merkitykset ja käsitykset työn asemasta elämässä sekä työhön liittyvistä arvoista (Eteläpelto 2007, 90). Arvoilla tarkoitetaan hyvänä ja tärkeinä pidettyjä asioita, jotka ohjaavat ihmisen valintoja tai ovat hänen toimintansa tavoitteita. Arvojen kautta ihmiset tarkastelevat maailmaa ja saavat eräänlaisia viitekehyksiä, joiden varassa he muodostavat maailmankuvaansa (esim. Helve 1998, 196). Ammatilliset arvot voidaan nähdä tietyiksi päämääriksi, joita ammatissa tavoitellaan, minkä vuoksi niiden tarkastelu ammatti-identiteetin osana on perusteltua. Ammatilliset arvot ilmentävät yksilöiden inhimillisiä tarpeita ja ammatin tuottamaa tyydytystä. Arvoilla on tärkeä merkitys myös siksi, että ne vaikuttavat työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen ja ohjaavatpa ne ammatinvalintaakin (Kallioniemi 1997, 43, 67, 70).

Ihmisellä arvot ovat melko pysyviä, mutta merkittävässä muutostilanteissa ne voivat muuttua myös aikuisena. Sen sijaan yhteiskunnassa eri aikoina arvot voivat olla hyvinkin erilaisia. Samaan sukupolveen kuuluvat ihmiset ovat kulkeneet samassa historiallisessa ajassa ja tuntevat sen yhteisen kokemuksen kautta, ja yhteisillä kokemuksilla onkin suuri merkitys siinä, kuinka saman sukupolven ihmiset kokevat eri asioita kuten työnteon (Antikainen 2003, 293). Onkin vertailtu (Robbins 2003b, 66–67) esimerkiksi eri aikoina Yhdysvaltain työmarkkinoille tulleiden ihmisten työhön kohdistuvia arvoja. Vaikka tutkimus on tehty Yhdysvalloissa, samansuuntaisia tuloksia on saatu myös Euroopassa ja Suomessa. Ensimmäistä ihmisryhmää kutsutaan protestanttisen työetiikan ryhmäksi. Se tuli työmarkkinoille 1940–1960-luvulla. Nämä ihmiset arvostavat kovaa työtä, elämän mukavuuksia ja ovat konservatiivisia. Tultuaan kerran palkatuksi johonkin organisaatioon he ovat lojaaleja työnantajalleen eivätkä helposti vaihda työpaikkaa. Perheen turvattu toimeentulo on tärkeä arvo. 1960–1970-luvulla työmarkkinoille tulleita kutsutaan eksistentialisteiksi, ja heille on tärkeää enemmän elämän laatu kuin korkeat ansiot ja omistaminen. He arvostavat itsenäisyyttä. Pragmaattiset taas ovat työmarkkinoille 1970-luvun puolivälistä 1980-luvun lopulla tulleita. He ihannoivat saavuttamista ja materiaalista menestystä, ja työorganisaatio on heille keino edistää omaa uraa. Viimeinen ryhmä on ns. X-sukupolvi, jonka elämään ovat jo vaikuttaneet esimerkiksi globalisaatio, kommunismin kaatuminen ja tietokoneet. Nämä ihmiset arvostavat joustavuutta, työtyytyväisyyttä, perhettä ja ihmissuhteita. Raha on heille merkittävä menestyksen indikaattori. He ovat valmiita vähentämään materiaalisia etuja saadakseen lisää vapaa-aikaa eivätkä ole edellisiin sukupolviin verrattuna valmiita henkilökohtaisiin uhrauksiin työnantajansa takia. Ystävyyden ja onnellisuus ovat heille arvokkaita.

Suomessa puhutaan samansuuntaisesti sukupolvien arvoista suhteessa työhön. Sodan jälkeen syntyneet suuret ikäluokat arvostavat vakautta ja pysyvyyttä. X-sukupolvi eli 35–45 -vuotiaat ovat urakeskeisiä, ja osa myös kyynisiä ja

pätkätöihin juuttuneita. X-sukupolven jälkeen työmarkkinoille on tullut jo osa Y-sukupolvesta eli 1980-luvun alun jälkeen syntyneet. Heillä on hyvä itsetunto, he ovat joustavia ja odottavat joustavuutta myös työnantajiltaan. Työnantajiin he eivät sitoudu, koska työnantajakkaan eivät sitoudu heihin (Saikkonen 2010). Antikainen (2003, 295–303) puolestaan jaottelee sukupolvet sodan ja niukan koulutuksen sukupolveen (ennen vuotta 1935 syntyneet), rakennemuutoksen ja kasvavien koulutusmahdollisuuksien sukupolveen (1936–1955 syntyneet) ja hyvinvoinnin ja monien koulutusvalintojen sukupolveen (vuonna 1956 ja sen jälkeen syntyneet). Vanhimmalle sukupolvelle keskeistä oli työ ja perheen toimeentulo, ja he ankkuroituivat vahvasti yhteiskuntaluokkaan, työelämään ja lokaaliseen elämäntapaan. Rakennemuutoksen sukupolvi on ensimmäinen palkkatyöllistynyt sukupolvi Suomessa. Heille työ on keskeisessä asemassa, ja työ ja koulutus liittyvät kiinteästi yhteen, niin että koulutus on merkittävä väline uralla. Hyvinvoinnin sukupolvelle oma minä ja vapaa-ajan harrastukset ovat tärkeitä. Suomalaisista nuorista Helve (1998, 202) on todennut tutkimuksessaan, että osalta nuoria puuttuu selkeä arvomaailma, joka ei edellisten sukupolvien tapaan ankkuroidukaan ns. ”suuriin kertomuksiin” eli esimerkiksi humanismiin, kristinuskoon tai sosialismiin vaan individualismiin. Jälkimodernissa yhteiskunnassa arvojen perusta onkin muuttunut hajanaiseksi ja ennen kaikkea yksilölliseksi. Arvojärjestelmien muutokset, niiden moninaistuminen ja yksilöllistyminen synnyttävät eri sukupolvien ja ryhmien välille arvoriitiriitoja. Työpaikoilla eri sukupolvien kohtaamiset aiheuttavat usein myös jännitystä ja johtamiselle haasteita (Antikainen ym. 2003, 22).

Arvot ovat myös kulttuurisidonnaisia. Hofsteden (1994, 26–84) tunnetuissa kulttuurien luokituksissa hän luokitteli viidenkymmenen maan kulttuurit neljän ulottuvuuden suhteen: valtaetäisyys eli organisaatioissa toimivien odotukset ja käsitykset vallan jakautumisesta, yksilöllisyys-kollektiivisyys, epävarmuuden välttäminen ja maskuliinisuus-feminiinisyys. Suomessa valtaetäisyys oli melko pientä, yksilöllisyys ja feminiinisyys suurta ja epävarmuuden välttäminen keskitasoa. Suomi sijoittui tutkimuksessa kolmen ensimmäisen ulottuvuuden suhteen melko samalla tavalla kuin saksankieliset maat. Sen sijaan feminiinisyys sijoitti Suomen lähelle muita Skandinavian maita. Hofsteden luokittelut kuvaavat kansallisia kulttuureja ja niiden taustalla olevia arvoja hyvin karkeasti, joten millaisia konkreettisempia arvoja suomalaisilla on? Usein suomalaisten perinteisinä arvoina pidetään ahkeruutta, sisukkuutta, vaatimattomuutta ja rehellisyyttä. Tunnusomaista suomalaisille on myös turvallisuus-hakuisuus ja jossain määrin epäluuloisuus vieraita vaikutteita kohtaan. Koulutusta ja oppineisuutta arvostetaan korkealle. Vaikka Suomi on voimakkaan muutoksen tilassa ja myös arvot ovat erilaistuneet ja muuntuneet, empiirisessä arvotutkimuksessa silti edelleen kärkeen suomalaisten arvoissa nousevat elämän suojaisuutta korostavat perusarvot kuten terveys, perheen turvallisuus,

maailman rauha, sisäinen tasapaino ja rehellisyys. Melko alas sijoittuvat kunnianhimo ja aikaansaaminen, jotka yleensä liitetään yritteliäisyyteen ja itsensä toteuttamiseen. Vallinneen protestanttisen etiikan mukaan ihmisen elämän tarkoitus ei ole onnellisuus vaan kehittää ja käyttää kykyjään, jonka vuoksi työnteke ja työelämässä pärjääminen ovat suomalaisille keskeinen arvo (Niiniluoto 2000, 4–6). Yleisemmällä tasolla suomalaisen yhteiskunnan arvoiksi, jotka heijastuvat myös työelämään ja ammatti-identiteetteihin, voidaan katsoa demokratia, itsemäärääminen, naisten tasa-arvo, työetiikka, ihmisoikeudet ja ekologia (Lewis 2007, 68).

Ammateilla on omia arvoperustojaan, jotka siinä ammatissa olevat ihmiset jakavat ja joita usein yhteinen koulutus vahvistaa. Esimerkiksi hoitoalan työntekijöille on tärkeä arvo työskennellä ihmisten kanssa. Vaikka työ muuten olisi epävakaa ja muuttuvaa, tämä ammatillinen arvoperusta on pysyvä ja tärkeä (Eteläpelto 2007, 110; Kirpal 2004b, 279). Useimmat ihmiset tunnistavat itsellään tiettyjä arvoja, mutta toisten toimintoihin ne vaikuttavat enemmän kuin toisilla. Vaikka henkilökohtaisten arvojen ei tarvitse olla yhtenevät ammatin ja työpaikan arvojen kanssa, kovin ristiriitaiset ne eivät saa olla, jottei esimerkiksi psyykkinen työhyvinvointi kärsi (Hyppänen 2007, 44, 259; Kirpal 2004b, 286).

Joissakin tutkimuksissa on selvitetty eri ammattien ammatillisia arvoja. Usein nämä ovat pohjautuneet Rosenbergin (1957) klassiseen teoriaan kuten Niemelän (1985) tutkimus sosiaalityöntekijöistä, Helmisen (1978) tutkimus valikoitumisesta valtiotieteellisen tiedekunnan jatko-opintoihin ja Kallioniemen (1997) tutkimus uskonnonopettajista. Helmisen (1978, 115–120) tutkimuksessa keskeisiä arvojen ulottuvuuksia olivat hallinnollis-poliittinen tai hallinnollis-johtava intressiulottuvuus, vapaa-aikasuuntautunut ulottuvuus, ammatillisen itsenäisyyden arvostaminen, tieteellisten intressien arvostaminen ja ihmiskeskeisyyden arvostaminen. Niemelän (1985, 85–89) sosiaalityöntekijöitä koskevassa tutkimuksessa löydettiin neljä ammatillisen arvon ulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus oli itsensä toteuttaminen ammatillisena arvona. Ihmiselle on tällöin tärkeää luovuus, itsenäisyys ja riippumattomuus. Toinen ulottuvuus oli kunnia, raha ja valta ammatillisina arvoina. Tällöin suuren merkityksen saavat statukseen liittyvät seikat kuten esimerkiksi arvostettu asema, hyvä palkka, urakehitys ja varma työpaikka. Kolmas ulottuvuus oli vapaa-aikasuuntautuneisuus, jossa tärkeää ovat hyvät suhteet työtovereihin, vaihteleva työ ja vapaa-aika. Neljäs ammatillisen arvon ulottuvuus oli altruismi. Tässä muiden auttamista ja palvelemista, hyviä työtoverisuhteita ja yleensäkin ihmisten kanssa työskentelemistä arvostetaan. Kallioniemen (1997,172) tutkimuksessa uskonnonopettajista ammatillisten arvojen ulottuvuuksiksi saatiin itsensä toteuttaminen, ulkoiset palkkiot ja kutsumuksellisuus. Vakuutusalan ammatillisista arvoista en ole löytänyt aiempaa tutkimustietoa.

2.3 Ammatti-identiteetin rakentuminen

2.3.1 Ammatinvalinta ja koulutus ammatti-identiteetin rakentajina

Ammatti-identiteetin muodostumisen alkaminen liittyy jo niihin prosesseihin, joiden kautta ihminen päätyy tiettyyn ammattiin. Ihmisellä on usein taipumus valita ammatti, joka sopii hänen minäkäsitykseensä (Blau, Gustad, Jessor, Parnes & Wilcock 1994, 54; van Maanen 1976, 82; Eteläpelto 2004, 152). Ammatteihin hakeutumista voidaan tarkastella useastakin näkökulmasta. Voidaan esimerkiksi tutkia henkilön luonteenpiirteitä, muita ominaisuuksia sekä ammatinvalintaa ohjaavia motivaatioprosesseja. Tällaisessa psykologisessa tarkastelussa usein taloudelliset ja sosiaaliset rakenteet katsotaan annettuina olosuhteina, joiden rajoissa psykologiset prosessit toimivat. Toinen näkökulma on tarkastella ammatinvalintaa lähinnä vain sosioekonomisista tekijöistä, kuten selvittämällä esimerkiksi palkkarakenteen muuttumisen vaikutusta ammatteihin hakeutumisessa. Kolmas tarkastelunäkökulma perustuu sosiaaliseen rakenteeseen, ja voidaan esimerkiksi tutkia vanhempien sosiaalisen taustan vaikutusta lasten ammatinvalintaan. Tarvitaankin monitieteellistä viitekehystä ammatinvalinnan ymmärtämiseksi, jolloin kyseeseen tulevat tieteen aloista etenkin psykologia, taloustiede ja sosiologia (Blau ym. 1994, 54).

Sukupuoli vaikuttaa edelleen länsimaisissa jälkiteollisissa yhteiskunnissa ammatteihin hakeutumiseen. Tyttöjen ja poikien ammatilliset kiinnostukset ovat erilaisia. Tytöt perustelevat ammatillisia valintojaan enemmän työn sisältöön liittyvillä seikoilla. He korostavat itsensä toteuttamista kuten halua auttaa, edistää ihmisten hyvinvointia tai toimia lasten parissa. Poikien valinnoissa näkyvät tyttöjä enemmän koulutuksen ja tutkinnon välineellinen arvo, tavoite hyväpalkkaisesta korkean statuksen työstä sekä etenemismahdollisuuksista. Myös ammatillisessa uudelleenkoulutuksessa näkyvät samansuuntaiset erot (Eteläpelto 2004).

Koulutuksen ja identiteetin välillä on merkittävä suhde Suomen kaltaisessa maassa, jossa koulutusta arvostetaan ja jossa ammatissa toimiminen usein edellyttää myös ammatillista koulutusta. Jo peruskoulu ja lukio osaltaan tuottavat lapsille ja nuorille identiteettejä eli käsityksiä siitä, keitä he ovat, mitä he osaavat ja miten hyviä he ovat oppijoina. Koulu suuntaa ihmisten hakeutumista ammatteihin ja koulutusvalintoihin esimerkiksi luokittelemalla oppilaita ”käytännöllisiin”, ”akateemisiin” tai ”erityislahjakkaisiin” (Antikainen ym. 2003, 274–287). Erytisen suuri merkitys ammatti-identiteetin rakentumisessa on ammatillisella koulutuksella. Ammatillinen koulutus sosiaalistaa opiskelijoita alaan, työhön, työyhteisöihin, työmenetelmiin ja ammatin erilaisiin arvo-

kysymyksiin. Työelämän nopeat muutokset ja ammattitaitovaatimusten kasvu edellyttävät koulutuksenjärjestäjiltä jatkuvaa uudenlaisen ammatti-identiteetin rakentamista yhdessä työelämän kanssa (Honka, Lampinen & Vertanen 2000, 40). Ammatillisen koulutuksen aikana opiskelijoitten mielenkiinto alaa kohtaan yleensä vähitellen kasvaa, samoin taidot, ammatillinen minäkäsitys sekä ymmärrys alan arvoista, normeista ja ”paradigmoista”. Opiskelun aikana opiskelijoille selviää myös kyseisen alan eri ammatillisia vaihtoehtoja ja uramahdollisuuksia (Ashforth & Mael, 1989) ja myös ammattiylpeys voi jo viritä (Varila & Varila-Ikonen 2002). Ammatillista koulutusta on joskus kutsuttu ammattiin sosiaalistumisen ensimmäiseksi aalloksi, missä opitaan yleisiä ammatillisia perustaitoja ja -asenteita. Toinen sosiaalistumisen aalto on se, kun henkilö siirtyy työelämään. Tällöin opitaan lisää ammattiosaamista ja paljon etenkin organisaatio-spesifejä taitoja ja toimintatapoja (Van Maanen 1976, 104).

Tänä päivänä monissa länsimaissa kuten Suomessa ammatillinen koulutus sisältää yleensä harjoittelua aidoissa työtilanteissa työpaikoilla. Oppimisympäristöt ovat siis laajentuneet työpaikoille, missä opettajan asemassa ovat työpai-kan ohjaajat ja muu henkilökunta. Ammatillisessa harjoittelussa yhdistyy teoria ja käytäntö. Marja-Liisa Vesterisen väitöskirjassa (2002) ”Ammattiharjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa” todettiin, että opiskelijoiden ammatillinen asiantuntijuus kehittyi kaikilla asiantuntijuuden osa-alueilla ja opiskelijoiden luottamus omaan osaamiseensa sekä kyky soveltaa osaamistaan vahvistuivat. Toisaalta opiskelijat huomasivat myös puutteita osaamisessaan. Vesterinen toteaa harjoittelussa ammatillisen identiteetin kehittyneen selvästi (Vesterinen 2002, 246–250). Oppiminen työpaikoilla on luonteeltaan holistista ja tapahtuu työpaikkojen arjessa hyvinkin kontrolloimattomissa olosuhteissa verrattuna oppilaitosmaailmaan, missä on viralliset opetussuunnitelmat, tarkat oppimistavoitteet sekä oppimisen arviointia esim. tenttien muodossa (Chao 2005, 18–20). Työharjoittelu on opiskelijalle myös merkittävää ammatinvalinnan ja urasuunnittelun kannalta. Hän voi harjoittelun aikana jo kokeilla toimimista tietyssä ammatillisessa roolissa ja saada alasta realistisen kuvan. Opiskelijan ammatillinen minäkäsitys vahvistuu hänen harjoittaessaan käytännössä ammatissa tarvittavia taitoja ja asennoitumista. Työskentely mahdollistaa oman minäkuvan ja ammatillisen kuvan vertailun, ja joskus seurauksena voi olla myös sen huomaaminen, ettei sovellukaan alalle (Brooks, Cornelius, Greenfield & Joseph 1995, 332–333).

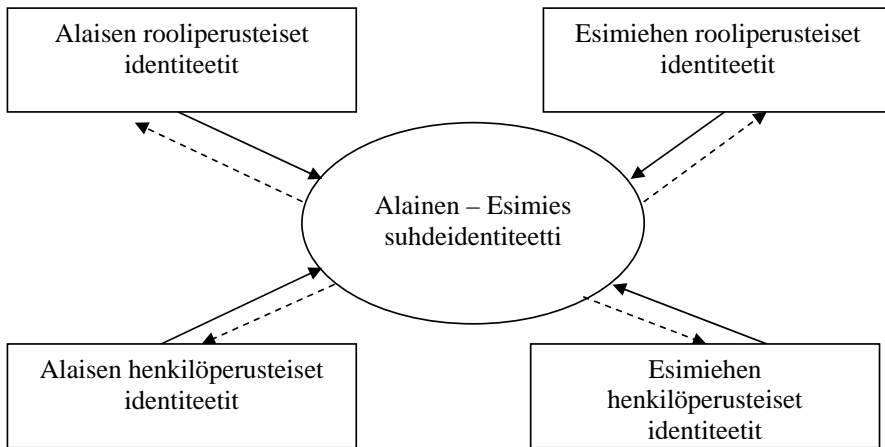
Ihmisen siirtyessä työelämään hänellä ei ole yleensä kuitenkaan vielä todellista käsitystä kyvyistään työssä tai siitä, millaista on tehdä tietyntyypistä työtä. Sosiologit puhuvatkin ”todellisuusskokista” – todellisuus ei olekaan sellaista, mitä henkilö on vielä kuvitellut esim. koulutuksen aikana. Työkokemuksen karttuessa ihminen saa realistisemman käsityksen itsestään ja huomaa, mikä

on hänelle tärkeää. Hän oppii enemmän kyvyistään, motiiveistaan ja arvoistaan, ja näistä tulee tärkeä osa minäkäsitystä. Scheinin (1985, 28–36) mukaan tällaisista motiiveista, tarpeista, kyvyistä ja arvoista tulee niin tärkeä osa ihmisen minäkäsitystä, että ihmisen on vaikea luopua niistä. Hän puhuu näistä ns. ura-ankkureina. Ura-ankkurikategorioita voivat olla esim. tekninen kompetenssi, johtamiskompetenssi, riippumattomuus, turvallisuus, palveleminen, haasteet, elämäntyyli ja yrittäjäyys. Esimerkiksi tekninen kompetenssi ura-ankkurina tarkoittaa sitä, että henkilö ei missään tilanteessa haluaisi vaihtaa työtään mihinkään sellaiseen tehtävään, missä ei voi käyttää vaikka talojen suunnitteluosaamistaan.

2.3.2 Roolit ja ammatti-identiteetti

Kuten kirjallisuuskatsauksessa aiemmin mainittiin, ammatti-identiteetillä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan sitä, miten ihminen määrittelee itsensä tietyssä ammatillisessa roolissa esim. korvauskäsittelijän, opettajan tai lääkärin roolissa. Työnjako organisaatiossa synnyttää erilaiset roolit. Rooliteoriassa voidaan nähdä kaksi pääsuuntausta. Rakenteellis-funktionalistinen suunta korostaa sitä, miten roolit on luotu täyttämään institutionaalisia tarpeita eli suorittamaan tiettyjä tehtäviä organisaatiossa. Symbolistinen interaktionismi taas korostaa sitä, että ihmiset sosiaalisesti rakentavat roolit vuorovaikutuksen, havaintojen, neuvottelujen, palautteen ja muiden sosiaalisten prosessien kautta. Usein näitä käsityksiä pidetään vastakkaisina ja ei-yhteensopivina, mutta esimerkiksi Sluss ja Ashforth (2007, 9–12) pitävät niitä toisiaan täydentävinä ja sopivina lähestymistapoina puhuessaan ns. suhdeidentiteetistä. Kiinnittämällä huomiota kahden henkilön väliseen roolisuhteeseen (esim. alainen – esimies, työtoveri – työtoveri, mentori – mentoroitava) saadaan syvennettyä käsityksiä identiteeteistä työpaikalla (suhdeidentiteettiä käsitteenä on esitelty jo aiemmassa kirjallisuuskatsausosassa 2.1). Kuviossa 3 on esitetty suhdeidentiteettiä hyvin havainnollistava esimerkki alainen – esimies-suhdeidentiteetistä.

Kuviossa henkilöperusteiset identiteetit ovat ne henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka esimies ja alainen tuovat rooliinsa. Roolia voidaankin pitää abstraktiona (prototyypinä), kunnes joku henkilö täyttää sen. Ihmisillä on normaalioloissa itse asiassa melko paljon vapautta toteuttaa rooliaan, eikä juuri koskaan esimerkiksi tietyssä työtehtävässä kaksi henkilöä toimi aivan samoin. Kolmas mielenkiintoinen identiteettityyppi on kuvan suhdeidentiteetti. Ideana siinä on, ettei ole esimiestä ilman alaista eikä alaista ilman esimiestä ja näiden välistä vuorovaikutusta. Esimies vaikuttaa alaisiinsa ja alaiset esimieheensä.

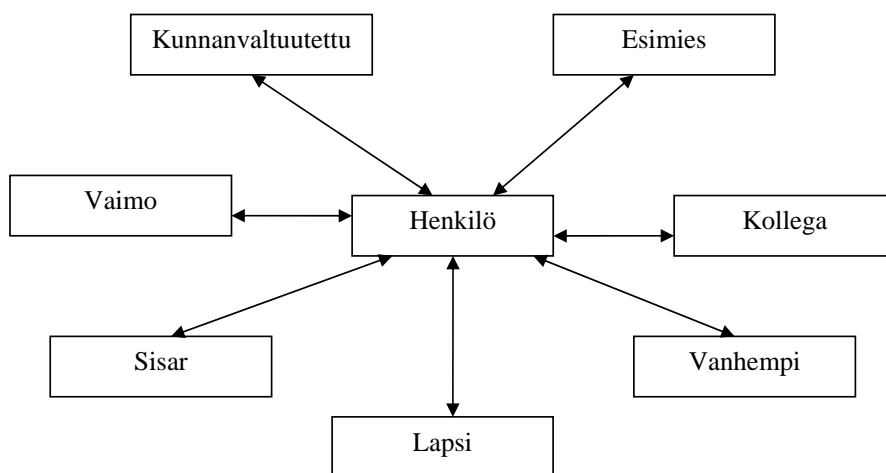


Kuvio 3. Esimiehen ja alaisen välinen suhdeidentiteetti

Sluss ja Ashforth (2007, 13–17) esittävät suhdeidentiteetistä muutamia mielenkiintoisia näkemyksiä. Heidän mukaansa kahden yksilön rooli- ja henkilöperusteiset identiteetit ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja ne vaikuttavat suhdeidentiteettiin siten, että suhdeidentiteetti on enemmän kuin osiensa summa. Ihmisen tullessa uuteen organisatoriseen rooliin kuten esimieheksi hän aluksi muodostaa tietyn yleistetyn (prototyyppi) käsityksen suhdeidentiteetistä, eli mitä esimiehenä olo tarkoittaa. Yleistetty käsitys vaikuttaa hänen toimintaansa suhteissaan alaisiinsa. Käytännön vuorovaikutus omien alaisten kanssa (ns. erityiset suhdeidentiteetit kunkin alaisen kanssa) alkaa muokata tätä yleistettyä käsitystä. Vähitellen suhteet personoituvat ja ”prototyyppiajattelu” vähenee (esim. että kaikki alaiset ovat tietynlaisia). Samalla alkaa tapahtua usein myös henkilöiden välistä viehtymystä (halua tulla pidetyksi ja pitää toisista). Mitä enemmän erityisiä suhdeidentiteettejä roolisuhhteissa on, sitä vaakaampi yleistetty suhdeidentiteetti on. Suhdeidentiteetti tuokin hedelmällisen lisänäkökulman siihen, miten ihmiset määrittelevät itsensä organisatorisissa yhteyksissä.

Simpson ja Carroll (2008, 42–44) ovat myös korostaneet roolien dynaamisuutta ja sitä, miten roolit ovat muovaamassa identiteettejä, mutta myös identiteetit rooleja. Heidän mukaansa kuitenkin rooleissa on niiden muutoksista huolimatta usein tiettyä genreä, joka ainakin osittain säilyy roolissa ja joka toimii myös ihmisen identiteetille tietynä kiinnekohtana, mikä synnyttää identiteetille tärkeää pysyvyyden tunnetta.

Roolissa roolinhaltijalta odotetaan tiettyjen tehtävien suorittamista ja tietynlaista käyttäytymistä. Leonardin ym. (1999, 975) mukaan sosiaalinen identiteetti edellyttää henkilöltä tiettyjä luonteenpiirteitä, kompetensseja ja arvoja. Esimerkkinä he mainitsivat, että kirjanpitäjältä usein odotetaan tiettyä varovaisuutta ja varovaisuutta (piirre), analyttistä ajattelua (kompetenssi) ja rehellisyyttä (arvo). Tällaisten ammattiin liittyvien normien lähteinä voivat olla esim. ammattikunta itse, organisaatio, lait, asiakkaat ja suuri yleisö (Häyrynen & Kekäläinen 1970, 10). Ihmiset yleensä sopeutuvat normien mukaiseen käyttäytymiseen useasta syystä. Ensiksikin se tapahtuu palkkioiden ja rangaistusten avulla. Toinen tärkeä syy on henkilön samaistuminen normien kannattajiin. Kolmas ja usein vahvin syy on sisäistäminen, jolloin henkilö on aidosti sitä mieltä, että tietty tapa toimia on oikea (George & Jones 2002, 334–339). Henkilön tullessa uuteen rooliin hänen pitää oppia roolinsa ja sitä ohjaavat säännöt ja normit. Tätä prosessia kutsutaan sosiaalistumiseksi. Vaikka rekrytoinnissa olisi koetettu löytää rooliin sopivin henkilö, tämä harvoin on vielä sisäistänyt riittävästi roolinsa ja organisaatiokulttuurin (esim. Robbins 2003a, 236; George & Jones 2002, 344). Ihmisellä on myös oma käsityksensä siitä, miten roolissa tulee käyttäytyä. Välttämättä roolin haltijan ja muiden odotukset käyttäytymisestä eivät käy yksiin, jolloin sanotaan syntyvän roolikonflikti. Se voi syntyä myös, jos henkilöön kohdistetaan ristiriitaisia odotuksia tai jos henkilön eri roolit eivät ole sovittavissa yhteen (Robbins 2003a, 227–228; Antikainen 2003, 28). Kaikilla ihmisillä nimittäin on useita rooleja eri elämän yhteyksistä. Kuviossa 4 on esitetty esimerkkejä henkilön mahdollisista rooleista.



Kuvio 4. Henkilön mahdollisia rooleja

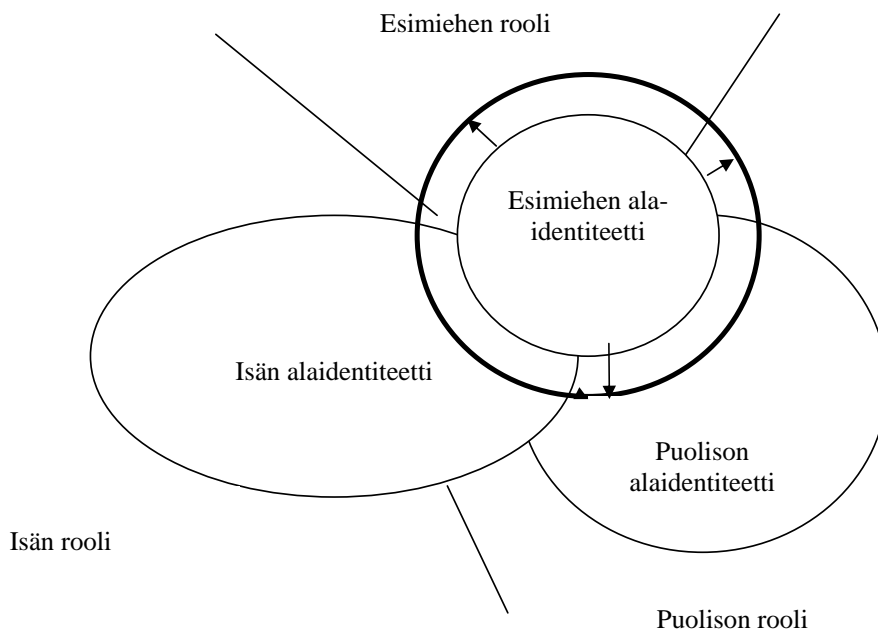
Henkilö joutuu sovitteluun eri roolejaan yhteen. Joskus voi syntyä roolien välille ristiriitoja esimerkiksi ajankäytön tai eturistiriitojen takia. Esimiehenä ja kunnanvaltuutettuna esimerkkihenkilömme voi kokea näiden roolien vievän vaikka liikaa aikaa perherooleiltaan.

Professioissa ammatti-identiteetti voi joskus olla niin vahva, että henkilön toimintaa organisaatiossa ohjaavat enemmän organisaation ulkopuolisen ammatillisen yhteisön arvot kuin organisaation hänelle suunnittelema rooli (esim. Hotho 2008, 729). Professioksi kutsutaan vahvaa ja arvostettua yhteiskunnallisen aseman saanutta ammattia, jonka asema perustuu todelliseen tai väitettyyn erikoisosaamiseen. Professioissa on yleensä taustalla tietty koulutus ja sen antama virallinen pätevyys. Koulutuksen yksi tärkeä tehtävä onkin sosiaalista ihmisen tiukasti ammattiinsa (Dubin ym. 1976, 296). Tärkein profession tunnusmerkki Pirttilän (1997, 73) mukaan on, että asiantuntijat soveltavat koulutuksensa aikana hankittua teoreettista tietämystä ja älyllisiä tekniikoita tavallisten ihmisten jokapäiväisiin ongelmiin. Ammatinharjoittajat ovat ammatillisesti järjestäytyneet ja erona työväen ammattiliittoihin järjestön tehtäviin kuuluu myös erityisalueensa koulutusta, jäsenten ammattityön valvontaa sekä jäsentensä yksinoikeuden turvaamista tiettyyn tehtäväjoukkoon. Perinteisinä professioina pidetään esim. lääkärin, opettajan, arkkitehdin, lakimiehen, papin ja terveydenhoitajan ammattia. Väljemmän määritelmän mukaan professioiksi voidaan katsoa myös muita korkeasti koulutettuja ammatteja, kuten ekonomit ja insinöörit (Konttinen 1997).

Professioiden toiminnassa on yhteisiä piirteitä. Ammatilliset päätökset perustuvat lähinnä ammatillisiin periaatteisiin ja teorioihin. Suhteet ”asiakkaisiin” (esim. potilaat ja oppilaat) ovat objektiiviset ja kaikkia asiakkaita pyritään kohtelevaan samalla tapaa. Asiakkaan aseman turvaamiseksi ovat syntyneet yleensä tiukat käyttäytymissäännöt ja etiikka. Professioissa ammatinharjoittajan status syntyy saavutuksista eikä esim. syntyperän tai uskonnon perusteella. Yleistä on myös vapaaehtoinen yhteys saman ammatinharjoittajien kesken. Kollegojen mielipide on erittäin ratkaisevaa selvittäessä esim. onko henkilö toiminut jossakin tilanteessa moitittavasti vai ei (Schein 1994, 128–129). Koska professioissa ammatillinen identiteetti perustuu taitoihin ja prosesseihin, työpaikan vaihto on melko helppoa työntekijälle (Weick & Berlinger 1994, 455–456).

Monesti ihminen omaksuu niin hyvin työhönsä liittyvän roolin, että siitä tulee osa ihmistä itseään. Roolit, joissa olemme, ovatkin osa minäkäsitystämme ja identiteettiämme (Huczynski & Buchanan 2001, 471–473; Van Maanen 1976, 70; Weick & Berlinger 1994; Sluss & Ashforth 2007). Douglas Hall näkee, että ihmisen eri sosiaalisille rooleille on omat alaidentiteettinsä. Jos ajatellaan, että rooli edustaa tiettyä asemaa sosiaalisessa avaruudessa, niin alaidenti-

teetti edustaa minäkäsitystä, joka syntyy vastatessa rooli-odotuksiin. Kuviossa 5 näkyy esimerkkihenkilön kolme roolia ja niihin liittyvät alaidentiteetit.



Kuvio 5. Henkilön alaidentiteettejä

Hallin (Hall D. 1994, 58–59) mukaan terve identiteetti on sellainen, missä alaidentiteetit ovat hyvin integroituneet. Uusi työrooli, esimerkiksi esimieheksi nimittäminen, vaatii henkilöä luomaan uuden esimiehen rooliin liittyvän ulottuvuuden identiteettiinsä. Joissakin tilanteissa uusi työrooli voi muuttaa paljonkin henkilön identiteettiä. Kuvio pyrkii esittämään, miten esimiehen roolin merkitys identiteetissä kyseisellä ihmisellä on aluksi pienempi kuin hänen muiden rooliensa. Kun henkilö hankkii uusia kompetensseja ja tarvittavia ominaisuuksia esimiehen roolissa, hänen tuo alaidentiteettinsä kasvaa. Tummennettu ympyrä kuvaa tilannetta myöhemmin hänen urallaan. Myös esimerkiksi Walsh ja Gordon (2008, 48) puhuvat ihmisen alaidentiteeteistä ja Jeitschko, O’Connell ja Pecchenino (2008, 51) toteavat niiden olevan toisiaan täydentäviä, korvaavia tai toisistaan riippumattomia. Koska ihmisellä on rajalliset resurssit (esim. aikaa ja rahaa), hän joutuu tekemään niiden kesken tiettyjä arvovalintoja. Eri ihmisille ne voivat olla myös eri tyyppisiä esimerkiksi siten, että jollekin ihmiselle hänen työhön liittyvä alaidentiteettinsä on perheeseen liittyvää identiteettiä lähinnä täydentävä ja jollekin toiselle ihmiselle lähinnä korvaava. Ihmiset eroavatkin sen suhteen, millaista osaa työ näyttelee

heidän identiteetissään. Osalle ihmisiä työllä on vain välinearvoa ja heillä ”oikea minä” on työpaikan ulkopuolella (Collinson 2003, 537). Samallakin ihmisellä työhön liittyvän identiteetin merkitys voi vaihdella eri aikoina (Kirpal 2004a, 205; Watson 2008, 129). Ammatti on kuitenkin yleensä aina merkittävä osa aikuisen ihmisen identiteettiä. Monet kokevat ammatti-identiteetin niin merkittäväksi osaksi itseään, että eivät luopuisi ammatistaan edes lottovoiton myötä. Moni myös sanoo, ettei olisi hän, jos ei olisi juuri tietyn ammatin edustaja (Hall D.1994, 95).

Van Maanen ja Schein (1990, 92–96) puhuvat rooleista ja organisaatioiden funktionaalisista, hierarkkisista ja mukana olemisen rajoista. Funktionaalisia rajoja ovat osastojen tai työtehtävien rajat: esim. markkinointi, tuotanto, rahoitus, henkilöstöasiat ja tutkimus- ja kehitys. Ihmiset osaavat sijoittaa hyvin itsensä näihin eri toimintoihin. Hierarkkiset rajat liittyvät asemaan organisaatiossa, esim. siihen, onko henkilö työntekijä vai esimies. Kolmas raja liittyy siihen, miten sisällä henkilö on organisaation tiedonkulun ja vaikutusvallan verkostoissa. Keskeistä on henkilön merkitys sosiaalisessa järjestelmässä ja hyväksytyksi tuleminen. Henkilön ylittäessä yllä mainittuja rajoja esim. siirtyesään eri funktiosta toiseen tai eri hierarkkiseen asemaan hänen työroolinsa muuttuu, ja hän tarvitsee uutta sosiaalistumista. Opiskelijan tullessa työelämään hän ylittää kaikki kolme rajaa. Hän tulee uuteen funktionaaliseen rooliin esim. korvauskäsittelijäksi kuten myös tiettyyn hierarkkiseen rooliin esim. toimihenkilöksi. Organisaation tieto- ja vaikutusvaltaverkostossa hän tuskin ainakaan alkuun sijoittuu keskeiseen asemaan.

Tietyissä ammatissa voi olla erilaisia rooleja. Tällä alueella tunnetuimpia teorioita on Henry Mintzbergin teoria esimiehen rooleista. Hän jaottelee roolit kolmeen osa-alueeseen: ihmissuhde-, tiedonkulku- ja päätöksentekoroolit. Esimiehen ihmissuherooleihin kuuluvat esimiehen, keulakuvan ja yhdyshenkilön roolit. Tiedonkulkurooleja ovat tietokeskus, tiedonvälittäjä ja tiedottaja. Aloitteentekijä, neuvottelija, häiriöiden käsittelijä ja resurssien jakaja ovat päätöksentekorooleja (Mintzberg 1980, 56–59). Hyppänen (2007, 9) puolestaan tunnistaa seuraavat esimiehen roolit: valmentaja, sparraaja, tiiminvetäjä, työnjohtaja, projektipäällikkö, ongelmanratkaisija ja perehdyttäjä. Samoin joku esimies voi kokea olevansa työnantaja, toinen taas yksikkönsä johtaja. Tänä päivänä yleisessä asiantuntijatyössä voidaan erotella myös erilaisia rooleja. Pirttilä (1997, 74–76) jaottelee asiantuntijat näiden teorian soveltamisen perusteella tutkijoihin, innovoijiin, diagnostikkoihin, valistajiin, simuloijiin ja hoivaajiin. Valistaja ja hoivaaja ovat ensisijaisesti ihmisten todellisuuden asiantuntijoita, muissa rooleissa voidaan toimia kaikilla asiantuntijuuden alueilla, onpa sitten kyseessä elollinen tai eloton luonto tai inhimillinen todellisuus. Eri tilanteissa voivat korostua eri roolit. Ammateissa voidaankin tutkia niissä ilmeneviä rooleja, myös vakuutusosalalla on omat roolinsa, joita voidaan tutkia.

2.3.3 Roolimallit ja ammatti-identiteetti

Ammatti-identiteetin rakentumisessa roolimalleilla on suuri merkitys. Roolimallit ovat henkilöitä, joiden käyttäytymistä, tyyliä, toimintatapoja ja ominaisuuksia muut jäljittelevät. Roolimalli voi olla joskus hyvinkin etäinen henkilö, ja aina roolimalli ei edes tiedä olevansa roolimalli. Uraan liittyvät roolimallit ovat usein henkilöitä, joiden kanssa ihminen katsoo omaavansa jotakin yhteistä. Vähemmistöön kuuluvien henkilöiden voi olla tämän vuoksi vaikeampi löytää sopivia roolimalleja kuin muiden henkilöiden, näin on esim. naisjohtajilla tietyissä kulttuureissa (Singh, Vinnicombe & James 2006, 67–70).

Yleisesti roolimalleina voivat olla omat vanhemmat, tuttavat ja erilaiset julkisuuden henkilöt esim. rocktähdet tai näyttelijät. Ammatti-identiteetin kannalta tärkeät roolimallit tulevat kuitenkin yleensä yritys-, yrittäjä- tai ammatillisista piireistä. Aiemmin kirjallisuudessa katsottiin, että roolimalleilla on merkitystä lähinnä uran alussa. Kuitenkin esim. Gibson (2003, 591–605) on tutkimuksessaan tullut siihen tulokseen, että ihmiset keräävät vaikutteita muilta ihmisiltä kautta koko uransa. Hän haastatteli investointipankissa ja johtamisen konsulttiyrityksessä ihmisiä, joiden ura työssä oli vaihdellut 6 kuukaudesta 32 vuoteen. Hänen mukaansa ihmisillä on taipumus käyttää roolimalleja koko uransa aikana, mutta painopiste vaihteli siinä, mitä roolimalleilta haetaan eri vaiheessa uraa. Uran alkuvaiheessa, jossa ihminen luo ammatillista minäkäsitystään, keskeistä ovat roolimallin positiiviset piirteet ja hänen monenlaiset ominaisuutensa. Keskivaiheessa ja loppupuolella uraa roolimalleista haetaan valikoivasti tiettyjä piirteitä ja usein negatiivisiakin piirteitä. Tätä tutkija selitti kokeneiden työntekijöiden lisääntyneellä luottamuksella omasta ammatillisesta minäkäsityksestään sekä halulla jalostaa sitä eteenpäin. Myöhemmin uran aikana siis aletaan arvioida toisia kriittisemmin kuin ennen. Filstadin (2004, 399–400) tutkimuksessa uusista kiinteistövälittäjistä todettiin, että uusi työntekijä käytti useita roolimalleja niin, että eri henkilöiltä omaksuttiin eri ominaisuuksia ja koetettiin luoda niistä itselle sopiva tyyli ja tapa toimia roolissa. Työntekijät eivät kuitenkaan itse välttämättä tiedostaneet tai tunnustaneet käyttävänsä roolimalleja.

Ammatti-identiteetin kannalta tärkeitä roolimalleja ovat mentorit. Mentori on kokenut organisaation jäsen, joka neuvoo ja opastaa vähemmän kokenutta organisaation jäsentä. Tehokas mentori on hyvä opettaja ja roolimalli, joka auttaa mentoroitavaansa työssä ilmenevissä ongelmissa sekä välittää hänelle organisaation arvoja ja kulttuuria (Robbins 2003b, 348; Yi & Uen 2006; 368). Vaikka monilla organisaatioilla on virallisia mentorointiohjelmiä, usein mentorointi on epävirallinen prosessi, jossa mentori ja mentoroitava eri syistä haakeutuvat toistensa yhteyteen (esim. George & Jones 2002, 269; Ruohotie 2000, 222). Mentorointi on yleensä maksutonta eikä kuulu mentorin normaali-

liin työnkuvaan, mikä erottaa sen mm. erilaisesta konsultoinnista, työnohjauksesta tai perehdytyksestä. Mentorilla ei yleensä ole myöskään erityistä ohjauskoulutusta, vaan ohjaus perustuu omaan elämäkokemukseen ja ammatilliseen asiantuntemukseen. Mentorointi on tärkeä keino hiljaisen tiedon siirtymisessä (Leskelä 2006, 164–171).

Perinteisesti mentoroinnin on katsottu tapahtuvan kahden henkilön välillä. Tätä näkemystä on viime aikoina laajennettu ottamalla mentoroinnissa tarkasteluun myös sosiaaliset verkostot. Henkilön katsotaankin keräävän ammatillista ja psykososiaalista tukea joukolta ihmisiä. Näitä monenkertaisia suhteita voi olla sekä organisaation sisällä että sen ulkopuolella. Organisaation sisällä suhteita voi olla yli organisaation hierarkiarajojen niin, että henkilön verkostoon kuuluu niin esimiehiä, työtovereita kuin alaisia. Näitä sisäisiä ja ulkoisia verkostoja kutsutaan kehittämisverkostoiksi (Higgins & Kram 2001, 264; Dobrow ja Higgins 2005, 567–576; Higgins & Thomas 2001, 223). Näissä henkilö voi luoda myös ammatillista identiteettiään. Kehittämisverkosto (Dobrow & Higgins 2005, 567–576) voi olla tyypiltään tiheä tai vähemmän tiheä. Erittäin tiheä verkosto on sellainen, jossa tahoja on vähän ja ne kaikki tuntevat toisensa. Toisena ääripäänä verkostoja on sellainen verkosto, jossa on paljon erilaisia tahoja, jotka eivät tunne toisiaan. Tutkimuksen mukaan verkoston tiheyden kasvaessa ammatti-identiteetin selkeys väheni. Ammatti-identiteetin selkeyden kannalta nuorten ihmisten pitäisikin pyrkiä luomaan itselleen monipuolinen kehittämisverkosto, jossa saa paljon monenlaista tietoa sekä monia roolimalleja. Chia-an Chao (2005, 22–24) tutkimuksessaan johdon konsulteista havaitsi, että ammatti-identiteetin rakentamisprosessissa, eli ”mitä tarkoitti olla liikkeenjohdon konsultti, miten liikkeenjohdon konsultti ajatteli, ” keskeistä oli vuorovaikutus monenlaisten ihmisten kanssa. Näitä henkilöitä olivat projektipäälliköt, työtoverit, nimetyt ohjaajat ja mikä mielenkiintoista asiakasyritysten henkilöstö. Asiakkaiden merkitys ammatillisen identiteetin rakentumisessa tuli ilmi myös tutkittaessa taloushallinnon konsultointiin erikoistuneiden yritysten uusien työntekijöiden sosiaalistumista ammattiinsa (Anderson, Grey & Robson 2000, 1115–1152). Myös Higgins ja Thomas (2001, 223) ovat käyttäneet kehittämisverkostoa tutkiessaan lakimiesten uraa. Nopeasti muuttuvassa työelämässä eivät vain työelämään hiljattain tulleet henkilöt vaan myös kokeneet työntekijät tuntevat epävarmuutta työpaikan pysyvyydestä ja ovat siksi hyvin riippuvaisia toisista ihmisistä taitojen hankkimisessa sekä oman identiteettinsä rakentamisessa (Ruohotie 2000, 223).

2.3.4 Organisaatio ja ammatti-identiteetti

Ammatteja harjoitetaan useimmiten jossakin organisaatiossa. Organisaatioon liittyvät tekijät vaikuttavat myös ammatti-identiteettiin, ja onkin välillä vaikea tietää, mikä ihmisen identiteetissä on tietystä organisaatiosta ja mikä taas tietystä ammatista johtuvaa. Ammatti-identiteetin omaksumisessa ei ole siis kyse vain sosiaalistumisesta tiettyyn ammattiin vaan myös kulloiseenkin organisaatioon (Ashforth & Mael 1989, 26; Walsh & Gordon 2008, 47).

Johtaminen on osittain myös johtamista identiteettien avulla. Se on ihmisten identiteettien valvontaa ja säätelyä – standardien luomista siihen, kuinka ihmisten pitäisi määritellä itsensä työssään ja organisaatiossa. Jos työntekijän ammatti-identiteetti tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista, se ohjaa ihmisen toimintaa työssä, mikä vähentää valvonnan tarvetta. Alvesson (2001, 877–881) esittelee neljä tapaa, joilla organisaatiossa käytetään identiteettiin kohdistuvaa valvontaa. Ensimmäinen tapa on käyttää organisaation omaa identiteettiä. Tämä onnistuu helpommin, jos organisaatio on tunnettu ja arvostettu. Yrityksen identiteetin korostaminen voi tapahtua tietoisella toiminnalla, esim. retoriikalla ja imagon johtamisella, jossa korostetaan organisaation erityispiirteitä ja erinomaisuutta. Tärkeää on se, että työnantajatahon identiteetti ja imago houkuttelevat organisaation kannalta sopivia työnhakijoita sekä tukevat palkattujen työntekijöiden pysymistä organisaation palveluksessa. Toinen tapa on käyttää apuna organisaatiokulttuurin ohjaamia ideoita, uskomuksia, tunteita ja arvoja. Nämä ovat ohjausvoimaltaan usein virallisia valvontakeinoja tehokkaampia. Kolmas keino on normalisointi eli henkilöiden käyttäytymisen ohjaaminen vetoamalla käyttäytymis- ja suoritusstandardeihin. Työntekijälle voidaan sanoa, esim. että tietty toimintatapa on epäammattimaista. Neljäs tapa on subjektifikaatio¹. Esimerkkinä ilmiöstä on se, kun organisaatio pyrkii sopivuuteen yksilön ja työn välillä antamalla työnhakijalle realistisen kuvan työstä sekä kehottamalla häntä miettimään, sopiiko tämä organisaatioon ja työtehtävään. Tärkeää on, että työnhakija määrittää itsensä ihmisenä, joka haluaa valita kyseisen työn ja työpaikan. Tämä määrittäminen on standardi, johon työntekijä sitten sitoutuu.

Onkin katsottu, että nykyisessä tietoyhteiskunnassa tietotyöntekijöitä ja ammattilaisia ei johdeta niinkään säännöillä, menettelytapaohjeilla ja valvonnalla kuin organisaatioon samaistamisella. Organisaatioon samaistamisen taktikat ovat yksi valvontamekanismi. Korkea organisaatioon samaistuminen tarkoittaa sitä, että työntekijä on lojaali yritykselle ja sitoutunut sen menestykseen (Yi & Uen 2006, 370; Nair 2010, 6). Työntekijän ollessa sitoutunut orga-

¹ Tässä Alvesson viittaa Foucaultiin ja siihen, miten subjekti muotoutuu subjektiksi ja tunnistaa itsensä subjektiksi. Samalla kun henkilö tulee subjektiksi, hän tulee myös objektiksi.

nisaatioonsa lisääntyy myös organisaation mahdollisuus käyttää organisaatioon samaistumista identiteettien säätelyssä. Nykyajan dynaamisessa ja monimutkaisessa työelämässä keskeistä onkin ihmisten sisäisen maailman johtaminen (Nair 2010, 9–10).

Millainen on ammatti-identiteetin ja organisaatioon samaistumisen välinen suhde? Tukevatko ne toisiaan vai ovatko ne joskus kenties vastakkaisia? Pate ja Beaumont (2009, 333) totesivat omassa tutkimuksessaan tietotyöntekijöistä, että organisaatioon samaistumisen kasvaessa myös ammatillinen identiteetti vahvistui. Niillä henkilöillä, jotka eivät samaistuneet organisaatioon, ammatillinen identiteetti ei myöskään ollut vahva. Kyseessä olivat sellaiset työntekijät, joiden identiteetissä työ ei ollut merkittävässä asemassa eivätkä he määrittäneet itseään työn kautta. Työntekijöiden ammatti-identiteetti voi olla kuitenkin joskus niin vahva, että se heikentää organisaatioon sosiaalistumista. Tällainen tilanne syntyy joskus professioissa, joissa henkilöt ensisijaisesti samaistuvat tietyn ammatin harjoittajiksi eivätkä niinkään tietyn organisaation edustajiksi (Filander 2005, 51).

Vahva ammatti-identiteetti voi myös joskus vaikeuttaa muiden ammattien edustajien kanssa toimimista, koska eri ammateissa on taustalla omaa alakulttuuria, erilaisia arvoja ja tapoja toimia. Organisaatioissa onkin haaste saada eri ammatillisten alakulttuurien edustajat (esim. tekniikka, talous, henkilöstö ja myynti) toimimaan yhdessä organisaation tavoitteiden ja arvojen mukaisesti (Schein 2001, 123; Vähäsantanen 2007, 171). Virtasen (2010, 196–197) sairaalalääkäreihin kohdistuvassa tutkimuksessa ilmeni, että myös saman ammatikunnan ihmisillä on erilaista kulttuuritaustaa ja eri tapoja toimia. Kuten Virtanen toteaaakin: ”Erilaiseen professionaaliseen identiteettiin pohjautuvat kulttuurit selittävät, miksi kirurgi tarttuu veitseen, kun sisätautilääkäri vielä analysoi ongelmaa ja psykiatri kokoaa työryhmää.”

Organisaation hyvä maine tuo työntekijälle sosiaalista arvostusta, millä on merkitystä ammatti-identiteetin rakentumisessa. Jos organisaatioon samaistuminen on voimakasta, organisaatioperusteinen osa ihmisen minäkäsitystä tulee keskeiseksi (Alvesson 2001, 879; Dutton, Dukerich & Harquail 1994, 239–242; Walsh & Gordon 2008, 50). Organisaatioilla voidaan nähdä olevan oma kollektiivinen identiteetinsä, joka koostuu niistä uskomuksista, joita organisaation jäsenet pitävät organisaatiolle erityisinä ja keskeisinä. Organisaatioilla on myös oma kulttuurinsa, jota tuodaan ilmi esimerkiksi rituaaleilla, seremonioilla ja tarinoilla. On kuitenkin huomattava, että organisaation jäsenen kokema organisatorinen identiteetti saattaa poiketa kollektiivisesta identiteetistä (Dutton ym. 1994, 239–242).

Organisaatioon sosiaalistuminen on prosessi, jolla henkilö oppii ne arvot, normit ja käyttäytymistavat, jotka mahdollistavat toimimisen organisaation jäsenenä. Näiden oppiminen on hinta organisaation jäsenyydestä. Monista eri

lähteistä yksilöön kohdistuvat odotukset ovat keskeisiä osatekijöitä ihmisen identiteetille ja käyttäytymiselle. Jo ennen ihmisen tuloa organisaatioon on olemassa tiettyä ennakoivaa sosiaalistumista. Ennakoivaa sosiaalistumista tukevat usein mm. vanhemmat, ystävät, uskonto, koulujärjestelmä ja media ajattelulla: ” ihmisen kuuluu tehdä työtä”. Samalla tapaa ihmisellä voi jo olla ennakkotietoa esim. siitä, miten lääkärin tai opettajan odotetaan toimivan (Van Maanen 1976, 67, 77, 81; Schein 1994, 121). Uusi työntekijä haluaa yleensä tulla hyväksytyksi työyhteisössä ja on siksi vastaanottavaisempi uusille ajatuksille ja toimintatavoille kuin ehkä koskaan myöhemmin. Alussa opituilla asioilla tuleekin olemaan ”iso ”merkitys ”hängp ”organisatorisessa” identiteetissään” (Dgtlew & Hall 1994, 169–170; Nair 2010, 11).

Cooper-Thomas ja Anderson (2006, 503–507) katsovat, että sosiaalistumiseen oppimisessa on viisi keskeistä lähdettä: työkaverit, esimiehet, mentorit, organisaation viralliset sosiaalistamisohjelmat sekä kirjalliset aineistot. Viimeksi mainittuihin kuuluvat esimerkiksi työpaikkailmoitukset ja työsopimukset, joilla jo tehdään alkuvaiheen sosiaalistamistyötä. Merkittävimpanä he pitävät työkaverien vaikutusta. Sosiaalistumisessa keskeistä on työntekijän suoriutuminen hyväksyttävästi roolinmukaisessa varsinaisessa tehtävässään. Työssä selviäminen edesauttaa hyväksytyksi tulemistä ja työpaikan verkostoihin mukaan pääsemistä, mikä puolestaan lisää sosiaalistumista organisaatioon. Sosiaalistamisessa on huomattava se seikka, että osa sosiaalistumiseen vaikuttavista tekijöistä on organisaation kontrollin ulkopuolella ja työntekijä voikin saada ristiriitaisia viestejä eri lähteistä.

Organisaatioon sosiaalistamisessa tarvitaan usein poisoppimista vanhoista arvoista ja käyttäytymistavoista. Tämä vaatii joskus jopa rajuja toimia organisaatiolta. Organisaatioissa voi olla erilaisia liittymisriittejä, joiden tarkoituksena on se, että ihminen luopuu vanhasta ja sitoutuu uuteen. Ääriesimerkkeinä voidaan mainita jotkut uskonnolliset yhteisöt, joissa ihminen luopuu nimestään, omista vaatteistaan ja omaisistaan. Vastaavia menettelytapoja löytyy myös vankiloista ja joissakin maissa osittain jopa koulumaailmasta. Yrityselämässäkin on samankaltaisia toimintatapoja, jotka eivät välttämättä pinnalta katsoen ole yhtä voimakkaita. Uusi ihminen voidaan laittaa poisoppimismiellessä tekemään mitättömiä työtehtäviä tai hänelle voidaan antaa aivan liian vaativia tehtäviä. Hänellä voidaan esimerkiksi teettää raportteja, joita kukaan ei lue. Ihmisen sopeutuminen tilanteeseen riippuu hänen motivaatiostaan olla organisaatiossa (Schein 1994, 121–123). Uusia työntekijöitä sosiaalistetaan työyhteisöön usein kertomalla heille tarinoita erilaisista tapahtumista ja tilanteista. Näin he saavat arvokasta tietoa työtehtävien yksityiskohdista ja oppivat välttämään muiden aiemmin tekemiä virheitä ja ennakoimaan ongelmallisia tilanteita (Collin 2007, 208).

Jos henkilö tulee hyväksytyksi, hänestä alkaa tulla vähitellen organisaation tai työryhmän täysivaltainen jäsen. Organisaation jäsenyyden asteissa on eroja, mitkä voivat ilmetä virkapuvuista ja -merkeistä, erilaisista eduista ja statussymboleista (esim. oma työhuone tai tietty parkkipaikka). Uuden työntekijän oppiessa organisaation kielen ja ajattelutavat hän alkaa olla enemmän mukana organisaation tapahtumissa. Täyden jäsenyyden merkki on usein pääseminen osalliseksi organisaation salaisuuksista tai organisaation kannalta tärkeän tehtävän saaminen (Schein 2001, 59). Jos ihminen on samaistunut työhön ja organisaatioon, se saa hänet usein pysymään työpaikassaan. Uusi työpaikka kun voi synnyttää epämieluisan kysymyksen, kuka minä olen, ja identiteetissähän on pyrkimys pysyä samana (Weick & Berlinger 1994, 455).

Organisaatioon sosiaalistamisen teoriassa ja tutkimuksessa usein ajatellaan, että sopeutuminen uuteen organisaatioon riippuu henkilön oppimiskokemuksista organisaatiossa ja organisaation sosiaalistamiskeinoista. Saatetaan unohtaa, että organisaatioon tulevat ihmiset ovat yksilöitä ja heidän orientaationsa organisaatioon voi olla hyvinkin erilainen. Tämän vuoksi myös organisaation käyttämien sosiaalistamistapojen vaikutukset voivat vaihdella (Jones 1983, 464–466; Nair 2010, 14). Yi ja Uen (2006, 366–368) ovat tutkimuksessaan todenneet, että yritykset sosiaalistavat vähemmän uusia kokeneita ja korkeasti koulutettuja työntekijöitä kuin kouluttamattomia. Tähän on syynä se, että yritykset uskovat kokeneiden työntekijöiden selviävän uudessa työympäristössä melko yksinäänkin. Koska koulutetuille ja kokeneille työntekijöille asetetaan vastaavasti korkeampia odotuksia, he kuitenkin tarvitsivat lisää tukea ja apua kollektiivisesta sosiaalistumisesta. Joskus puolestaan yritykset järjestävät liian paljon tai liian nopeassa tempossa sosiaalistamiseen tähtääviä toimenpiteitä ja perehdytystä vähemmän osaaville työntekijöille, jotka näin saavat liikaa tietoa omaksuttavaksi. Sosiaalistamisessa tulisikin siis ottaa huomioon työntekijät yksilöinä. Myös tilanteissa, missä työn muutokset vaativat uudenlaista ammatti-identiteettiä, tulee muistaa yksilökohtaiset erot. Henkilön persoonalla ja yksilöhistorialla ennen organisaation tuloa on merkitystä siinä, miten muutoksiin reagoidaan.

Yhteenvedona voi todeta, että kun edellisessä alaluvussa perehdyttiin ammatti-identiteettiin ja ammatillisiin arvoihin osana identiteettiä, niin tässä alaluvussa käsiteltiin ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttavia osatekijöitä. Näitä ovat ammatinvalinta ja koulutus, roolit, roolimallit ja organisaatio. Ammatinvalintaan ja eri koulutuksiin hakeutumiseen vaikuttaa edelleen sukupuoli, ja siksi ammatti-identiteetit ovat osittain myös sukupuolisidonnaisia. Ammatillisen koulutuksen merkitys ammatti-identiteettiin on merkittävä, koska koulutuksessa ammatti-identiteettejä aina rakennetaan joko enemmän tai vähemmän tietoisesti. Ammatillinen rooli, jossa ihminen on, muokkaa varmaankin eniten ammatti-identiteettiä. Rooli määrittää työn sisällön ja siinä vaaditta-

via tietoja, taitoja ja asenteita. Erilaisilla roolimalleilla ja mentoreilla on myös oma merkityksensä ammatti-identiteetin synnyssä. Melko uutena ajatuksena on korostaa monipuolisten kehittämisverkostojen merkitystä ammatti-identiteetin muodostumisessa. Monitahoisia itse organisaatioon liittyviä tekijöitä ammatti-identiteetin rakentumisessa ei sovi myöskään unohtaa kuten työntekijöiden eriasteista organisaatioon samaistumista. Ihmisten ammatti-identiteetit eroavatkin siinä, miten suuri merkitys ammatti-identiteetissä on ammatilla, mahdollisella professionilla, alalla ja organisaatiolla. On syytä korostaa, ettei ammatti-identiteetti ole koskaan kuitenkaan valmis. Työuran katkonaisuuden lisääntyä yhteiskunnassa, työtehtävien jatkuvasti muuttuessa ja yleensäkin epävarmuuden lisääntyä ammatti-identiteetin rakentamisesta on tullut koko työuran mittainen tehtävä. Seuraavaksi tämän luvun viimeisessä alaluvussa paneudutaankin siihen, mitä ammatti-identiteetin muuttumisesta tiedetään.

2.4 Ammatti-identiteetin muuttuminen

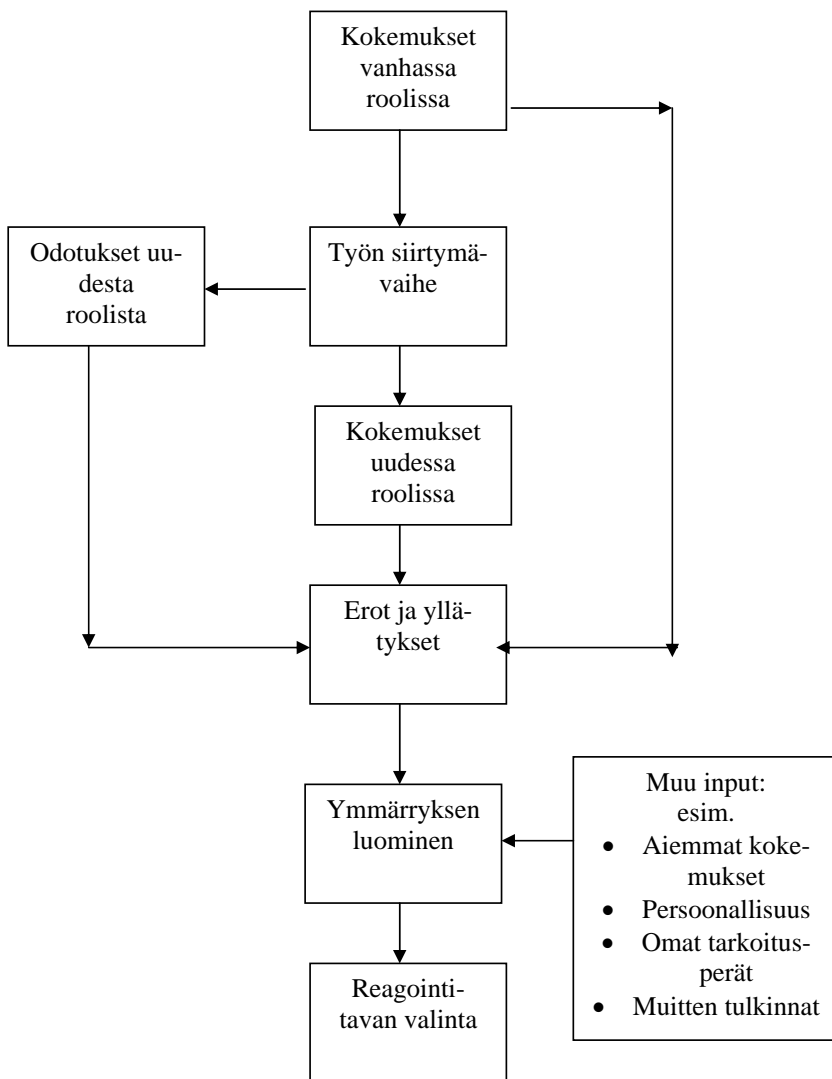
Tutkijoilla on erilaisia käsityksiä ammatti-identiteetin muuttumisesta. Toiset tutkijat katsovat identiteetin muuttuvan koko ajan ja toiset, että muuttuminen vaatii jotakin todella merkittävää tapahtumaa (Alvesson ym. 2008, 20–21). Yllä käsitellyn kirjallisuuskatsauksen perusteella on aihetta omaan näkemykseeni näiden ääripäiden väliltä: ammatti-identiteetti muotoutuu uudelleen, jos työntekijän työ oleellisesti muuttuu tai jos hän kohtaa elämänsä muiden kenttien edellyttämien roolien suhteen merkittäviä muotospaineita. Länsimaisissa yhteiskunnissa ja työelämässä ammatti-identiteettiin kohdistuvista muotospaineista osa on entisen kaltaisia (esimerkiksi uravaiheisiin liittyvät muutokset), osa on uudenlaisia. Tällaisia ovat esimerkiksi toimialojen ja teknologian muutokset, joissa muutosvauhti on myös kiihtynyt. Joitakin ammatteja ei enää ole lainkaan olemassa, ja vastaavasti on syntynyt aivan uusia ammatteja. Uudet roolit tai orientaation muuttuminen nykyisessä roolissa asettaa uusia vaatimuksia työntekijälle, ja hänen pitää uudelleen ”rakentaa” itsensä vastatakseen muutoksiin vaaditaanpa sitten esim. uudenlaista asennetta, uusia kompetensseja tai uutta toimintatapaa sosiaalisissa tilanteissa (Schein 1994, 148; Jain ym. 2009, 923). Muutoksissa kiinteiksi, johdonmukaisiksi ja vakain oletetut ammatti-identiteetin tukipisteet voivat kyseenalaistua, mikä aiheuttaa työntekijässä epävarmuutta ja hajoamisen kokemuksia. Tällaisessa tilanteessa tarvitaan reflektiivisyyttä, joka tuo hajoavaan toimintaan uudenlaisia jatkuvuuksia ja uudenlaista ymmärrystä (Filander 2000, 46–47). Mielenkiintoinen kysymys on se, miten hyvin ihmiset pystyvät rakentamaan ammatti-identiteettiään uudeksi?

Ammatti-identiteettiä koskevia ristiriitoja ja kriisejä syntyy, kun työntekijän aiempi käsitys itsestä ammatissa joutuu kyseenalaiseksi. Merkittävät tapahtumat (esim. vakava sairastuminen) ja työroolin muutokset voivat muuttaa aikuisenkin identiteettiä. Kuitenkin aikuisten identiteetin muutoksista tiedetään vähemmän kuin esimerkiksi nuorten identiteetin muodostumisesta (Hall 2004, 158). Työroolin muuttuminen voi johtua joko roolien välisistä tai roolin sisäisistä siirtymistä. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat tulo organisaatioon, ammatin vaihto, siirtyminen roolista toiseen organisaation sisällä tai organisaatioiden välillä. Roolien välinen siirtyminen on myös työssäkäyvästä esimerkiksi työttömän tai eläkeläisen rooliin siirtyminen. Roolin sisäisissä siirtymissä henkilö pysyy samassa roolissa, mutta hänen suhteensa tai orientaationsa rooliin muuttuu (Louis 1980, 330–335). Suomessa lisääntyneet määräaikaiset työsuhteet, vuokratyö ja projektiluonteiset työt ovat omalta osaltaan lisänneet roolien välisiä siirtymiä (Julkunen 2007, 31). Roolien välisessä siirtymässä (esim. johtajaksi nimittäminen tai työnantajan vaihto) myös ulkoiset olosuhteet muuttuvat, ja siksi työntekijä usein ymmärtää ammatti-identiteettinsä muutostarpeen paremmin kuin sisäisessä siirtymisessä (Hill 1992, 3–6; Hall 2004, 160).

Roolin sisäinen siirtymä voi tapahtua vähitellen tietynä sopeutumisenä henkilön kokemuksista kumpuavana. Henkilö voi esimerkiksi muuttua vuosien kuluessa autoritaarisesta enemmän demokraattiseksi esimieheksi. Usein muutokset johtuvat kuitenkin työn sisällön muuttumisesta. Joskus muutokset voivat johtua myös henkilön työn ulkopuolisista rooleista. Esimerkiksi perheroolin muutokset voivat muuttaa työroolia siten, että työhön panostetaan vähemmän tai enemmän kuin ennen. Työntekijän rooliorientaation muutokset voivat johtua myös ihmisen elämäkaaresta (esim. keski-ikä kriisi) tai tietyistä uravaiheista kuten lähellä eläkeikää oltaessa (Louis 1980, 330–335; Hall 2004, 162). Viimeaikaisessa työurien pidentämiskeskustelussa Suomessa on keskitytty siihen, miten ikääntyvät työntekijät saadaan pysymään työelämässä mahdollisimman pitkään. Käytännössä tämä joskus tarkoittaa sitä, että työntekijän tulisi siirtyä työtehtäviin, joissa voi parhaalla tavalla hyödyntää osaamistaan ilman että työssä jaksaminen tulee ongelmaksi. Tämä voi kuitenkin asettaa haasteita ammatti-identiteetille, jos työntekijän työnkuva oleellisesti muuttuu (Paloniemi 2007, 58–61).

Työn siirtymävaiheet voivat olla luonteeltaan hyvin erilaisia. Osa on hyvin näkyviä muutoksia kuten työpaikka uudessa organisaatiossa. Aina henkilö itse tai muut ihmiset eivät edes tiedosta roolin sisäisiä siirtymiä. Siirtymisen helpous ja siirtymävaiheen pituus vaihtelevat: mitä vieraampi rooli on, sitä kauemmin siirtymä- ja sopeutumisvaihe kestävät. Siirtymävaiheessa tapahtuu samantapaista sosiaalistumista kuin uuden työntekijän tullessa organisaatioon (Louis 1980, 330–337). Työntekijän reagoitintapaan vaikuttavia seikkoja työn

siirtymävaiheessa kuvaa kuvio 6 (kuviota on jonkin verran yksinkertaistettu Meryl Louisin (1980) mallista).



Kuvio 6. Työn siirtymävaiheista selviäminen: ymmärtämisen prosessi (Louis 1980, 337)

Muutostilanteissa työntekijällä on tiettyjä odotuksia uudesta roolista. Osan muutoksista työntekijä voi tietää etukäteen, mutta osa ilmenee vasta työntekijän tehdessä työtä uudessa roolissa tai vanhassa roolissa uudella tavalla, ja muutokset tulevat hänelle yllätyksenä. Yllätykset voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Kokemukset uudessa roolissa lisäävät työntekijän ymmärrystä

tilanteesta. Hän oppii ymmärtämään, ennakoimaan ja tulkitsemaan erilaisia tapahtumia ja seurauksia uudessa tilanteessa, mikä auttaa häntä valitsemaan sopivampia reagoititapoja kuin muutostilanteen alussa. Ymmärtämisprosessiin vaikuttavat myös ihmisen persoona, aiemmat kokemukset, omat tarkoitukset ja tavoitteet. Myös muiden ihmisten tulkinnat tilanteesta vaikuttavat (Louis 1980, 330–337). Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin ammatti-identiteetin muuttumisprosessia.

Ammatti-identiteettiä muokattaessa rakennusaineina ovat siis niin mennyt kuin käsitys tulevasta. Ammatti-identiteettiä muokatessaan ihminen tavallaan rakentaa tarinaa itsestään työssä ja ammatissa (esim. Hänninen 2006, 199; Sirén 2009, 115). Suurissa muutostilanteissa tarina pitää miettiä uudelleen. Ammatti-identiteetin muokkaaminen on helpompaa, jos ihminen pystyy luomaan itselleen mahdollisimman ristiriidattoman tarinan. Ammatti-identiteettien muuttumiseen liittyy myös usein monia sosiaalisia ja taloudellisia näkökohtia. Nämä voivat esimerkiksi liittyä palkan tai muiden etuuksien määrään tai voivat vaikuttaa perhesuhteisiin ja ammatin nauttimaan arvostukseen yhteiskunnassa ja työyhteisössä. Ammatti-identiteetin muutokset voivat muuttaa myös työyhteisöjä esimerkiksi muuttamalla työntekijöiden välisiä suhteita. Muutokset voivat olla myönteisiä tai kielteisiä ja kielteisten seurausten kohdalla uudenlaisen ammatti-identiteetin omaksuminen on vaikeampaa.

Henkilöt voivat reagoida eri tavalla samanlaisessa muutostilanteessa, mikä johtuu ihmisten aiemmista kokemuksista ja omasta minäkäsityksestä. Usein ihmisen reagointi muutokseen riippuu paitsi objektiivisista muutoksen seurauksista myös siitä, miten muutos sopii hänen minäkäsityksensä ja siitä, uskooko tämä onnistuvansa muutoksessa (Eilam & Shamir 2005, 402). Päteväksi itsensä tunteva henkilö voi kokea tietyn tilanteen mahdollisuutena osoittaa omaa henkilökohtaista kyvykkyyttään ja omaksuu siksi uuden roolin helposti. Henkilö, jolla puolestaan on aiempia huonoja kokemuksia tai huono itsetunto, kokee samanlaisen muutoksen uhkaavana tilanteena ja voi käyttää erilaisia puolustautumisstrategioita selvittääkseen epämiellyttäväksi kokemastaan tilanteesta. Pahimmillaan hän voi eristäytyä muista ja uppoutua vain työtehtävän suorittamiseen. Tällöin hän voi jäädä vaille tärkeää palautetta muilta ihmisiltä tai olla saamatta sellaista tärkeää tietoa, mikä auttaisi sosiaalistumisessa uuteen rooliin (Jones 1983, 464–466). Käytännön tietotaito yleensä auttaa työntekijää arvioimaan muutostilanteissa omaa osaamistaan ja sen puutteita sekä auttaa erottamaan olennaisen epäolennaisesta. Kokeneilla työntekijöillä on myös kokemuksen tuomaa ymmärrystä työprosesseista ja asioiden välisistä yhteyksistä (Paloniemi 2007, 60; Collin 2007, 206).

Työn muuttuessa ei kuitenkaan vain yksilöiltä vaan myös työyhteisöltä vaaditaan identiteettityötä ja identiteettineuvotteluja, joiden avulla määritellään itseä ja työyhteisöä uudelleen (Eteläpelto 2007, 94). Identiteettityössä

henkilö pyrkii luomaan suhteellisen johdonmukaisen ja itselle ominaisen minäkäsityksen niin, että siinä on otettu huomioon hänelle tarjotut sosiaalisen identiteetin mallit ja monilukuiset ja monimuotoiset diskurssit, joissa tämä on osallisena. Vaikka kaikkien ihmisten voidaan sanoa tekevän identiteettityötä, ihmisissä on kuitenkin eroa siinä, miten aktiivisesti tai passiivisesti he sitä tekevät (Watson 2008, 129–130).

Ibarra (1999) on kehittänyt mielenkiintoisen näkemyksen väliaikaisesta minästä (provisional self), jossa ihminen on uuden ja vanhan identiteetin väli- maastossa. Hänen mukaansa ihminen yrittäessään sopeutua uuteen ammatilliseen rooliin kokeilee erilaisia minärakennelmia, jotka ovat mahdollisia mutta eivät vielä kehittyneitä ammatillisia identiteettejä. Näitä tilapäisiä ratkaisuja henkilö käyttää sovitellessaan nykyisiä kykyjään ja minäkäsitystään yhteen uudessa roolissa tarvittavien asenteiden ja käyttäytymisen kanssa. Ibarran ajatukset pohjautuvat jo aiemmin Markusin ja Nuriuksen (1986, 954–960) esittämään ”mahdolliseen minään” (possible self), joka on ihmisen ajatus siitä, millaiseksi hän voisi tulla, haluaisi tulla tai pelkää tulevansa. Mahdollinen minä on standardi, johon ihminen vertaa saamaansa ulkoista palautetta sekä omia tunnereaktioitaan (haluanko olla tällainen ihminen?). Edellisen pohjalta hän voi päättää, mitä tekee samalla tapaa, mitä käyttäytymisessään hylkää ja mitä mukauttaa. Usein välivaihe siirryttäessä roolista toiseen onkin henkilölle tärkeä kehitysvaihe (Ibarra 1999, 764–792; Gibson 2003). Kehittymisverkosto (katso yllä jakso 2.3.3) on myös hyvä paikka kokeilla eri minärakennelmia (Ibarra 1999, 764–792; Dobrow & Higgins 2005, 568–569). Edellisen kaltaiset ajatukset ammatti-identiteetin rakentumisesta ja muuttumisesta haastavat monet perinteiset näkemykset, joissa katsottiin ammatti-identiteetin syntyvän samalla kun tehdään työtä eli vähän kuin sivutuotteena. Nykyisten näkemysten mukaan ihmiset rakentavatkin ammatti-identiteettiään aktiivisesti.

Hill (1992, 3–6) tutki työntekijöiden siirtymistä johtajaksi ja siinä yhteydessä tapahtuvaa identiteetin muutosta. Hän seurasi tutkimuksessaan 19 johtajaa näiden ensimmäisen johtamisvuotensa aikana. Kaikki tutkittavat olivat myynti- tai markkinointipäälliköitä, jotka eivät ennen olleet johtajia vaan siirtyivät johtajiksi specialistitehtävistä. Hillin mukaan identiteetin muuttumisessa specialistista johtajaksi on kyse henkilön muuttumisesta tekijästä ja tietyn spesifin tehtävän hoitajasta generalistiksi ja henkilöksi, jonka täytyy hoitaa monia tehtäviä: rahoitus, tuotesuunnittelu, valmistus ja organisointi. Henkilön pitää johtajan tehtävässään samaistua liiketoimintaan. Specialistina ollessa korostuu suhteellisesti enemmän yksilön oma suoritus, kun taas johtajana identiteetti muuttuu yksittäisestä tekijästä verkoston rakentajaksi eli siihen miten asiat saa tehtyä muitten kautta. Siirtymisessä johtajaksi ei ole kyse vain uusien kompetenssien ja suhteitten luomisesta vaan ihmisen syvällisestä muuttumisesta. Henkilön pitää oppia ajattelemaan ja tuntemaan kuin johtaja. Myös ihmisen

arvot muuttuvat. Uuden johtajan pitää psykologisesti sopeutua uuteen tilanteeseen. Hill väittääkin, että identiteetin muutoksessa siirryttäessä johtajaksi on kyse siitä, että henkilö oppii, mitä tarkoittaa olla johtaja. Henkilö kehittää arviointikykyään ihmisten välisistä suhteista. Johtajan identiteettiin kuuluu myös itsetuntemuksen lisääminen ja keinojen kehittäminen stressistä ja tietyistä tunnetiloista selviämiseen. Hillin tutkimus kohdistui kaupallisen alan ihmisiin, jotka siirtyivät johtajiksi. Hankalampaa johtajan identiteetin luominen voikin olla muiden alojen vahvoissa profesioissa. Esimerkiksi Hothon (2008, 731–733) tutkimuksessa terveydenhuollon alalta ilmeni, miten johtajan identiteetin muodostaminen oli hankalaa terveydenhoidon ammattilaisille. He usein arvostivat lääketieteen asiantuntemusta, ihmisten palvelemista ja terveyden hoitamista enemmän kuin johtamista ja johtamistaitoja.

Johdannossa on jo viitattu Euroopassa läpivietyyn Kirpalin (2004, 199–219) vetämään FAME -tutkimusprojektiin, jonka tarkoituksena oli selvittää, miten ihmiset selviävät muutoksista työssä ja miten muutokset vaikuttavat heidän työidentiteettiinsä, asenteisiinsa ja urasuuntautumiseensa. Tutkimus kohdistui seitsemään Euroopan maahan, jotka edustivat eri kulttuurisia, sosioekonomisia ja poliittisia rakennelmia (Tsekki, Viro, Ranska, Saksa, Kreikka, Espanja ja Iso-Britannia). Suomi ei ollut mukana tutkimuksessa eikä vakuutusala, joten näiden osalta ei tutkimuksessa saatu tietoa. Projektissa haastateltiin yli 500 työntekijää ja yli 100 esimiestä ja henkilöstöosaston henkilöä metalliteollisuudesta, terveydenhoidosta, matkailualalta, puutavara- ja huonekaluteollisuudesta sekä telekommunikaatioalalta. Kirjallisuudessa (esim. Greenberg & Baron 2003, 601; Speculund 2006, 35) yleisesti esitetään, että ihmisten suhtautuminen muutoksiin voidaan esittää jatkumolla: hyväksyntä, välinpitämättömyys, passiivinen ja aktiivinen vastarinta. Määrällisesti yleisimmät reagoitavat ovat yleensä jatkumon keskivaiheilla. FAME-tutkimusprojektissa todettiin, että keskimäärin nykyiset työntekijät eivät selviä kovin hyvin työympäristön muutoksista ja että he vastustavat joustavuutta. He eivät ole myöskään valmiita horisontaaliseen tai vertikaaliseen liikkuvuuteen. FAME -tutkimuksen perusteella työntekijöillä on käytössään erilaisia sopeutumisen ja ammatti-identiteetin uudelleen määrittelyn strategioita, joita kuvailen seuraavaksi tarkemmin.

Ammatti-identiteetin muuttuvuuden jatkumon ääripäinä ovat klassinen ja joustava ammatti-identiteetti. Klassisen ammatti-identiteetin omaavat ihmiset samaistuvat voimakkaasti ammattiinsa, yritykseensä, yrityksen tuotteisiin tai päivittäisiin työtehtäviinsä. Heillä on usein ”perääntymisstrategia”, jolla he yrittävät pitää kiinni samaistumisen perinteisistä elementeistä. Valtaosa heistä vastustaa muutosta ja muutos onkin heille konfliktin aihe, koska heillä ei ole keinoja sopeutua uusiin vaatimuksiin. Syinä tähän voivat olla motivaation, kykyjen tai itseluottamuksen puute. Sopeutumisstrategiassa on pyrkimyksenä

saada säilytettyä nykyinen työtehtävä vähällä oppimisella tai ilman uuden oppimista. Klassisen ammatti-identiteetin omaavien ihmisten joukossa on myös niitä, jotka ovat jonkin verran avoimia muutokselle. Jotkut heistä kehittävät proaktiivisen tavan suhtautua muutokseen ja näkevät miellyttävänä seikkana oman ammattinsa tai työnantajansa muuttumisen. Näillä henkilöillä voidaan sanoa olevan klassinen edistyksellinen ammatti-identiteetti. He yhä samaistuvat ammattinsa klassisiin elementteihin, mutta ovat samaan aikaan valmiita tarttumaan muutosten tuomiin mahdollisuuksiin ja edistämään urakehitystään. Joustava ammatti-identiteetti on individualistinen eikä se perustu ammatilliseen tai organisatoriseen sitoutumiseen.

Joustavan ammatti-identiteetin omaaville työntekijöille on tyypillistä halu ja kyky aktiivisesti käyttää joustavuutta, liikkuvuutta ja oppimista välineinä saavuttaa omia tavoitteitaan ja päämääriään. Tarvittaessa he ovat halukkaita vaihtamaan niin organisaatiota kuin ammattia. Heidän ammatti-identiteettinsä on hyvin individualistinen, ja se perustuu henkilökohtaisiin taitoihin ja jatkuvaan oppimiseen. Heillä työasenne on melko projektiorientoitunut. Yksi alatyyppejä joustavassa ammatti-identiteetissä on ns. strateginen karriööri, jolle nykyinen työ on vain läpimenoaika ja yksi väliporras uralla (Kirpal 2004, 215–216; Brown 2004, 252–253).

Erilaisille sopeutumisen ja uudelleen määrittelyn strategioille on tyypillistä, että työntekijä saattaa pysyä nykyisessä työssään perhevelvoitteiden tai paikkakuntaan sidonnaisuuden takia, mutta hänelle uusi tilanne on kuitenkin kompromissi eikä ihannetilä. Hän saattaa pyrkiä täyttämään työnantajan, työtovereiden ja asiakkaiden häneen kohdistamat odotukset, mutta itse on kuitenkin varauksellinen työn tai työnantajan suhteen. Sopeutumisen ja uudelleen määrittelyn strategia saattaa olla työntekijälle lyhytaikainen tai pitkäaikainen, passiivinen tai aktiivinen. Pitkän aikavälin sopeutuva tyyppi edustaa passiivista asennetta, jossa työntekijä hyväksyy muuttuvan työtilanteensa kompromissina. Työn antama turva saa työntekijän pysymään työssään pitkäänkin, vaikka tämä ei ole tyytyväinen työhönsä. Työidentiteetin merkitys saattaa laskea ainakin joksikin aikaa, ja työn ulkopuoliset mielenkiinnon kohteet saattavat saada suuremman painon. Lyhyen aikavälin sopeutuva tyyppi aikoo olla kyseisen työnantajan palveluksessa tai tietyssä ammatissa vain vähän aikaa (Kirpal 2004, 216–217; Brown 2004, 252–253).

Collin (2009, 28–33) jaottelee tutkimuksessaan suomalaisten suunnitteluinsinöörien selviytymisstrategiat luovuttamistarinaksi, menestystarinaksi, selviytymistarinaksi ja uudelleen sopeutumistarinaksi. Samankaltaisuutta Kirpalin ja Brownin tutkimuksen kanssa on mm. siinä, että hänkin näkee, että identiteetin rakentamiseen ja muokkaamiseen vaikuttavat moninaiset tekijät kuten organisaatio ja työntekijän asema siinä, työntekijän omat tavoitteet ja aiemmat kokemukset. Myös esimerkiksi perhe-, harrastus- ja asuinpaikkakysymykset vai-

kuttavat henkilöiden käyttämiin selviytymisstrategioihin ja esimerkiksi valmiuteen vaihtaa työpaikkaa.

2.5 Yhteenveto

Nyt päättyvässä luvussa kaksi on tutustuttu identiteettiin, ammatti-identiteettiin ja sen rakentumiseen ja muuttumiseen aiemman kirjallisuuden ja tutkimuksen perusteella. Identiteetti on todettu varsin monimutkaiseksi ja monikerroksiseksi rakennelmaksi siitä, miten ihminen havaitsee ja kokee itsensä suhteessa toisiin. Ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttavat monet tekijät kuten persoona, kulttuuri, ammatinvalinta ja koulutus, roolit, roolimallit ja organisaatio. Ammatti-identiteetti muodostuu ihmisen mielessä ikään kuin tarinana elämän tapahtumista. Yleensä ihmisillä on pyrkimys konstruoida mahdollisimman ristiriidaton tarina (identiteetti). Suuremmissa muutostilanteissa, ovatpa nämä henkilökohtaiseen elämään tai vaikkapa työelämään liittyviä, ihminen joutuu kuitenkin määrittämään identiteettinsä uudelleen, ja usein hänen on myös tulkittava mennyttä uudelleen eli luotava uusi tarina. Ristiriidattoman identiteetin konstruointi suurissa muutoksissa ei ole kuitenkaan helppo tehtävä. Ammatti-identiteetti on nykyisessä länsimaisessa työelämässä yhä useammin muuttuva, suhteellinen ja uudistuva eikä koskaan valmis.

Jo kehittyneiden ammatti-identiteettien muuttumisesta ei ole kuitenkaan tarpeeksi tutkimustietoa, vaikka muutosvauhdin kasvaessa yhä useamman ihmisen työn sisältö muuttuu. Puutteena aiemmissa identiteettitutkimuksissa on se, että niissä on käsitelty hyvin vähän ammatti-identiteetin muuttumisprosesseja ja sitä, miten työntekijän on mahdollista luoda itselleen ristiriidaton tarina ammatti-identiteetin muutoksesta nykyisen työn sisällön muuttuessa. Käsillä oleva tutkimus jatkaa omalta osaltaan yllä käsiteltyjen Louisin (1980), Hillin (1992), Kirpalin (2004) ja Brownin (2004) tutkimusten viitoittamaa tutkimusorientaatiota eli ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimusta työn sisällön muuttuessa. Näitä näkökulmia ei tähän mennessä ole juurikaan käytetty suomalaisen työelämän tutkimuksessa.

Ammatillisen identiteetin muutokseen keskittymisen lisäksi tälle tutkimukselle on leimallista kiinnittyminen yksittäiseen toimialaan. Ammatti-identiteetit ovat vahvasti sidoksissa ammattialoihin ja ammatteihin, minkä vuoksi ammatti-identiteettejä on tarve tutkia toimialakohtaisesti. Ammatti-identiteetit määräytyvät varsin monimutkaisessa työn sosiokulttuurisessa ja praktisessa todellisuudessa. Eri toimialoilla erilaiset asiat nousevat keskeisiksi ammatti-identiteetin kannalta ja näkyvät esimerkiksi siinä, mitkä seikat alalla ovat tärkeitä ja mihin työntekijät samaistuvat. Sellaisten alojen ammatti-identiteettien tutkiminen, mikä antaa lisävalaistusta muidenkin alojen ammatti-

identiteetin ymmärtämiselle ja myös yleisemmälle ammatti-identiteetin ymmärrykselle, on tärkeää (Eteläpelto 2007, 90–137; Kirpal 2004b, 277).

Tämän tutkimuksen kohteeksi valittu vakuutusala soveltuu hyvin ammatti-identiteetin ja sen muuttumisen tutkimiseen vakuutusosalalla tapahtuneiden suurten muutosten vuoksi ja lisäksi siksi, että vakuutusalan ammatti-identiteetistä ei ole juurikaan tutkimusta. Kuten johdantoluvussa todettiin, moninaiset vakuutusalan työn muutokset ovat pakottaneet työntekijät muokkaamaan paljonkin ammatti-identiteettiään ja ihmiset joutuvatkin määrittämään todennäköisesti itsensä uudelleen työssään. Uudet tilanteet vaativat työntekijöiltä uusia asenteita, kompetensseja, toimintatapoja ja erilaista psykologista sopeutumista uuteen tilanteeseen. Mielenkiintoista on selvittää, miten vakuutusalan työntekijät tästä selviävät. Ihmisten välillä on varmaan myös eroja ristiriidattoman identiteetin rakentamisen onnistumisessa. Vakuutusalan työntekijöiden kokemista muutoksista osa on rinnasteisia monelle muullekin alalle, ja siten tutkimustulokset voivat tuoda yleisempään ammatti-identiteetin tutkimukseen arvokasta lisätietoa. Ennen paneutumista näihin muutoksiin vakuutusalan ammatti-identiteetille muodostetaan konteksti siten, että luvussa kolme perehdytään vakuutustyöhön ja sen erityispiirteisiin.

3 TYÖ VAKUUTUSALALLA SUOMESSA AMMATTI-IDENTITEETIN KEHYKSENÄ

Tutkimuskohteeksi valitsemani vakuutusala Suomessa erityispiirteinen voi paljastaa yleiselle ammatti-identiteettitutkimukselle tärkeitä näkökohtia. Tällaisiin kuuluu toimialaliukumien vaikutus ammatti-identiteetteihin, nyt kun pankki- ja vakuutusalan työt ovat lähentyneet toisiaan. Mielenkiintoista on lisäksi se, miten fuusiot ja erilaiset integraatiot vaikuttavat ehkä ammatti-identiteetteihin. Kasvaneet tehokkuusvaateet työntekijöille ja sitä kautta tulevat mahdolliset muutokset ammatti-identiteettiin tuovat muillakin aloilla yleiseen ilmiöön lisävalaistusta. Yllä mainitut ilmiöt ovat eri aloilla tyypillisiä ympäri maailmaa, joten tutkimuksen tulokset ovat myös kansainvälisesti kiinnostavia. Ammatti-identiteetin muutosprosessit ja työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat ovat oletettavasti osittain toimialariippumattomia, joten tämän tutkimuksen tulokset ovat analyyttisesti yleistettävissä (Yin 1989) yleensäkin ammatti-identiteetin tutkimukseen. Vakuutusta pidetään yhtenä abstrakteimmista palveluista (Järvinen 2003, 526) ja ammatti-identiteetti täytyy siis rakentaa tulkinnanvaraisemmille aineksille, minkä vuoksi vakuutusala on myös mielenkiintoinen kohde identiteettitutkimukselle.

Seuraavissa alaluvuissa käsitelen vakuutusala ja vakuutustyötä siitä näkökulmasta, millaiset ovat työnteon reunaehdot alalla ja miten ne ovat muuttuneet. Tarkoituksena on siis luoda viitekehys vakuutusalaalla työskentelyyn ja sen edellyttämälle ammatti-identiteetille. Aluksi luon katsauksen alan rakenteellisiin tekijöihin ja ihmisiin, jotka vakuutustyötä tekevät. Sitten kerron vakuutuspalvelujen monikanavamalleista ja niiden vaikutuksesta vakuutustyöhön ja lopuksi työtehtävien asettamista vaatimuksista henkilöstölle.

3.1 Työtä vakuutusalaalla määrittävät rakenteet Suomessa

Vakuutusala poikkeaa useista muista aloista esimerkiksi ansaintalogiikaltaan, johon kuuluu riskin kantamisen hinnan periminen asiakkaalta etukäteen ja mahdollisen korvauksen suorittaminen vain, jos korvaukseen oikeuttava vakuutustapahtuma sattuu. Toinen erityispiirre on se, että ala on moniin muihin aloihin verrattuna enemmän lailla säädelty. Yhteiskunta pyrkii valvonnalla ja säätellyllä varmistamaan etenkin vakuutusyhtiöiden vastuunkantokyvyn vahinkojen varalta ja suojaamaan asiakkaita (Ilvessalo & Voutilainen 2009, 9; Ran-

tala & Pentikäinen, 2003, 105, 141). Globaalit finanssimarkkinoita koskevat muutokset vaikuttavat myös Suomen vakuutusmarkkinoille. Suomessa erilaiset yhtiöjärjestelyt, toimialaliukumat, edunvalvontojen yhdistäminen, teknologian kehittyminen sekä viranomaisvalvonnan muutokset pakottavat vakuutusyhtiötä hakemaan uusia toimintatapoja ja malleja (Järvinen 2004; Ikonen 2006, 3). Nämä rakenteelliset muutokset pakottavat myös ammatti-identiteettejä muokkautumaan.

Vakuutusalan ammatti-identiteetillä on pitkät perinteet, koska jo 1800-luvulta lähtien Suomessa on ollut vakuutusyhtiöitä ja vakuutustyöntekijöitä (Rantala & Pentikäinen 2003, 29). Niinpä vakuutusalan ammatit ovat vanhoja verrattuna moneen nykyammattiin. Vakuutusyhtiöistä puhuttiin aiempina vuosikymmeninä vakuutusinstituutioina. Terminologia viittasi paitsi asiakkaan heikkoon asemaan myös toiminnan byrokraattisuuteen. Vakuutusinstituutioon sopi myös se, että työntekijöitä kutsuttiin vakuutusvirkailijoiksi. Verrattaessa vakuutusyhtiöitten toimintaa nykyisin ja vaikka 1960-luvulla toiminta on hyvin erilaista, mistä on hyvänä esimerkkinä vakuutusyhtiöitten toimintaa kritisoiva kohudokumentti vuodelta 1966. Toimittaja Reino Paasilinnan dokumentti ”*Vakuutus on sydämen asia*” esitettiin televisiossa uusintana vuonna 2006. Siinä ruodittiin ankarasti vakuutusyhtiöitten korvausperiaatteita ja suurta vaikutusvaltaa yhteiskunnassa. Ohjelmassa paljastettiin vakuutusyhtiöitten taloudellisia kytköksiä ja valtaa eri yrityksissä sekä tuotiin esille vakuutusyhtiöitten heikkoa valvontaa. 1960-luvulla ohjelma herätti suurta kohua ja toi negatiivista julkisuutta vakuutusyhtiöille, mikä sai vakuutusyhtiöt uudistamaan toimintatapojaan. Onkin ymmärrettävää, että myös työntekijöiden ammatti-identiteetit ovat hyvin erilaisia 2010-luvulla kuin vaikkapa tuolloin 1960-luvulla.

Media on siis osaltaan ollut vaikuttamassa vakuutusalan syntyviin käsitteisiin, mutta media voi vaikuttaa myös ammatti-identiteetteihin luomalla ammateista mielikuvia. Vakuutusalan työskenneleviä ihmisiä joskus kuvataan mediassa stereotyyppisesti. Vakuutustyöntekijä voidaan esittää henkilöksi, joka tyrkyttää väkisin vakuutuksia tai joka kynsin ja hampain pitää kiinni vakuutusyhtiön rahoista koettaen löytää jonkin porsaanreiän vakuutussopimuksesta tai vakuutusehdoista. Stereotyyppiseen ajatteluun kuuluu myös ehkä ennemminkin vakuutusvirkailijan näkeminen hieman harmaana henkilönä kuin värikkäänä persoonana. Elokuvasa *About Schmidt* Jack Nicholson esittää tällaista harmaata vakuutusvirkailijaa, joka joutuessaan eläkkeelle huomaa elämänsä olevan tyhjää ja kokee identiteettikriisin. Tosin harmaan ulkokuoren alta voi löytyä yllätyksiä, kuten esim. Ingrid Nollin (1997) mustan huumorin värittämässä dekkarissa *Kukko on kuollut*: ”Vakuutustarkastaja, neiti Rosemarie Hirte näyttää harmaassa tweedhameessaan, beigessä silkkipuserossaan ja villatakkissaan hyveellisyyden perikuvalta. Ei arvaisi, että hänen rinnassaan takoo ra-

kastuneen nymfin villi sydän”. Vakuutusmyyjä voi myös törmätä suuriin kiusauksiin, kuten tunnetussa Billy Wilderin ohjaamassa klassikkoelokuvassa vuodelta 1944 *Nainen ilman omaatuntoa*, jossa vakuutusmyyjä Neff joutuu vaalean vampin pauloihin ja sekaantuu rikokseen. Leena Krohnin novelli *Kalliolle rakennettu* kertoo vakuutustarkastaja herra Endistä, jonka luonteeseen ammatti vaikuttaa ja joka on ”kylmäverinen ammattimies: katastrofien tuttu, järkevä, maltillinen ja vakaa, oudossakin tilanteessa hän tekee rauhallisesti havaintoja ja niistä päätelmiä.” Ammattilaulujakin löytyy Suomesta ainakin kolme: Juha Vainion sanoittamat, säveltämät ja esittämät *Missä vahinko sattuu* ja *Vakuutusasiamiestä unohtaa ei saisi milloinkaan* ja Heikki Salon sanoittama uudempi *Vakuutusvirkailijan rukous* (säv. Iiro Rantala, es. SaloRantala Soi). Fiktiiviset sairaala-, lakifirma- ja poliisisarjat ovat suosittuja televisiossa ja kuvaavat niihin liittyviä ammatteja, eivät tosin kovin realistisesti. Suomen televisiossa on seurattu aktiivisesti myös todellista työtä; ainakin kättilöjen, palomiesten, poliisien ja matkaoppaiden työstä on omat sarjansa. Vakuutusyhtiöön sijoittuva sarja vielä odottaa itseään. Mikä merkitys sitten on erilaisilla tv-sarjoilla ja stereotyyppisillä ammattikäsitteillä ammatti-identiteettiin? Voidaan ainakin olettaa, että alalle ja alan koulutukseen hakeutumisella niillä on tiettyä merkitystä sekä siihen, millaisia ennako-odotuksia asiakkailta saattaa olla vakuutusalan työntekijöistä.

Suomessa vakuutuslalla on viime vuosikymmeninä nähty monenlaista yhdentymistä, mikä on osaltaan vaikuttanut työnkuviin ja sitä kautta mahdollisesti myös ammatti-identiteetteihin. Ensinnäkin vakuutuslajikohtaiset erikoisyhtiöt ovat lähes hävinneet, ja tilalle ovat tulleet yleisyhtiöt tai yhtiöryhmittymät, jotka palvelevat vakuutusasiakkaita tarjoamalla laaja-alaista vakuutusturvaa. Yhdentymisen on toteutettu fuusioiden ja muiden yritysjärjestelyjen kautta. Toiseksi yhtiöiden sisällä organisaatioissa ei ole enää eriytetty toimintoja vakuutuslajeittain vaan esim. asiakasryhmien mukaan. Kolmas yhdentymistyyppi on ollut vahinkovakuutuksissa yhdistelmävakuutukset, joissa on pyrkiä myksenä tietyn vakuutuskohteen mahdollisimman monen riskin vakuuttaminen (Rantala & Pentikäinen, 2003, 49–51; Ilvessalo & Voutilainen 2009, 126–127). Eräänlaista yhdentymistä ovat myös viime vuosina yleistyneet toimialaliikumukset. Toimialaliikumalla tarkoitetaan sitä, että pankit tulevat vakuuttamiseen mukaan ja vakuutusyhtiöt taas pankkitoimintaan. Liiketoimintamalli, jossa vakuutus- ja pankkitootteet myydään yhdessä, on saanut merkittävän aseman. Lähes kaikilla suurista suomalaisista vakuutusyhtiöryhmistä on kiinteä pankkiyhteistyö. Syksyllä 2006 tapahtui yksi suurimmista vakuutusalan järjestelyistä, jossa OKO Osuuspankkien Keskuspankki Oyj osti vakuutusyhtiö Pohjola-yhtymä Oyj:n osake-enemmistön. Pohjola-yhtymän omistamat vakuutusyhtiöt tulivat siis osaksi OP-ryhmää (Vakuutustaloudellinen katsaus 2005,

5; Ilvessalo & Voutilainen 2009, 13; Alhonsuo, Nisèn & Pellikka 2009, 95–96).

Vakuutusyhtiön ja pankin väliselle liittoutumiselle eli allianssille on useita muotoja. Allianssit voidaan sijoittaa jatkumolle sen mukaan, miten paljon kyseisessä järjestelyssä toteutuvat finanssitavaratalon piirteet. Jatkumon kehityneimmässä päässä ovat finanssitavaratalot, joiden konttoriverkostossa maksupalvelujen ja luotonannon lisäksi myydään omia vakuutus- ja sijoitustuotteita, ja jatkumon vastakkaisessa päässä ristiinmyyntisopimukset. Näiden välille jatkumoon sijoittuvat itsenäisten kumppanien erilaiset liitot sekä omistukseen perustuvat järjestelyt, joissa pankki omistaa vakuutusyhtiön tai päinvastoin (Morgan 1994, 153–154; Voutilainen 2006). Kansainvälisestäikin nähtävään pankkien ja vakuutusyhtiöiden lähentymiseen ovat syinä kilpailulliset ja säätelyyn liittyvät seikat. Kustannussäästöjä yritykselle syntyy siitä, kun samalla konttoriverkostolla pystytään myymään sekä vakuutuksia, sijoituksia että pankkipalveluita. Perusinfrastruktuurikustannusten pysyessä suunnilleen samana suurempien tuotemäärien myynti lisää yleistä tuottavuutta ja kannattavuutta. Olettamuksena yleensä on myös se, ettei lisämyyntiä varten tarvitse samassa suhteessa lisätä henkilöstöä, että vakuutustuotteiden myynti ei syö pankkituotteiden myyntiä ja ettei erilaisten tuotteiden tai kulttuurien yhteensovittamisesta synny liikaa konflikteja. Joskus toimialaliukumia on väitetty tehtävän vain muotisyistäkin ilman erityisiä strategisia perusteluja. Liittoutumisia osittain hankaloittaa monissa maissa se, että pankeilla ja vakuutusyhtiöillä on eri valvojatahot (Morgan 1994, 154–157). Suomessa valvojatahot onkin jo yhdistetty. Toimialaliukumat ovat suuri haaste myös perinteiselle vakuutusalan ammatti-identiteetille. Toimiminen laajemmassa finanssikonseptissa voi muuttaa yksittäisen työntekijän työnkuvaa mm. siten, että siihen tulee mukaan myös pankkipalveluita ja uusia sijoitustuotteita. Ammatti-identiteetille tulee usein muospaineita myös yrityskulttuurin muuttumisen myötä.

Toimialaliukumien vaikutus Suomessa näkyy myös järjestökentässä. Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, Suomen Pankkiyhdistys, Rahoitusyhtiöiden Yhdistys ja Finanssityönantajat yhdistyivät tammikuussa 2007. Uusi järjestö on nimeltään Finanssialan Keskusliitto (FK). Se on Suomessa toimivien pankki- vakuutus- ja rahoitusalan yritysten etujärjestö (Ikonen 2007, 3). Myös Vakuutustiedon kehittämissätiön omistama Vakuutusalan koulutuskeskus muutti nimensä nykyistä ja tulevaa toimintaansa paremmin kuvaavaksi Finanssi- ja vakuutuskoulutus FINVA:ksi ja samasta syystä Vakuutusalan kustannuksen nimi muuttui Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA:ksi (Mustamäki 2006, 11). Työntekijäpuolen järjestökentässä yhdentymistä ei ole tapahtunut, vaan Vakuutusväen Liitto jatkaa toimintaansa edelleen. Järjestökentässä tapahtuneet muutokset ovat viitteinä siitä, että vakuutus- ja pankkiala ovat lähentyneissä toisiaan ja samalla kenties myös työntekijöiden ammatti-identiteetit.

Vakuutusallalla läntisissä maissa kilpailu on lisääntynyt lainsäädännön muutosten ja säätelyn vähenemisen takia. Vakuutusyhtiöt ovat saaneet kilpailijoita paitsi ulkomailta myös esimerkiksi pankeista, ja teknologian kehittymisen myötä markkinoille on tullut myös ei-perinteisiä kilpailijoita kuten suorapankkeja ja -vakuutusyhtiöitä (Meyer, Chase, Roth & Voss 1999, 373). Kilpailulle oman lisänsä tuo se, että kilpailijoiden on helppo matkia vakuutuspalveluita kuten muitakin finanssipalveluja. Sillä, kuka ehtii ensin markkinoille, ei ole niin suurta merkitystä kuin monella muulla alalla (Storey 1996, 34). Kilpailutilanteeseen vaikuttaa myös se, että vakuutusyhtiön asiakkaat osaavat aiempaa enemmän kilpailuttaa eri yhtiöitä. Positiivista alan kannalta on kuitenkin se, että finanssipalvelujen kysynnän katsotaan yleisesti kasvavan. Vakuutussektorin kilpailukykyä ylläpidetään johtamalla esimerkiksi sen kustannusrakenteita sekä hallitsemalla riskejä tuotevalikoimissa (Santomero 1997, 727–731). Yllä mainitut kilpailutekijöihin liittyvät seikat pätevät myös tämän tutkimuksen kohteena oleviin suomalaisiin vakuutusyhtiöihin erittäin hyvin. Työntekijöihin kilpailun kovenemisella on omat vaikutuksensa, joista myynnin tehostaminen, työn tehokkuuden ja tuloksellisuuden seuranta ovat esimerkkejä. Nämä seikat voivat asettaa paineita myös jo kehittyneen ammatti-identiteetin muovautumiselle.

Vakuutusallalle erityinen piirre on teknologian tärkeys. Jo 1920-luvulla suomalaisissa vakuutusyhtiöissä hyödynnettiin reikäkorttikoneita, vaikka varsinainen tietokoneaika niissä alkoi vasta 1960-luvun alussa. 1990-luvulla alettiin rakentaa yhteisiä linjayhteyksiä ja tiedonsiirtomahdollisuuksia yhteistyökumppanien ja asiakkaiden välille. Ensimmäiset suomalaisten vakuutusyhtiöiden kotisivut tulivat internetiin vuonna 1996. Informaatioteknologian hyödyntämisessä suomalaiset finanssiyritykset ovat olleet yleensä kärkijoukkoa (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 120–121). Vakuutusrekisterit ovat tietokonepohjaisia ja tietotekniikka monin tavoin vähentää paperien käsittelyä, tehostaa toimistotyötä ja vähentää virheitä siirrettäessä tietoa. Erilaisiin tietoturvasuoihin sekä järjestelmien jatkuvaan toimivuuteen joudutaan kiinnittämään vakuutusyhtiöissä suurta huomiota. Vakuutusyhtiöiden työntekijät käyttävätkin tietokonetta jatkuvasti työssään, ja onpa tietotekniikka tuonut vakuutusyhtiöihin myös uusia työtehtäviä (Vuorinen, Järvinen & Lehtinen 1998, 383–384). Uusi tietotekniikka mahdollistaa myös yhteydenpidon vakuutusyhtiön tietojärjestelmiin vakuutusyhtiön ulkopuolelta. Asiamiehet voivat päästä käsiksi vakuutusyhtiön tietojärjestelmiin autosta, asiakkaan luota tai vaikka vahinkopaikalta. Voidaan puhua jopa mobiilista toimistosta. Myös monenlainen etättyö on mahdollista (Young 1995, 92–93). Teknologinen kehitys on muuttanut paitsi palvelujen tuotantoa myös jakelua. Uudet kanavat vaativat asiakaskäyttäytymisen muuttumista ja muuttavat henkilökunnan kommunikointitapoja asiakkaiden kanssa (Hughes 2006, 113–114; Aitchison 2002, 76). Uusi tapa asioida asiak-

kaiden kanssa vaatii henkilökunnalta uuden oppimista ja vanhasta työtavasta luopumista, mikä asettaa myös ammatti-identiteetille joustamisvaatimuksia.

Suomalaisen vakuutuskentän toimijoita

Suomalaisella vakuutuskentällä on paljon eri toimijoita. Näitä ovat aiemmin mainittujen vakuutusyhtiöitten ja -järjestöjen lisäksi esimerkiksi Kela, Valtiokonttori, erilaiset eläkekassat ja vakuutuksenvälittäjät eli meklarit. Tietenkin myös vakuutuksenottajat eli asiakkaat toimivat vakuutusmarkkinoilla. Asiakskuntaan voi kuulua yksityishenkilöitä, yrityksiä, yhdistyksiä tai julkisen hallinnon edustajia. Tärkeä rooli vakuutusosalalla on erityisillä valvojilla, koska vakuutusala on moneen muuhun alaan verrattuna valvotumpaa ja sillä on runsaasti omaa lainsäädäntöä. Valvojatahoja ovat Sosiaali- ja terveysministeriön vakuutusosasto, Finanssivalvonta, Kuluttajavirasto ja Kilpailuvirasto. Myös erilaiset muutoksenhakuelimet ovat tyypillisiä vakuutusosalalla kuten Kuluttajavalituslautakunta, Liikennevahinkolautakunta, Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunta, Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta, Vakuutuslautakunta ja Vakuutusosoikeus. Vakuutusyhtiöt ovat myös tehneet myyntisopimuksia pankkien lisäksi esimerkiksi autoliikkeiden, rahoitusyhtiöiden, matkatoimistojen, teleoperaattorien, urheiluliittojen, tavaratalojen ja silmälasiliikkeiden kanssa (Ilvessalo & Voutilainen 2009, 139). Eri toimijoilla on omia odotuksia vakuutusalan työntekijöiden toiminnasta ja siten myös heiltä odotetusta ammatti-identiteetistä.

Vakuutuskentän toimijoita ovat myös muutamat vakuutuskoulutuksen järjestäjät. Varsinaista vakuutustiedettä voi Suomessa opiskella pääaineena vain Tampereen yliopistossa. Finanssi- ja vakuutuskoulutus FINVA on opetushallituksen valvoma ammatillinen erikoisoppilaitos, joka järjestää vakuutusalan tutkintoja, lyhytkestoista täydennyskoulutusta ja pitkäkestoisia koulutusohjelmia vakuutus- ja rahoitusosalalle. Muutamassa ammattikorkeakoulussa Suomessa voi niin ikään myös opiskella vakuutus- ja finanssialaa. Ammatillinen koulutus sosiaalista opiskelijoita alaan ja ammattiin, joten sillä on oma asemansa ammatti-identiteetin rakentumisessa. Usein vakuutusalan koulutus synnyttää pohjaa myös tutkimukselle, vaikka toki muissakin tiede- ja ammattikorkeakouluissa tehdään vakuutustoimintaan liittyvää tutkimustyötä etenkin graduina ja opinnäytteinä (Lamminen 2001, 20; Jabe 2004, 4–5; Järvinen 2004). Vakuutusala, Helsingin kauppakorkeakoulu ja Tampereen yliopisto ovat perustaneet vuonna 1997 Vakuutustiedon kehittämissäätiön, jonka tarkoituksena on tukea ja kehittää vakuutusalan ammatillista koulutusta sekä alaa koskevaa tutkimusta. Säätiö jakaa apurahoja alan tutkimus- ja koulutustoimintaan (Okko-Matikainen 2003, 6–7). Vakuutustiedon kehittämissäätiö jakoi apurahoja väi-

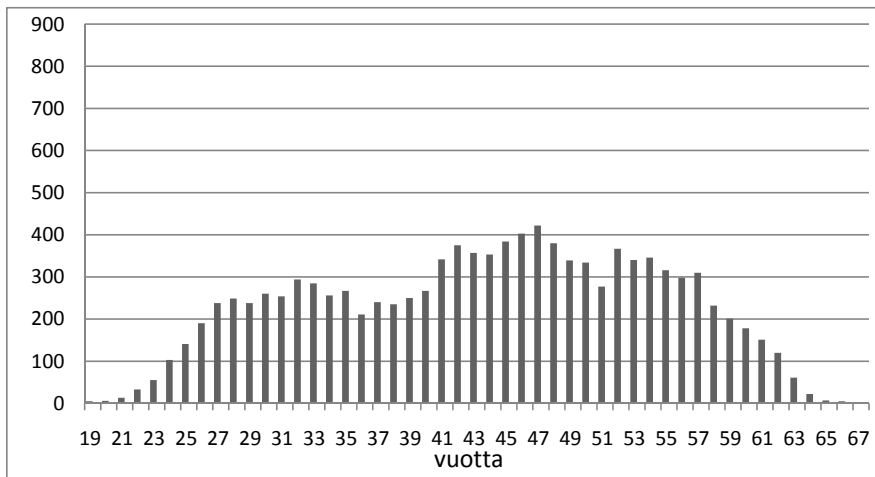
töskirjatöihin vuonna 2008 yhteensä 8 000 euroa kolmelle väitöskirjatutkimukselle, joista yksi on tämä oma tutkimukseni (Vakuutustiedon kehittämissäätiön apurahat 2008, 27).

Kaikki edellä mainitut toimijat osaltaan vaikuttavat enemmän tai vähemmän työhön vakuutusosalalla ja sitä kautta myös työntekijöiden ammatti-identiteettiin. Ammatti-identiteetin kannalta ratkaiseva merkitys on kuitenkin vakuutusalan työntekijöillä ja heidän työtehtävillään. Millainen työntekijäkunta suomalaisissa vakuutusyhtiöissä työskentelee ja mitä työtehtäviä heillä on? Seuraavaksi kuvaankin näitä seikkoja.

Vakuutusalan työntekijät

Vakuutusosalalla Suomessa työskentelee noin 11 000 henkilöä, joista Vakuutusväen Liittoon kuuluu runsas 10 000 jäsentä. Alalla on yleissitova työehtosopimus. Henkilöstötilastoissa konttoreissa vakuutusyhtiöissä suorittavan tason työtehtäviä on 75 %, esimiestason tehtäviä 19 % ja johtotason tehtäviä 5 %. Suorittavan tason työtehtävissä olevista 83 % on naisia ja 17 % miehiä, eli vakuutusala on hyvin naisvaltainen (Finanssityönantajat 2003). Finanssialan henkilöiden koulutustasoa (2009) tarkasteltaessa ylivoimaisesti suurimman ryhmän muodostavat merkonomit ja merkantit. Vuoden 2009 tilastoihin on ennättänyt jo melko paljon tradenomeja, joita jatkossa tulee olemaan vakuutusosalalla runsaasti. Sen sijaan tulevaisuudessa opistotasoisten tutkintojen osuus työntekijöiden koulutustasona tulee vähenemään voimakkaasti, koska uusia opistotutkintoja ei ole enää syntynyt useaan vuoteen Suomessa tehtyjen tutkintojärjestelmän uudistusten vuoksi. Vakuutusalan työntekijöiden ikäjakauma on esitetty kuviossa 7. Suomen 1990-luvun alun laman jäljiltä alalle jäi lähes kymmenvuotinen rekrytointikielto, mikä näkyy osittain ikäjakautumassa. Vakuutusosalalla eläkkeelle jäämisiä tulee siis tulevana vuosina olemaan runsaasti ja vaarana onkin niin kutsutun hiljaisen tiedon katoaminen (Finanssialan Keskusliitto 2009).

Vakuutusosalalle on ollut tyypillistä pitkät työsuhteet, mikä on tuonut oman haasteensa jo hyvinkin vakiintuneiden ammatti-identiteettien muovautumiselle. Moni työntekijä on aloittanut vakuutusuransa 1960-luvulla esimerkiksi Työntekijäin eläkelain tullessa voimaan vuonna 1962, jolloin syntyi paljon työpaikkoja ja uusia vakuutusorganisaatioita. Vahinko- ja henkivakuutusyhtiöissä on samanlainen tilanne, sillä nykyisen kaltaiset vakuutustarpeet kasvoivat merkittävästi sotien jälkeen Suomen vaurastuessa (Järvinen 2002, 7–8).



Kuvio 7. Työntekijöiden ikäjakauma (Finanssialan Keskusliitto 2009)

Edellä mainitut vakuutustyöntekijöiden demografiset tekijät ovat tietynlaisena reunaehtona ammatti-identiteetille. Koska työn muutostilanteissa työnantajan tulee Suomessa yleensä selvittää valtaosaltaan olemassa olevalla henkilökunnalla, työntekijöiden oppimis- ja joustavuuskyky on tärkeää.

Vakuutusalan työtehtävät määräytyvät vakuutusyhtiön toimintojen mukaan. Yleisesti vakuutusyhtiön tärkeimmät toiminnot ovat vakuutusten hinnoittelu, vakuutusten myynti ja markkinointi, riskin valinta, korvaustoiminta, jälleenvakuuttaminen ja sijoitustoiminta. Vakuutusten hinnoittelussa tärkeä merkitys on erityisellä vakuutusmatemaatikkojen ammattikunnalla, aktuaareilla. Riskin valinta viittaa prosessiin, jossa valitaan ja luokitellaan vakuutuksen hakijoita. Tarkoituksena on vakuutusyhtiön vakuuttamispolitiikan mukaisen vakuutettavien valitseminen, tasapaino eri kategorioissa ja oikeudenmukaisuus eri vakuutuksenottajien kesken. Jälleenvakuuttaminen tarkoittaa sitä, että vakuutuksenantaja eli ensivakuuttaja vakuuttaa osan vakuutusliikkeestään yhdessä tai useammassa muussa vakuutusyhtiössä. Muita työtehtäviä on esim. taloushallinnon, lakiasioiden, vahingontorjuntatyön ja tietojärjestelmien parissa (Rejda 2002, 527–535; Järvinen & Koskinen 2004, 37). Määrällisesti yleisimmät työtehtävät liittyvät vakuutusyhtiössä uusien vakuutusten myyntiin, vakuutusten hoitoon ja korvauskäsittelyyn. Tällöin puhutaan yleensä sellaisista ammatinimikkeistä kuten esimerkiksi vakuutuskäsittelijä, vakuutusneuvoja ja korvauskäsittelijä.

Vaikka vakuutusalan työtä Suomessa on tehty pitkään, ei ole kuitenkaan juurikaan olemassa tietoa siitä, millainen ammatti-identiteetti alalla vallitsee

tai miten altis nykyisten vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetti on muuttumaan. Vakuutusalan töiden sisältöihin ja siten mahdollisesti myös ammatti-identiteetteihin ovat vaikuttaneet esimerkiksi palvelukanavien lisääntyminen ja kasvaneet osaamistarpeet, joita seuraavaksi käsitellään. Tällaiset muutokset ovat yleisiä monella alalla, joten vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin muovautumisesta saatava tieto toisi näiltäkin osin yleisempäänkin käyttöön uutta tietoa.

3.2 Vakuutuspalvelujen monikanavamallit ja niiden vaikutus työhön

Vakuutusalan ammatti-identiteetille mielenkiintoisen lisänäkökulman antaa se, että asiakkaiden palveleminen on paljon siirtynyt konttoreista uusiin palvelukanaviin. Monikanavamalli käsitteenä kattaa ne kanavavaihtoehdot, jotka yksittäinen palvelun tuottaja on palvelujensa tarjontaan valinnut. Monikanavaisuus tuo uusia mahdollisuuksia asiakkaalle, mutta se tuo myös haasteita vakuutusyhtiölle ja sen työntekijöille. Hyvinä puolina ovat, että saadaan lisättyä tuotteitten ja palvelujen saatavuutta markkinoilla, voidaan ottaa huomioon eri asiakasryhmien tarpeet ja pystytään käyttämään kustannustehokkaita kanavia. Huonona puolena on se, että mitä useampia kanavia on käytössä, sitä mutkikkaampaa niiden hallinta vakuutusyhtiölle on. Usein kanavat eivät olekaan tarpeeksi hyvin integroituja, ja vakuutusyhtiöt menettävät synergiaetuja. Pahimmassa tapauksessa voidaan vahingoittaa yrityksen mainetta ja hämmentää asiakkaita (Coelho & Easingwood 2003, 23–29). Palvelujen hinnoittelun avulla asiakkaita pyritään ohjaamaan tiettyjen kanavien käyttöön (Järvinen 2003, 522–531; Vuorinen & Järvinen 2002, 69).

Seuraavaksi käydään läpi tärkeimpiä vakuutusalan palvelukanavia ja niiden vaikutusta vakuutustyöhön. Osassa palvelukanavia on kyseessä uusi tapa tehdä vakuutustyötä, mikä saattaa muuttaa myös työntekijän ammatti-identiteettiä. Henkilön tehdessä pysyvästi työtä vain yhden vakuutuspalvelukanavan parissa hänen ammatti-identiteettinsä saattaa myös muovautua erilaiseksi, voidaan jopa ajatella että palvelukanavittain voi olla eri alaidentiteettityyppejä. Seuraavassa monikanavamallien esittelyssä ei käsitellä vakuutuksia välittäviä tahoja, koska niiden työntekijät eivät ole vakuutusyhtiöiden työntekijöitä eivätkä siksi kuulu tämän tutkimuksen piiriin. Näitä välittäjätahoja ovat mm. pankit, autoliikkeet, matkatoimistot, tilitoimistot, postit, katsastusasemat ja matkapuhelinliikkeet. Mainitut ns. erikoistuneet kanavat ovat melko marginaalisia kanavia, joissa tarjotaan vain tarkoin rajattuja vakuutuspalveluja. Vain uusien vakuutusten hankinnassa autoliikkeiden välittämällä vakuutuksilla on melko suuri merkitys (Järvinen 2003, 527, 531).

Puhelinpalvelukeskukset

Yksi vakuutusalan ammatti-identiteetin mahdolliseen muovautumistarpeeseen vaikuttava tekijä voi olla lisääntynyt puhelinpalvelutyö. Jotta puhelinpalvelu luokitellaan varsinaiseksi puhelinpalvelukeskukseksi eli call centeriksi, sen pitää täyttää tietyt tunnuspiirteet. Ensiksi työntekijät tekevät vain asiakaspalvelutyötä, ja toiseksi he käyttävät työssään samanaikaisesti sekä puhelinta että tietokonetta. Kolmanneksi puheluita prosessoi ja kontrolloi automaattinen puhelijärjestelmä (Dean 2004, 61). Monella palvelualalla call center tai contact center, joksi sitä myös kutsutaan, on merkittävä palvelukanava asiakkaan ja yrityksen välillä. Puhelinpalvelukeskusten lisääntyminen johtuu palvelun helppoudesta asiakkaille ja kustannustehokkuudesta yrityksille. Työnteon keskittäminen tai siirtäminen halvempiin tiloihin tai jopa halvan työvoiman maihin tuo kustannussäästöjä yritykselle (Vuorinen ym. 1998, 386; Hughes 2006, 122).

Puhelinpalvelukeskuksessa työtehtävät ja työntekijät voivat olla hyvin erityyppisiä erilaisissa yrityksissä. Joillakin aloilla työntekijöillä on alhainen koulutustaso, työtehtävät eivät vaadi suurta osaamista ja palkkataso on alhainen. Tällöin on väitetty kyseessä olevan taylorismi ja palvelualan liukuhihnatyö. On kuitenkin muistettava, että osassa puhelinpalvelukeskuksia työtehtävät vaativat suurta ammatillista osaamista ja palkka voi olla korkea (Dean 2004, 61). Vakuutusalalla puhelinpalvelutyö vaatii korkeaa ammatillista osaamista. Perinteinen vakuutusyhtiö ei ole ollut puhelinpalvelutyötä, joten puhelinpalvelutyöhön siirtyminen voi olla ammatti-identiteetille haastavaa. Puhelinpalvelun merkitys vakuutusyhtiöissä on kasvanut voimakkaasti viimeisen kymmenen vuoden aikana (Malhotra & Mukherjee 2004, 162–163; Järvinen 2003, 531), joten siksi sitä käsitellään seuraavassa melko laajastikin.

Järvisen (2003, 528) Suomessa tekemän tutkimuksen mukaan vakuutusasiakkaat pitivät puhelinpalvelua konttorissa asioinnin jälkeen toiseksi mieluisimpana asiointitapana. Samansuuntaista tietoa on saatu Suomessa myös eInsurance-tutkimushankkeessa, jonka tulosten mukaan vahinkoilmoituksen teossa puhelinpalvelu oli toiseksi suosituin kanava konttorin jälkeen. Niin ikään vakuutusten muuttamisessa ja vakuutuksen ostamisessa puhelinpalvelu sijoitui toiselle sijalle konttorin jälkeen (Ahonen & Salonen 2005, 12–14). Jotta puhelinpalvelukeskustoiminta kasvaisi edelleen, se vaatii lisää vakuutustuotteiden standardoimista ja yksinkertaistamista (Järvinen, Lehtinen & Vuorinen 2003, 790; Aitchison 2002, 72). Vakuutusalan työntekijöiden osalta eniten puhelinpalvelun lisääntyminen näkyy korvauspalvelussa, koska yhä useammassa vakuutusyhtiöissä korvauksen hakeminen onnistuu vain puhelimitse tai internetissä (Puustinen ym. 2007, 105). Vuonna 2009 jo 27 % korvauksenhakijoista käytti puhelinta korvauksenhakukanavana (Finanssialan Keskusliitto 2010).

Vakuutusosalalla monet työntekijät ovat siirtyneet työskentelemään konttorista puhelinpalveluun, missä oma työnkuva on hyvin erilainen. Työtä tehdään usein konttoriajan ulkopuolella esim. kello 21:een asti, onpa ulkomailla keitelty jopa 24 tunnin palvelua. Puhelut ohjautuvat yleensä siten, että asiakas ei voi valita henkilöä, kenen kanssa asioi. Työntekijälle ei siis muodostu omaa asiakaskuntaa, kuten konttoreissa voi tapahtua. Puhelinpalvelussa suullisen viestinnän merkitys korostuu, koska vuorovaikutus ei tapahdu kasvokkain. Työntekijät joskus kaipaavatkin asiakkaitten näkemistä ja niinpä tämän vuoksi saatetaan harrastaa työnkiertoa ja mennä välillä työskentelemään konttoriin (Kalliomäki 2000, 12–14).

Tehokkuusvaatimukset ja työn seuranta korostuvat puhelinpalvelussa verrattuna perinteiseen työhön konttorissa. Usein työntekijälle asetetaan selvät tehokkuustavoitteet, esimerkiksi tietty määrä puheluita päivässä tai tunnissa. Samoin käytetään paljon yksilö- ja tiimitason myyntitavoitteita. Puheluita äänitetään yleisesti, mikä mahdollistaa työntekijän työsuorituksen arvioinnin vaikka myyntilukujen laskettua (Kalliomäki 2000, 12–14). Tekniikka helpottaa työntekijöiden valvontaa muutenkin. Voidaan valvoa mm. puhelujen kestoa, määrää, odotusaikoja ja taukojen pituutta. Työn valvojilla on mahdollisuus myös mennä mukaan puheluun tai näyttörüudulle (Wallace 2000, 180; Eveleth & Morris 2002, 29). Jos henkilö ei ole aiemmin tottunut työn tarkkaan valvontaan ja tavoitteiden saavuttamisen mittaamiseen, tämä voi asettaa haasteita myös ammatti-identiteetille. Työntekijä saattaa kysyä itseltään, eikö minun enää luoteta tai epäilläänkö pärjäämistäni?

Työntekijöiden ammatti-identiteettiin voi kohdistua myös ristiriitaisia odotuksia siksi, että puhelinpalvelun tehokkuusvaatimukset eivät välttämättä sovi yhteen työntekijöiden tai asiakkaiden käsitysten kanssa asiakaspalvelun hyvästä laadusta. Asiaa ei ole paljon tutkittu Suomessa, jonka vuoksi tässä joudutaan tukeutumaan osittain ulkomaisiin tutkimuksiin. Näiden tulosten perusteella usein työntekijät kokevat päätehtäväkseen tuottaa hyvää palvelua ja asiakas-tyytyväisyyttä eikä saavuttaa hyviä puhelintilastollisia tuloksia tai myyntiä. Työntekijöiden stressitaso vakuutusyhtiöiden puhelinpalvelussa on korkea, mikä on ilmennyt myös muiden alojen puhelinpalvelukeskusten tutkimuksissa. Yhtenä syynä on työhön kuuluva asiakkaiden valitusten vastaanotto (Wallace, 2000, 179). Deanin (2004, 68–69) mukaan joillakin aloilla asiakkaat eivät odota saavansa puhelinpalvelukeskuksessa kovin hyvää palvelua, mutta vakuutusosalalla tilanne ei ole näin hänen tutkimuksensa mukaan. Vakuutusosalalla asiakas odottaa saavansa asiansa hoidettua yhdellä puhelulla ja haluaa asiakaspalvelijan toimivan rauhallisesti ja ystävällisesti, vaikka asiakas itse olisi vihainen. Tutkimustulokset herättävät mielenkiintoisia kysymyksiä. Onko yleensäkin puhelinpalvelukeskusten asiakkailta nykyisin korkeammat odotukset minimitalon palvelusta vai onko näin vain esimerkiksi vakuutusyhtiön asi-

akkailla? Saataisiinko Suomessa samansuuntaisia tuloksia? Suomessa Kylätaskun (2007, 68) tekemästä pro gradu -tutkielmasta ilmenee, että autovahinkotiimin puhelinkorvauspalvelussa asiakkaat kokevat saaneensa ammattitaitoista ja ystävällistä palvelua ja ”vielä helposti ja nopeasti”. Eräästä ulkomaisesta pankin puhelinpalvelukeskusta koskevasta tutkimuksesta ilmenee, että työntekijöiden työtyytyväisyydellä ja sitoutumisella organisaatioonsa on merkittävä vaikutus asiakkaitten kokemaan palvelun laatuun (Malhotra & Mukherjee 2004, 162). Tasapainoilu asiakaspalvelun laadun ja tehokkuuden välillä on siis usein vaikeaa työntekijälle. Jotkut puhelinpalvelukeskukset ovat löytäneet tähän ratkaisun ns. ”uhrautuvalla HR -strategialla” eli yritykset hyväksyvät sen, että työntekijöiden stressi, burn out ja vaihtuvuus ovat suuria. Työntekijöiden lyhyet työsuhteet ovatkin yrityksen strategian mukaisia eivätkä johtamisongelma (Wallace, 2000, 179).

Sähköiset palvelut

Vakuutusyhtiöt ympäri maailmaa ovat alkaneet siirtää palvelujaan sähköiseen palveluympäristöön, mikä puhelinpalvelukeskusten ohella on toinen palvelukanavien muutokseen liittyvä ammatti-identiteetin muovautumistarpeita aiheuttava seikka. Aluksi sähköisissä palveluissa pääpaino oli tiedon jakamisessa, mutta vuonna 2002 jo suurimpien suomalaisten yhtiöiden (esim. Pohjola ja If) verkkosivuilla saattoi ostaa joitakin vahinkovakuutuksia, täyttää vahinkoilmoituksen ja lähettää sen sähköisesti vakuutusyhtiölle. Vakuutusalalla sähköinen asiointi on edennyt kuitenkin hitaasti verrattuna pankkeihin, eikä vakuutusalalle ole myöskään luotu vastaavaa sähköisen toiminnan standardia kuten pankkisektorilla. Keskeisenä syynä vakuutuspalvelujen sähköistymisen vähyyteen on nähty se, että vakuutusasiat vaativat henkilökohtaista vuorovaikutusta, neuvontaa ja asiantuntemusta. Asiakkaalle vakuutus on vaikea tuote (Ahonen & Salonen 2005, 2–4; Dumm & Hoyt 2003, 29). Vakuutusta ostaessaan asiakkaan pitäisi suoriutua hyvin vaativasta päätöksentekoprosessista. Hänen tulisi pystyä arvioimaan mm. mahdollisten tulevien menetysten suuruutta ja todennäköisyyttä, vakuutusten omavastuita, vakuutusmaksuja, korvausten suuruutta ja rajoitusehtoja. Asiaa hankaloittaa myös se, että vakuutus sopimuksen teko, vakuutusmaksun maksaminen ja mahdolliset korvausvaateet esiintyvät yleensä ajallisesti eri aikaan. Vakuutusta koskevalla päätöksellä voi olla lisäksi hyvin suuri taloudellinen merkitys asiakkaalle. Samoin eri vakuutusyhtiöitten vakuutusten vertailu on vaikeaa (Theil 2003, 145–152; Puustinen, Salonen & Ahonen 2007, 105).

Vakuutusyhtiöissä sähköiset palvelut voidaan luokitella eri ryhmiin. Sähköisiin peruspalveluihin voidaan lukea esim. tarjouspyynnöt, laskurit, vakuu-

tuksen ostaminen, kaavakkeet, vakuutustuoteselosteet ja vakuutusehdot. Rää-
tälöidyiksi palveluiksi katsotaan eri asiakasryhmille suunnatut vakuutuspalve-
lut. Personoiduilla palveluilla puolestaan tarkoitetaan henkilökohtaisia palve-
luja, jotka vaativat käyttäjätunnuksen ja salasanan, joilla asiakas pääsee kat-
somaan omia vakuutustietojaan ja hoitamaan vakuutusasioitaan (Ahonen &
Salonen 2005, 10). Sähköisen asioinnin käyttö riippuu asiakkaan tarvitsemasta
palvelusta. Uusia vakuutuksia hankitaan vain vähäisessä määrin internetistä.
Suosituin tapa se oli Järvisen (2003, 528) tutkimuksen mukaan vain 2 %:lla
vastaajista. Muissa vakuutusasioitten hoidossa se oli suosituin niin ikään vain
4 %:lla vastaajista. Samansuuntainen tulos oli myös eInsurance- hankkeessa
(2005), jossa yksityisasiakkaista internetiä ensisijaisena valintanaan piti va-
hinkoilmoituksen teossa vain 8 % vastaajista, vakuutuksen muuttamista kos-
kevissa asioissa vajaa 6 % ja vakuutuksen ostamisessa noin 4 % vastaajista.
Myös yritysasiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöä tutkittiin hankkeessa.
Tulosten mukaan yritysasiakkaidenkin sähköisten vakuutuspalvelujen käyttö
painottuu yksinkertaisiin palveluihin (tuote- ja palveluinformaatio, yhteystie-
dot ja yhteydenottopyynnot). Yli puolet vastanneista yrityksistä oli lähettänyt
vuosi-ilmoituksia vakuutusyhtiöön sähköisesti. Erilaiset turvallisuus-, riski- ja
vakuutusturvakartoitukset halutaan kuitenkin selkeästi tehdä muualla kuin
verkossa kuten myös vakuutusten osto (Ahonen & Salonen 2005, 13–14, 18).
Yleensäkin finanssipalveluissa asiakkaat ovat käyttäneet internetiä selvästi
enemmän erilaiseen tiedonhakuun kuin palvelujen ostamiseen (Aitchison
2002, 64; Dumm & Hoyt 2003, 31). Asiakkaat eivät ole olleet myöskään val-
miita käyttämään vakuutuksenostoaumatteja (Vuorinen ym. 1998, 385).
Edellisiä uudemmassa tutkimuksesta (Finanssialan Keskusliitto 2010) kuiten-
kin näkyy, että internetin suosio korvausasioissa on kasvanut viime vuosina.
Vuonna 2009 korvauksenhakijoista jo 32 % oli hyödyntänyt internetiä korva-
usasioissa.

Vakuutustyöntekijöiden kannalta sähköinen asiointi muuttaa työnkuvaa ja
saattaa vaikuttaa myös ammatti-identiteettiin. Vakuutusalan työntekijän työn
sisältö muuttuu sähköisessä asiointissa oleellisimmin siten, ettei työntekijä ole
suorassa vuorovaikutuksessa kasvotusten asiakkaan kanssa eikä edes puheli-
mitse. Sähköisen asioinnin kautta tulleet työtehtävät voidaan myös hoitaa
maantieteellisesti katsottuna lähes missä vain. Cunninghamin (1995, 78–79)
mukaan vakuutusosalalla automaatio ei ole kuitenkaan helpottanut työntekijöi-
den työtä, vaan on kasvattanut työmääriä. Yksi selitys tälle on aiempaa hel-
pompia työn seurannan mahdollistuminen. Koska asiakkaat eivät ole edellä
mainittujen selvitysten mukaan kovinkaan valmiita käyttämään sähköisiä pal-
veluja vakuutusasiointissa, niiden lisääntyminen oleellisesti lähiaikoina ei ai-
nakaan tällä hetkellä näytä todennäköiseltä. Tässä mielessä haasteet ammatti-
identiteetin muovautumiselle jäävät odottamaan.

Konttorissa asiointi

Vakuutusalan perinteiseen ammatti-identiteettiin on kuulunut yleensä asiakkaan palveleminen kaikissa vakuutusasioissa konttorissa. Konttorissa asiointi onkin asiakkaiden mielestä edelleen suosituin asiointikanava. Järvisen (2003, 528–529) tutkimuksen mukaan uusia vakuutuksia ostetaan eniten konttoreissa (68 %) ja toiseksi eniten puhelimitse (40 %). Vakuutusten hoidossa puhelimitse asiointi (65 %) ohittaa konttorissa asiointin (62 %). Kysyttäessä asiakkailta yleisesti eri palvelukanavien mieluisuudesta konttori on suosituin (43 %) ja puhelin toiseksi suosituin (31 %). eInsurance- hankkeen tutkimuksen tulokset ovat samansuuntaisia. Yksityisasiakkaiden mielestä konttori on suosituin kanava vahinkoilmoitusten teossa (68 %), vakuutusten muuttamisessa (53 %) ja vakuutuksen ottamisessa (65 %) (Ahonen & Salonen 2005, 13–14).

Asiakkaiden konttorissa asiointia on kuitenkin vakuutusyhtiöissä määrätietoisesti pyritty vähentämään kustannussyistä. Vakuutusyhtiöissä palkat, erilaiset palkkiot ja sosiaalikulut muodostavat noin 70 % toiminnan kuluista. Palveluautomaatit, verkkopalvelu ja automaattinen puhelinpalvelu ovat esimerkkejä siitä, miten työntekijöiden työpanosta on kustannussäästösyistä pyritty vähentämään ja miten asiakkaan omaa työpanosta osana palvelutapahtumaa on yritetty lisätä (Vuorinen & Järvinen 2002, 68). Konttorissa työskentelevien työntekijöiden määrä on vähentynyt paljon, ja heidän työnsä on muuttunut oleellisesti myynnilliseksi. Työntekijöiden aiempi ammatti-identiteetti on sopinut hyvin asiakaspalveluun konttorissa, joten työn muuttuminen myynnilliseksi asettanee tarvetta muokata ammatti-identiteettejä. Konttoreista muihin työtehtäviin siirrettyjen työntekijöiden ammatti-identiteetti vaatinee myös muokkauksia.

3.3 Vakuutusalan työtehtävien asettamat osaamisvaatimukset henkilöstölle

Osaaminen on avainasioita ammatti-identiteetissä. Se, että henkilöllä on työn vaatimat kompetenssit ja että hän suoriutuu hyvin työtehtävistä, luo positiivista minäkäsitystä ja vahvistaa ammatti-identiteettiä (Alvesson 2001, 877). Tässä jaksossa onkin tarkoitus selvittää, mitä kirjallisuudessa on esitetty vakuutusalan vaatimista kompetensseista.

Kompetenssi voidaan määrittää havaittavien suorituksen dimensioiden yhdistelmäksi, joka linkittyy korkeaan suoritustasoon. Kompetenssit sisältävät yksilölliset tiedot, taidot, asenteet ja käyttäytymisen, kuten myös tiimi-, prosessi- ja organisatoriset kyvyt (Athey & Orth 1999, 216). Henkilökohtaisessa palvelussa asiakaspalvelijoiden kyvykkyys ja asennoituminen ovat avainase-

massa palvelun laadussa (Vuorinen & Järvinen 2002, 68–69; Boshoff & Tait 1996, 7, 14). Kompetensseja selvitetessä tietojen, taitojen ja kykyjen lisäksi ns. pinnan alla olevat kyvyt ovat osoittautuneet erittäin tärkeiksi erotettaessa erityisen hieno suoritus tavanomaisesta. Pinnan alla olevia ominaisuuksia ovat esimerkiksi motivaatio, arvot ja omakuva (Hofrichter & Spencer 1996, 21–23).

Työssä tarvittavaa osaamista on lähestytty myös käsitteellä työelämäkvalifikaatiot. Ammattitaito koostuu monenlaisista kvalifikaatioista, jotka voidaan jaotella yleisiin kvalifikaatioihin, ammattikohtaisiin ja tehtäväkohtaisiin kvalifikaatioihin. Yleisiä kvalifikaatioita (yleensä työelämässä tarvittavia ja alasta riippumattomia) ovat esim. liiketoimintaosaaminen, organisaatio-osaaminen, sosiaaliset taidot, luovuus ja innovatiivisuus sekä erilaiset normatiiviset kvalifikaatiot. Normatiiviset kvalifikaatiot liittyvät esimerkiksi päätöksentekokykyyn, riskinottoon, itsetuntemukseen ja itsensä kehittämisen taitoon (Viitala 2007, 179). Jatkossa en käsittele yleisiä kompetensseja tai kvalifikaatioita vaan keskityn vakuutustyön vaatimaan erityisosaamiseen. Järvinen (2002) toteaa vakuutustyöstä: ”Työn vaatimien erityistaitojen omaksuminen vie yleensä useita vuosia. Olen kuullut usein arvioita, että kohtuullisen ammattitaidon alalla hankkii kahdessa vuodessa, mutta asiantuntijaksi kasvaminen vie kymmenen vuotta.” Vakuutusosalalla eturintaman työntekijöiden tekninen osaaminen ja vuorovaikutustaidot erottavatkin yrityksiä toisistaan, tuovat asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta (Sharma & Patterson 1999, 159). Seuraavaksi tarkastelen tarkemmin näitä osaamisvaatimuksia Suomessa, tosin monet niistä pätevät ainakin osittain myös ylikansallisesti vakuutusyhtiöissä.

Vakuutustekninen osaaminen

Vakuutusosalalla lähes kaikissa työtehtävissä tarvitaan vakuutusteknistä osaamista. Koska vakuutusosaaminen selvimmin erottaa vakuutustyöntekijät esimerkiksi pankin työntekijöistä tai monista muista toimistotyöntekijöistä, asetan sen keskeiseksi tekijäksi ammatti-identiteetissä. Myös suhteessa asiakkaisiin työntekijän vakuutustekninen osaaminen korostuu, mikä myös määrittää käsittääkseni vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteettiä. Onkin syytä seuraavaksi kuvailla, mitä taitoja sisältyy vakuutustekniseen osaamiseen.

Monet suomalaiset ja kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaat mieltävät vakuutusasiat vaikeiksi ja monimutkaisiksi. Vakuutusta pidetään yhtenä abstrakteimmista palveluista, minkä vuoksi palvelun konkretisointi asiakkaalle on tärkeä taito. Hankaluutta lisää vakuutusosalalla käytettävä ammattisanasto (Järvinen 2003, 526; Puustinen ym. 2007, 105). Yritysassiakkaallekin vakuutukset ovat vaikeita. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi on tarjolla runsas kirjo vapaaehtoisia vakuutuksia. Riskin siirtäminen vakuutusyhtiön

kannettavaksi on aina yksilöllinen riskinhallintapäätös, mikä vaatii asiantuntemusta niin yritykseltä kuin vakuutusyhtiöltäkin (Suominen 2003, 126). Vakuutuksenhakija joutuu valitsemaan vakuutuksensa toisaalta eri yhtiöiden vakuutuksista ja vielä tietyn vakuutusyhtiön laajuudeltaan erilaisista vakuutuksista. Monimutkaisuutta lisää vakuutusten muuttuminen perinteisestä riskinhallinnan keinosta lisäksi yhä enemmän myös säästö- ja sijoitusmuodoiksi. Myös eri vakuutusyhtiöiden vakuutusehdot poikkeavat toisistaan rakenteeltaan ja osittain myös terminologialtaan. Vaikka vakuutusehtoihin tutustumalla asiakas saisi hyvän käsityksen vakuutuksista, ei ole todennäköistä, että tämä viitsii perehtyä niihin syvällisesti tai että tämä vertailee eri vakuutusyhtiöiden vakuutusehtoja (Norio-Timonen, 1997, 6, 133, 311). Todennäköistä siis on, että asiakas valitsee vakuutuksensa markkinointiaineiston ja vakuutusyhtiön työntekijän antamien tietojen perusteella. Kuten aiemmassa palvelukanavaosuudessa jo todettiin, vakuutusten monimutkaisuus on yksi merkittävä syy sille, että asiakkaat haluavat saada palvelunsa konttorissa tai puhelimesta eikä internetissä (esim. Järvinen 2002, 8; 2000, 23).

Vakuutusalan työntekijän tarvitsee tuntea vakuutusten lisäksi alaan liittyvät yleisohjeet ja lait. Etenkin sosiaalivakuutuksissa lainsäädäntöä päivitetään lähes vuosittain, mikä lisää työn vaativuutta (Järvinen & Koskinen 2004, 36). Vakuutuksiin vaikuttavia yleisiä säädöksiä ovat kuluttajalainsäädäntö ja vahingonkorvausoikeuden johtavat periaatteet. Keskeinen laki monissa vakuutuksissa on vakuutussopimuslaki. Lakisääteisten vakuutusten (esim. työeläkevakuutus, tapaturmavakuutus ja liikennevakuutus) pääasiallinen sisältö on säädetty asianomaisissa erityislaeissa, asetuksissa ja viranomaispäätöksissä. Vakuutuksissa etenkin kuluttaja-asiakas on yleensä tiedoiltaan, taidoiltaan ja taloudellisilta voimavaroiltaan vakuutusyhtiöön verrattuna heikompi osapuoli, ja siksi lainsäädäntö tähtää myös heikomman osapuolen suojaamiseen. Vakuutussopimuslaki edellyttää, että vakuutusta markkinoitaessa ja sen ollessa voimassa vakuutusyhtiö antaa asiakkaalle riittävät ja täsmälliset tiedot. Tässä vakuutusyhtiön työntekijöillä on merkittävä rooli. Tiedottamisvelvollisuus on laissa varsin laaja. Lain mukaan myös olennaisista rajoituksista sekä suoje-luohjeista tulee antaa tietoa (Rantala & Pentikäinen 2003, 234–254).

Vakuutusalan osaamisvaatimukseen kuuluu myös asiakkaan opastaminen korvausmenettelyssä. Tarvittaessa tulee auttaa asiakasta vahinkoilmoituksen teossa ja pyytää mahdollisia lisäselvityksiä ja asiakirjoja. Niin ikään asiakkaalle tulee ilmoittaa korvauksen maksamisesta tai siitä, ettei korvausta makseta tai että vain osa maksetaan. Tässä yhteydessä tulee osata kertoa myös muutoksenhakuteistä ja neuvontajärjestelmistä, joita asiakas voi käyttää ollessaan tyytymätön vakuutusyhtiön ratkaisuun (Rantala & Pentikäinen, 2003, 257–265).

Vakuutusyhtiön työntekijän edellytetään toimivan hyvän vakuutustavan mukaisesti. Hyvä vakuutustapa tarkoittaa sitä, että ei riitä että vakuutusyhtiön

toiminta on lainmukaista, vaan että sen tulee olla myös eettisesti kestävä, kohtuullista ja oikeudenmukaista (Ylikoski ym. 2006, 49). Korvaustoimintaa ohjaavat Finanssialan keskusliiton laatimat korvaustoiminnan periaatteet. Niissä vakuutusyöntekijän kannalta keskeistä on ottaa huomioon mm. seuraavia seikkoja. Asiakasta tulee opastaa saamaan kaikki ne korvaukset, joihin tämä on oikeutettu vaikka tämä ei itse niitä osaisikaan hakea. Myös viivästyneelle korvaukselle tulee maksaa oma-aloitteisesti viivästyskorkoa. Lisäksi epäselvä vakuutusehto tulkitaan asiakkaan hyväksi (Korvaustoiminnalla on yleiset periaatteet 2002, 27). Korvaustoiminnassa työntekijän tulee siis noudattaa erilaisia säännöstöjä, jotka menevät vakuutusyhtiön voitontavoittelun edelle. Toimialaliukumien ollessa todellisuutta vakuutusosaamisen ohella tarvitaan jatkossa myös aiempaa enemmän osaamista sijoittamisesta, säästämisen muodoista ja jopa varsinaisista pankkipalveluista.

Asiakaspalveluosaaminen

Valtaosassa vakuutusyötä tarvitaan asiakaspalveluosaamista eli kykyä ymmärtää asiakkaita ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Kun esitellään asiakkaille erilaisia vakuutuksia tai perustellaan korvauspäätöksiä, tarvitaan hyvää suullista ilmaisutaitoa. Neuvottelutaitoa tarvitaan etenkin hankalissa asiakaspalvelutilanteissa. Kuten aiemmin todettiin, vakuutusasiat ovat valtaosalle asiakkaita vaikeaselkoisia, minkä vuoksi asiakkaitten kanssa on asioitava mahdollisimman selväkielisesti ja ymmärrettävästi.

Asiakkaat ovat tänä päivänä vaativia ja omalta osaltaan pakottavat työntekijöitä kehittymään ja muokkaamaan ammatti-identiteettiään aikaan ja olosuhteisiin sopivaksi. Usein asiakkaan on vaikea arvioida saamansa palvelun oikeellisuutta tai laatua, joten on tärkeää, että hän luottaa työntekijän ammattitaitoon ja asiantuntemukseen. Työntekijän on ansaittava asiakkaan luottamus ja kunnioitus (Nguyen & Leblanc 2002, 252). Paitsi että asiakaspalvelijan asiantuntemuksella on suoraan vaikutus esim. myyntiin, se vaikuttaa myös asiakaspysyvyyteen (Crosby, Evans & Cowles 1990, 76). Ne yritykset, jotka onnistuvat pitämään vanhat asiakkaat ja saamaan uusia, kasvavat tehokkaammin kuin ne, jotka korvaavat asiakkaan toisella (esim. Seroka, 2000, 43). Tietyllä yhteishenkilöllä ja hänen ominaisuuksillaan on suuri merkitys asiakasuskollisuuden myös vakuutusosalalla, kuten Järvisen tutkimus osoittaa. Tänä päivänä uudet palvelukanavat (puhelinpalvelukeskukset ja internet) eivät kuitenkaan juuri mahdollista asiointia tietyn henkilön kanssa (Järvinen 2003, 529–530).

Vakuutusyöntekijältä odotetaan, että hän saa asiakkaan tuntemaan, että tämän tarpeista ollaan aidosti kiinnostuneita. Tähän kuuluu esimerkiksi tiedusteluihin ja valituksiin reagoiminen täsmällisesti ja nopeasti. Myös fyysisellä pal-

velu ympäristöllä on merkitystä (Sharma & Patterson 1999, 158). Arvostusta henkivä ja häiriötön tila viestii, että asiakkaasta välitetään. Vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelutiloja on mukautettu uusien ajatusten mukaan ja esimerkiksi Pohjola kuvailee palvelukonseptinsa uutta ilmettä toimistollaan Isossa Omenassa:

Vanhassa palvelutilanteessa vakuutusvirkaileja ja asiakas istuivat vastakkain omilla alueillaan tiskilinjaston erottamina. Ratkaisu ei tukenut ajatusta yhteisistä tavoitteista ja yhdessä tekemisestä. Tämä vastakkainasettelu korosti asiakkaan pienuutta ja vakuutusyhtiön suuruutta” Uudessa ratkaisussa palvelu tapahtuu ”asiakaspalvelupesissä”, jotka takaavat asiakkaalle riittävän intimiteettitunteen. Siinä istutaan lähellä, mutta ei liian lähellä, mikä sekin olisi tutkimusten mukaan ahdistavaa. (Tunne Tila 2005).

Kuten edellinenkin esimerkki osoittaa, palvelukulttuurin muuttuminen on vaatinut uudenlaista asennoitumista vakuutusalan työntekijöiltä, mikä myös heijastuu ammatti-identiteettiin. Jos aiemmin henki alalla oli, että asiakkaat anovat korvauksia, niin nyt ratkaistaan yhdessä asiakkaan ongelmia. Eräässä tutkimuksessa Hollannissa (Burgers, de Ruyter-Keen & Streukens 2000, 152) kartoitettiin eri alojen puhelinpalvelukeskusten asiakkaiden odotuksia palvelusta ja sen perusteella voidaan hahmottaa joitakin kompetensseja, jotka ehkä sopivat myös puhelinpalvelukeskustyöhön vakuutusyhtiössä. Ensiksikin asiakkaat odottavat puhelinpalvelijan sopeuttavan toimintaansa asiakkaan ja tilanteen mukaan. Toiseksi asiakkaan epävarmuutta tulee osata vähentää antamalla selkeitä tietoja menettelytavoista ja vakuuttamalla asiakas tietojen käsittelyn turvallisuudesta ja hienotunteisuudesta. Kolmanneksi asiakkaat odottavat empatiaa: asiakaspalvelijan tulee ymmärtää asiakkaan tilanne ja tunnetila eikä asiakas saa tuntea olevansa vain yksi soittaja soittajien joukossa. Neljänneksi asiakas odottaa puhelimesta olevalla virkailijalla olevan valtuudet ratkaista hänen ongelmansa.

Toinen tutkimus (Bitner, Booms & Tetreault 1990, 74–80) pyrki selvittämään asiakaspalvelijan käyttäytymisestä seikkoja, jotka erottavat erittäin hyvän palvelun huonosta. Vaikka tutkitut asiakkaat olivat lentoyhtiöiden, hotellien ja ravintoloiden asiakkaita, tulosten voitaisiin ainakin osittain ajatella sopivan myös vakuutusosalalle. Asiakaspalvelijan toimintatapa palvelun jollakin tapaa pettäessä vaikuttaa keskeisesti siihen, miten tyydyttävänä tai tyytymättömyyttä herättävänä asiointi muistetaan. Se pystyykö työntekijä vastaamaan asiakkaan erityistarpeisiin, on myös merkittävää. Asiakas voi tarvita erityistä palvelua esimerkiksi vamman, kielivaikeuksien tai sen takia, että hänellä on lapsi mukana. Asiakkaan kokemat yllätykset palvelutilanteessa vaikuttavat hänen kokemaansa palvelun laatuun. Epämieluisia yllätyksiä ovat esim. asiakaspalvelijan epäystävällisyys, asiakkaan diskriminointi tai jättäminen vaille

huomiota. Mieluisia yllätyksiä voivat olla ylimääräisen tiedon, lisäajan tai lisäedun saaminen tai esimerkiksi epähuomiossa annetun ylisuuren juomarahan palautus.

Vakuutusalan työntekijä kohtaa sekä asiakkaiden että vakuutusyhtiön taholta tiettyjä odotuksia siitä, miten hänen tulee käyttäytyä ja miltä näyttää. Työntekijän oman olemuksen ja toiminnan tulee ainakin riittävässä määrin tukea asiakkaiden ja vakuutusyhtiön mielestä vakuutusosalalle sopivaa yrityskuvaa ja imagoa. Tämä on erityisen tärkeää, koska tietointensiivisellä alalla asiakkaan on vaikea arvioida palvelun laatua, esimerkiksi saako tämä tietystä vakuutusyhtiöstä itselleen sopivimman vakuutusturvan tai sijoitustuotteen. Suureksi osaksi laadun kokeminen onkin uskomusten, odotusten, vakuutusyhtiön maineen, henkilöstön ja vakuutusyhtiön yrityskuvan varassa (Alvesson 2001, 870; Ashforth & Humphrey 1993, 88–116). Yrityksen tunnettuus on tärkeää myös vakuutusosalalla (esim. Arora & Stoner 1996, 22–23) kuten myös johdon maine (LeBlanc & Nguyen 1996, 48).

Asiakaspalvelijoissa henkilöityvät yrityksen identiteetti ja arvot. Palveluhenkilöstön ulkoinen olemus on tärkeä, koska sillä annetaan tietty ensivaikutelma. Ulkoiseen olemukseen kuuluvat mm. pukeutumistyyli, kampaus, meikkaus ja siisteys. Yritykset pyrkivät palkkaamaan yrityskuvaansa sopivia ihmisiä, ja eri aloilla on omia standardeja sille, millainen työntekijä on sopiva ja miltä tietyn ammatin edustajan tulee näyttää (Nguyen & Leblanc 2002, 245; Walker 1995, 8). Kirjallisuudessa on usein pidetty tehokkaan myynnin edellytyksenä myös myyntihenkilön ja asiakkaan tiettyä samankaltaisuutta. Tämä todettiin myös Crosbyin, Evansin ja Cowlesin (1990) tutkimuksessa USA:ssa tutkittaessa henkivakuutusten myyntiä. Samankaltaisuudella tarkoitetaan tiettyä ulkomuotoa, elämäntyyliä ja sosioekonomista statusta.

Myyntitaidot

Vakuutusosalalla tarvitaan myyntiosaamista. Aiemmin on jo todettu, että jos ihminen suoriutuu hyvin työtehtävistään, se luo positiivista minäkäsitystä ja vahvistaa ammatti-identiteettiä. Millaista on tämä myyntiosaaminen vakuutusosalalla, mikä sitten vahvistaisi ammatti-identiteettiä? Myyjän ominaisuuksia ja toimintatapoja on tutkittu etenkin Yhdysvalloissa, sen sijaan Suomessa myynnin tutkimusta on hyvin vähän. Tutkimusten valossa hyvää tulosta tekevä myyjä näyttää olevan adaptiivinen, eli hän osaa sopeuttaa koko ajan toimintaansa asiakkaalleen sopivaksi. Kysymysten avulla ja asiakasta aktiivisesti kuuntelemalla myyjä pääsee perille asiakkaan tilanteesta ja tarpeista ja voi löytää asiakkaalle sopivan ratkaisun. Tämä on tärkeää myös siksi, että asiakas haluaa tulla kohdelluksi yksilönä (vrt. Castleberry & Shepherd 1993, 35; Johlke

2006, 317; Kairisto-Mertanen 2003, 42; Shoemaker & Johlke 2002, 118–123). Asiakassuhdetta ylläpitävä ja kyselevä myynnillinen toimintatapa on tilastollisesti erittäin merkitsevästi yhteydessä myyjän suoriutumiseen. Asiakkaan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa kriittisiä kohtia ovat asiakkaan tarpeen tunnistaminen, vastaväitteiden käsittely ja asiakkaan ostopäätöksen kysyminen. Pelkkä empaattinen kuuntelu ei riitä, vaan kauppoja tulee saada aikaan. Tärkeä vaihe on huomata asiakkaan valmius päättää kauppa. Nämä asiakkaan ”ostosignaalit” voivat olla ilmeitä, eleitä tai sanoja. Myynnissä on tärkeää olla kiinnostunut ylläpitämään asiakassuhdetta myös jatkossa. Yleensäkin työn huolellinen suunnittelu ja valmistautuminen myyntitilanteisiin on oleellista (Kairisto-Mertanen 2003, 47–50).

Puhelinpalvelukeskus -ympäristössä tapahtuva myyntityö tuo adaptiiviseen myyntitapaan erilaisia elementtejä kuin myyntityössä konttorissa tai asiakaskäynnillä. Kasvokkain tapahtuvassa myyntitilanteessa myyjä pystyy tulkitsemaan kasvoniilmeitä ja asiakkaan elekieltä, mutta puhelinmyynti vaatii myyjältä äänenpainojen tulkitsemiskykyä ja asiakkaan puheen perusteella taitoa oman tyylin mukauttamiseen. Puhelinpalvelukeskuksessa tulee lisähaastetta myyntityöhön siitä, että soitot voivat tulla hyvin laajalta alueelta ja jopa eri maasta. Asiakaskunta voi erota kielen, murteen ja kulttuurin suhteen. Puhelinmyynnissä työntekijän on tärkeää osata asettua asiakkaan asemaan, tunnistaa puhelun tarkoitus ja mukauttaa omaa käyttäytymistään soittajan mukaan. Puhelinpalvelukeskuksissa käytetään joskus standardoituja myyntipuhelumalleja, joissa yritys on ohjeistanut puhelun rakennetta. Puhelun rakenteen vaiheet voivat olla esim.: tervehtiminen, tiedon kerääminen, asiakkaan tarpeen tunnistaminen, ratkaisun tarjoaminen, kaupan päättäminen ja varmennus. Johdon ohjeistama puhelun rakenne voi kuitenkin liian orjallisesti noudatettuna vaarantaa adaptiivista myyntitapaa. Erässä havainnointitutkimuksessa työssään hyvin ja huonommin suoriutuvien puhelinmyyjien välillä havaittiin selviä eroja. Hyviä myyntituloksia tekevät puhelinmyyjät ottivat puheluisia nopeasti otteen itselleen, olivat proaktiivisia ja pystyivät tekemään useita asioita yhtä aikaa. Koska he saivat puhelut valmiiksi nopeasti, he pystyivät ottamaan vastaan muita enemmän puheluita päivässä. Heikommin myynnissä suoriutuvat puhelinmyyjät olivat reaktiivisia ja tekivät asioita peräkkäin (Eveleth & Morris 2002, 27–36).

Mitä edellä on kerrottu myyntiosaamisesta, on koskenut yleensä myyntityötä. Voidaan kuitenkin olettaa, että mainitunlainen osaaminen antaa onnistumisedellytyksiä myös vakuutusalan myyntityössä, mikä on ehkä yhtenä osana vakuutusalan ammatti-identiteetissä. Vakuutusalan myyntiosaamista ei ole tieteellisesti tutkittu Suomessa. Ulkomaisia tutkimuksia löytyy etenkin vakuutusasiamiesten, edustajien ja meklarien myyntiosaamisesta. Ulkomaillaan meklarien toiminta on yleisempää kuin Suomessa. Keckin, Leighin ja Lollarin

(1995, 17–32) tutkimuksessa Yhdysvalloissa selvitettiin kriittisiä menestystekijöitä vakuutusedustajan myyntityössä. Seuraavat tekijät nousivat merkittävimmiksi menestyksessä: myyntityöstä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä nauttiminen, valmius tehdä paljon työtä, sinnikkyys ja kyky myydä. Kymmenen tärkeimmän menestystekijän joukossa olivat myös halu ansaita hyvin ja vakuutustuotteiden laaja tuntemus. Halu ansaita rahaa oli tilastollisesti tärkein tekijä, joka erotti hyvää tulosta tekevät myyjät muista. Myös työtoverien tunnustus ja arvostus oli tilastollisesti merkittävä erottava tekijä. Vertailu työtovereihin oli usein tärkeä motivaatiotekijä niille henkilöille, jotka ylsivät korkeisiin myyntituloksiin. Myynnistä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä nauttimisessa oli suuret erot. Korkeaa myyntitulosta tekevät myyjät nauttivat selvästi enemmän myymisestä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä kuin heikosti suoriutuvat. Myymisestä siis nautti, kun sen osasi ja siitä palkittiin. Tutkijat arvelevat, että myyntiosaaminen perustuu sekä ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin että oppimiseen. Ammatti-identiteetin kannalta on myönteinen seikka, että myyntiosaamista voidaan siis myös oppia. Esimerkiksi sinnikkyys asiakashankinnassa ja kaupan päättäminen voivat olla työssä opittuja kompetensseja. Saatu palaute, koulutus ja yrityksen sosiaalistamisprosessit ovat tässä tärkeitä.

Landaun ja Werbelin (1995, 38–41) tutkimuksessa selvitettiin uusien (työssä 6 kk) vakuutusedustajien myynnin tuloksellisuuteen vaikuttavia henkilö- ja tilannekohtaisia tekijöitä. Henkilökohtaisena tekijänä oli uuden työntekijän ikä. Iältään vanhemmat uudet työntekijät olivat myynnissä tuloksekkaampia kuin nuoret. Tutkijat arvelevat tämän johtuvan kahdesta seikasta. Ensinnäkin vanhemmilla uusilla työntekijöillä on pidempi työkokemus, ja heidän on siksi ehkä helpompi sopeutua työhön. Toiseksi ikä lisää uskottavuutta asiakkaitten silmissä. Kokeneen edustajan mukana kulkeminen asiakaskäynneillä lisää uuden työntekijän myynnin tuloksellisuutta, onpa hän iältään nuorempi tai vanhempi.

Joseph, Stone ja Anderson (2003, 81–91) katsovat tutkimuksensa perusteella, että vakuutusmyyjän henkilökohtainen suhde asiakkaaseen ja vakuutusmyyjän nauttima luottamus ovat vakuutusosalalla kriittisessä asemassa. Vakuutusedustajan tulee heidän mukaansa jatkuvasti seurata asiakkaittensa tyytyväisyyttä ja pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaisiin. Asiakkaat haluavat, että vakuutusyhtiöllä on ”kasvot” ja usein vakuutusedustaja antaa nämä kasvot. Vakuutusedustajan tulee saada asiakas oivaltamaan vakuutusedustajan arvo asiakkaalle, jotta asiakas ottaa vakavasti edustajan antamat neuvot. Luottamusta lisää edustajan koulutus ja vaikka siitä osoituksena oleva diplomi seinällä.

Sonnentag ja Kleine (2000, 87–102) ovat tutkineet ns. tarkoituksellista harjoittelua (*deliberate practice*) vakuutusedustajien työssä. Tarkoituksellisella harjoittelulla tutkijat tarkoittavat sellaisia säännöllisiä toimintoja, joilla ihmi-

nen tähtää nimenomaan suorituksensa parantamiseen. Tämän vuoksi esimerkiksi jollakin kurssilla käyminen ei ole vielä tällaista toimintaa. Tarkoituksellista harjoittelua voi olla esimerkiksi jatkuvasti tietyn aineiston lukeminen. Toinen esimerkki on kollegoiden kanssa käytävät säännölliset keskustelut, joiden ideana on oppia heiltä (ei siis yksittäisen neuvon saaminen). Heidän tutkimuksensa kohdistui sataan vakuutusedustajaan kymmenessä saksalaisessa vakuutusyhtiössä. Tutkimustuloksista ilmeni, että työssä tapahtui tarkoituksellista säännöllistä harjoittelua. Simulaatio oli useimmiten käytetty tarkoituksellisen harjoittelun muoto. Vastaaajista 26 % ilmoitti säännöllisesti tekevänsä mielikuvaharjoituksia parantaakseen kykyjään. He mielessään läpikävivät ja harjoittelivat vaativaa asiakastilannetta ja tutkivat erilaisia toimintatapoja. Toinen usein käytetty harjoittelumuoto oli palautteen pyytäminen. Mielestäni tällainen tarkoituksellinen harjoittelu on hyvin lähellä tietoista ammatti-identiteetin muokkaamista, koska henkilö arvioi sitä, millainen hän on nyt ja millainen hänen pitäisi olla. Kyseisessä tutkimuksessa ilmeni, että mitä enemmän vakuutusedustajat käyttivät sillä hetkellä aikaa säännölliseen tarkoitukselliseen harjoitteluun, sitä parempi oli heidän suoritustasonsa. Sen sijaan tutkimus ei tukenut sitä olettaa, että suoritusta voisi ennustaa kumulatiivisen harjoittelun määrällä. Tutkimustulosten valossa näyttääkin siltä, että vakuutusyhtiöissä kannattaa kannustaa työntekijöitä tarkoitukselliseen harjoitteluun säännöllisesti ja luoda oppimiseen kannustavaa kulttuuria.

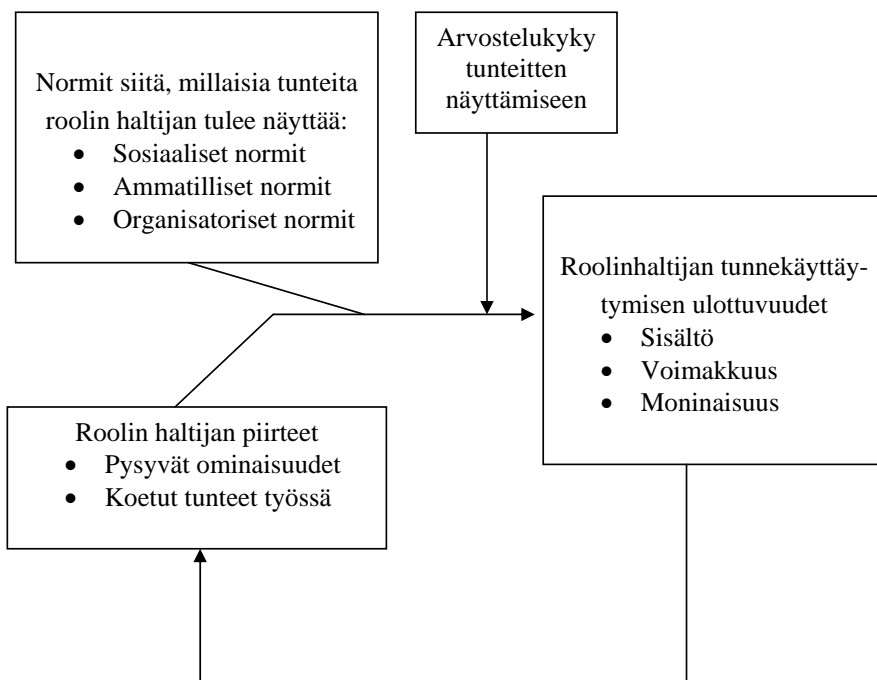
Edellä mainittujen tutkimusten tulosten soveltuvuuteen Suomessa tulee suhtautua varauksella. Mikä merkitys on esimerkiksi kulttuurieroilla myyessä vakuutuksia vaikka Suomessa tai Yhdysvalloissa? Toinen merkittävä ero on myös muualla maailmassa Suomea yleisempi itsenäisten vakuutusmeklarien käyttö. Onko eroa myymisessä, jos vakuutuksia myy itsenäinen edustaja vai vakuutusyhtiön työntekijä? Suomessa tarvittaisiinkin tutkimusta vakuutusalan myyntityöstä. Oma identiteettitutkimukseni pyrkii valottamaan myös myyntityön merkitystä osana ammatti-identiteettiä. Monessa muussakin työssä myyntiosaaminen on tullut aiempaa enemmän mukaan työnkuviin, samoin myös määräaikaikaiset työsuhteet ja projektiluonteinen työ vaativat oman osaamisen ja ajatusten myymistä. Tämän valossa vakuutusala tutkimalla voidaan saada muitakin aloja hyödyttävää tietoa siitä, miten myynnillisyyden lisääntyminen vaikuttaa ammatti-identiteetteihin.

Tunnetyöosaaminen

Viime aikoina on tiedostettu tunneällyn vahva merkitys työssä. Tunneällyllä tarkoitetaan tunteiden hallintaa ja omien sekä toisten tunteiden ymmärtämistä (Farnham 1996, 35). Myös vakuutusalan asiakaskohtaamisissa tarvitaan paljon

tunneosaamista. Tunnetyöksi voidaan määritellä sopivan tunteen esittämistoimia. Tämä määritelmä korostaa käyttäytymistä ja sitä, että tunteen kokeminen ja tunteen esittäminen voidaan erottaa toisistaan. Asiakaspalvelija joutuu usein simuloimaan tunteita, joita itse ei tunne. Voi joutua esim. näyttelemään rauhallista, vaikka on itse pelokas (Ashforth & Humphrey 1993, 90–92). Tunteitten manipulointi on työntekijälle raskasta, mikä näkyy esim. burnout-luvuissa (Scott 2003, 329). Rafaeli ja Sutton (1989, 1–5) ovat tutkineet tunteitten esittämistä työssä ja heidän mukaansa ei pidä sekoittaa toisiinsa työntekijän kokemista ja ulospäin näyttämiä tunteita. Heidän mallinsa (kuvio 8) selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, millaisia tunteita työntekijä työssään ilmaisee.

Sosiaaliset normit ohjaavat ihmisten käyttäytymistä kaikissa kulttuureissa. Ne ohjaavat myös sitä, millaisia tunteita ihmisen on soveliaasta näyttää ja millaisia ei. Ammatillisia ja organisatorisia tunteitten näyttämismormeja on usein vaikea erottaa toisistaan. Tunteitten näyttämistapaan vaikuttavat edellisten normien lisäksi roolin haltijan omat ominaisuudet ja hänen työssään kokemansa tunteet.



Kuvio 8. Roolin haltijan ilmaisemiin tunteisiin vaikuttavat tekijät (Rafaeli & Sutton 1989)

Merkittävä on kuvion palautenuoli esitettyjen tunteiden ja roolin haltijan piirteiden välillä. Koetut tunteet vaikuttavat esitettyihin tunteisiin, mutta myös esitetyt tunteet vaikuttavat koettuihin tunteisiin. Rafaeli ja Sutton (1989, 2–15) katsovat, että kun esitetään tiettyä tunnetta, esitetty tunne saattaa synnyttää tuon tunteen kokemisen. Tähän on esitetty kahta psykologista perustelua. Ensimmäkin sellaisen esittäminen, mikä ei ole totta, aiheuttaa epä mukavuutta, koska oma minä ja julkinen minä eivät sovi yhteen. Toisen perustelun mukaan tunteen esittäminen synnyttää kyseisen tunteen: jos joutuu työssä hymyilemään, tulee iloiseksi. Jos työssä kuuluu olla tyyli, tulee tyyliksi (esim. velkojen kerääjä).

Tunnekäyttäytymisen sisältö näkyy kasvojen ilmeinä, ruumiinkielenä, äänensävyinä ja kielessä. Voimakkuus viittaa esitetyn tunteen intensiteettiin ja moninaisuus esitettyjen tunteiden sisällön ja voimakkuuden vaihteluihin eli siihen, miten laajaa tunnekirjoa näytetään. Mitä enemmän työ on tunnetyötä, sitä enemmän työntekijän tulee oppia ”tunnesääntöjä” (Van Maanen & Kunda 1989, 55–56). Koulutuksen aikana jo yleensä opitaan ammattiin soveliaista käyttäytymistä ja myös tunteitten näyttämistä. Kulttuureissa on myös eroja tunteiden näyttämässä. Joissakin maissa esimerkiksi hymyily asiakkaalle palvelutilanteissa on todella tärkeää (esim. USA), joissakin ei tavallista (Israel ja entinen Neuvostoliitto) tai ei edes soveliaista (musliminainen palvelemissa miesasiakkaita).

Tunnetyö on kuluttavaa. Hankaluutta aiheuttaa esimerkiksi se, että asiakaitten vaateet ovat yleensä välittömiä tietyssä tilanteessa, mutta asiakaspalvelijalla ei aina ole valtuuksia tehdä tarvittavia päätöksiä. Vaikka asiakaspalvelutyöhön yleensä hakeutuvat sellaiset ihmiset, jotka pitävät vuorovaikutuksesta ihmisten kanssa, joskus vuorovaikutusta on liikaa. Myös se, että asiakkaat luulevat tietävänsä jonkin asian paremmin kuin asiakaspalvelija, voi ärsyttää työntekijää (Rafaeli 1989, 262–268). Työpaikkojen kehittämis- ja kehittämisdiskurssissa työntekijöiden arki ja työkäytännöt eroavat paikoin paljonkin organisaatiotason puheesta, ja työntekijöiden arjessa asiakas onkin joskus välttämätön paha ja lukuisten ongelmien aiheuttaja (Collin 2005). Riittämättömyyden tunteita ja stressiä aiheuttaa työntekijöissä joskus myös työroolin ja perheroolin yhteensovittaminen (Boles & Babin 1996, 41).

Vaikka edellä tunneosaamista on käsitelty yleisellä tasolla, tutkimustulokset sopivat asiakaspalveluun myös vakuutusosalalla. Mutta onko vakuutusalan työstä löydettävissä joitakin erityisiä piirteitä työntekijöiden tunneosaamisen osalta? Yksi tällainen piirre on se, että vakuutusyhtiössä kohdataan myös asiakkaita, jotka ovat kokeneet suuria henkisiä ja taloudellisia menetyksiä. Vaikka vakuutusyhtiön työntekijälle vahingot ja onnettomuudet ovat rutiinia (Suomessa käsitellään vuosittain satoja tuhansia korvaushakemuksia), asiakkaalle ne ovat ainutlaatuisia. Toinen seikka on se, että vaikka asiakkaiden korvaushakemuk-

sista evätään vain pieni osa (esim. kotona sattuvien vahinkojen osalta noin 6–7 %), asiakaspalvelija joutuu myös välillä kertomaan asiakkaalle, ettei tämä saa korvausta tai että tämä saa luulemaansa pienemmän korvauksen. Tämä herättää asiakkaissa välillä hyvinkin kielteisiä tunteita ja jopa aggressiivista käytöstä (Alakuijala 2002, 26). Asiakaspalvelutyössä onkin tärkeää myös se, miten asiakkaan kokemaan palvelun pettämiseen osataan reagoida (Colgate & Norris 2001, 222–225). On muistettava, että myös vakuutusyhtiön puhelinpalvelukeskuksen työ vaikei olekaan kasvotusten tapahtuvaa, on tunnettyötä. Siinäkin työssä joutuu olemaan avulias, ystävällinen ja empaattinen. Osa puheluista on aina myös valituksia, jolloin tunnettyö on erityisen vaativaa (Wallace 2000, 177). Tunnettyö osana työnkuvaa vaikuttaa varmaankin myös jollakin tavalla vakuutusalan ammatti-identiteetteihin, mikä tekee vakuutusalan ammatti-identiteettien tutkimisen mielenkiintoiseksi.

3.4 Yhteenvedo kirjallisuuskatsauksesta

Tässä tutkimusraportissa tähän mennessä käsitelty aikaisempi tutkimus muodostaa sen tietopohjan, jolle oma tutkimukseni asettuu ja jota se pyrkii omalla panoksellaan rikastamaan. Kirjallisuuskatsauksen alkuosassa (luku 2) on keskitytty identiteetti- ja ammatti-identiteettitutkimuksiin sekä niitä koskevaan kirjallisuuteen. Vaikka identiteettiä on luvussa ilmenneen perusteella tutkittu hyvinkin intensiivisesti viimeisen parin vuosikymmenen aikana, on kuitenkin ammatti-identiteettien muutoksen tarkastelu tutkimuksessa ollut vähäistä. Näin on siitä huolimatta, että ammatti-identiteetteihin kohdistuu kasvaneita muutos-paineita nykyisessä työelämässä ja että ammatti-identiteetin joustavuus on merkittävä tekijä paitsi yksilölle itselleen myös organisaatiolle ja sen kilpailukyvyille. Mielenkiintoista onkin sen selvittäminen, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti muovautuu. On ilmeistä, että uuden ammatti-identiteettikonstruktion rakentumiseen vaikuttaa se, millaiseksi aikaisempi ammatti-identiteetti on muodostunut ja miten paljon uusi ammatti-identiteetti eroaa vanhasta. Voi myös olla, että jotkut ammatti-identiteetin piirteet ovat helpommin muovautuvia kuin toiset.

Oma tutkimukseni jatkaa samoja tutkimuslinjoja kuin Louisin (1980), Hillin (1992), Kirpalin (2004) ja Brownin (2004) tutkimukset eli ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimista työn sisällön muuttuessa. Meillä ei ole riittävää tietoa ammatti-identiteetin muutosprosesseista eikä siitä, miten ammatti-identiteetit joustavat työelämässä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin siksi analysoida suomalaisten vakuutusalan työntekijöiden osalta heidän ammatti-identiteettiään ja sen uudelleen muovautumista sekä sitä, millaisin keinoin työntekijät selviävät ammatti-identiteettien joustavuusvaatimuksista.

Sen tutkiminen, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti muovautuu työelämän ja erilaisten organisaatiotasosten muospaineiden seurauksena, vaatii tutkimuskohteeksi sellaista toimialaa, jossa ero perinteisen ja nyt työntekijöiltä odotettavan ammatti-identiteetin välillä on suuri. Kuten kirjallisuuskatsauksen loppuosassa (luku 3) on huomattu, vakuutuslalla on tapahtunut paljon työn sisällöllisiä muutoksia, jotka tekevät juuri tämän alan työntekijöiden ammatti-identiteettien muuttumisen tutkimisen kiinnostavaksi. Osa muutoksista koskee myös monia muita aloja, joten tutkimustulokset tuovat yleisempäänkin identiteettikeskusteluun lisäaineksia. Tällaisia muutoksia ovat yritysten toimintojen erilaiset integroinnit esimerkiksi fuusioiden ja toimialaliukumien kautta. Miten ammatti-identiteettiä rekonstruoidaan, kun eri yritystaustaiset tai eri alojen työntekijät alkavat työskennellä rinta rinnan uudessa organisaatiossa? Työn kasvaneet tehokkuusvaateet, työn seurannan lisääntyminen ja teknologian muutokset ovat myös esimerkkejä paineista, jotka eivät kohdistu vain vakuutusalan ammatti-identiteetteihin. Samoin eri tahoilta ammatti-identiteettiin kohdistuvat ristiriitaiset odotukset ovat tyypillisiä muillakin aloilla. Eräässä tutkimuksessa todettiin, että vakuutustyössä moni koki palvelevansa kahta herraa. Työntekijät kun kokivat, että oli epäjohtonmukaisuutta siinä, mitä asiakkaat heiltä halusivat ja mistä johto palkitsi (Chung & Schneider 2002, 70–74). Vastaavia tuntemuksia on varmaan myös työntekijöillä monessa muussa työpaikassa (esim. Kela, verotoimisto ja pankki).

Vakuutusalan ammatti-identiteetistä ei ole ennestään tutkimustietoa Suomesta eikä ilmeisesti kansainvälisestikään, joten tämä on itsessään tutkimuksen yksi kontribuutio. Suomessa väitöskirjoja etenkin yksityisvakuutuksen tai vakuutusalan osalta ei ole myöskään tehty paljon. Aiemmissa vakuutusalan väitöskirjatutkimuksissa on ollut kapea-alaisempi tutkimuskohde: esimerkiksi liikesuhteet palvelukanavissa (Järvinen 1998), keskeytysvakuutukset (Järvikare 1996), paras vakuutusyhtiön ja pankin liittoutumismalli (Voutilainen 2006), päätöksentekijätyypit (Salminen 2000) ja arvot johtamiskoulutuksessa (Lahti-Kotilainen 1992). Vakuutusjuridiikan alalta voidaan mainita esim. väitöskirjat kuluttajavakuutusten vertailtavuudesta (Norio-Timonen 1997), vahingonkorvauksesta (Hemmo 1994), sopimuksesta ja lain käytöstä vakuutustoiminnan ohjailussa (Häyhä 1996) ja suomen kielen ja viestinnän alalta esimerkiksi väitöskirja vakuutusehtotekstien uudistamisesta (Kuronen 2004). Yhdessäkään edellä mainituista ei ole tutkittu vakuutusalan työtä, työntekijöitä tai heidän ammatti-identiteettiään.

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusote

Kuten jo aiemmin tässä raportissa on todettu, ammatti-identiteetin muuttuminen on tärkeä tutkimuskohde, koska yhä useammassa töissä ihminen ei selviä tyourastaan yhden ammatti-identiteettirakennelman varassa. Vakuutusalan työ on muuttunut paljon etenkin viime vuosina, jonka vuoksi vakuutusala Suomessa sopii hyvin työntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimiseen. Erilaiset yhtiöjärjestelyt, toimialaliukumukset, edunvalvontojen yhdistäminen, internet, puhelinpalvelukeskukset sekä vaativammat asiakkaat ovat esimerkkejä muutoksista (Ikonen 2006, 3), jotka osaltaan aiheuttavat myös ammatti-identiteeteille muutospaineita vakuutusosalalla. Vakuutusalan työn muuttuessa työntekijöiden pitää sopeutua uusiin tilanteisiin, ja he joutuvat määrittämään itsensä uudelleen työssä. Mielenkiintoista on selvittää, miten suomalaiset vakuutusalan työntekijät tästä selviävät. Monella muullakin alalla työt ovat kovaa vauhtia muuttumassa, ja vakuutusalan tutkimus voi siis paljastaa yleisemmälle ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimiselle näitä selviytymistapoja. Vakuutusalan erityisyys antaa myös mahdollisuuden tarkentaa yleisiä ammatti-identiteettiä koskevia tutkimuksia.

Aiemmassa tutkimuksessa on tutkittu usein vain yhtä selittävää ilmiötä ja sen vaikutusta ammatti-identiteettiin, näin on esimerkiksi Kramin (1983) tutkimuksessa mentoroinnista ja Vesterisen (2002) tutkimuksessa ammatillisesta harjoittelusta. Niissä ei ole arvioitu ammatti-identiteetin rakentumisen eri osatekijöiden merkitystä ammatti-identiteettiin, mihin tällä tutkimuksella pyritään saamaan myös lisävalaistusta. Lähimpänä omaa tutkimustani ovatkin ammatti-identiteetin rakentumisen osatekijöiden osalta Chaon (2005), Higginsin ja Thomasin (2001) sekä Dobrowin ja Higginsin (2005) tutkimukset, joissa mielenkiinnon kohteina oli ammatti-identiteetin muodostuminen eri vuorovaikutussuhteissa. Ammatti-identiteetin rakentumisen ymmärtämisellä on merkitystä myös ammatti-identiteetin muuttumisen ymmärtämisessä, koska voidaan olettaa niissä käytettävän ainakin osittain samoja elementtejä.

Tutkimukseni lähtee liikkeelle siitä ajatuksesta, että sekä vakuutusalan työntekijälle että vakuutusyhtiölle työntekijän ammatti-identiteetillä ja sen muovautuvuudella on suuri merkitys. Ammatti-identiteetti määrittää ja ohjaa

vakuutusalan työntekijää työssä, ja myös oppiminen ja asiantuntijuus rakentuvat sille. Muutokset vakuutusosalalla ja elinikäinen oppiminen pakottavat kuitenkin ammatti-identiteettiä muuttumaan. On katsottu, että jatkossa ihmisiltä edellytetään työelämässä proaktiivisuutta, yrittäjämäistä asennetta, monitaitoisuutta sekä joustavuutta. Mainitut seikat asettavat myös ammatti-identiteetille uusia vaatimuksia. Jo aiemmin mainitun Euroopassa tehdyn FAME-tutkimuksen mukaan nykyisillä työntekijöillä ei kuitenkaan ole vielä paljokaan edellisen kaltaista joustavaa ammatti-identiteettiä, vaan valtaosalla on klassinen perinteinen ammatti-identiteetti (Kirpal 2004a, 199–221).

Työn sisällöllä ja ammatti-identiteetillä on kiinteä yhteys, minkä vuoksi voidaan puhua niiden keskinäisestä muovautuvasta suhteesta. Työpaikkojen yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja kulttuurinen käytäntö luo työn sisältöjen kautta ammatti-identiteetin toteuttamiselle reunaehdoja. Toimialojen ja ammattien erilaisuus vaikuttavat identiteetti-problematiikkaan ja siihen, mitkä seikat korostuvat niin työn sisällöissä kuin ammatti-identiteeteissä. Työ muo- vaa yksilön ammatti-identiteettiä, mutta myös yksilö ja hänen ammatti-identiteettinsä muokkaavat työn sisältöjä.

Tutkimuksen tarkoituksena on analysoida tätä työn sisällön ja sen muuttamisen yhteyttä ammatti-identiteettiin. Tutkimustehtävä jakautuu useampaan tarkempaan osakysymykseen:

1. Millainen on tällä hetkellä tyypillinen suomalaisten vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetti?
2. Mitkä seikat määrittävät ammatti-identiteetin rakentumista vakuutus- alalla? Miten siis ammatti-identiteetti on rakentunut sellaiseksi, millainen se nyt on? Millainen kehittämisverkosto rakentaa ammatti-identiteettiä vakuu- tusalalla? Miten ammatilliseen koulutuksen liittyvä harjoittelu tukee am- matti-identiteetin rakentumista vakuutusosalalla?
3. Mitkä ala- ja yrityskohtaiset työn muutostekijät luovat muutospaineita tämän hetkisel- le ammatti-identiteetille ja miten? Mitkä ammatti-identiteetin osa-alueet ovat herkemmin muovautumassa kuin toiset? Miten muuttuva ammatti-identiteetti heijastuu työn sisällössä?
4. Mitkä ovat työntekijöiden ammatillisen identiteetin ja paineiden risti- riitaan käyttämät selviytymisstrategiat? Onko vakuutusyhtiöittäin eroja? Onko sukupolvittaisia eroja?
5. Millainen ammatti-identiteetti vakuutusosalalle on tulevaisuudessa muo- vautumassa?

Tutkimuksen päähuomio on siinä, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti muuttuu työelämän ja erilaisten organisaatiotasois- ten muutospaineiden seurauksena. Tämän mahdollistamiseksi tutkin ensiksi sitä,

millainen ammatti-identiteetti on tyypillinen vakuutusosalalla tutkimuksen teko-
hetkellä. Tämä tapahtuu analysoimalla moniulotteisesti vakuutustyöntekijöi-
den käsityksiä vakuutusosalasta, vakuutustyöstä, ammatti-identiteetistään sekä
ammattillisista arvoistaan. Seuraavaksi pyrin luomaan ymmärrystä siihen, mik-
si vakuutusalan ammatti-identiteetti on rakentunut Suomessa sellaiseksi, kuin
se on. Tämä tapahtuu perehtymällä vakuutusalan työnimikkeisiin, työhön ja
työn vaatimaan osaamiseen, ammatti-identiteettiä rakentavaan kehittämisver-
kostoon sekä työharjoitteluun. Viimeiseksi, eli tutkimuksen pääkysymyksen
selvittämiseksi, haen selittäviä tekijöitä vakuutusalan nykyisen ammatti-
identiteetin muovautumassa oleville piirteille sekä selvitan työntekijöiden
käyttämiä selviytymisstrategioita muutostilanteessa. Tarkoitukseni on tun-
nistaa vakuutustyöntekijöiden nykyiseen ammatti-identiteettiin kohdistuvia
muutospaineita ja arvioida niiden vaikutusta ammatti-identiteettiin. Oletta-
muksena tutkimuksessani on, että osa työn sisällön muutoksista luo tarvetta
uudelleen määrittää ammatti-identiteettiä ja että jotkut ammatti-identiteetin
osa-alueet ovat herkemmin muovautumassa kuin toiset. Työntekijän ei tarvitse
luoda tällaisessa tapauksessa ammatti-identiteettiä alusta uudelleen vaan tar-
kistaa, ”päivittää”, uusia tilanteita vastaavaksi. Ideana on saada selville, mil-
laisin selviytymisstrategiain vakuutustyöntekijät vastaavat ammatti-
identiteettiinsä kohdistuviin muutospaineisiin. Kokeneiden työntekijöiden
työn sisällön muuttuessa ammatti-identiteetin muokkautumisen tekee mielen-
kiintoiseksi se, miten itseään jo ammatillisena pitävä henkilö sopeutuu muu-
toksiin. Joissakin tilanteissa myös työntekijän vanha ammattiosaaminen saat-
taa kyseenalaistua.

Tämän tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana on ammatti-identiteettiteoria
(esim. Schein 1978; Hall D. 1994; Sluss & Ashforth 2007; Dobrow & Higgins
2005) ja siinä etenkin ammatti-identiteetin muuttuminen (esim. Louis 1980;
Hill 1992; Ibarra 1999; Kirpal 2004a; Brown 2004). Tutkimus tuottaa teoreet-
tisena viitekehyksenä olevaan ammatti-identiteettiteoriaan myös uuden vakuu-
tusalan erityispiirteistä nousevan näkökulman. Tässä yhteydessä on syytä mai-
nita myös tutkimuksen pragmaattisista tavoitteista. Tutkimuksen tuloksina py-
ritään saamaan ajantasainen käsitys vakuutusalan työstä ja siitä, miten työyh-
teisöjä voitaisiin kehittää siihen suuntaan, että työntekijöiden ammatillisen
identiteetin uusiutuminen niissä voisi mahdollistua mahdollisimman hyvin.
Koska yritykset pyrkivät usein ohjaamaan ja johtamaan ammatti-identiteettejä
enemmän tai vähemmän tietoisesti, vakuutusyhtiöt saavat myös ajantasaista
tietoa työntekijöidensä ammatti-identiteeteistä ja niiden muovautumisesta.
Tutkimuksen tuloksia käytetään lisäksi vakuutusalan koulutuksen suunnitte-
luun ja toteuttamiseen. Alalle tuleville uusille työntekijöille halutaan antaa
ajantasainen käsitys vakuutustyöstä ja alkaa rakentaa jo koulutuksen aikana
ammatti-identiteettiä, joka olisi myös joustava.

Taustafilosofia

Tutkimuksellisten valintojen perustelemiseksi ja ymmärtämiseksi on tarpeen tarkastella tämän tutkimuksen filosofisia perusoletuksia sekä ammatti-identiteetikäsitystä. Tieteenfilosofialla viitataan käsityksiin niistä menetelmistä ja tutkimustavoista, joilla tulokset saavutetaan. Tällöin on kyse niin ontologisista kuin epistemologisista kannanotoista. Ontologialla tarkoitetaan tutkijan näkemystä maailman ja olevaisen luonteesta. Epistemologialla tarkoitetaan hänen suhdettaan tietoon: tietämisen alkuperään ja tiedon muodostumiseen. Siinä ollaan kiinnostuneita tiedon saavuttamisen mahdollisuuksista, luotettavuudesta ja varmuudesta (Niiniluoto 1999, 37, 125). Otologiaaltaan asemoisin tutkimukseni eniten realismiin eli uskon, että todellisuutta on tajunnasta riippumatta. Samalla kuitenkin uskon, että todellisuudesta voidaan tehdä myös eri tulkintoja ja postmodernismin hengessä myös tosiasiat voivat olla muuttuvia. Tutkimukseni edustaa epistemologisesti lähinnä pragmaattista näkemystä, jossa yhdistyvät tietyllä tapaa niin positivismi kuin konstruktionismi. Pragmatismi hylkää joko/tai -ajattelun: tutkimus voi nojautua sekä positivismiin (positivismiin) että konstruktionismiin. Positivismin mukaan todellisuuden luonne on objektiivisesti havaittavissa. Tutkijan rooli on olla tarkkailija ja erillään tutkimuskohteesta, eikä hänellä ole aktiivista roolia tiedon tuottamisessa yhdessä tutkittavien kanssa. Positivistisen tutkimusperinteen mukaan tutkimuksen peruskäsitteet ovat kirjallisuudesta otettuja. Yksittäisen tutkittavan ihmisen kohdalla omassa tutkimuksessani ollaan lähellä maltillista sosiaalista konstruktionismia: ihmiset antavat ammatti-identiteetille eri merkityksiä ja tämä tapahtuu kontekstisidonnaisesti. Samassa tehtävässä ja organisaatiossa työskentelevillä ihmisillä jokaisella on ainutlaatuinen ammatti-identiteettinsä.

Pragmatismi yhdistää positivismin ja konstruktionismin tutkimuksessani seuraavasti. Katson, että ihmiset luovat itse oman ammatti-identiteettinsä vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Jos kuitenkin ihminen on pidempään tiettyssä ammatissa ja työssä, hänen ammatti-identiteettinsä rakentuu tiettyjen reunaehtojen puitteissa. Reunaehdot tulevat ilmi mm. erilaisissa vuorovaikutussuhteissa. Vaikka ammatti-identiteetti on jokaiselle ihmiselle omanlaisensa, samassa ammatissa toimivilla ihmisillä on ammatti-identiteetissä myös yhteneväisyyksiä. Näkemykseni maltillisesta sosiaalisesta konstruktionismista perustuu siihen, että mielestäni yksinomaan diskursiiviseen todellisuuteen perustuva tarkastelu on rajoittunut, koska todellisuutta on myös diskurssien ulkopuolella. Ammatti-identiteettien ymmärtämiseksi tarvitaan myös praktisen ja ruumiillisen todellisuussuhteen huomioon ottamista. Ammatti-identiteetti ei ole diskursseissa vapaasti neuvoteltavissa, vaan rajoitteena ovat ne sosiaalisen todellisuuden rakenteet, joissa ammattia harjoitetaan. Ammatti-identiteetit määräytyvätkin monimutkaisessa työelämän sosiokulttuurisessa ja praktisessa todelli-

suudessa, johon vaikuttavat mm. työsuhteen ehdot, koulutus, uranäkymät, työn vaatimat kompetenssit, mahdollisuudet uuden oppimiseen ja työn joustavuusvaatimukset (vrt. Eteläpelto 2007, 102).

Ammatti-identiteetti on katsottu tässä tutkimuksessa rakennelmaksi ominaisuuksia ja käsitteitä, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa: kuka minä olen? Se on sosiaalisesti konstruoitu ja kuvaa samaistumista ammattiin: millaiseksi mieltää itsensä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää ammatissa tärkeänä ja mihin sitoutuu (vrt. esim. Schein 1978; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005, 569). Työelämän muutosten ollessa arkipäivää yhä useammin työntekijällä on uransa aikana useampia ammatti-identiteettirakennelmia. Toiset tutkijat katsovat, että identiteetti muuttuu koko ajan, ja toiset, että muuttuminen vaatii jotakin merkittävää tapahtumaa. Oma näkemykseni on näiden ääripäiden väliltä, eli ammatti-identiteetillä on tarve muotoutua uudelleen, jos työntekijä kohtaa työssään suurehkoja muutoksia.

Vaikka tämä tutkimus on lähinnä tulkitseva eli se pyrkii praktiseen ymmärrykseen suhteesta ihmisen itsensä ja työn välillä, sen tuloksia voidaan osittain käyttää myös funktionaalisesti organisaation tehokkuuden kasvattamiseksi siten, että lisätään ymmärrystä siitä, miten ammatti-identiteetti uudistuu ja miten uudistumista voidaan edesauttaa organisaatiossa. Tutkimukseni ei ole profesiotutkimus (vrt. Palukka 2003, 20–26), jolle on tyypillistä lähestyä tutkittavaa ammattikuntaa laajasta yhteiskunnallisesta perspektiivistä käsin selvittäen ammattikunnan asemaa, toimintaa tai kehitystä. Tarkoitukseni ei ole siis kertoa vakuutusyöntekijöiden historiallista tarinaa eikä jäsentää heidän todellisuuttaan professioteorian avulla. Vakuutusyöntekijöiden ammattikuntaa ei tosin ankaran tulkinnan mukaan ehkä tunnustettaisikaan professioksi, koska sen tunnusmerkeistä puuttuvat esimerkiksi asiantuntijuuden auktoriteettina oleva tiede ja suljettu korkea-asteen koulutus (vertaa lääkärit, opettajat, insinöörit tai lakimiehet), joka vaaditaan alalla työskentelyyn. Vaikka vakuutus-tiedettä voi Suomessa joissakin korkeakouluissa opiskella, tutkimuskohteena olevat vakuutusyöntekijät eivät sitä pääsääntöisesti ole opiskelleet.

Tutkimusote

Tutkimusote säätelee ennen muuta tutkimuksen metodologisiin yksityiskohtiin liittyviä kysymyksiä. Tämä tutkimus edustaa sekä idiografista että nomoteettista tutkimusotetta (Neilimo & Näsi 1980, 70). Nomoteettinen tutkimukseni on siksi, että periaatteellisena pyrkimyksenäni on myös yleistäminen eli esimerkiksi haluan löytää vakuutusalan ammatti-identiteeteistä ja niihin kohdistuvista muutospaineista suomalaisiin vakuutusyöntekijöihin laajemminkin so-

vellettavia tuloksia. Tutkimuskysymyksissäni yleistämisen lisäksi tarvitaan kuitenkin hyvin tehtyjä kuvailevia yksittäisiä tapausanalyyssejä, jotta etenkin ammatti-identiteetin rakentumis- ja muuttumisprosesseista saadaan syvällisempää tietoa. Uskon, että tutkittavan ilmiön luonne ja piirteet paljastuvat tutkimusprosessin edetessä.

Tutkimusote on perinteisesti jaettu karkeasti joko kvantitatiiviseksi eli määrälliseksi tai kvalitatiiviseksi eli laadulliseksi. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen eroista, vahvuuksista ja heikkouksista tutkijat ovat keskustelleet ja kiistelleet jo pitkään, ja suunnilla onkin omat puolestapuhujansa. Tällainen kaksijakoisuus ja vastakkainasettelu vastaavat kuitenkin huonosti todellisuutta etenkin ihmistieteellisessä tutkimuksessa (Bryman 2003, 59; Fontana & Frey 2000, 668). Uutta metodologiseen keskusteluun onkin tuonut kolmas paradigma: mixed methods -koulukunta. Koulukunta on edellisiä vähemmän tunnettu, ja sitä on alettu pitää omana koulukuntana vasta viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana, vaikka toki laadullista ja määrällistä tutkimusta on yhdistetty jo tätä ennenkin (Teddlie & Tashakkori 2009, 7). Joittenkin tutkijoiden mukaan ei kuitenkaan ole olemassa metodologisia paradigmoja, vaan heidän mielestään määrällistä ja laadullista tutkimusta voidaan tietyssä mielessä pitää jatkumona, ei toisensa poissulkevinä analyysimalleina (Alasuutari 1999, 32; Kervin 2000, 539; Hammersley 2003, 39). Mixed methods -koulukunnalle tärkeintä on se, että tutkimusongelma ohjaa lähestymistapaa. Oleellisinta on löytää juuri kulloiseenkin tutkimusongelmaan parhaiten soveltuva lähestymistapa, ja joskus paras tulos saavutetaan käyttämällä molempia tutkimusotteita samassa tutkimuksessa. Tätä lähestymistapaa on alettu käyttää myös Suomessa, kuten esimerkiksi Satu Uusiautti (2008) tutkiessaan työssä menestyneitä tai Outi Kyrö-Ämmälä (2007) tutkimuksessaan alkuopetusikäisten tiedonkäsittelytapoista.

Mixed methods -lähestymistapa parhaimmillaan yhdistää määrällisen ja laadullisen tutkimuksen parhaat piirteet (Bryman 2003, 69; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 133). Siitä, pitäisikö jommankumman lähestymistavan olla kuitenkin määräävä, ollaan eri mieltä. Metsämuuronen (2008, 254) on kallistumassa siihen näkemykseen, että jompikumpi otteista valitaan pääasialliseksi tutkimusotteeksi, Brannen (2007; 28) taas pitää mahdollisena, että molemmilla tutkimusotteilla on samassa tutkimuksessa yhtä suuri painoarvo. Oma tutkimukseni on mixed methods -tutkimus, koska kummallakin tutkimusotteella on oma roolinsa tutkimuskokonaisuudessa ja koska katson molempien tutkimusotteiden käytön tuottavan parhaan lopputuloksen. Määrällisellä kyselyllä pyrin saamaan luotettavan yleiskuvan vakuutusosalasta ja ammatti-identiteeteistä. Kyselyllä saan vastauksia sellaisiin tutkimuskysymyksiin kuten: millaista vakuutustyö on tänään ja mitä muutoksia työssä nähdään, mitkä työn sisällölliset muutostekijät selittävät ammatti-identiteettiin kohdistuvia muutospaineita ja

millä tavoin ammatti-identiteettiä rakennetaan ja muokataan. Haastatteluilla ja kirjoitelmilla pyrin tukemaan määrällisen aineiston analyysin tulkintaa. Laadullisella aineistolla pyrin myös saamaan sellaista tietoa, mitä kyselyssä ei saada sekä saamaan syvällisemmän käsityksen siitä, miten ihmiset rakentavat ja muovaavat ammatti-identiteettiään sekä saamaan tutkimusraporttia elävöittäviä esimerkkejä.

Käytettäessä molempia tutkimusotteita samassa tutkimuksessa niitä voidaan yhdistää ajallisesti eri tavalla. Molemmat metodit voivat olla käytössä peräkkäin tai sitten niitä käytetään samaan aikaan (Brannen 2003, 23–24). Oma tutkimukseni käynnistyi määrällisellä osuudella ja siinä osuudessa saadut tulokset ohjasivat omalta osaltaan myös laadullisen osan suorittamista.

Tutkimuksen validiutta parannetaan joskus käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä. Tällaista tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä kutsutaan triangulaatioksi. Triangulaatio jaetaan tavallisesti neljään tyyppiin: monimetodi- ja monidatatriangulaatioon, teoreettiseen triangulaatioon sekä monitutkijatringulaatioon (Denzin & Lincoln 2000, 5; Janesick 2000, 391), joista omassa tutkimuksessani toteutuvat kolme ensimmäistä. Monimetodi-menetelmä tarkoittaa monien metodien käyttöä eli omassa tutkimuksessani määrällisestä ja laadullisesta aineistosta tehtyjen analyysien yhdistelemistä. Monidata- eli aineistotriangulaatiota omassa tutkimuksessani edustaa kyselyaineiston kerääminen neljän vakuutusyhtiön työntekijöiltä sekä haastattelu- ja kirjoitelma-aineistot. Teoreettinen triangulaatio tarkoittaa sitä, että tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan eri teorioiden näkökulmasta. Omassa tutkimuksessanikin ammatti-identiteettiä tarkastellaan useiden erilaisten teoreettisten pohdintojen kautta. Monitutkijamenetelmässä käytetään useita aineistonkerääjiä ja tulosten analyysoijia, mitä tutkimuksessani ei ollut (Hirsjärvi ym. 2007, 228; Metsämuuronen 2008, 254; Salin 2010, 51).

Laadullisen tutkimuksen parissa tutkijat (esim. Denzin & Lincoln 2000, 5; Janesick 2000, 392 – 393; Richardson 2000, 934) eivät useinkaan näe triangulaatiota kuitenkaan validiteettistrategiana vaan pikemminkin yhdistämisstrategiana, minkä tarkoituksena on saavuttaa suurempi ymmärrys tutkittavana olevasta kohteesta. Jotkut laadullisen tutkimuksen edustajat (esim. Janesick 2000, 393; Richardson 2000, 934) puhuvatkin mieluummin triangulaation sijasta kristallisoinnista (crystallization), jolla he haluavat postmodernismin hengessä korostaa sitä, että maailmaa voidaan tarkastella lukuisista eri näkökulmista. Tämän näkemyksen mukaan se, mitä tutkittavasta ilmiöstä nähdään, riippuu siitä, mistä tai kenen näkökulmasta sitä katsotaan. Omassa tutkimuksessani vakuutusalan ammatti-identiteettiä ja sen muovautumista tarkastellaan vakuutusyhtiötyöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimukseni tulokset saattaisivatkin olla jonkin verran erilaisia, jos tutkittavaa ilmiötä tutkittaisiin esimerkiksi vakuutusyhtiöiden näkökulmasta.

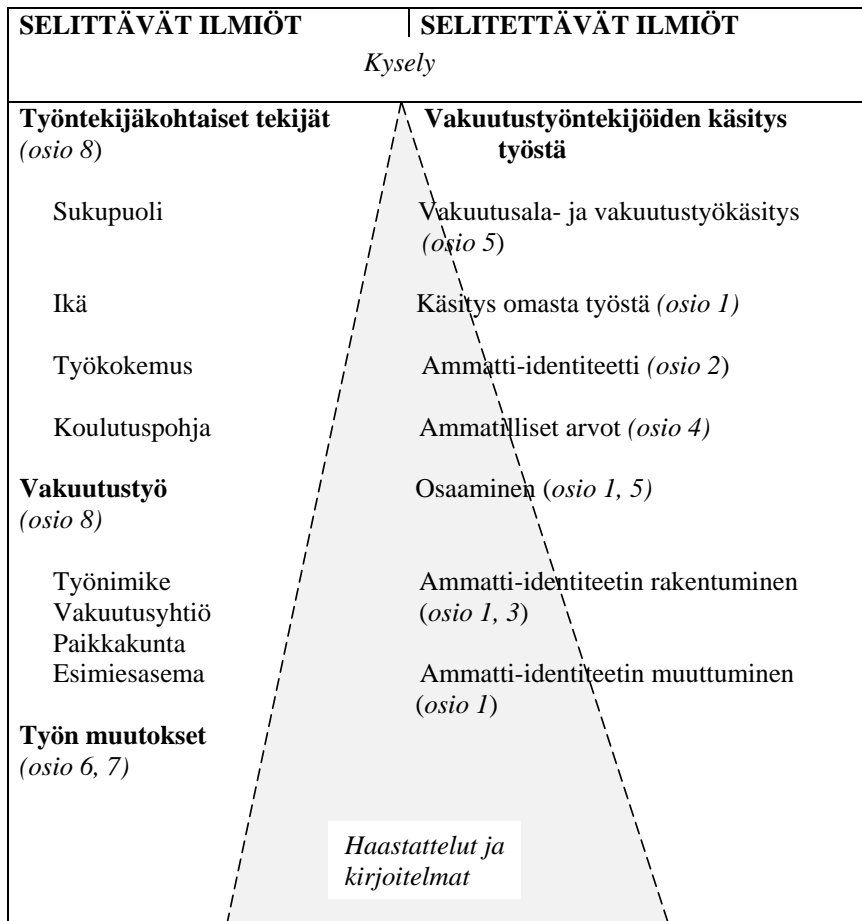
Yleisimmät ammatti-identiteettien tutkimusmenetelmät ovat olleet erilaiset haastattelut ja elämäkertamenetelmät (esim. Ibarra 1999; Chao 2005; Hill 1992; Ely 1994; Kirpal 2004; Brown 2004). Jyrki Jokinen (2002) käytti niitä molempia tutkiessaan aikuisopettajien ammatti-identiteettiä; teemahaastattelun lisäksi tutkittavat kirjoittivat elämäkertomuksensa (kuka sinä olet, millainen sinä olet, miten olet tullut sellaiseksi kuin olet). Hannele Palukka (2003) selvitti lennonjohtajien ammatti-identiteettiä ryhmähaastatteluna. Hän katsoi ryhmähaastattelut erityisiksi puheteoiksi, jotka olivat ammattikunnan sosiaalisen todellisuuden tuotteita ja tuottajia. Hänelle haastattelu oli vuorovaikutuksen muoto, ”joka kutsui erilaisia puheen muotoja ja puolia esiin”. Hän käytti diskurssi-, argumentaatio- ja kertomusanalyysiä metodisina työvälineinä. Jukka Sirén (2009) puolestaan tutki strategisesta johdosta keskijohtoon siirrettyjen tavaratalojohtajien ammatti-identiteettiä narratiivisin haastatteluin. Määrällisiä menetelmiä käyttivät esim. Arto Kallioniemi (1997) tutkiessaan uskonnonopettajien ammattikuvaa ja Pauli Niemelä (1985) tutkiessaan sosiaalityön ammattikuvaa terveydenhuollossa. Oma tutkimukseni on määrälliseltä osuudeltaan melko samantapainen kuin Kallioniemen ja Niemelän tutkimukset, joissa ammattia tarkastellaan hyvin monitahoisten osatekijöiden valossa. Haastattelujen ja kirjoitelmien osalta tutkimuksellani on yhtäläisyyttä myös Jokisen tutkimukseen. Erona esimerkiksi Sirenin ja Palukan tutkimuksiin on se, että omassa tutkimuksessani ei ole narratiivista eikä diskurssianalyysia. Myöskään tutkimusraportti ei ole kirjoitettu narratiivin muotoon.

Tutkimusasetelma

Tutkimukseni tutkimusasetelman esitän kuviossa 9. Tutkimuksessani pyrin selvittämään ammatti-identiteettiä ja sen rakentumista, työn sisällön muutosten tuomia haasteita ammatti-identiteetin uudelleen muovautumisessa sekä työntekijöiden käyttämiä selviytymisstrategioita muutostilanteissa. Kuten tutkimusasetelmasta ilmenee, käytän tutkimuksessa tutkimusotteena ns. mixed methods -lähestymistapaa eli määrällisten ja laadullisten aineistojen yhteiskäyttöä (Bryman 2003, 69; Teddlie & Tashakkori 2009, 7; Heikkilä 2008, 16; Hirsjärvi ym. 2007, 128).

Kuvion kaikki osiot (1–8) viittaavat kyselyyn ja kuvion keskellä oleva kolmio laadulliseen aineistoon eli haastatteluihin ja kirjoitelmiin. Kolmion asennolla kuvaan sitä, että vaikka laadullinen aineisto tuo lähes kaikista selittävästä ja selitettävistä ilmiöistä jotakin tietoa, sen merkitys tutkimuksessani korostuu siirryttäessä kohti kolmion alaosaan, eli laadullisen aineiston rooli on erityisen suuri osaamisen, työn muutosten, ammatti-identiteetin rakentumisen ja muuttumisen selvittämisessä. Määrällisessä osuudessa selittävinä ilmiöinä ovat

työntekijä- ja vakuutusyökohtaiset tekijät sekä työn muutokset. Selitettäviä ilmiöitä on useita. Yksi osa-alue on se, millainen käsitys vastaajalla on yleensä vakuutusalaista ja vakuutusyöstä. Toisena osa-alueena on se, miten vastaaja kokee nimenomaan oman työnsä.



Kuvio 9. Tutkimusasetelma

Muita osa-alueita ovat ammatillinen identiteetti, ammatilliset arvot, työssä vaadittava osaaminen ja ammatti-identiteetin rakentuminen. Viimeisin osa-alue on ammatti-identiteetin muuttuminen, mikä sisältää myös työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat. Kysely kohdistuu neljän suomalaisen vakuutusyhtiön työntekijöihin, koska neljän vakuutusyhtiön työntekijöiden ammatti-identiteettien tutkimustulosten vertailu tuo paremmin ilmi mahdollisten kontekstuaalisten tekijöiden vaikutuksen kuin jos kysely olisi rajattu vain yhteen

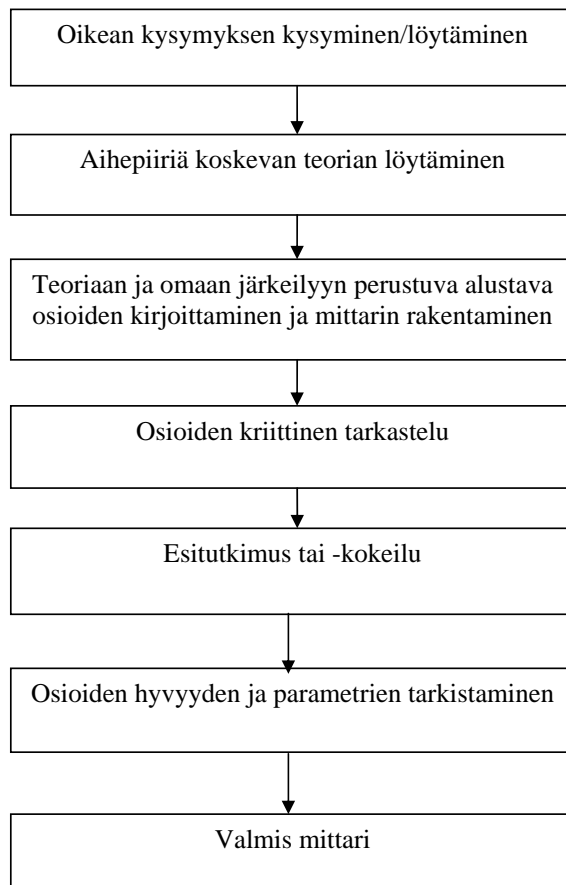
vakuutusyhtiöön. Samalla mahdollinen yhteneväisyys eri vakuutusyhtiöiden työntekijöiden tuloksissa voi kertoa yleisemmistä ammatti-identiteettiin liittyvistä ilmiöistä vakuutusosalalla.

Kyselyllä saatavien kuvailevien tunnuslukujen avulla voidaan luoda yleiskuva vakuutusalan ammatti-identiteetistä ja siihen liittyvistä ilmiöistä. Tulosten ymmärtäminen ja oikeansuuntainen tulkinta kuitenkin edellyttävät tutkimuskohteen syvällisempää tuntemista. Laadullisen aineiston ensimmäinen tarkoitus on auttaa tulkitsemaan määrällisiä tuloksia täsmentämällä ilmiöiden ja osailmiöiden välisiä välitysmekanismeja, koska määrällinen aineisto voi parhaimmillaan antaa vain osaselityksen tutkittavista ilmiöistä. Laadullisen osuuden (haastattelut, kirjoitelmat ja kyselyn avoimet vastaukset) toinen ja tärkeämpi tehtävä on se, että sillä pyritään saamaan syvällisempi käsitys siitä, miten ihmisten ammatti-identiteetti rakentuu ja muokkautuu sekä saamaan tutkimusraporttia elävöittäviä esimerkkejä.

4.2 Kyselyn suunnittelu ja toteutus

Tutkimusasetelman mukaisesti tahdon kyselyllä tutkia vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteettiä, sen rakentumista ja muuttumista moniulotteisesti. Vaikka ihmiset rakentavat ammatti-identiteettiään pitkin uraansa ja se voidaan kokea eri tavalla melko samanlaisissakin työtilanteissa, uskon kuitenkin, että kyselyllä saadaan tärkeä ajantasainen ja luotettava yleiskuva tutkittavista ilmiöistä. Tämä käsitys perustuu siihen, että tutkimuksessa on laaja vastaajajoukko sekä monipuoliset tutkimuslomakkeen kysymykset. Kysely mahdollistaa myös laajempaa kohdejoukkoa koskevat johtopäätökset. Se on myös tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa suurelta tutkittavien joukolta. Kyselyn tein postikyselynä, koska käytössä olisi ollut vain vastaajien työpaikan sähköpostiosoitteet ja työajan käyttäminen vastaamiseen olisi voinut aiheuttaa ristiriitoja työpaikalla. Postikyselyllä on omat vahvat ja heikot puolensa. Heikkoina puolina ovat mm. usein alhainen vastausprosentti, vastausten saannin hitaus, väärinkäsitysten mahdollisuus sekä kadon kasvaminen kyselylomakkeen pituuden kasvaessa. Vahvoina puolina postikyselyssä on mm. se, että voidaan kysyä arkaluonteisia asioita ja että voidaan käyttää oheismateriaalia (esim. Heikkilä 2008, 19–20).

Kyselylomakkeen (liite 1) laadin tutkimustehtävän, viitekehyksessä esitettyjen näkökohtien ja metodologiakirjallisuuden pohjata tutkimusasetelman mukaisesti. Mittarin kehittämisprosessi noudatti pitkälti Metsämuurosen (2008, 113) esittämää mallia (kuvio 10).



Kuvio 10. Mittarin luomisen kulkukaavio (Metsämuuronen 2008, 113)

Mittarin rakentaminen lähti liikkeelle tutkimustehtävästäni ja sen ohjaamista kysymyksistä, joihin halusin löytää vastaukset. Omaan tutkimukseeni ei ollut löydettävissä valmista mittaria, joten se piti luoda. Mittarini pohjautui siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä eli ammatti-identiteetistä, sen rakentumisesta ja muuttumisesta jo tiedettiin, millaisia mittareita muut olivat käyttäneet ja tietenkin omaan harkintaani. Vakuutusyhtiöstä minulla oli ennakkotietoa siinä mielessä, että olen toiminut usean vuoden ajan ammattikorkeakoulussa suunnittelemassa ja toteuttamassa vakuutusalan koulutusta. Itse en ole työskennellyt vakuutusyhtiössä.

Mittarini koostui useista osioista, joihin viittasin jo tutkimusasetelmassa. Mittaria laatiessani pyrin muuttamaan eri ilmiöt mitattavaan muotoon eli operationalisoimaan ne siten, että mittari mittaisi oikeita asioita. Kyselylomaketta testasin 10 koevastaajalla. Saatujen kommenttien pohjalta muutin ja täsmensin muutaman kysymyksen sanamuotoa (Metsämuuronen 2008, 57, 106–109).

Kyselylomakkeesta pyrin tekemään melko strukturoidun ja sellaisen, että se motivoi vakuutusyöntekijöitä vastaamaan siihen. Lomakkeeseen laitoin mukaan saatekirjeen, jonka tarkoituksena oli myös motivoida kyselyyn vastaamiseen. Saatekirjeessä kerroin mm. tutkimustietojen käyttötavasta, tietojen luotamuksellisuudesta, siitä mihin mennessä tuli vastata ja miten lomake palautettiin. Kysely lähetettiin Vakuutusväen Liiton kirjekuoressa ja saatekirjeessä mainittiin Vakuutusväen Liiton toivovan kyselyyn vastaamista. Kyselylomake ja saatekirje on esitetty liitteessä (liite 1).

Mittarin rakentaminen

Seuraavassa selostan tarkemmin muuttujien muodostamista ja mittarin laadintaa. Aiemmin jo käsitellyssä tutkimusasetelmassa (kuvio 9) kuviossa olevat osiot viittasivat kyselyyn. Vastaajien taustatietoja kysyin osiossa 8. Taustatiedot olivat tarpeellisia aineiston luokitteluksi. Vastaajilta kysyin sukupuolta, ikää sekä vakuutusyhtiötä ja paikkakuntaa, jossa tämä työskenteli. Vastaajia pyysin ilmoittamaan myös tehtävänimikkeensä ja sen, työskentelikö esimiesasemassa vai ei. Taustatiedoissa kysyin myös vastaajan vakuutusalan työkokemuksen pituutta ja koulutusohjaa. Yksilö- ja organisaatiokohtaisilla teki-
jöillä oletin olevan vaikutusta tutkittaviin ilmiöihin. Taulukkoon 1 olen koonnut kyselyn teemoihin liittyvät mittarit sekä esimerkkejä siitä merkittävim-
mästä kirjallisuudesta, johon perustuen kyseinen mittaristo on laadittu. Mittariston olen pääasiassa suunnitellut itse, koska aiemmista tutkimuksista ei ollut löydettävissä samantyyppisiä mittareita. Joiltakin osin olen kuitenkin voinut käyttää apuna Kallionimen (1997), Niemelän (1985) ja Kairisto-Mertasen (2003) tutkimusten mittareita. Kirjallisuudesta löytyneet teemat ja aiemmat tutkimustulokset ovat olleet mittariston suunnittelussa merkittävässä asemassa.

Vastaajien käsityksiä työstään ja ammatti-identiteetistään mittasivat osion 1 kysymykset. Ne suunnittelin tutkimuksen tarpeisiin ammatti-identiteettiteorian pohjalta. Vastaajien tuli arvioida esitettyjen näkemysten sopivuutta omaan itseensä asteikolla 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä). Kysymykset liittyivät ammatti-identiteetin syntyyn ja pysyvyyteen (kysymykset 1–9), ammatti-identiteetin ja persoonallisen identiteetin suhteeseen (kysymykset 10–13), ammattiin sitoutumiseen ja tyytyväisyyteen (kysymykset 14–18), ammatti-identiteetin selvyyteen (kysymykset 19–22) sekä osaamisen ja ammatti-identiteetin väliseen yhteyteen (kysymykset 23–26).

Taulukko 1. Mittarin operationalisointi

Teemat	Kuvaus	Lomakkeen kysymykset
Käsitys työstä ja ammatti-identiteetistä	Ammatti-identiteetin synty ja pysyvyys Ammatti-identiteetin ja persoonallisen identiteetin suhde Ammattiin sitoutuminen ja ammattiin tyytyväisyys Ammatti-identiteetin selvyys Osaamisen ja ammatti-identiteetin välinen yhteys (esim. Kallioniemi 1997; Niemelä 1985; Kirpal 2004; Brown 2004; Jokinen 2002; Alvesson 2001; Schein 1985; Hall D. 1994; Ashforth & Mael 1989; Dobrow & Higgins 2005)	Osio 1: 1 – 9 10 – 13 14 – 18 19 – 22 23 – 26
Oma ammatti-identiteetti	Ammatti-identiteetin kuvaaminen roolien kautta (esim. Kallioniemi 1997; Niemelä 1985; Järvinen 2003; Ylikoski ym. 2006)	Osio 2
Ammatti-identiteetin rakentuminen	Ammatti-identiteetin rakentumisen osatekijät (esim. Dobrow & Higgins 2005; Chao 2005; Gibson 2003; Sluss & Ashforth 2007; Ibarra 1994; Ashforth & Mael 1989)	Osio 3
Ammatilliset arvot	Itselle merkitykselliset ammatilliset arvot ja niiden toteutuminen työssä (Kallioniemi 1997; Niemelä 1985)	Osio 4
Vakuutusala- ja työkäsitys	Käsitykset yleensä vakuutusalasta ja vakuutustyöstä (esim. Järvinen 2003, 2004; Ylikoski ym. 2006; Ahonen & Salonen 2005) sekä myyntityöstä (Kairisto-Mertanen 2003)	Osio 5
Avoimet kysymykset: Jo koetut työn muutokset Tulevaisuuden haasteet	Ammatti-identiteettiin kohdistuvat muutospaineet ja niihin käytetyt selviytymisstrategiat	Osio 6 ja 7

Kyselylomakkeessa en käyttänyt ammatti-identiteetikäsitettä, koska katsoin sen vastaajille vaikeasti tulkittavaksi. Myös esimerkiksi Douglas Hall (2004, 154) on todennut, että ammatti-identiteetin käsite on ihmisille epäselvä, he mieltävät sen eri tavalla, sisällyttävät siihen eri seikkoja eivätkä tiedosta välttämättä kaikkia identiteettinsä osia.

Kyselyn osiolla 2 halusin selvittää vastaajien ammatti-identiteettiä. Koska katsoin roolin vastaajille helpommaksi käsitteeksi kuin ammatti-identiteetin, käytin sitä. Kysymysten laadinnassa pyrin ottamaan huomioon ammattiroolien (identiteettien) mahdollisen monitahoisuuden. Kysymysten laadinnassa käytin apuna yleisiä työssä esiintyviä rooleja sekä aiemmassa tekstiosuudessa ilmi tulleita seikkoja vakuutustyöstä ja sen muuttumisesta. Mistään ei ollut saata- vissa valmiina vakuutusalan työrooleja tai ammatti-identiteettityyppejä, koska niitä ei ole ilmeisesti tutkittu. Eri ammattiroolien (identiteettien) sopivuutta mittaavien muuttujien kohdalla tiedustelin viisiportaisella asteikolla (ei lain- kaan, vähän, keskinkertaisesti, paljon ja erittäin paljon) vastaajien käsitystä siitä, miten hyvin kyseinen rooliluonnehdinta soveltui omaan itseän. Arvioin- tikohteena oli yhteensä 24 erilaista ammattiluonnehdintaa (esim. myyntitykki, asiakaspalvelija, tuloksentekijä, yrittäjä, neuvottelija, suhteiden hoitaja, tuntei- den esittäjä, virkailija ja finanssialan työntekijä). Luonnehdinnat ovat voineet erota toisistaan siinä, kuinka paljon ne jättivät vastaajille tulkinnanvaraa. Us- kon, että esimerkiksi myyntitykki -ilmauksen suhteen vastaajien välillä oli enemmän tulkinnallisia eroja kuin asiakaspalvelijan.

Kyselyn osio 3 mittasi ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttavia osa- tekijöitä. Mittari selvitti, miten suuren merkityksen vastaajat antoivat sille, millaiseksi oli vakuutustyöntekijänä tullut, esim. esimiehelle, ammatilliselle koulutukselle, kursseille, ammattiyhdistystoiminnalle, asiakkaille, omalle per- soonalleen ja työtovereille. Vastaajilla oli mahdollisuus myös lisätä listaan jo- kin muu mielestään asiaan vaikuttava tekijä. Arvioinneissa käytin asteikkoa 1– 5 (1= täysin merkityksetön, 2 = merkityksetön, 3 = jonkin verran merkityksel- linen, 4 = merkityksellinen ja 5 = erittäin merkityksellinen). Osio 4 mittasi ammatillisia arvoja melko yleisesti kyselyissä käytetyillä kysymyksillä, jotka selvittivät henkilön suuntautumisulottuvuuksia työhön (vrt. Helminen 1978, 225; Kallioniemi 1997, 291; Niemelä 1985, 171–172).

Mittarin osio 5 koski vastaajien käsityksiä yleisesti vakuutusalaista ja vakuu- tustyöstä. Ajatuksena tässä oli, että omaan ammatti-identiteettiin vaikuttivat vakuutusala laajemminkin, sen toimintatavat, uskomukset sekä arvostukset yhteiskunnassa. Mittariin pyrin saamaan mukaan erilaisia vakuutustyön luon- teeseen liittyviä näkemyksiä. Näitä operationalisoin vakuutusalan ja vakuutus- työn luonnetta koskeviksi väittäviksi, esimerkiksi ”ihmiset yleisesti arvostavat vakuutusalan ammatteja” tai ”oikean asiakaspalveluasenteen omaksuminen on vaikeampaa kuin vakuutustuotteiden oppiminen”. Vastaajien tehtävänä oli ar- vioida asteikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä), mitkä esitetyistä luonnehdinnoista vakuutustyöntekijä tunsu omikseen. Kaikkiaan ar- vioinnin kohteena oli 18 erilaista näkemystä vakuutusalaista ja vakuutustyöstä. Jotta kyselylomakkeesta ei olisi tullut vastaajille liian pitkä, jouduin rajoitta-

maan kysymysten määrän tuohon. Tämän osion väitteissä saatoinkin käyttää apuna Kairisto-Mertasen (2003) kehittämää mittaristoa koskien myyntityötä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että kyselyn osiot 1–5 valottivat moniulotteisesti tutkimustehtävää eli vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteettiä, sen rakentumista ja muuttumista. Osioiden kysymykset liittyivät varsin monitahoisesti ammatti-identiteetin rakentumiseen, selvyyteen ja pysyvyyteen, työn muutoksiin, ammatti-identiteetin ja persoonallisen identiteetin suhteeseen, ammattiin sitoutumiseen sekä osaamisen ja ammatti-identiteetin yhteyteen. Nämä osiot paljastivat myös ammattirooleja (identiteettejä) sekä ammatillisia arvoja, jotka selvittivät vakuutustyöntekijöiden suuntautumisulottuvuuksia työhön. Osiot 1–5 olivat rakenteeltaan sellaisia, että niissä käytin suljettuja kysymyksiä eli vastaajilla oli valmiit vastausvaihtoehdot valittavina esimerkiksi asenneasteikon muodossa.

Kyselyn osiot 6 ja 7 olivat avoimia kysymyksiä. Niissä vastaaja sai vapaasti kuvailla suurimpia muutoksia työssään viimeisen viiden vuoden aikana sekä sitä, miten oli kokenut ne. Kysymykseen otin viiden vuoden ajanjakson, jotta kaikki vastaajat vastaisivat saman aikajänteen perusteella ja koska viittä vuotta tuoreempia asioita ja omia tuntemuksiaan on oletettavasti helpompi muistaa kuin esimerkiksi kymmenen vuoden takaisia. Lisäksi vastaaja sai kertoa, mitä haasteita tämä uskoi kohtaavansa työssään tulevaisuudessa ja millä keinoin tämä uskoi selviävänsä niistä. Avoimilla kysymyksillä yleisesti uskotaan saatavan esiin näkökulmia, joita ei osata etukäteen ajatella (esim. Heikkilä 2008, 50). Koska tutkimuksessani keskeisessä roolissa on ammatti-identiteetin tutkiminen nimenomaan työn muutosten yhteydessä ja se, miten työntekijät selviävät näistä muutoksista, on luonnollista nimenomaan tässä kohdin käyttää avoimia kysymyksiä. Työn muutoksia oli jossakin määrin selvitetty jo aiemmissa kyselyn osioissa, mutta avoimissa kysymyksissä vastaajalla oli mahdollisuus sanoa, mitä tällä oli mielessään ilman, että tämä oli kahlittu valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. Avoimet kysymykset olivat tarkoituksenmukaisia myös siksi, etten tuntenut vaihtoehtoja etukäteen, koska vastaajat olivat voineet kohdata hyvinkin monenlaisia muutoksia työssään. Positiivisena seikkana avoimissa kysymyksissä on yleensä myös se, että vastauksiin voi saada persoonallisia ja elävän oloisia kommentteja. Koska avoimilla kysymyksillä saatava aineisto on varsin kirjavaa ja sen käsittely vaikeaa (luokitus, koodaus ja tulkinta), avoimia kysymyksiä on kyselyssäni vain vähän. Vastaajat jättävät myös usein vastaamatta avoimiin kysymyksiin (Hirsjärvi ym. 2007, 194–196; Heikkilä 2008, 49–50; Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 31; Valli 2001, 111). Tässä kyselyssä vakuutustyöntekijät vastasivat avoimiin kysymyksiin kuitenkin ahkerasti, ja avoimiin kysymyksiin sainkin 560 vastausta, kun kaikkiaan palautettuja lomakkeita oli 686 kappaletta.

Kyselylomaketta testasin 10 koevastaajalla, kuten jo aiemmin mainitsin. Saamieni kommenttien pohjalta muutin ja täsmensin muutaman kysymyksen sanamuotoa. Kyselylomakkeen osioita 1 (vastaajien käsityksiä työstään ja ammatti-identiteetistään) ja 5 (vastaajien käsitystä yleisesti vakuutusalaista ja vakuutustyöstä) minun piti alun perin mitata 7-portaisella Likertin asteikolla (esim. Heikkilä 2008, 53). Siinä yhteydessä, kun päätin käyttää 5-portaista asteikkoa, en huomannut muuttaa asteikon termejä. Asteikon termeiksi jäivät: olen täysin eri mieltä, olen eri mieltä, en osaa sanoa, olen samaa mieltä ja olen täysin samaa mieltä. Tarkoituksena oli käyttää termien ”olen eri mieltä” tilalla ”olen jokseenkin eri mieltä” ja ”olen samaa mieltä” kohdalla termiä ”jokseenkin samaa mieltä”. Ennen kuin huomasin tämän, Vakuutusväen liitto oli jo ehtinyt postittaa kaikki kyselylomakkeet. Koevastausten ja varsinaisen kyselyn vastausten perusteella uskon kuitenkin, että tämä ei ole perustavanlaatuinen ongelma. Vastaajat näyttivät vastanneen loogisesti 5-portaisella asteikolla siten, että kaikkiin asteikon kohtiin saatiin vastauksia. Vastaajien mielessä asteikko näyttää tulkituksi välimatka-asteikoksi, jossa ääripäinä olivat täysin eri mieltä ja täysin samaa mieltä, ja jonka muodostamassa jatkumossa he esittivät oman mielipiteensä. Koevastaajat eivätkä varsinaiseen kyselyyn vastaajat huomauttaneet mitään asteikosta.

Kohdejoukko

Kyselyn perusjoukkona olivat vakuutusalan työntekijät Suomessa. Koska perusjoukko oli suuri, tein otantatutkimuksen. Tutkittavat kyselyyn sain Vakuutusväen liiton jäsenrekisteristä. Jäsenet ovat vakuutusalan työntekijöitä ja toimihenkilöitä. Vakuutusväen liittoon kuuluu valtaosa alan työntekijöistä. Kyselyn rajasin koskemaan Vakuutusväen liiton jäseniä seuraavista neljästä suurimmasta vakuutusyhtiöstä: If, Tapiola, Pohjola ja Fennia. Kyseisten vakuutusyhtiöiden työntekijöiden katsoin edustavan hyvin vakuutusalan työntekijöitä. Mukana oli kaksi keskinäistä yhtiötä (Fennia ja Tapiola) ja kaksi osakeyhtiötä (If ja Pohjola). Kaikki toimivat myös valtakunnallisesti eri puolella Suomea. Vakuutusyhtiöissä tehtävän perustyön en oletanut eroavan oleellisesti vakuutusyhtiöittäin: vakuutuksia myytiin, korvauksia käsiteltiin ja vakuutuksia irtisanottiin kaikissa vakuutusyhtiöissä. Koska toimialaliikumukset olivat tällä hetkellä finanssialalla tyypillisiä, tutkimuksen edustavuutta toimialan suhteen lisäsi se seikka, että tutkimuksessa mukana olivat Tapiola ja Pohjola, joilla oli omaa pankkitoimintaa sekä If ja Fennia, joilla ei ollut omaa pankkia tutkimuksen tekohetkellä. Vakuutusväen liitto hoiti postituksen, koska en saanut tiukkojen tietosuojaseikkojen takia itse käsitellä rekisteritietoja. Vakuutusväen liitto teki jäsenistöstään satunnaisotannan. Otantatutkimuksella on mahdollisuus

saada tarkka kuva perusjoukosta, jos poimittava otos on edustava eli otos on kuin perusjoukko pienoiskoossa tai kuin pienoiskuva perusjoukosta. Otanta-tutkimuksissa tulee ottaa huomioon myös mm. ikä- ja sukupuolijakauma sekä vastaajien jakautuminen alueittain. Oma otokseni oli mielestäni edustava, koska otokseni vastasi perusjoukkoa tutkittavien ominaisuuksien suhteen eli perusjoukon kaikki tärkeimmät ominaisuudet esiintyivät otoksessa ja perusjoukossa samassa suhteessa. Tutkimukseni kattoi esimerkiksi myös valtakunnallisesti koko Suomen. Otoksen tulee myös olla riittävän suuri. Otoksen kokoon vaikuttavat otantamenetelmä, tulosten haluttu tarkkuus ja kustannukset. Otoskokoä päätettäessä tulee ottaa huomioon poistuman eli kadon vaikutus: kaikki otokseen valitut eivät tule osallistumaan tutkimukseen (Alasuutari 1999, 37; Heikkilä 2008, 33–34, 44; Holopainen ym. 2004, 15).

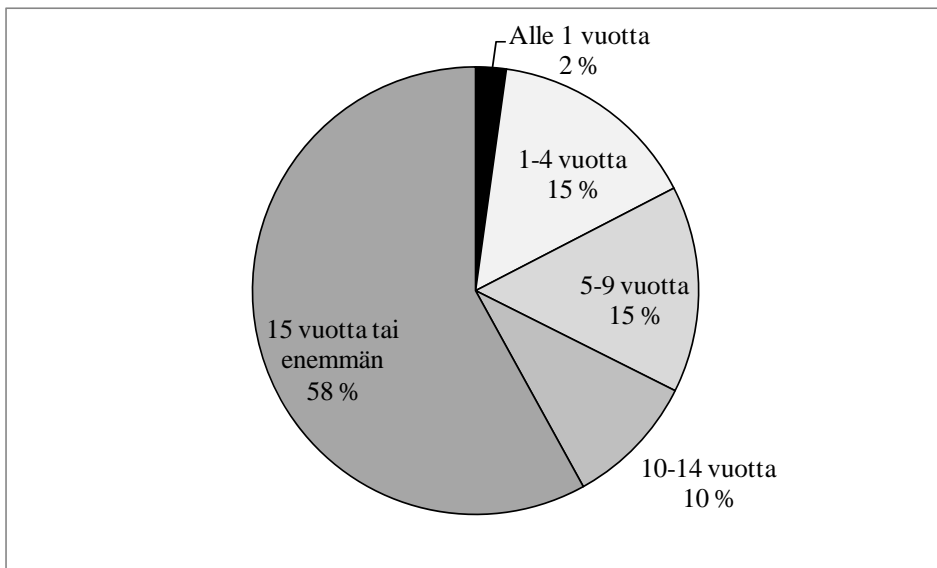
Tavoitteenani oli saada vähintään 500 vastaajan vastaukset (olettaen että vastausprosentti olisi n. 20 %), joten toukokuussa 2008 vastaajien kotiosoitteeseen lähetettiin 2 500 kyselylomaketta. Vastauksia sain yli tavoitteen eli 686 kappaletta, joista yhden hylkäsin puutteellisten tietojen takia. Vastausprosentiksi tuli näin ollen 27,4 %. Vastausprosentti oli varsin hyvä, varsinkaan kun en voinut kustannussyistä muistuttaa vastaajia vastaamisesta. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että ilman kyselyn karhuamista vastausprosentti on parhaimmillaan 30–40 % suurelle yleisölle lähetetyistä kirjeistä. Erityisryhmille lähetetyistä lomakkeista saadaan parempia vastausprosentteja, jos aihe on tutkittavien mielestä tärkeä (Hirsjärvi ym. 2007, 191). Kysely ja laadullinen aineisto muodostivat yhdessä tukevan aineiston tutkimukseni perustaksi. Tässä yhteydessä esitän lyhyesti, millaisia vastaajia sain kyselyyni.

Vastaajista valtaosa oli naisia (92,7 %). Miehiä vastaajista oli vain runsas 7 % (7,3 %). Miesvastaajien osuus oli jonkin verran pienempi kuin mikä on miesten osuus vakuutusosalalla työskentelevistä (konttoreissa suorittavan tason työtehtävissä olevista n. 83 % on naisia ja 17 % miehiä.). Yksi selitys voi olla se, että naisia kyselyn aihepiiri kiinnosti miehiä enemmän. Vastaajien ikäjakaumasta voidaan todeta, että tutkimukseen vastanneet olivat iältään kokonaisuutena arvioiden keski-ikäisiä tai melko iäkkäitä, sillä vastaajista yli 45-vuotiaita oli liki 54 %. Vastaajat vakuutusyhtiöittäin näkyvät taulukosta 2. Tapiolasta saatiin eniten vastaajia (30,5 %) ja Fenniasta vähiten (17,2 %).

Taulukko 2. Vastaajat vakuutusyhtiöittäin (N= 686)

	<i>Vastanneita</i>	%
Fennia	118	17,2
If	151	22,0
Pohjola	191	27,8
Tapiola	209	30,5
Vakuutusyhtiötä ei ilmoitettu	17	2,5
Yhteensä	686	100

Vastaajista 17 ei ilmoittanut vakuutusyhtiötään, jossa työskenteli. Vastauksia tuli joka puolelta Suomea. Vastaajien työkokemus vakuutusosalta on esitetty kuviossa 11. Vastaajista iso osa oli ollut vakuutusyhtiössä työssä jo pitkään.



Kuvio 11. Vastaajien työkokemuksen pituus vakuutusosalalla

Yli 15 vuotta työkokemusta vakuutusosalta oli liki 60 %:lla vastaajista. Mielienkiintoista kuviossa on 10–14 vuotta vakuutusyhtiössä olleiden suhteellisesti pienempi osuus (9,6 %) verrattuna muihin. Tähän on varmaankin selityksenä 1990-luvun laman jälkeen jonkin aikaa alalla ollut rekrytointikielto. Vastaajis-

ta 41,7 % oli ollut nykyisessä työpaikassa viisitoista vuotta tai pidempään. Tämä antaa aihetta olettaa, että vakuutusosalalla voi olla työntekijöillä hyvinkin vakiintuneita, jo kehittyneitä ammatti-identiteettejä, joiden muovautuvuudella työn muutostilanteissa on omat erityispiirteensä.

4.3 Ammatilliset kirjoitelmat ja haastattelut aineistona

Kuten tutkimusasetelmaa käsiteltäessä totean (s. 96), käytän tutkimuksessa tutkimusotteena ns. mixed methods -lähestymistapaa, jossa kyselyllä sekä haastatteluilla ja kirjoitelmailla on oma roolinsa. Kuvion 9 kolmio kuvaa sitä, että vaikka laadullinen aineisto tuo lähes kaikista selittävästä ja selitettävästä ilmiöistä jotakin tietoa, sen merkitys tutkimuksessani korostuu siirryttäessä kohti kolmion alaosaan. Laadullisen aineiston rooli on siten erityisen suuri osaamisen, työn muutosten, ammatti-identiteetin rakentumisen ja muuttumisen tarkastelussa.

Laadullisen aineiston keräsin neljällä tapaa. Kyselylomakkeessa jo kehoitin vastaajia osallistumaan tutkimukseen myös kirjoittamalla ammatillinen elämäkertakirjoitelma. Vaikka kysely meni 2 500 henkilölle, vain neljä henkilöä lähetti toivotun kirjoitelman. Kaksi kirjoitelmaa tuli Turusta, yksi Mikkelistä ja yksi Helsingistä. Kolme oli naisen kirjoittamia ja yksi miehen. Niiden pituus vaihteli yhdestä sivusta viiteen sivuun, joten kovin laajoja ne eivät myöskään olleet. Ilmeisesti vastaajat kokivat kirjoitelman kirjoittamisen liian haastavaksi, ja ehkä ammatti-identiteetti oli lisäksi aiheena sellainen, etteivät ihmiset halunneet paljastaa siihen liittyviä näkökohtia itsestään. Etukäteen olin toki arvioinut, että elämäkertakirjoitelmia voi olla ihmisiltä vaikea saada, mutta uskoin niitä kuitenkin saavani enemmän kuin nuo neljä kappaletta.

Elämäkertakirjoitelmat sopivat yleensä hyvin ammatti-identiteetin tutkimiseen monesta syystä. Ne mahdollistavat minuuden ja siten myös ammatti-identiteetin rakentumisen eri vaiheiden ymmärtämistä. Ihmiset muistavat ja jäsentävät uransa tapahtumasarjana, mikä sopii esimerkiksi ammatti-identiteetin kehittymisen tutkimiseen. Etenkin pitkään vakuutusosalalla olleiden kirjoitelmista todennäköisesti näkyy myös mahdollisia ammatti-identiteetin muutoksia. Kertomus elämäkertana kuvaa sitä, miten vakuutustyöntekijät ajattelevat menneen liittyvän nykyisyyteen. Se, miten kertomus on kerrottu ja rakennettu, kuvastaa sitä, miten vakuutustyöntekijä hahmottaa ympäristöään. Ammatillisista elämäkertakirjoitelmista uskon näkyvän sen, miten ihmiset käsittelevät ammatti-identiteettinsä vakuutusosalalla ja millaisista seikoista se rakentuu (vrt. Coffey 2001). Elämäkertakirjoitelmat sisältävät faktoja, mutta ne myös yhdistävät mielikuvitukselliseksi kokonaisuudeksi menneen, nykyhetken ja tulevaisuuden (Kovero 2004). Elämäkertakirjoitelmat ovat hyviä myös siksi,

että niistä saadaan selville paljon yksityiskohtia (uusia kysymyksiä tutkittaviksi) ja niillä voidaan tutkia sosiaalisia prosesseja (Weinberg 2002). On kuitenkin muistettava, että ammatti-identiteettiin liittyvät elämäkerrat eivät ole vain yksilön kertomuksia, vaan niihin liittyy myös sukupuoli-, sukupolvi- ja kulttuurisuhteita, kuten myös koulutusjärjestelmään ja työmarkkinarakenteisiin liittyviä tekijöitä (Olesen 2001, 293).

Koska ammatillisten elämäkertakirjoitelmien saaminen osoittautui vaikeaksi, oli hyvä tutkimuksen kannalta, että olin jo alun perin päättänyt käyttää apuna muita aineistoja. Toinen laadullinen aineistotyyppi olivat kyselyn avoimet kysymykset, jotka katson luonteeltaan enemmän laadullisiksi kuin määrällisiksi. Kolmannen laadullisen aineiston muodostivat vakuutusyhtiöissä harjoittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmat. Näistä kirjoitelmista uskoin näkyvän sen, miltä vakuutustyö näytti ei alalla aiemmin olleiden silmin sekä etenkin sen, miten ammatti-identiteetti alkoi rakentua harjoittelun aikana. Opiskelijat olivat Turun ammattikorkeakoulun rahoitus- ja vakuutuspalvelujen suuntautumisvaihdon opiskelijoita, jotka valmistuvat tradenomeiksi. Opetussuunnitelmaan kuuluu pakollinen viiden kuukauden (30 opintopistettä) harjoittelujakso, josta vähintään kolme kuukautta pitää olla työntekoa suuntautumisvaihtoehdon mukaisessa työssä eli yleisimmin pankissa tai vakuutusyhtiössä. Nämä 19 kirjoitelmaa olivat vuosina 2006–2009 vakuutusyhtiöissä harjoittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmia harjoittelukokemuksistaan. Kirjoitelmien pituus oli tyypillisesti 6–7 sivua, lyhin oli neljä sivua ja pisin yhdeksän sivua. Osa oli kirjoitettu raportin muotoon ja osa vapaampana kirjoitelmana. Kuusi kirjoitelmista oli nuoren miehen kirjoittamaa ja kolmetoista naisen. Harjoittelu oli tapahtunut seuraavissa vakuutusyhtiöissä: If, Tapiola, Varsinais-Suomen Lähivakuutus, Pohjola, Pohjantähti ja Lähivakuutusyhdistys Etelä. Valtaosa harjoittelusta oli sijoittunut siis Turun seudulle. Harjoittelussa olleet opiskelijat olivat minulle tuttuja heidän yhteisen opiskelupaikkansa kautta, joten tässä mielessä saatu aineisto ei ollut symmetrinen koko kohdejoukon kanssa.

Neljäs tapa laadullisen aineiston keräämiseen oli kymmenen haastattelua. Haastattelut päätin tehdä sen jälkeen, kun ilmeni, että kyselyn yhteydessä sain vain neljä elämäkertakirjoitelmaa. Tutkimusasetelmassa haastatteluilla oli samantapainen rooli kuin kirjoitelmillakin, eli tarkoitus oli täydentää kyselyllä saatua tietoa tutkittavista ilmiöistä, tukea kvantitatiivisen aineiston tulkintaa sekä syventää tietoa tutkittavista ilmiöistä. Haastattelut olivat teemahaastatteluja, joissa haastattelun aihepiirit, eli teemat, olivat etukäteen tiedossa, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys vaihtelivat haastattelusta toiseen. Minulla oli haastattelussa apuna tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 11; Fontana ym. 2000, 649 – 654; Hirsjärvi ym. 2007, 203; Eskola & Vastamäki 2001, 27). Teemahaastattelulla halusin luoda haastattelutilanteesta keskustelunomaisemman kuin strukturoidussa haastatte-

lussa ja tehdä haastattelusta joustavan siten, että haastattelu voi edetä painottuen eri asioihin sen mukaan, mitä haastateltava minulle kertoi.

Haastattelun teemoiksi valitsin sellaisia kyselyssä ilmitulleita seikkoja, joista halusin lisätietoa, mutta myös asioita, joita kyselyssä ei ollut tarpeeksi selvitetty. Yksi tällainen oli osaamisen teema, eli se mitä omassa työssä piti osata. Tällä teemalla katsoin valottavani sitä tärkeää seikkaa, että ammatti-identiteetissä merkitystä oli työssä vaadittavalla osaamisella ja sillä miten yksilö pystyi osaamisvaatimuksiin vastaamaan. Haastattelun teemoja olivat: haastateltavan työhistoria vakuutusosalalla, nykyinen työtehtävä ja nykyiseen työtehtävään siirtymisen kokemus verrattuna edelliseen työtehtävään. Muita teemoja olivat nykyisen työtehtävän vaatima osaaminen ja se, millainen työntekijän tuli olla työssä pärjätäkseen. Haastatteluissa kysyin myös haastateltavien työssä kohtaamista suurimmista muutoksista, miten he olivat ne kokeneet sekä millaisena he näkivät tulevaisuudessa vakuutustyön ja itsensä vakuutusosalalla. Tutkimuksen teemahaastattelurunko on esitetty liitteessä 2. Liitteessä 3 on esitetty kootusti tietoja kirjoitelman kirjoittajista ja haastatelluista.

Haastattelut tein Turussa If-vakuutusyhtiössä kesäkuussa 2009. Kyseisen vakuutusyhtiön työntekijöitä oli jo osallistunut kyselyyn, mikä motivoi kyseistä valintaa, samoin se käytännön seikka, että kyseinen vakuutusyhtiö suostui heti haastatteluihin. Haastateltavat tavoitin vakuutusyhtiön henkilöstöosaston kautta. Haastateltaviksi toivoin eri-ikäisiä ja eri työtehtäviä tekeviä sekä miehiä että naisia. Vakuutusyhtiön henkilöstöosasto valikoi lopullisesti heidät, ja haastateltavat täyttivät hyvin toivomani kriteerit. Henkilöstöosaston käyttämiä muita valintaperusteita en selvittänyt.

Haastateltavista kolme oli miehiä ja seitsemän naisia. Haastateltavien työkokemuksen pituus vakuutusyhtiössä vaihteli: 1, 3, 7, 10, 12, 20, 20, 20, 26 ja 34 vuotta. Haastateltavat yhtä lukuun ottamatta olivat tehneet useampaa työtehtävää vakuutusyhtiössä, joten he pystyivät esimerkiksi vertailemaan nykyistä työtehtäväänsä aiempaan tai aiempiin työtehtäviinsä vakuutusyhtiössä. Haastateltavien työnimikkeet olivat hyvin erilaisia: kuntoutussuunnittelija, yhteyspäällikkö, Quality Manager, palveluneuvoja, vakuutusasiantuntija, sovel-lusasiantuntija, korvauskäsittelijä, erikoiskäsittelijä ja asiakasvaltuutettu. Haastattelut tein haastateltavien työaikana yksilöhaastatteluina vakuutusyhtiön neuvotteluhuoneessa kahden päivän aikana. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia, keskeytyksiä ei tullut ja kukaan ulkopuolinen ei kuullut haastatteluja. Haastateltaville oli etukäteen henkilöstöosastolta kerrottu hyvin yleisellä tasolla, mistä haastattelussa oli kyse. Aloitinkin haastattelun esittelemällä lyhyesti haastattelun taustaa ja tarkoitusta ja kerroin saatavien vastausten luottamuksellisuudesta sekä pyysin lupaa nauhoittaa keskustelun. Itsestäni kerroin vain sen, että tein väitöskirjatutkimusta Turun kauppakorkeakoululle ja että olin itse työni puolesta tekemisissä vakuutusalaan opiskelevien tradenomiopiskelijoiden

kanssa. Jälkimmäisellä tahdoin luoda tiettyä yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tuoda julki, että minulla oli jotakin etukäteistietoa haastateltavien työstä. Haastateltavat olivat minulle vieraita. Kaikki haastattelut kestivät noin 45–50 minuuttia. Nauhoitin haastattelut, ja jälkepäin ne litteroitiin.

4.4 Aineiston analyysi

Kuten jo on todettu, tutkimuksessa käytetyssä mixed methods - tutkimusotteessa määrälliset ja laadulliset analyysimenetelmät täydentävät toisiaan. Aineiston käsittelyn aloitin kyselyn tulosten analysoinnista syksyllä 2008 SPSS 16.0-tilasto-ohjelmalla. Analyysimenetelminä käytin mm. ristiintaulukointia, khiin neliö-testiä ja monimuuttujamenetelmistä faktorianalyysia. Analyysin aloitin tarkastelemalla erikseen kunkin muuttujan saamia arvoja ja arvojen saamaa vaihteluväliä. Muuttujista tulostin frekvenssijakaumat. Osasta muuttujia tein ristiintaulukoinnit ja khiin neliö-testit. Yksi esimerkki näistä oli sen selvittäminen, oliko vakuutusyhtiöittäin eroja työntekijöiden työssä näkyvistä toimialaliukumista. Toinen esimerkki oli vakuutusyökokemuksen pituuden ja alalla pysymisaikomusten välisen yhteyden selvittäminen. Tällaisilla toimenpiteillä etsin tilastollisesti merkitseviä tuloksia.

Ammatillisia arvoja ja ammattirooleja tutkin eksploratiivisen faktorianalyysin avulla. Eksploratiivinen faktorianalyysi pyrkii etsimään muuttujajoukosta faktoreita, jotka pystyvät selittämään havaittujen muuttujien vaihtelua ilman, että tutkijalla on etukäteen vahvoja odotuksia löydettävien faktorien määrästä tai tulkinnasta. Analyysimenetelmä on siis hyvin aineistolähtöinen. Ammatillisten arvojen osalta tein faktorianalyysin siitä, miten merkityksellisenä vastaaja piti tiettyjä tekijöitä työssä. Tarkoituksena oli selvittää, löytyikö ammatillisista arvoista erilaisia arvodimensioita kuvaavia muuttujajoukkoja. Samoin hain ammattirooleista ammattiroolimittarista erilaisia ammattiroolidimensioita kuvaavia muuttujajoukkoja. Tarkoituksena oli tiivistää aineistoa koetuista ammattirooleista ja sitä kautta ammatti-identiteetin ulottuvuuksista. Faktorianalyysin pääidea onkin muuttujien kokonaisvaihtelun kuvaaminen pienemmällä muuttujien määrällä, mikä helpottaa analyysia.

Lataukset estimoin suurimman uskottavuuden menetelmällä (*Maximum likelihood*). Tämä menetelmä on suositeltavin, jos havaintoja on 100 tai enemmän, ja näinhän oli tilanne tässä tutkimuksessa (685 vastaajaa). Tuloksille tein vinokulmaisen rotaation ja vinokulmaisista rotaatioista käytin DIRECT OBLIMIN -vaihtoehtoa. Rotaation tarkoituksena yleensä on tehdä faktorianalyysin tulosten tulkinta helpommaksi. Rotaatioratkaisuun on useita mahdollisuuksia. DIRECT OBLIMIN -rotaatioissa minimoidaan latausten väliset ristitulot. Faktoriin sopivalta muuttujalta vaadin vähintään 0,3:n latausta faktorilla. Kai-

ser-Meyer-Olkin-testi (KMO) osoitti, että oli perusteltua olettaa analyysiin valittujen muuttujien faktoroituvan. Testisuure tässä oli melko hyvä sekä ammatillisten arvojen (0,826) että ammattiroolien osalta (0,812), kun riittävänä alarajana faktoroinnin jatkamiselle pidetään 0,6:ta. Bartlettin testi ($p < 0,001$) niinkään osoitti korrelaatiomatriisin soveltuvuutta. Ominaisarvotarkastelu ammatillisten arvojen osalta (Initial Eigenvalues) osoitti, että neljällä pääkomponentilla ominaisarvo oli suurempi kuin yksi. Nämä neljä faktoria pystyivät selittämään 54,4 % muuttujien varianssista. Roolien kohdalla seitsemällä pääkomponentilla ominaisarvo oli suurempi kuin yksi. Nämä seitsemän faktoria puolestaan pystyivät selittämään 56,3 % muuttujien varianssista.

Myös Cattellin scree käyrän (ns. pääkomponenttien ominaisarvokäyrä) perusteella näki, että ammatillisissa arvoissa neljännen faktorin jälkeen ja rooleissa seitsemännen faktorin jälkeen saatavan lisäinformaation määrä väheni. Valitussa faktorimallissa faktorilataukset olivat itseisarvoltaan yli 0,3:n suuruisia latauksia. Mittarien luotettavuutta tarkastelin Cronbachin α -kertoimien avulla. Mittarien reliabiliteettikertoimet vaihtelivat välillä 0,647–0,787, joten mittareita voitiin pitää reliabiliteetiltään riittävän hyvinä. Jotta faktorianalyysistä on hyötyä, sen tuottamille faktoreille tulee kyetä antamaan mielekäs sisällöllinen tulkinta ja faktorilla latautuvien muuttujien yhteys tulee pystyä näkemään ja nimeämään. Tulkintani tapahtui faktoreiden kärkilatausten, eli suurimpia latauksia saaneiden muuttujien perusteella. Saadut faktorit pystyin nimeämään sisällöllisin perustein vastaamaan ko. faktorille voimakkaimmin latautuneita muuttujia (vrt. Heikkilä 2008; Holopainen ym. 2004; Metsämuuronen 2008).

Kyselyssä taustamuuttujina olivat vastaajan sukupuoli, ikä sekä vakuutusyhtiö ja paikkakunta, jossa tämä työskenteli. Taustatiedoissa kysyttiin myös vakuutusalan työkokemuksen pituutta, koulutuspohjaa, tehtävänimikettä ja oliko vastaaja esimiesasemassa vai ei. Vastaajilta saatu tehtävänimikkeiden kirjo oli niin laaja ja nimikkeitten merkitys epäselvä tai kirjava (esim. eri vakuutusyhtiöittäin), että en käyttänyt työnimikkeitä analyysissa taustamuuttujina. Työnimikkeistä itsestään sain kuitenkin tärkeää tietoa, jota esitän alaluvussa 6.1. Vastaajista miehiä (7,3 %) ja esimiesasemassa olevia (3,2 %) oli sen verran vähän, että näitä kahta muuttujaa en käyttänyt taustamuuttujina. Koska kaikista vastaajista vain 15 henkilöä oli ollut vakuutusosalalla työssä alle yksi vuotta, yhdistin kyseisen luokan 1–4 vuotta vakuutusosalalla työskennelleisiin, jotta mahdollistin ristiintaulukoinnit. Tilastollista analyysia selvitän lisää tutkimustulosten yhteydessä, jolloin on helpointa seurata analysoinnin etenemistä ja siinä tekemiäni ratkaisuja.

Kyselyssä avoimina kysymyksinä olivat: ”*Kuvaile suurimpia muutoksia työssäsi viimeisen viiden vuoden aikana. Miten olet kokenut ne? ” ja ” Mitä haasteita uskot kohtaavasi työssäsi tulevaisuudessa? Millä keinoin uskot sel-*

viäväsi niistä?” Avoimia kysymyksiä analysoin osittain samalla tapaa kuin esimerkiksi Järvensivu (2006, 113–114) eli ensin luin kerätyn aineiston läpi useamman kerran. Sitten etsin aineistossa usein esiintyviä ilmaisuja ja teemoja, joista tärkeimmät kokosin erillisiksi listoiksi. Pyrkimyksenäni oli löytää tyypillisyyksiä, samanlaisuuksia sekä toisaalta poikkeamia. Myös Jokinen (2002, 139–140) käsitteli melko samalla tapaa tutkimuksensa aineistoa. Hänellä ilmaisujen määrä eri teema-alueilla korostui kuten myös itsellänikin. Muodostuneita teemakategorioita täydensin uusilla sitä mukaa, kun aineiston lukemiseni edistyi. Omassa tutkimuksessani analyysiyksikköinä olivat vastaajien lausumat työssään kokemista muutoksista viimeisen viiden vuoden aikana. Tällainen lausuma saattoi olla, esim. ”työni on muuttunut asiakaspalvelusta myyntiin, tästä en pidä” tai ”*pankinpuolen* yhteistyö on lisääntynyt ja nyt on osattava pankkituotteitakin”. Jokaisesta vastauspaperista kirjasin ylös vastaajan ilmoittamat muutokset työssään, ja miten hän oli kokenut ne. Jos vastaavanlainen muutos oli hyvin samantapaisena ilmaistu jo jonkun aiemman vastaajan lausumassa, lisäsin näiden lausumien ”kappalemäärää”. Ideana oli seuraavaksi teemoittaa kyseiset muutokset työssä. Esimerkiksi myynnin alle kokosin kaikki myyntiin liittyvät kommentit mukaan lukien vastaajan oma kokemus. Käymällä näin läpi koko aineiston sain selville vastaajien esille tuomat muutokset työssä ja sen, miten he ne olivat kokeneet.

Vastaajien lausumat pystyin sijoittamaan seuraaviin teemoihin: työmäärä, myynnillisuus, puhelinpalvelu ja sähköiset kanavat, tuotemuutokset, fuusiot (pankit), seuranta, kansainvälisyys, työtehtävä- tai organisaatiouudistukset, asiakkaitten muuttuminen ja jatkuva opiskelu. Kommenttien lukumäärän perusteella oli nähtävissä myös eri ilmiöiden yleisyys. Teemoista sain koottua yhteen myös näkemystä siitä, miten muutokset oli koettu. Kokemukset saattoivat olla erilaisia, eli toinen piti samaa muutosta hyvänä, toinen huonona ja kolmas joltakin siltä väliltä. Vastausten laajuus myös vaihteli: osassa lomakkeeseen varattu vastaus tila tuli ihan täyteen vastaajien tekstiä, kun taas osassa omat ajatukset oli kiteytetty lyhyisiin kommentteihin. Voikin sanoa, että vastaajilla oli tarvetta kommentoida muutoksia, koska avoimiin kysymyksiin sain 650 vastausta. Mielenkiintoisimpia ja tyypillisimpiä vastauksia lainasin tutkimusraportissa sitaatteina. Sitaatteja tahdoin käyttää runsaasti, koska siten saan vastaajien äänen aidoimmillaan esiin ja tutkimukseen elävyyttä. Ne ovat myös lukijajäystävällisiä verrattuna pelkkiin tilastotietoihin.

Avoimissa kysymyksissä analysointiyksikköinä olivat myös vastaajien lausumat siitä, millä keinoin he uskoivat selviävänsä työnsä haasteista tulevaisuudessa. Luettuani aineistoa useita kertoja siitä nousi esiin tiettyjä työntekijöiden selviytymisen tapoja. Tavoitteenani oli löytää kategoriat, joiden kautta erilaisia työntekijöiden selviytymisen tapoja voitaisiin tarkastella ja vertailla. Tavoitteenani oli siis löytää vastauksista ne ominaispiirteet ja kannanotot, jot-

ka parhaiten pelkistävät suuren aineiston. Kategorioiden määrän halusin pitää hallittavana, jotta aineiston käsittely ei olisi hankaloitunut. Työntekijöiden selviytymistavat saatoinkin jakaa neljään kategoriaan: sinnittely, koulutususkon, sopeutuminen ja vetäytyminen. Kategorioiden muodostumista esitän seuraavaksi muutamalla pelkistetyllä esimerkillä.

Alkuperäisilmaus:

Lisää vaatimuksia työnantajan puolelta myynnin lisäämiseksi. En tiedä selviäkö, olen jo harkinnut alan vaihtoa. Opiskelen työn ohessa toista ammattia. (48-vuotias myyntineuvottelija Helsingistä, nainen)

Kategorian muodostaminen:

Alan vaihto → kategoria vetäytyminen

Alkuperäisilmauksissa avainsanoina esim. *eläkkeelle, osa-aikaeläkkeelle, vuorotteluvapaalle, jonkin aikaa* → kategoria sinnittely

Alkuperäisilmauksissa avainsanoina esim. *huumorintaju, aktiivisuus, jousitavuus, parhaansa antaminen ja valmius paljoon työntekoon* → kategoria sopeutuminen

Alkuperäisilmauksissa avainsanoina esim. *osaaminen, koulutus, itsensä kehittäminen ja oppiminen* → kategoria koulutususkon

Muun laadullisen aineiston, eli haastattelut ja kirjoitelmat, analysoin ajallisesti määrällisen aineiston analysoinnin jälkeen. Laadullisen aineiston rooli oli merkittävä siten, että käytin sitä apuna tulkitessani määrällisen osuuden alustavia tuloksia sekä täydentämässä määrällisessä osuudessa liian vähälle huomiolle jääneitä osa-alueita kuten esimerkiksi osaamistarpeita työssä. Jokaisen litteroidun haastattelun ja kirjoitelman luin useaan otteeseen. Laadullista aineistoa analysoin enimmäkseen faktanäkökulmasta (Alasuutari 1999, 90–94) eli kiinnitin huomion siihen, mitä aineistossa kerrottiin todellisuudesta. Haastatteluja ja kirjoitelmia tarkastelin puheena ja kirjoituksena, jossa tutkittavat antoivat minulle tietoa. Kielen siis ymmärsin välineeksi, jolla tutkittavat kertoivat todellisuudestaan ja käytännöistään. Tutkimuksessani en sinänsä tutkinut itse puhetta tai miten puhuttiin, joten kyseessä ei ollut esimerkiksi diskursianalyysi. Kuitenkin tiedostin sen, että vakuutusalan työntekijöiden kerronta ei esiintynyt yhteiskunnasta, työelämästä ja työyhteisöstä irrallisena vaan ankuroitui sosiaalsiin rakenteisiin, ja että kirjoitelmissa ja haastatteluissa tutkittavat henkilöt aina jossakin määrin pohtinevat mm. vastaustensa mahdollisia seurauksia ja sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia.

Laadullisen aineiston analysoinnissa otin huomioon Eskolan (2001, 143–150), Alasuutarin (1999, 228–230) ja Ryanin ja Bernardin (2000, 780–783) esittämiä näkökohtia. Koska analyysin tehtävänä oli tiivistää ja järjestää aineistoa, käytin tämän tavoitteen saavuttamiseksi teemoittelua. Haastattelun teemat olivat jo etukäteen selvillä, ja ne pohjautuivat tutkimustehtävään sekä kyselyssä ilmi tulleisiin teemoihin. Haastattelun teemat olivat haastateltavan työhistoria vakuutusosalalla, nykyinen työtehtävä ja nykyiseen työtehtävään siirtymisen kokemus verrattuna edelliseen työtehtävään. Muita teemoja olivat nykyisen työtehtävän vaatima osaaminen ja se, millainen työntekijän tuli olla työssä pärjätäkseen. Teemoina olivat myös työssä koetut suurimmat muutokset, se miten haastatellut olivat nämä muutokset kokeneet ja se, miten he näkivät vakuutustyön ja itsensä tulevaisuudessa. Haastattelujen analysoinnissa etsin mainittujen varsinaisten teemojen lisäksi jo kyselyssä ilmitulleita teemoja. Näitä olivat mm. myyntityö, asiakkaat, puhelinpalvelu, kansainvälisyys ja omat selviytymiskeinot työn muutostilanteissa. Vaikka haastattelut olivat luonteeltaan teemahaastatteluja, niitä koskevista litteroiduista aineistoista löytyi myös hyvin erilaisia aihealueita johtuen lähinnä haastateltujen erilaisista työnkuvista ja erilaisesta työhistoriasta vakuutusyhtiöissä.

Kirjoitelmissa aineiston teemoittaminen sen sijaan oli vaikeampaa. Aineisto luonnollisesti vaikutti luokitteluun paljon, joten teemat nousivat aineistosta sen mukaan, mitä asioita kirjoittajat kirjoitelmissaan esittivät. Tällaisia olivat esimerkiksi perehdyttäminen, osaaminen, oma persoona, työn sisältö, työyhteisön tuki, myyminen, tyytyväisyys harjoitteluun sekä koulussa oppimisen ja harjoittelussa oppimisen suhde. Osa teemoista oli selkeitä omia kokonaisuuksia, kun taas osassa ne limittyivät, kuten esimerkiksi kirjoittajan kommentit asiakkaista ja myyntityöstä. Opiskelijoiden kirjoitelmissa jotkut opiskelijat olivat käyttäneet väliotsikoita, mikä helpotti analysointia ja teemoittelua. Pyrin ryhmittelemään aineistoa teemoittain ja nostamaan tutkimusongelmaa valaistavista teemoista esiin mielenkiintoisia ja tärkeitä sitaatteja tulkittaviksi. Haastattelujen vastauksista ja kirjoitelmista poimin teemaan liittyvät kohdat. Tämä oli mahdollista, koska tiedekäsitykseni ei vaatinut aineiston tarkastelemista kokonaisuutena.

Aineistoa analysoin teema kerrallaan. Jokaisesta teemasta hain haastateltujen ja kirjoittajien kommentit kyseiseen teemaan. Ilmaisuyksikköjen pituus vaihteli huomattavasti parista sanasta pitkiin kappaleisiin. Analysointia tein lähtien liikkeelle sisällöllisesti antoisimmista vastauksista ja sitten täydentämällä niitä muilla vastauksilla. Antoisalla vastauksella tarkoitan vastausta, joka on aineistossa tyypillinen ja joka selvästi tuo esille tietyn teeman ja vastaajan mielipiteen siitä. Antoisia vastaus saattaa olla myös sellainen, joka poikkeaa muiden vastaajien vastauksista. Analyysissa hain teemojen sisällä samantyyppisiä ja erilaisuuksia, esimerkiksi pitivätkö jotkut henkilöt samaa asiaa

hyvänä ja toiset ongelmallisena ja oliko nähtävissä jotakin yhteisiä tai erotteluvia piirteitä vastaajissa selittämässä tätä eroa. Kirjoitelmissa ja haastatteluisa esiintyi valtaosaltaan samoja teemoja, mutta esimerkiksi opiskelijoiden kirjoitelmissa nousi esiin ihan oma teemansa eli työhön perehdytys, mikä oli ymmärrettävää verrattuna sellaisten työntekijöiden haastatteluihin ja kirjoitelmiin, joilla oli varsin pitkä työkokemus vakuutusosalalla.

Mixed methods -tutkimuksissa (Teddlie & Tashakkori 2009, 300) tulee kyetä yhdistämään tehokkaasti määrällisen ja laadullisen aineiston analyysi, jotta alun perin tavoiteltu tutkittavan ilmiön laaja-alainen ymmärtäminen mahdollistuu. Mielenkiintoista olikin verrata määrällisen ja laadullisen tutkimuksen tuloksia: tukivatko ne toisiaan vai olivatko ristiriitaisia ja missä määrin. Omassa tutkimuksessa yhdistäminen oli vertailua ja tulkinta molempiin nojautuvaa. Määrälliseen analyysiin palasinkin vielä laadulliseen aineistoon perehtymisen jälkeen. Vertailtuani laadullisen ja määrällisen osuuden tuloksia voin todeta, että ne olivat hyvin integroitavissa: ne tukivat ja täydensivät toisiaan.

4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tieteellinen tutkimus on erityisen onnistunut, jos se on tutkimuskysymyksellisesti hyödyllinen, aikaisempaan tieteelliseen tietoon jotakin uutta esiintuva ja sen avulla saadaan luotettavia vastauksia esitettyihin tutkimuskysymyksiin (esim. Heikkilä 2008, 29–32; Teddlie & Tashakkori 2009, 311). Mixed methods -tutkimuksessa joudutaan sen luonteen vuoksi ottamaan huomioon määrällisen ja laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin erityispiirteiden lisäksi kolmas seikka eli tulee arvioida, missä määrin näiden kahden tutkimustyyppin pohjalta tehdyt niin sanotut metatulkinnat ovat uskottavia (Teddlie & Tashakkori 2009, 300).

Määrälliseen tutkimukseen liittyvät perinteiset validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on mitattu sitä, mitä pitikin. Hyvä validiteetti yksinkertaisimmillaan on sitä, ettei mittauksessa esiinny systemaattista virhettä. Olen pyrkinyt varmistamaan validiteetin tutkimuksen huolellisella etukäteissuunnittelulla. Keskeisessä roolissa ovat tutkimuslomakkeen kysymykset, joiden uskon mittaavan oikeita asioita mahdollisimman yksiselitteisesti ja siten, että ne kattavat koko tutkimusongelman. Validiteettiin kuuluu myös se, että olen pyrkinyt saamaan edustavan otoksen ja mahdollisimman korkean vastausprosentin (Heikkilä 2008, 29–30). Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli sitä, etteivät mittarini anna sattumanvaraisia tuloksia. Määrälliseen tutkimukseen on olemassa erilaisia tilastollisia menetelmiä, joilla voidaan arvioida mittarin luotettavuutta (Hirsjärvi ym.

2007, 226–227). Näitä menetelmiä käsittelin jo aineiston analysoinnin yhteydessä. Mittarin laadintaa ja käsitteiden operationalisointia myös kuvasin varsin seikkaperäisesti luvussa 4.2.

Kyselyssä uskon saaneeni vastaajilta kohtuullisen rehellisiä vastauksia, koska saatekirjeessä korostin vastausten käsittelyä anonyymisti ja luottamuksellisesti. Tämän vuoksi vastaajilla ei liene ollut erityistä tarvetta antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Vastauskirjeet palautettiin minulle avaamattomina Vakuutusväen liitosta, joten vastaukset eivät päätyneet työnantajan tai liiton edustajien tietoon. Kyselytutkimukseen liittyy aina katoa (esim. Groves & Peytcheva 2008, 194; Heikkilä 2008, 30) ja aiempiin vuosikymmeniin verrattuna kato on lisääntynyt. Yhtenä syynä nähdään erilaisten kyselyjen suuri määrä (Rogelberg & Stanton 2007, 196). Tämän kyselyn vastausprosenttia 27,4 % voidaan pitää varsin hyvänä, varsinkin kun en voinut kustannussyistä muistuttaa vastaajia vastaamisesta toisella kirjeellä. Sähköinen kysely ja se, että vastaamiseen olisi voinut käyttää työaika, olisivat voineet lisätä vastaamisintoa. Kadosta huolimatta sain kyselyyn niin paljon vastaajia (686 henkilöä), että monimuuttujamenetelmien käyttö analyysissä mahdollistui.

Otosta voidaan pitää myös riittävänä. Neljässä suuressa vahinkovakuutusyhtiössä eri puolella Suomea työskentelevien työntekijöiden katson edustavan hyvin vakuutusalan työntekijöitä. Kyselyyn vastanneissa naiset ovat hieman yliedustettuina (92,7 %) verrattuna vakuutusosalalla työskentelevien naisten määrään (n. 83 %). Muissakin tutkimuksissa on todettu naisten olevan aktiivisempia vastaajia kuin miehet (esim. Viljanen 2006, 110). Yleensä kyselyyn myös vastaavat enemmän sellaiset ihmiset, joita kyselyn aihepiiri kiinnostaa (Groves & Peytcheva 2008, 176), joten naisia kyselyni aihepiiri saattaa myös kiinnostaa miehiä enemmän. Siihen, ovatko kyselyssäni esimerkiksi erityisen tyytyväiset vai tyytymättömät vastanneissa yliedustettuina, en osaa ottaa selvää kantaa. Kirjoitelmissa ja haastatteluissa tulokset ovat samansuuntaisia, mikä puhuu kuitenkin sen puolesta, etteivät kyselyssä olisi olleet tyytyväiset tai tyytymättömät yliedustettuina. Kyselyn avoimissa kysymyksissä vastaajat esittivät paljon monenlaista huolta ja kritiikkiäkin työnsä muuttumisesta, joten en usko ainakaan tyytyväisten vakuutusyhtiötyöntekijöiden olleen yliedustettuina kyselyssäni. Myös Rogelberg ja Stanton (2007, 200) ovat tutkimuksessaan todenneet, että valtaosa kyselyyn vastaamattomista on passiivisia, jotka vain jättävät jostakin syystä vastaamatta eivätkä siten eroa vastaajista esimerkiksi tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden suhteen organisaatiossa (Rogelberg & Stanton 2007, 200).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on monesti haastavampaa kuin määrällisen tutkimuksen, koska laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessi on enemmän tutkijan omaan intuitioon, tulkintaan ja luokittamisperusteisiin pohjautuvaa. Laadullisessa tutkimuksessa validiteetti onkin kuvailua, tul-

kintaa ja sen arviointia, sopiiko tulkinta kuvailuun. Laadullisessa tutkimuksessa onkin usein kyse tulosten uskottavuudesta ja siitä, ettei uskota vain yhteen totuuteen (Janesick 2000, 392–393; Richardson 2000, 934).

Laadullisen tutkimuksen onnistumista voidaan Mäkelän mukaan (1990, 47–59) arvioida seuraavien kriteerien perusteella: aineiston merkittävyys ja yhteiskunnallinen tai kulttuurinen paikka, aineiston riittävyys, aineiston kattavuus, analyysin arvioitavuus ja toistettavuus. Myös aineiston tuottamistilannetta tulee selvittää ja arvioida esimerkiksi sitä, miten paljon tutkija on vaikuttanut tilanteeseen ja saatuihin vastauksiin. Laadullisen aineiston tähän tutkimukseen sain haastatteluina, kirjoitelmina ja kyselyn avoimina kysymyksinä. Laadullisen aineiston käsittelyprosessia kuvaamalla ja käyttämällä tutkittujen suoria lainauksia haluan lukijan voivan seurata tehtyä päättelyä ja voivan arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta. Uskottavuutta on aina syytä arvioida myös sen suhteen, olenko minä tutkija tai jotkut muut tahot vaikuttaneet saatuihin vastauksiin. Kyselyn yhteydessä saatujen neljän kirjoitelman sisältöön minulla tai muillakaan tahoilla ei ollut sen enempää vaikutusta kuin kyselynkään vastauksiin. Vaikka haastateltavat olivat kaikki yhdestä vakuutusyhtiöstä, tätä en katso ongelmaksi, koska kyselyssä oli mukana useamman vakuutusyhtiön työntekijöitä ja koska perusvakuutustyö on kuitenkin samantapaista eri yhtiöissä. Haastateltavat olivat eri-ikäisiä ja eri työtehtäviä tekeviä, sekä miehiä että naisia, eikä minulla ole sellaista käsitystä, että haastateltaviksi olisi valikoitunut esimerkiksi erityisen positiivisesti työhönsä suhtautuvia henkilöitä. Haastateltavat olivat kaikki minulle ennestään vieraita. Kuten kaikissa haastattelutilanteissa haastateltavat ovat voineet antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Haastattelun teemat eivät olleet kuitenkaan kovin arkaluontoisia, joten haastatelluilla ei ehkä ollut tarvetta tähän. En myöskään havainnut, että haastateltavat olisivat olleet varautuneita vaan he kertoivat työstään melko avoimesti. Haastatteluaika tosin oli melko lyhyt.

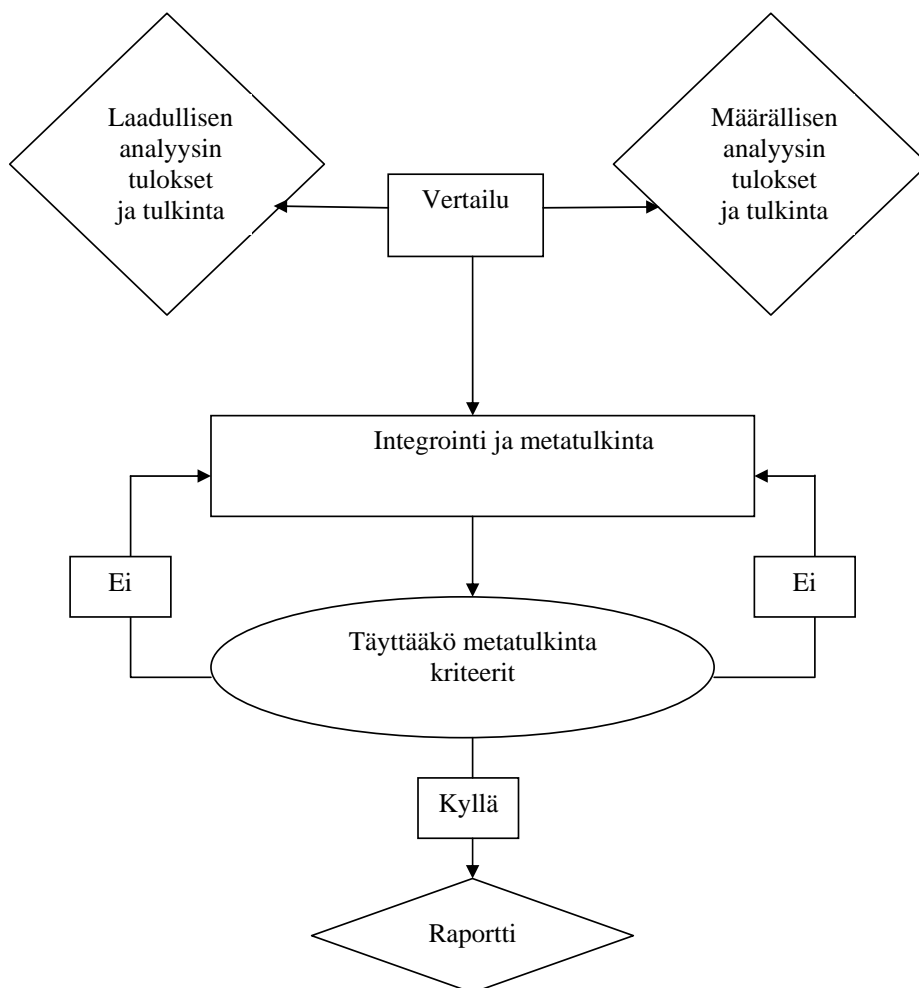
Harjoittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmien osalta tulee pohtia omaa mahdollista vaikutustani aineistoon. Opiskelijoita en pyytänyt kirjoittamaan kirjoitelmia tutkimusta varten, vaan kirjoitelman /raportin teko kuului pakolliseksi osaksi harjoitteluprosessia. Kirjoitelmat olivat tavallaan siis dokumentteja, joita analysoin. Tosin kyseiset kirjoitelmat oli kirjoitettu alun perinkin niin, että kyseiset opiskelijat palauttivat ne nimenomaan minulle harjoittelun ohjaavana opettajana. Kirjoitelmat tuskin olisivat olleet kovin erilaisia, jos opiskelijat olisivat kirjoittaneet ne vain tutkimusta varten. Tosin jos kirjoitelman teko olisi ollut vapaaehtoista, kirjoitelmien saaminen olisi ollut vaikeampaa. Tunsin kirjoitelmien opiskelijat vain opiskelujen puitteista. Kirjoitelmissa oli saatettu kuitenkin arvioida vakuutusopetuksen merkitystä positiivisemmin kuin jos tutkija olisi ollut opiskelijoille vieras. Tätä en nähnyt ongelmaksi, koska kirjoitelmissa pääpaino oli opiskelijan oman vakuutustyökokemuksen selvittämises-

sä ja kuvaamisessa eikä juurikaan vakuutusopetuksessa. Harjoittelusta opiskelija ei saanut myöskään arvosanaa, joten omaa harjoittelukokemusta ja osamista ei ollut tarvetta kaunistella. Työnantajilta saatu hyvä palaute, opiskelijoiden pääsy kesätöihin ja monen työllistyminen myöhemmin kyseiseen vakuutusyhtiöön tukivat myös sitä näkemystä, että harjoittelu oli onnistunutta eikä vain näyttänyt siltä kirjoitelmissa.

Tutkimuksen luotettavuutta on edistänyt aineiston kerääminen eri menetelmillä ja eri lähteistä ja se, että aineisto on runsas ja kattava. Tiedonkeruu sekä kyselyssä että laadullisessa osuudessa tapahtui vapaasti ilman vakuutusyhtiöiden tai Vakuutusväen liiton tutkimuksen sisältöön puuttumista, ja sain suunnata tutkimukseni itse tarkoituksenomaiseksi katsomallani tavalla. Sekä laadullinen että määrällinen aineisto ovat iältään melko nuorta. Kyselyn tein keväällä 2008, ja laadullinen aineisto on valtaosaltaan vuodelta 2008 ja 2009. Tutkimusten tulosten voidaan olettaa olevan edelleen ajankohtaisia tutkimuksen julkaisuhetkellä.

Mixed methods -tutkimuksissa (Teddlie & Tashakkori 2009, 300) tulee kyetä yhdistämään tehokkaasti määrällisen ja laadullisen aineiston analyysi, jotta alun perin tavoiteltu tutkittavan ilmiön laaja-alainen ymmärtäminen mahdollistuu. Joskus vaarana on se, että määrällisessä ja laadullisessa tutkimuksessa on saatu uskottavia ja luotettavia tuloksia ja johtopäätöksiä, mutta tutkimuksessa näitä ei ole saatu integroitua tarpeeksi. Koko tutkimuksen laatu riippuu juuri tästä yhdistämisen onnistumisesta ja tuleekin arvioida, missä määrin näiden kahden tutkimustyyppin pohjalta tehdyt niin sanotut metatulkinnat ovat uskottavia. Kuviossa 12 on esitetty mixed methods -tutkimuksen metatulkinnan laadun arviointiprosessi mukaellen Teddlien ja Tashakkorin (2009) mallia.

Kuvion metatulkinnan laatu tarkoittaa kahta kriteeriä: integroinnin tehokkuutta ja vastaavuutta. Integroinnin tehokkuuden kriteeri on ainutlaatuinen mixed methods -tutkimuksessa, eikä se sovi erikseen laadulliseen tai määrälliseen tutkimukseen. Se liittyy siihen, missä määrin tutkija pystyy yhdistämään tuloksia, johtopäätöksiä tai menettelytapasuosituksia laadullisen ja määrällisen tutkimuksen pohjalta. Yhdistäminen voi olla vertailua, laadullisen ja määrällisen tutkimuksen tulosten vastakkainasettelua tai niihin molempiin nojautuvaa. Yhdistäminen tarkoittaa merkittävien johtopäätösten tekoa, mikä voi perustua laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdenmukaisiin tai epäyhdenmukaisiin tuloksiin. Prosessissa mielenkiintoista onkin verrata määrällisen ja laadullisen tutkimuksen tuloksia: tukevatko ne toisiaan vai ovatko ristiriitaisia ja jos ovat, niin miten.



Kuvio 12. Mixed methods – tutkimuksen metatulkinnan laadun arviointiprosessi (Teddlie & Tashakkori 2009, 307)

Omassa tutkimuksessani yhdistäminen oli vertailua ja tulkinta molempiin nojautuvaa. Vertailtaessa laadullisen ja määrällisen osuuden tuloksia voin todeta, että laadullisen ja määrällisen osuuden tulokset olivat hyvin integroitavissa: ne tukivat ja täydensivät toisiaan. Laadullisen osuuden tulokset auttoivat tulkitsemaan määrällistä aineistoa. Kumpikin tutkimustyyppi paljasti tutkittavasta ilmiöstä myös eri aspekteja, jolloin ne täydensivät toisiaan. Integroinnin vastaavuus kertoo, miten hyvin tutkimuksen metatulkinnat vastaavat siihen, miksi mixed methods -tutkimusote otettiin alun perin käyttöön (Teddlie & Tashakkori 2009, 305–308). Ilman mixed methods -otetta vakuutusalan työstä ja sen muuttumisen haasteista ammatti-identiteettiä olisi syntynyt vain osittainen käsitys. Tutkimuksen aloitin kyselytutkimuksella ja jatkoisin sitä laadul-

lisellä osuudella. Kyselyn jälkeen tutkimusprosessin edetessä minulle selvisikin esimerkiksi osaamisen tärkeys ammatti-identiteetissä, mihin oli liian vähän kiinnitetty huomiota kyselyssä. Niinpä laadullisessa osuudessa pystyinkin tarkastelemaan lisää työn vaatimaa osaamista. Myös ammatti-identiteetin rakentumisesta ja muovuutumisesta olisi jäänyt kyselyn pohjalta liian suppea kuva. Laadullinen aineisto pystyi myös kyselyä paremmin avaamaan vakuutusalan työtehtäviä.

Tutkimuksellisia valintojani ja tulkintaani olen pyrkinyt perustelevaan läpi työn. Kuten aiemmin olen jo todennut, itselläni oli ennakkotietoa vakuutus-työstä ja vakuutusosalasta työtaustani johdosta. Olen ollut ammattikorkeakoulussa suunnittelemassa ja opettamassa tulevia vakuutusalan työntekijöitä, mikä on helpottanut tutkittavan ilmiön ymmärtämistä. Koska en ole itse ollut vakuutusalan työntekijä enkä myöskään vakuutustyönantajan edustaja, uskon olleeni tutkimuksessani varsin puolueeton.

Seuraavissa luvuissa esitän tutkimukseni tuloksia. Taulukosta 3 näkyy tulosten esittämisen eteneminen luvuittain.

Taulukko 3. Tutkimustulosten käsittely

Luku 5	Luku 6	Luku 7
Vakuutusalan ammatti-identiteetti	Ammatti-identiteettiä rakentavat tekijät	Ammatti-identiteetin kohtaamat muospaineet
Ammatilliset arvot	Työnimikkeet	Muospainetyypit
Ammatti-identiteetin ulottuvuudet	Työ ja työssä vaadittava osaaminen	Muospaineiden seuraukset
	Ammatti-identiteetin kehittämisverkosto	Selviytymisstrategiat
	Ammatti-identiteetin rakentuminen harjoittelussa	Ammatti-identiteetti tulevaisuudessa
Pääkysymys: Minkälainen ammatti-identiteetti vallitsee nyt?	Pääkysymys: Mitkä tekijät määrittävät ammatti-identiteettiä vakuutusosalalla ja miten?	Pääkysymys: Mitkä muospaineet kohdistuvat nykyiseen ammatti-identiteettiin? Mitä identiteetin muospaineista seuraa? Miten työntekijät selviävät näissä muospaineissa?

Luvussa 5 ilmenee, minkälainen vakuutusalan ammatti-identiteetti on nyt (tutkimuksen tekohetkellä) vallitseva Suomessa. Ammatilliset arvot muodostavat pohjan, jolle ammatti-identiteetti ainakin pääosin rakentuu. Vakuutusalan ammatti-identiteettiä kuvaan moniulotteisesti sen ulottuvuuksilla. Luvussa 6 tarkastelen tutkimusten tulosten perusteella tekijöitä, jotka ovat rakentaneet vakuutusosalalla ammatti-identiteettiä sellaiseksi, millainen se nyt on. Tällaisia seikkoja ovat työnimike työn sisällön ilmiänsä sekä työ ja siinä vaadittava osaaminen. Ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttaa myös monimuotoinen työntekijän suhteiden verkosto eli ns. kehitysverkosto. Lopuksi kuvaan vielä, miten harjoittelu ohjaa opiskelijoiden ammatti-identiteetin rakentumisen alkamista.

Luvussa 7 huomio on siinä, että selvitän ammatti-identiteettiin kohdistuvia työnsisällöllisiä muospaineita eli tekijöitä, jotka selittävät, miksi luvussa 5 todettuun ammatti-identiteettiin ja sen ulottuvuuksiin kohdistuu muokkautumispaineita ja millaista ammatti-identiteettiä uudet olosuhteet kaipaisivat. Luvun loppuosassa analysoin sitä, miten työntekijät selviävät ammatti-identiteettinsä muutoshaasteista ja miten muovautuva jo muodostunut ammatti-identiteetti on. Aivan lopuksi esitän näkemykseni tulevaisuudessa tarvittavasta ammatti-identiteetistä vakuutusosalalla.

5 VAKUUTUSALAN TYÖNTEKIJÖIDEN AMMATTI-IDENTITEETTI

5.1 Ammatilliset arvot osana ammatti-identiteettiä

Ammatti-identiteettiin kuuluvat osana yksilön rakentamat ja jatkuvasti muokkaamat yksilölliset merkitykset ja käsitykset työn asemasta elämässä sekä työhön liittyvistä arvoista (Eteläpelto 2007, 90; Jokinen 2002, 188). Siksi tässä alaluvussa tarkastelen ammatti-identiteetin taustaksi vakuutusyhtiöön liittyviä arvoja. Kyselyssä vakuutusalan työntekijöistä 87 % piti vakuutusyhtiöissä tehtävää työtä tärkeänä yhteiskunnassa. Samansuuntainen käsitys on kansalaisilla yleensäkin, kuten selviää Finanssialan Keskusliiton Taloustutkimuksella teettämästä vakuutustutkimuksesta. Sen mukaan useimmat suomalaiset pitävät vakuutuksia tärkeinä: ne tuovat turvallisuutta jokapäiväiseen elämään, antavat mielenrauhaa ja huolettomuutta ennalta arvaamattoman tulevaisuuden edessä. Yleiskuva vakuutusalan osalta on varsin myönteinen. Alaa pidetään asiantuntevana ja suhteellisen luotettavana (Vakuutustutkimus 2008, 1, 7). Kyselyssäni vakuutusyhtiötyöntekijöistä 52,5 % ei katsonut tiedotusvälineiden kuitenkään antavan kovin myönteistä kuvaa vakuutusalan osalta.

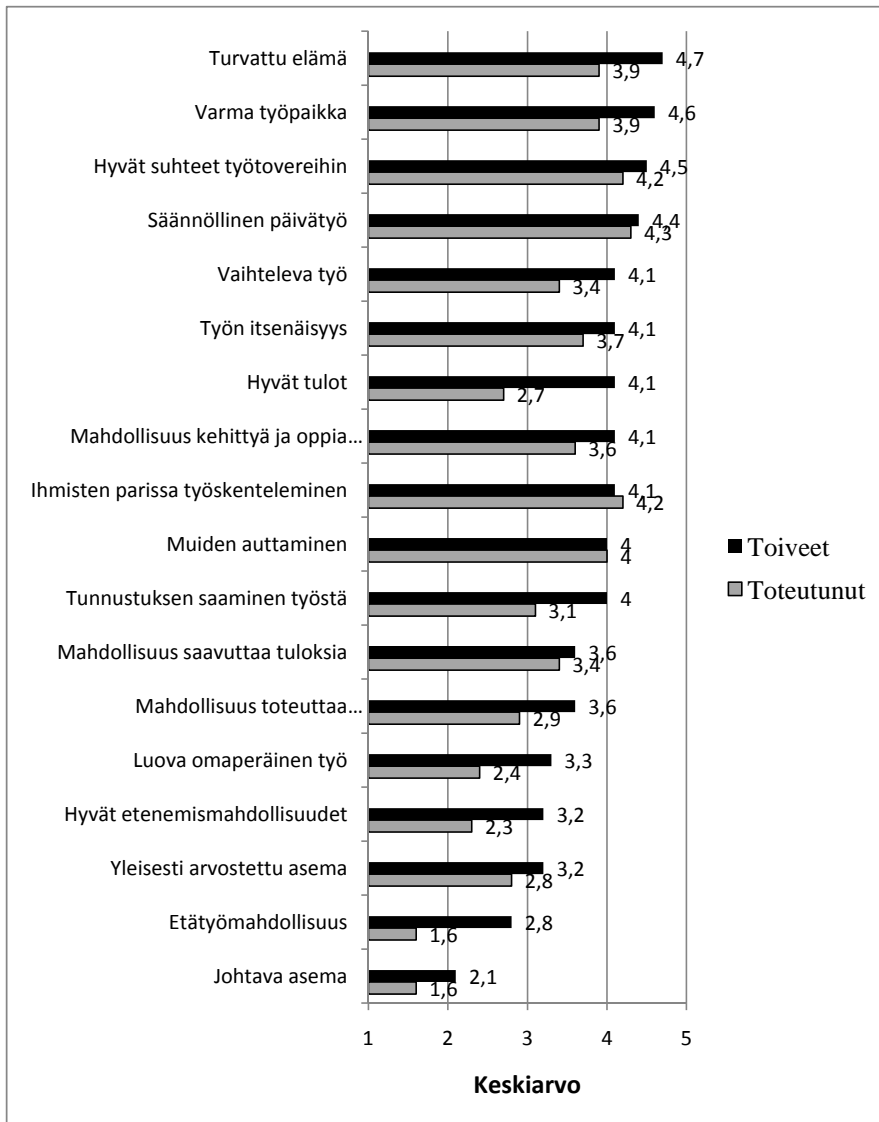
Kyselyssä vakuutusalan ammattien nauttima yleinen arvostus jakoi työntekijöiden mielipiteitä: vastaajista 47 % ei katsonut ihmisten arvostavan vakuutusalan ammatteja, 29,1 % ei osannut sanoa ja 23,9 % katsoi arvostavan. Vain 15 % vastaajista piti ansiotasoa vakuutusalanalla hyvänä. Vakuutusalan työntekijät arvostivat omaa työpanostaan vakuutusyhtiön menestymisessä. Vastaajista 89,7 % katsoi vakuutusyhtiön menestyksen riippuvan pitkälti työntekijöiden onnistumisesta ja 83,8 % että työntekijän tuli omalta osaltaan toimia niin, että vakuutusyhtiön toiminta oli kannattavaa. Vastaajista selvä enemmistö (95,2 %) näki, että vakuutusyhtiön oli ratkaisujen etsimistä asiakkaiden tarpeisiin, samoin selvä enemmistö (92 %) uskoi hyvän vakuutusyhtiön olevan tyytyväinen silloin, kun asiakaskin oli tyytyväinen. Edellä esitetyn perusteella voidaan todeta, että vakuutusalan ammatti-identiteetti voi rakentua melko suotuisalle arvopohjalle, koska vakuutusalan pidetään yhteiskunnassa tärkeänä alana ja koska työntekijät kokevat tekevänsä tärkeää työtä. Ammatti-identiteetin kannalta ei olekaan merkityksellistä se, tekeekö työntekijä työtä alalla, joka on yleisesti

arvostettu vai vähemmän arvostettu. Vakuutusalan työntekijät kuitenkin toivoisivat vakuutusalan ammatteja arvostettavan enemmän.

Vakuutustyöntekijöiden omia ammatillisia arvoja tutkin kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin pyrin tarkastelemaan sitä, miten merkityksellisiä heille olivat erilaiset ammatilliset arvot (1= täysin merkityksetön, 5= erittäin merkityksellinen) ja toiseksi, miten hyvin heidän omassa työssään nuo arvot toteutuivat (1= ei lainkaan, 5= erittäin paljon). Arvioitavana oli 18 erilaista ominaisuutta työssä. Kuviosta 13 näkyvät ammatillisten arvojen merkityksellisyyttä kuvaavat keskiarvot ja se, miten paljon kyseiset arvot toteutuivat omassa työssä. Vaikka asteikot kyselyssä olivat näiden osalta erilaiset, ja siksi tulokset eivät olleet suoraan vertailukelpoiset, niistä voidaan kuitenkin vetää joitakin varovaisia johtopäätöksiä. Kuviossa oleva musta palkki kuvaa työntekijöiden ammatillisia arvostuksia, ja sen alla oleva harmaa palkki sitä, miten paljon heidän omassa työssään ne voivat toteutua.

Kuviosta ilmenee, että eniten työntekijät arvostivat turvattua elämää (4,7), varmaa työpaikkaa (4,6), hyviä suhteita työtovereihin (4,5) ja säännöllistä päivätyötä (4,4). Alimmat keskiarvot saivat johtava asema, mahdollisuus etätyöhön ja yleisesti arvostettu asema. Edellisen perusteella vakuutustyöntekijät ovat siis varsin turvallisuushakuisia ja vakautta arvostavia. Sen sijaan sosiaalinen status ei ole heille kovin tärkeää. Omassa työssä toteutuivat parhaiten säännöllinen päivätyö (4,3), hyvät suhteet työtovereihin (4,2), ihmisten parissa työskenteleminen (4,2) ja muiden auttaminen (4,0). Vakuutustyö antaa siis erittäin hyvät mahdollisuudet säännölliseen päivätyöhön ja ihmiskeskeiseen työhön. Hyvin työssä toteutuvat myös turvattu elämä, varma työpaikka, työn itsenäisyys ja mahdollisuus oppia uutta. Edellisiä vähemmän toteutuvat työssä esimerkiksi hyvät tulot, työn luovuus ja etenemismahdollisuudet. Kaikkein vähiten toteutuvat mahdollisuus etätyöhön ja johtavaan asemaan.

Vertailemalla kuvion 13 mustien ja harmaiden palkkien keskiarvoja voidaan havaita, miten toiveet ja todellisuus ammatillisten arvojen osalta toteutuvat vakuutustyössä. Korkeita keskiarvoja niissä molemmissa saivat säännöllinen päivätyö, hyvät suhteet työtovereihin, ihmisten parissa työskenteleminen ja muiden auttaminen. Nämä arvot sijoittuivat korkealle siis sekä työntekijöiden toiveissa että siinä, miten ne omassa työssä toteutuivat.



Kuvio 13. Vastaajien ammatilliset arvot ja työssä toteutuvat ammatilliset arvot keskiarvona

Tutkin ammatillisia arvoja myös eksploratiivisen faktorianalyysin avulla. Tarkoitukseni oli tutkia sitä, löytyykö työntekijöiden arvoista erilaisia arvo-dimensioita kuvaavia muuttujajoukkoja. Aiemmassa analyysi-luvussa olen käsitellyt faktorianalyysin toteutusta tarkemmin. Faktorianalyysin kootut tulokset on esitetty taulukossa 4.

Taulukko 4. Faktorianalyysin tulokset ammatillisista arvoista (mukaan otetut faktorilataukset, havaittujen muuttujien kommunaliteetit, faktorien ominaisarvot, reliabiliteetikertoimet)

Faktorit ja muuttujat	F-lataus	h²	Ominais-Arvo	α
<i>Faktori 1: itsensä toteuttaminen ammatillisena arvona</i>			4,681	0,787
Luova omaperäinen työ A	,776	,592		
Mahdollisuus toteuttaa omia näkemyksiä A	,669	,595		
Työn itsenäisyys A	,635	,356		
Vaihteleva työ A	,549	,346		
Mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta A	,451	,435		
<i>Faktori 2: turvattu elämä ammatillisena arvona</i>			2,208	0,647
Varma työpaikka A	,775	,584		
Turvattu elämä A	,753	,523		
Hyvät tulot A	,449	,303		
Säännöllinen päivätyö A	,417	,250		
<i>Faktori 3: arvostus ammatillisena arvona</i>			1,529	0,764
Yleisesti arvostettu asema A	-,699	,496		
Mahdollisuus saavuttaa tuloksia A	-,680	,502		
Johtava asema A	-,645	,486		
Hyvät etenemismahdollisuudet A	-,528	,403		
Tunnustuksen saaminen työstä A	-,468	,390		
<i>Faktori 4: ihmiskeskeisyys ammatillisena arvona</i>			1,380	0,649
Ihmisten parissa työskenteleminen A	-,675	,508		
Muiden auttaminen ja A	-,595	,440		
Hyvät suhteet työtovereihin A	-,332	,284		

Taulukosta ilmenevät faktorien ominaisarvot ja reliabiliteetikertoimet sekä muuttujien saamat faktorilataukset ja kommunaliteetit. Ensimmäiselle faktorille saivat korkeita latauksia muuttujat, jotka mittasivat itsensä toteuttamisen mahdollisuutta työssä. Näitä olivat mahdollisuus toteuttaa omia näkemyksiä, työn itsenäisyys, vaihteleva työ ja mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta. Faktorin nimesin itsensä toteuttaminen ammatillisena arvona -faktoriksi. Summa-muuttujan Cronbachin alfa-kerroin oli 0,787.

Toiselle faktorille saivat korkeita latauksia muuttujat, jotka liittyivät turvallisuuden tarpeisiin. Näitä olivat varma työpaikka, turvattu elämä, hyvät tulot ja säännöllinen päivätyö. Faktorin nimesin turvattu elämä ammatillisena arvona faktoriksi. Cronbachin alfa-kerroin oli 0,647. Kolmannelle faktorille latautu-

neet muuttajat liittyivät työn statukseen ja arvostukseen. Faktorille latautuneita muuttujia olivat yleisesti arvostettu asema, mahdollisuus saavuttaa tuloksia, johtava asema, hyvät etenemismahdollisuudet ja tunnustuksen saaminen työstä. Faktorin nimeksi annoin arvostus ammatillisena arvona. Cronbachin alfa-kerroin oli 0,764. Neljänteen faktoriin latautuneet muuttajat kuvasivat ihmiskeskeisyyttä työssä. Latauksia saivat muuttajat ihmisten parissa työskenteleminen, muiden auttaminen ja hyvät suhteet työtovereihin. Neljäs faktori sai nimen ihmiskeskeisyys ammatillisena arvona. Cronbachin alfa-kerroin oli 0,649.

Faktorianalyysin tuloksia käytin apuna jatkoanalyysissä, kun muodostin summamuuttujia niistä muuttujista, jotka latautuivat vahvasti kullakin faktorilla. Asenneväittämällä saatu tieto vastaajien ammatillisista arvoista tiivistyi summamuuttujassa. Esimerkiksi turvattu elämä faktorin pohjalta tehtävä summamuuttuja koostui siis muuttujista varma työpaikka, turvattu elämä, hyvät tulot ja säännöllinen päivätyö. Tämä sai aineistossa arvoja 10–20, kun sen laskennallinen väli oli 4–20. Muuttuja oli tarpeen koodata uudelleen alkupe-
räisten muuttujien asteikkoa vastaavaksi (1–5). Taulukossa 5 ovat ammatillis-
ten arvojen summamuuttujien saamat keskiarvot ja -hajonnat.

Taulukko 5. Ammatillisten arvojen summamuuttujien keskiarvot ja keskihajonnat

	<i>N</i>	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>
Turvattu elämä	679	4,60	,565
Ihmiskeskeisyys	679	4,17	,641
Itsensä toteuttaminen	676	3,85	,695
Arvostus	678	3,20	,758

Summamuuttujissa vakuutusalan työntekijöiden ammatillisissa arvoissa nousi ensimmäiselle sijalle turvattu elämä korkeimmalla keskiarvolla. Tässä summamuuttujassa keskihajonta oli myös pienintä, eli vakuutustyöntekijät varsin yksimielisesti näyttivät arvostavan turvattua elämää. Turvattun elämän problematiikka liittyy läheisesti pysyviin työsuhteisiin. Pysyvä koko työuran mittainen työpaikka on aiempaa harvinaisempi Suomessa ja todennäköisesti myös vakuutusosalalla, jossa työntekijöillä on ollut perinteisesti pitkiä työuria. Jos kysely olisi tehty vuotta myöhemmin taantuman vallitessa, tämän arvon merkitys olisi saattanut olla vieläkin suurempi. Toiselle sijalle kohosi ihmiskeskeisyys. Itsensä toteuttaminen ja arvostuksen tarpeet jäivät kolmanneksi ja neljänneksi. Niissä keskiarvo oli yli kolme, mutta näissä hajonta oli myös suurinta. Edellä mainitut arvot olivat siis ammatillisia arvoja, joita työntekijät arvostivat. Kuten olemme aiemmin nähneet tässä alaluvussa, arvot eivät välttämättä toteudu aina työssä toivotusti.

Arvot kertovat selvää kieltään eli sen, että vakuutusalan työntekijät ovat turvallisuushakuisia ja ihmiskeskeisiä, mikä ohjaa myös heidän ammatti-identiteettiään. Tässä kohdin voimmekin nähdä yhtymäkohtia Scheinin (1985, 28–36) esittämiin ura-ankkureihin, joita vakuutuslalla siis ovat turvallisuus ja palveleminen. Voisi siksi olettaa, että sellaiset ammatti-identiteetin muutos-paineet, jotka vähentäisivät turvallisuuden tunteita, palvelemista ja ihmiskes-keisyyttä, olisivat vähiten alttiita toteutumaan.

Omalta osaltaan työntekijöiden turvallisuushakuisuutta ehkä selittää myös heidän tekemänsä työ, onhan koko alankin toiminnan lähtökohtana asiakkai-den turvallisuuden lisääminen. Turvallisuuden merkitys voi varmaan ajan myötä myös korostua työntekijälle itselleen aiempaa enemmän. Ammatti-identiteetin muutostilanteissa turvallisuushakuisuus tuo oman haasteensa. Tur-vallisuushakuisten työntekijöiden valmius ottaa riskejä ja kokeilla uusia am-matillisia minärakennelmia ei ehkä ole kovin suuri. Turvatun elämän korostu-minen on yleensäkin suomalaisille tunnusomaista, kuten esimerkiksi Niini-luoto (2000, 4–6) on todennut. Ammatti-identiteetin muokkautumisen kannal-ta ihmiskeskeisyydellä voi olla myös oma merkityksensä esimerkiksi niin, että muiden mielipiteillä on suuri merkitys.

Tutkimukseni laadullisessa aineistossa arvot eivät olleet keskiössä siten, et-tä niistä olisi suoranaisesti kysytty esimerkiksi haastattelun yhtenä teimana. Tämä johtui siitä, että ammatilliset arvot olivat saaneet jo kyselyssä ison pai-noarvon. Kirjoitelmista ja haastatteluista löytyi kuitenkin paljonkin arvoihin liittyvää tietoa, vaikka tutkitut eivät juurikaan käyttäneet arvo-sanaa. Arvot olivat kuitenkin monella tavalla läsnä ja näyttäytyivät hyvin samanlaisina kuin taulukossa 5. Turvattu elämä oli tärkeä arvo myös laadullisessa aineistossa, mutta se ei samalla tavalla noussut esiin kuin ihmiskeskeisyys. Tähän oli var-maan yhtenä syynä se, että kaikilla haastatelluilla oli pysyvä työpaikka ja pit-kätkö vakuutustyökokemus, joten he varmaan luottivat melko paljon työpaik-kansa säilymiseen. Heidän osaltaan turvallisuus siis toteutui melko hyvin. Har-joittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmissa turvallisuushakuisuus ei myöskään ehkä korostunut siksi, että nuorilla on yleensä tulevaisuuden uskoa ja koulutettuina muitakin uravaihtoehtoja. Turvallisuuden tarpeita heillä kyllä-kin tyydytti vakuutusyhtiössä saatu työkokemus ja valtaosalla työn jatkuminen vakuutusyhtiössä harjoittelun jälkeen jossakin muodossa, mikä lisäsi heissä uskoa työllistymisestä vakuutuslalle myös jatkossa. Laadullisessa aineistossa eniten arvoista painottui ihmiskeskeisyys. Tämä ilmeni työkavereiden, oman tiimin ja asiakkaiden merkityksen korostamisena. Itsensä toteuttaminen ja ar-vostuksen tarpeet tulivat myös jonkin verran esille laadullisessa aineistossa.

Edellä olen käsitellyt vakuutustyöntekijöiden ammatillisia arvoja, mutta mi-ten ne suhteutuvat vakuutusyhtiöitten arvoihin? Valtaosalla isompia yrityksiä ja organisaatioita ylimmän johdon määrittämät arvot on kirjattu niin vuosiker-

tomuksissa, esitteissä kuin esimerkiksi internetsivuilla (Huczynski & Buchanan 2001, 631). Näin on asia myös vakuutusosalalla. Esimerkiksi vuosikatsauksissa Pohjolan arvoiksi todettiin ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen (Pohjola Pankki Oyj 2008, 3) ja Sampo-konserniin kuuluvan Ifin arvoiksi eettisyys, lojaalisuus, avoimuus ja yrittäjäys (Sampo Group 2008, 30). Pohjolan koko vuosikatsaus rakentuikin arvojen ympärille, ja vuosikertomuksessa niitä konkretisoitiin. Sampo-konsernissa sen sijaan arvoja ei tarkemmin avattu tai havainnollistettu lukijalle. Julkiset arvot ovat melko samantapaisia kaikissa vakuutusyhtiöissä: ihmiskeskeisyys ja eettisyys korostuvat, mutta myös kannattava liiketoiminta ja omistajien menestys. Vakuutusosalalla etiikalla on erityismerkitys, ja monet vakuutuslait ja muut säädökset ohjaavat eettisiä arvoja. Seuraavat lainaukset kuvaavat hyvin, miten jo opiskelijat harjoittelussaan olivat omaksuneet vakuutusyhtiönsä arvot.

Yrityksen arvot näkyivät jokapäiväisessä työssä. Työssä tuli toimia vastuullisesti ja huolehtia asiakkaiden turvallisuudesta ja vakavaraisuudesta kuin omastaan. Painotettiin, että asiakkaan tullessa tiskille hoitamaan asiaansa, on käytävä läpi asiakkaan tämänhetkinen tilanne kokonaisuudessaan – onko jokin muuttunut, tarvitaanko turvaa nyt enemmän vai vähemmän, entä säästäminen? Tässä on kyse sekä luotettavuudesta että aktiivisuudesta ja tuloksellisuudesta. Myyntikilpailuilla ja tulosten seurannalla pyritään tuloksellisuuteen. (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Raisiossa, nainen).

Säästöpankit ja Lähivakuutus-ryhmä tekevät yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Aineistossa näkyi myös arvoristiriitoja. Esimerkiksi työntekijöillä saattoi olla itsellään erilainen käsitys esimerkiksi taloudellisten arvojen ja asiakaskeskeisyyden keskinäisestä suhteesta kuin johdolla. Tämä ilmeni etenkin niin, että työntekijät kokivat, etteivät he voineet tarpeeksi panostaa asiakaspalveluun, koska heidän piti olla tehokkaita ja myydä. Saatettiin esimerkiksi todeta:

Asiakkaita laiminlyödään ajan puutteen takia. Esimiehet painostavat ja tuijottavat laadun sijaan numeroita. (27-vuotias myyntineuvottelija Espoosta, nainen).

Vertailtaessa tutkimukseni tuloksia vakuutusalan työntekijöiden arvoista muiden ammatin edustajien arvoihin tulokset olivat samansuuntaisia, arvojen painotus tosin saattoi vaihdella (esim. Niemelä 1985, 85–89; Kallioniemi 1997, 172). Esimerkiksi uskonnonopettajilla nähtyä kutsumuksellisuutta ei ilmennyt vakuutusalan työntekijöillä. Virtasen (2010, 182) tutkimuksessa poti-

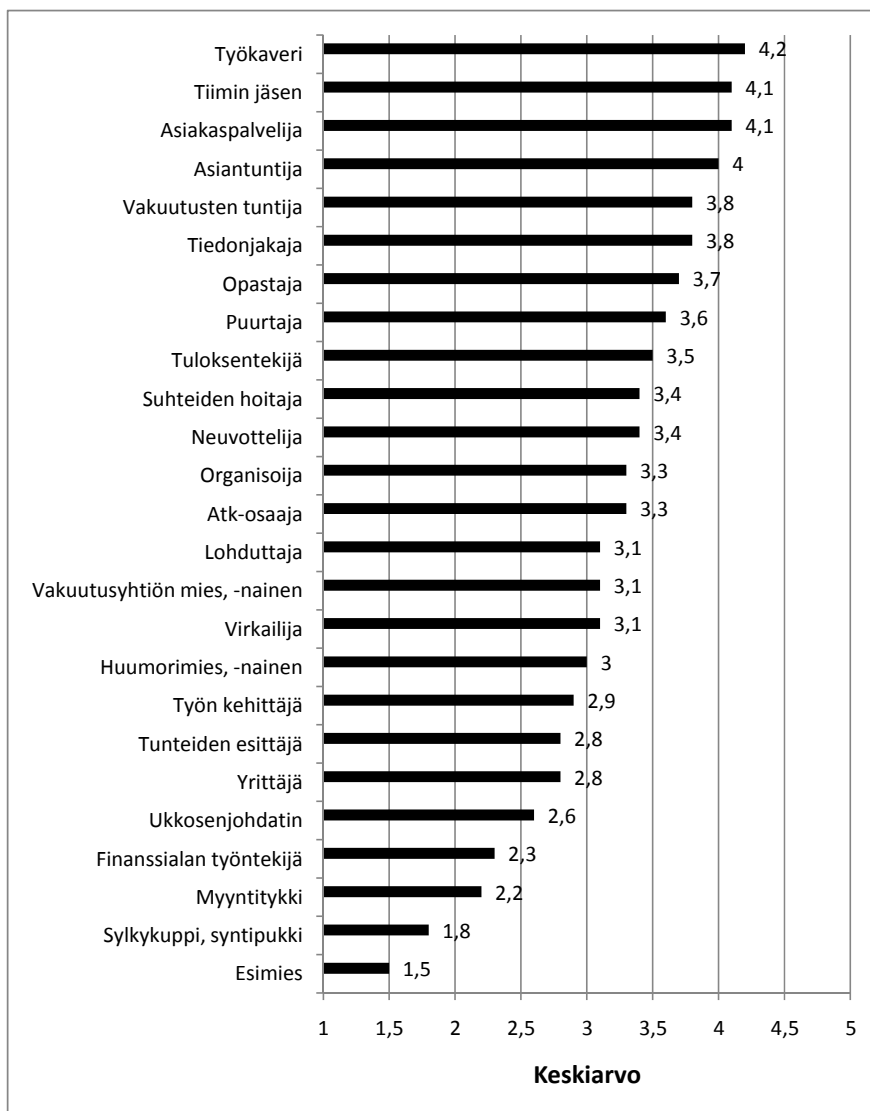
laan paras oli sairaalan johtajien toimintaa suuntaava ydinarvo. Muita arvoja olivat oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus, lojaalisuus, luottamuksellisuus ja avoimuus. Samoin vakuutuslalla asiakkaan parasta korostettiin monessa kohdassa aineistoa. Jokinen (2002, 245) puolestaan totesi aikuisopettajien keskeiseksi arvoiksi ihmisten tasa-arvon, avoimuuden ja työnteon kunnioittamisen. Vakuutuslalla työntekijöiden työhön heijastuivat edellisiä ammatteja enemmän tehokkuuden ja taloudellisuuden vaatimukset. Myös esimerkiksi sellainen ero tutkimuksissa löytyi, että kun Virtasen (2010) tutkimuksessa lääkärikunnan perinteisiin ammatillisiin arvoihin kuuluva kollegiaalisuus ilmeni kollegatermin käyttämisenä puhuttaessa muista lääkäreistä, niin omassa tutkimuksessa vakuutustyöntekijät puhuivat tiimin jäsenistä ja työkavereista. Jokisen (2002, 147) tutkimuksessa tiimityöhön liittyvät arvot eivät olleet tärkeitä aikuisopettajille samalla tapaa kuin vakuutustyöntekijöille.

5.2 Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuudet

Edellisessä alaluvussa käsitellyt ammatilliset arvot muodostavat tietyn perustan ammatti-identiteetille, koska ammatilliset arvot ovat omalta osaltaan päämääriä, joita ammatissa tavoitellaan (esim. Kallioniemi 1997) sekä sitä yhteistä arvoperustaa, jota samassa ammatissa olevat ihmiset jakavat (esim. Eteläpelto 2007, Kirpal 2004b). Koska ammatilliset arvot kuvaavat ammatti-identiteettiä vain yhdestä näkökulmasta, ammatti-identiteetin ulottuvuuksia oli tarve tutkia monitahoisemmin.

Vakuutustyöntekijöiden ammatti-identiteetin ulottuvuuksia tarkastelin rooliluonnehdintojen avulla. Kyselyssä vastaajien piti arvioida 24 erilaista roolia sen suhteen, miten hyvin (ei lainkaan, vähän, keskinkertaisesti, paljon ja erittäin paljon) tietty rooliluonnehdinta kuvasi itseä työssä. Vastaajilta ei siis kysytty heidän virallisia työroolejaan vaan sitä, miten he näkivät itsensä työssä. Rooliluonnehdinnoilla pyrin selvittämään vastaajien ammatti-identiteettiä ja saamaan esiin ammatti-identiteetin ulottuvuuksia. Verrattuna ammatillisiin arvoihin rooliluonnehdinnoissa näkyi paremmin se, miten työntekijä käytännössä toimi tai voi toimia, kun otettiin huomioon työnteon reunaehdot. Vastaajilta en kysynyt suoraan heidän ammatti-identiteetistään, koska ammatti-identiteetin käsitteen uskoin vastaajille epäselvemmäksi kuin roolin. Kuviossa 14 on esitetty eri roolien saamia keskiarvoja kyselyssä.

Eniten kyselyn vastaajat kokivat itsensä työkaverina, tiimin jäsenenä ja asiakaspalvelijana. Työntekijät ovat siis asiakaspalvelijoita, jotka kokevat vahvasti itsensä työkavereiksi ja tiimin jäseniksi.



Kuvio 14. Vakuutusyöntekijöiden kokemus ammatillisista rooleistaan

Tätä tulkintaa voi perustella muutamalla seikalla. Vaikka työkaveri, tiimin jäsen ja asiakaspalvelija saivat lähes yhtä suuret keskiarvot, katson että jos halutaan kuvata vakuutusyöntekijöiden ammatti-identiteettiä yhdellä käsitteellä, työnteon reunaehdot huomioon ottaen se olisi asiakaspalvelija eikä työkaveri. Ammatti-identiteettiä ja sen muuttumista kuvailee mielestäni hyvin se, miten identiteetti näyttäytyy suhteessa työntekijän ydintehtävään tai ulkopuolisiin henkilöihin esimerkiksi asiakkaisiin. Työnteon reunaehtoihin kuuluu ydintehtävänä asiakkaiden vakuutusasioiden hoitaminen eikä erilainen toiminta työ-

kavereiden kanssa. Tulkintaa tukee vahvasti myös laadullinen aineisto: vastauksissa ja kirjoitelmissa keskeistä oli esim. asiakkaiden palveleminen, auttaminen, neuvominen ja heille myyminen, missä työntekijää usein auttoi työkaaverien ja oman tiimin tuki.

Myös asiantuntijan, vakuutusten tuntijan, tiedonjakajan, opastajan ja puurtajan kohdalla kaikissa keskiarvo ylitti 3,5. Vähiten työntekijät tunnistivat itsessään esimiehen ja syntipukin (sylkykupin). Myöskään myyntitykki, finanssialan työntekijä, ukkosenjohdatin, yrittäjä ja tunteiden esittäjä eivät saaneet korkeita keskiarvoja. Myyntitykki -nimityksen käyttö esimerkiksi myyntihenkilön sijasta tosin saattoi laskea keskiarvoa. Ilmeisesti vain ihminen, jolla oli hyvin vahva myyntiorientaatio, kutsuisi itseään myyntitykiksi. Myyntitykki -termi ei myöskään parhaalla mahdollisella tavalla kuvannut nykyistä käsitystä myyntityön luonteesta.

Itsensä keskinkertaisesti, paljon tai erittäin paljon myös virkailijaksi kokevia oli 53,6 % vastaajista. Itsensä virkailijaksi kokivat eniten ne vastaajat, joiden vakuutusalan työkokemus oli 15 vuotta tai pidempi. Tulos oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0,001$). Myös ikä vaikutti siten, että iäkkäämmät työntekijät näkivät itsensä nuoria enemmän virkailijana. Erittäin paljon itsensä näki virkailijana 55-vuotiaista tai sitä vanhemmista 19,2 % kun taas 34-vuotiaista tai sitä nuoremista näki vain 4,5 %. Myös tämä tulos oli tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,01$). Virkailijaksi itsensä tuntevia työntekijöitä oli hieman enemmän Fenniassa ja Pohjolassa kuin Ifissä ja Tapiolassa. Tämä tulos oli kuitenkin tilastollisesti vain suuntaa antava ($p < 0,1$). Se, missä määrin vastaaja tunsi itsensä finanssialan työntekijäksi, riippui vakuutusyhtiöstä. Riippuvuus oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0,001$). Paljon tai erittäin paljon itsensä finanssialan työntekijäksi koki Pohjolan työntekijöistä 19,2 % ja Tapiolan 26,8 %, kun vastaava luku Fennian osalta oli vain 3,5 % ja Ifin osalta 9,7 %. Tulosta selittänee osaltaan se, että Fennialla ja Ifillä ei ollut omaa pankkia ainakaan tutkimuksen tekohetkellä. Tärkeitä ammatti-identiteetin määrittäjiä ovat siis kronologinen ikä, työkokemuksen pituus ja vakuutusyhtiö, jossa työntekijä on työssä. Vakuutusyhtiöittäin erot ammatti-identiteetissä näkyvät nimenomaan siinä, onko työntekijöiden mielestä oma vakuutusyhtiö enemmän finanssialan yritys vai perinteinen vakuutusyhtiö.

Näitä tuloksia tulkittaessa on hyvä huomata, että ihminen voi sanoa näkevänsä itsensä myös sellaisena, millainen tämä haluaisi olla tai tämän pitäisi jossakin tilanteessa olla. Jos vertaamme yllä mainittuja rooliluonnehdintoja aiemmin esitettyihin vakuutusyhtiötyöntekijöiden ammatillisiin arvoihin, löytyy tiettyjä yhtymäkohtia. Ihmiskeskeisyyteen liittyvät sellaiset roolit kuten esim. työkaaveri, tiimin jäsen, asiakaspalvelija, opastaja ja lohduttaja. Vakuutusyhtiöiden taloudellisiin arvoihin liittyvät puolestaan tuloksetekijä, neuvottelija, yrittäjä ja myyntitykki. Todella pelkistetty tulkinta ammatti-identiteetistä vakuutus-

alalla siksi on, että työntekijät ovat tiimityötä tekeviä vakuutusasiantuntijoita asiakaspalvelijoina tai kuten vanhempi työntekijäpolvi näkee virkailijoina. Vakuutusyhtiökohtaisia eroja on etenkin siinä, kokevatko vastaajat itsensä vakuutusalan vai finanssialan työntekijöiksi.

Saatujen vastausten pohjalta tein lisäksi eksploratiivisen faktorianalyysin. Tarkoitukseni oli selvittää, löytyykö ammattiroolimittarista sellaisia ammattiroolidimensioita kuvaavia muuttujajoukkoja, joilla saisin tiivistettyä aineistoa työntekijöiden kokemista ammattirooleista ja sitä kautta asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin ulottuvuuksista. Faktorianalyysin avulla sainkin 25 muuttujan informaation tiivistetyksi seitsemäksi faktoriksi. Faktorianalyysin tulokset on esitetty kootusti taulukossa 6.

Taulukossa on suluissa ne muuttujat, jotka ovat latautuneet jollekin faktorille, mutta joita ei ole otettu mukaan myöhempisiin summamuuttujiin. Taulukosta puuttuvat esimies ja sylkykuppi/syntipukki, jotka eivät latautuneet millekään faktorille. Arvelen, että tähän syynä oli se, että esimies kuvasi ehkä omaa ulottuvuuttaan ja sylkykuppi/syntipukki oli epäonnistuneesti mitattu. Taulukosta näkyvät faktorien ominaisarvot ja reliabiliteettikertoimet sekä muuttujien saamat faktorilataukset ja kommunaliteetit. Valitussa faktorimallissa faktorilataukset olivat itseisarvoltaan yli 0,3:n suuruisia latauksia. Mittarien reliabiliteettikertoimet vaihtelivat pääsääntöisesti välillä 0,618–0,729, joten mittareita voidaan pitää reliabiliteetiltaan riittävän hyvinä, vaikka mielellään luku saisi olla yli 0,7 (Heikkilä 2008, 187). Tätä alempi oli faktorin virkailija reliabiliteetti (0,512), jonka siitä huolimatta halusin ottaa faktorimalliin mukaan sen mielenkiintoisuuden vuoksi. Summamuuttujien Cronbachin alfa-kertoimet vaihtelivat välillä 0,512–0,729 ja ominaisarvot välillä 1,042–4,934. Ensimmäisellä faktorilla latautuivat vain muuttujat asiantuntija ja vakuutusten tuntija. Ensimmäinen faktori oli varsin luonteva nimetä asiantuntija- faktoriksi. Summamuuttujan Cronbachin alfa-kerroin oli 0,637 ja ominaisarvo 4,934. Tämä ominaisarvo oli suurin.

Toisella faktorilla latautuivat työkaveri ja tiimin jäsen. Tälle faktorille annoin nimeksi työkaveri tämän faktorin saaman suurimman latauksen mukaan. Kolmannelle faktorille eniten latautuneet muuttujat kuten myyntitykki, tuloksentekijä ja yrittäjä kuvasivat vakuutustyössä tuloksen tekoon kuuluvia osalualueita. Myös finanssialan työntekijä ja neuvottelija latautuivat tälle faktorille. Koska asiakaspalvelija ja vakuutusyhtiön mies saivat sivulatauksia myös muissa faktoreissa, jätin ne tämän summamuuttujan ulkopuolelle. Finanssialan työntekijän päätin jättää summamuuttujasta pois, koska sen mukaan ottaminen olisi laskenut reliabiliteettia. Tämän faktorin nimesin kärkimuuttujan perusteella myyjäksi.

Taulukko 6. Faktoriansalyysin tulokset ammatillisista rooleista (mukaan otetut faktorilataukset, havaittujen muuttujien kommunaliteetit, faktorien ominaisarvot, reliabiliteetikertoimet)

<i>Faktorit ja muuttujat</i>	<i>F-lataus</i>	<i>h²</i>	<i>Ominais- Arvo</i>	<i>α</i>
<i>Faktori 1: asiantuntija</i>			4,934	0,637
Asiantuntija	,763	,583		
Vakuutusten tuntija	,580	,553		
<i>Faktori 2: työkaveri</i>			1,980	0,729
Työkaveri	,803	,690		
Tiimin jäsen	,687	,501		
<i>Faktori 3: myyjä</i>			1,788	0,708
Myyntitykki	,804	,608		
Tuloksentekijä	,450	,379		
Yrittäjä	,374	,399		
Neuvottelija	,303	,507		
(Asiakaspalvelija)	,342			
(Finanssialan työntekijä)	,342			
<i>Faktori 4: tunnetyöntekijä</i>			1,653	0,618
Tunteiden esittäjä	,708	,498		
Lohduttaja	,662	,476		
Huumorimies	,333	,268		
Ukkosenjohdatin	,329	,247		
(Suhteiden hoitaja)	,380			
<i>Faktori 5: työn kehittäjä</i>			1,449	0,620
Työn kehittäjä	-,603	,634		
Organisoija	-,348	-,383		
<i>Faktori 6: virkailija</i>			1,227	0,512
Virkailija	,590	,374		
Puurtaja	,412	,219		
Vakuutusyhtiön mies	,427	,379		
<i>Faktori 7: neuvoja</i>			1,042	0,635
Opastaja	-,825	,648		
Tiedonjakaja	-,462	,385		
Atk-osaaja	-,316	,231		

Neljännelle faktorille latautuneista muuttujista otin mukaan summamuuttujaan tunteiden esittäjän (kärkimuuttuja), lohduttajan, huumorimiehen ja ukkosenjohdattimen. Koska neuvottelija sopi paremmin mukaan kolmanteen faktoriin, jätin sen pois tästä summamuuttujasta. Myös suhteiden hoitajan mukaan ottaminen olisi laskenut reliabiliteettia. Neljännelle faktorille eniten latautuneet muuttujat liittyivät selvästi työssä kohdattuun tunnetyöhön, ja nimesinkin faktorin tunnetyöntekijäksi. Viidennelle faktorille latautuivat työn kehittäjä kärkimuuttujana, organisoija ja asiakaspalvelija. Koska asiakaspalvelija sai

myös vahvan sivulatauksen, en ottanut sitä mukaan summamuuttujaan. Kehittäminen ja organisointi liittyivät molemmat työn kehittämiseen ja katsoinkin, että viides faktori kannatti nimetä työn kehittäjäksi kärkimuuttujan mukaan.

Kuudennelle faktorille muuttujista latautuivat virkailija, puurtaja ja vakuutusyhtiön mies. Tälle faktorille latautuvien asioiden katsoin kuvastavan vakuutusvirkailijanomaista työorientaatiota. Kyseisen faktorin nimesinkin kärkimuuttujan perusteella virkailija-faktoriksi. Seitsemännelle faktorille latautuivat muuttajat opastaja, tiedonjakaja, organisoija ja atk-osaaja. Organisoijaa en ottanut mukaan tähän faktoriin vaan viidenteen faktoriin. Seitsemännen faktorin nimesin neuvoja -faktoriksi, minkä nimityksen katsoin yhdistävän opastajaa, tiedonjakajaa ja atk-osaajaa. Tietotekniikkaosaaminen on nykyisin perusedellytys neuvontatyössä, joten sekin sopi ajatuksellisesti neuvoja -faktorisiin. Faktorianalyysistä on huomattava se tärkeä seikka, ettei asiakaspalvelija näkynyt kyseisessä faktorianalyysissä juurikaan, vaikka asiakaspalvelijan rooli oli saanut heti työkaverin ja tiiminjäsenen kanssa suurimman keskiarvon (ks. s.129). Tämä muuttuja latautui sekä faktorille 3 (myyjä) että 5 (työn kehittäjä) noin 0,3:n latauksella, eikä se ollut kärkimuuttuja missään faktorissa. Kyselyn, avointen kysymysten ja myös laadullisen aineiston perusteella uskon, että asiakaspalvelija oli itse asiassa vakuutusalan yleisin ammatti-identiteettityyppi ja faktorianalyysissä saadut muut ulottuvuudet itse asiassa asiakaspalvelijaa tarkemmin hahmottavia lisäulottuvuuksia.

Tulkinnan helpottamiseksi päätin uusien summamuuttujien avulla tutkia kuitenkin seitsemää faktoria vielä erikseen ja siten saada kiteytyneemmän käsityksen vakuutusalan asiakaspalvelijan ammatti-identiteetistä. Koodasin summamuuttujat uudelleen alkuperäisten muuttujien asteikkoa vastaaviksi (1= ei lainkaan, 2= vähän, 3= keskimääräisesti, 4= paljon ja 5= erittäin paljon). Taulukossa 7 on esitetty ammatti-identiteettiä kuvaavien ulottuvuuksien summamuuttujien keskiarvot ja -hajonnat.

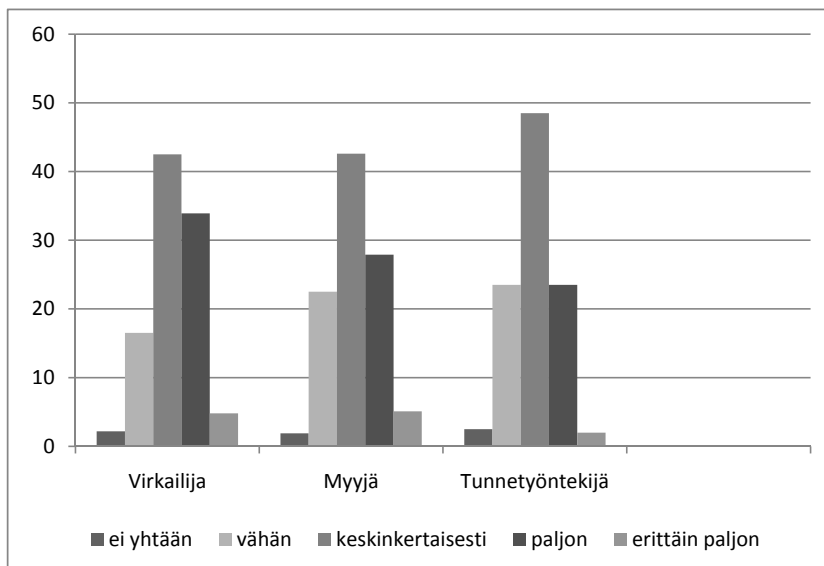
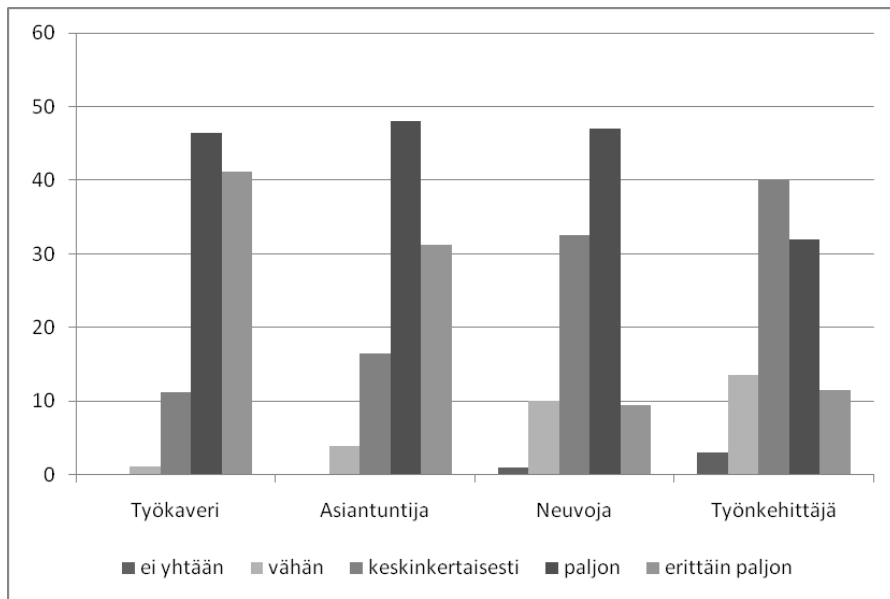
Taulukko 7. Ammatti-identiteettiä kuvaavien ulottuvuuksien summamuuttujien keskiarvot ja keskihajonnat

	<i>N</i>	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>
Työkaveri	684	4,28	,704
Asiantuntija	684	4,06	,804
Neuvoja	683	3,55	,817
Työnkehittäjä	674	3,35	,939
Virkailija	684	3,23	,857
Myyjä	684	3,12	,878
Tunnetyöntekijä	684	2,99	,803

Vakuutusalan työntekijöiden arvioinneissa nousi ensimmäiselle sijalle ($K=4,28$; $s = 0,704$) työkaveri. Toiselle sijalle kohosi asiantuntija ja kolmanneksi neuvoja. Neuvojan saama keskiarvo jäi alemmas kahta ensimmäistä eli työkaveria ja asiantuntijaa. Työnkehittäjä nousi neljännelle sijalle vastausten keskiarvolla 3,35. Virkailija asettui viidennelle sijalle ja kuudennelle sijalle myyjä. Viimeisen sijan sai tunnetyöntekijä, jossa siinäkin keskiarvo oli lähes kolme. Työnkehittäjän osalta keskihajonta oli suurinta. Pienin keskihajonta oli työkaverissa. Kun otamme huomioon, että siinä myös keskiarvo oli korkein, työkaverista omana identiteetin ulottuvuutena oltiin siis varsin yksimielisiä. Seuraavaksi tarkastelen summamuuttujien avulla saatuja ammatti-identiteettien ulottuvuuksia tarkemmin. Ammatti-identiteetin eri ulottuvuuksien saamat arvot on esitetty kuviossa 15.

Ammatti-identiteetin ulottuvuudet on esitetty kuviossa summamuuttujien keskiarvon mukaisessa järjestyksessä. Vakuutusalan työntekijöiden arvioinneissa työkaverina olo oli noussut siis summamuuttujien keskiarvon perusteella tärkeimmäksi. Vastausten jakauman perusteella voidaan sanoa, että valtaosa vakuutustyöntekijöistä katsoi työkaverin kuvaavan itseä työssä paljon tai erittäin paljon. Muihin ulottuvuuksiin verrattuna tämä ulottuvuus sai eniten ”erittäin paljon” -vastauksia. Tulos on varsin odotettu. Työtä tehdään usein yhdessä, ja työkaverien merkitystä yleensäkin on pidetty tärkeänä (esim. Niemelä 1985; Palukka 2003; Salin 2010). Yhteistyökykyä ja tiimityötaitoja on korostettu paljon myös julkisuudessa ja oletettavasti myös vakuutusyhtiöissä. Työyhteisössä tarvitaan myös osaamisen jakamista. Aiemmin ammatillisten arvojen kohdalla jo ilmeni ihmiskeskeisyys tärkeäksi arvoksi vakuutusalan työntekijöille, minkä kanssa työkaverina olon merkitys sopi hyvin yhteen.

Toiselle sijalle summamuuttujien keskiarvon perusteella kohonneesta asiantuntijasta näemme vakuutusalan työntekijöistä 48 %:n katsoen asiantuntijuuden kuvaavan itseä työssä paljon. Asiantuntijuuden korostuminen ammatti-identiteetissä on ymmärrettävää vakuutustyön asettamien vaatimusten perusteella. Kuten aiemmin jo todettiin, lähes kaikki vakuutustyö vaati vakuutusteknistä osaamista. Vakuutukset ovat varsin monimutkaisia abstrakteja palveluja, ja työn vaatimien erityistaitojen omaksuminen vie yleensä useita vuosia. Asiantuntijuuden puolesta puhuu ehkä myös se seikka, että tutkimukseen vastanneista 28,1 % oli katsonut tarpeelliseksi suorittaa vakuutusalan ylemmän tai alemman vakuutustutkinnon. Toimialaliukumien myötä jatkossa korostuu myös uudenlainen asiantuntijuus esim. sijoittamisen ja pankkitoiminnan alalta. Asiantuntijuudesta vakuutusosalalla tulee kuitenkin muistaa, että asiantuntijuus ei ole vain vakuutusteknistä osaamista, vaan taitoja tarvitaan myös esimerkiksi asiakaspalvelussa ja myynnissä.



Kuvio 15. Ammatti-identiteetin eri ulottuvuuksien jakaumat summamuuttujien avulla

Neuvoja sijoittui keskiarvojen perusteella kolmanneksi. Enemmistö vastaajista katsoi, että neuvoja kuvasi itseä työssä paljon tai keskinkertaisesti. Vakuutusalan työntekijän työhön kuuluu hyvin usein asiakkaiden ja joskus myös

työkaverien opastusta ja neuvontaa. Työhön sisältyy niin ikään tiedon käsitteilyä, siirtoa ja jakamista. Neuvonta vakuutustyössä ei ole mitenkään sidottu vain kasvokkain tapahtuvaksi, vaan tänä päivänä sitä tapahtuu yhä enemmän myös sähköisesti ja puhelimitse. Vakuutusten monimutkaisuuden takia asiakkaat tarvitsevat opastusta eri vaiheissa vakuutus sopimusten elinkaarta aina vakuutusten ostosta korvausten hakemiseen ja vakuutusten lopettamiseen. Neuvontatyössä korostuvat hyvät vuorovaikutustaidot.

Työnkehittäjä oli rooleissa neljännellä sijalla. Enemmistö vastaajista katsoi, että kehittäjä kuvasi itseä työssä keskinkertaisesti tai paljon. Itsensä johtamisen korostuu yleensäkin aiempaa enemmän palvelualoilla, kun työntekijä joutuu ottamaan vastuuta palveluprosessista. Hänen tuleekin suunnitella ja organisoida omaa työtään yhä enemmän. Jatkuva muutos (esim. uudet palvelukanavat, teknologinen kehitys ja toimialaliukumat) lisää työn kehittämistarpeita. Näin tulee varmaan tapahtumaan myös tulevaisuudessa.

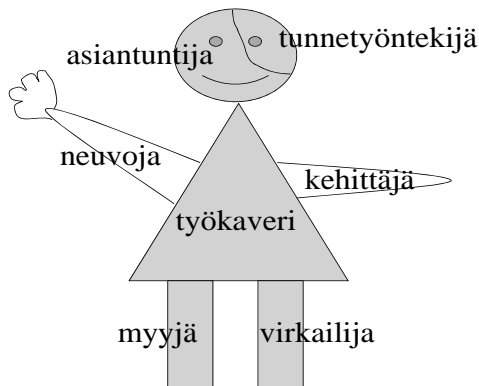
Virkailija asettui viidennelle sijalle keskiarvoissa. Tässä summamuuttujassa olivat mukana kaikki faktorille alun perin latautuneet muuttajat: virkailija, vakuutusyhtiön mies ja puurtaja. Enemmistö vastaajista katsoi, että virkailija kuvasi itseä työssä keskinkertaisesti tai paljon. Käsité virkailija on mielenkiintoinen, ja siksi sitä pitää tulkita hieman laveammin tässä yhteydessä. Vaikka muutamaan vuoteen Suomessa ei varmaankaan ole palkattu yhtään henkilöä vakuutusvirkailijan nimikkeellä, moni työntekijä silti ilmeisesti kokee olevansa virkailija. Pelkkä nimikkeen muuksi muuttaminen ei kuitenkaan muuta työn sisältöä ja työhön orientoitumista. Koska vakuutusosalalle on ollut tyypillistä pitkät työsuhteet, vastaajien joukossa on paljon niitä työntekijöitä, jotka on alun perin palkattu vakuutusvirkailijoiksi. Virkailija nimityksestä on haluttu päästä alalla eroon, koska se liittyy aiempaan käsitykseen vakuutusosalasta byrokraattisena instituutiona. Samalla tavalla markkinaorientoituneessa ajassa Filander (2000, 28–29) katsoo julkishallinnossa virkamiehen toimija-aseman muuttuneen jopa ns. pilatuksi identiteetiksi, koska siihen yhdistetään julkisessa keskustelussa yhä useammin jäykkyys, itsekkyyys ja ylimielisyys. Myös Kela on kehittämishankkeissaan halunnut luoda uudenlaista asiakaspalvelukulttuuria jäykkänä ja byrokraattisena pidettyyn organisaatioonsa (Heinonen 2009, 11). Vakuutusosalalla uudet asiakaspalvelua ja asiantuntijuutta korostavat työnimikkeet ovat olleet suosittuja. Itse katson kuitenkin, että virkailijaan voidaan alan kannalta liittää myös positiivisia mielikuvia. Koska vakuutustyöllä on merkittävä asema yhteiskunnallisen turvan takaajana ja alaa valvovat muita aloja enemmän myös viranomaiset, tietty virkailijanomainen toiminta on ehkä paikallaan. Alalla luotettavan asiakaspalvelijan imago on tärkeää, joten tietyt virkailijan piirteet eivät ole pahasta. Virkailija-sanaan liitetään Suomessa usein mielikuvana oikeudenmukaisuus sekä lakien ja säännösten noudattaminen. Vakuutusosalalla niin ikään käsitellään korvaushakemuksia ja tehdään korvaus-

päätöksiä, vaikka ne eivät olekaan viranomaispäätöksiä. Alalla tärkeitä ovat myös erilaiset rekisterit ja tietoturvakysymykset.

Myyjän roolin saamista vastauksista näkyy, että vastauksissa oli aiempiin verrattuna suurempaa hajontaa. Eniten vastauksia toi se näkemys, että myyjä kuvaa omaa työtä keskinkertaisesti (42,6 %) tai vähän 22,5 %. Myyjä - ulottuvuuteen liittyi myynnin lisäksi yrittäjäys ja tuloksenteko. Työntekijöiden tulisi tänä päivänä yhä useammin olla ainakin sisäisiä yrittäjiä. Vakuutusallalla on koventunut kilpailu lisännyt tehokkuus- ja tuottavuusvaatimuksia. Yksilöille ja tiimeille asetetaan myyntikohtaisia tavoitteita, joiden toteutumista seurataan tarkkaan. Tulevaisuudessa on katsottu myynnillisten piirteiden työssä vain kasvavan. Konttoreista on tullut myös yhä enemmän myynnillisiä yksiköitä. Tuottavuutta seurataan siis monella tapaa (esim. käsittelyajat ja asiakaskäyntien tehokkuus), millä kaikella on suora yhteys tuloksentekoon ja myyntiin.

Tunnetyöntekijän osalta (sija seitsemän) 49,1 % kyselyn vastaajista katsoi, että tunnetyöntekijä kuvasi itseä työssä keskinkertaisesti. Tuloksissa oli hajontaa: lähes yhtä moni oli sitä mieltä, että tunnetyöntekijä kuvaa itseä työssä paljon tai vähän. Samoin oli varsin tasaisesti vastauksia väittämien erittäin paljon ja ei lainkaan kohdalla. Kuten aiemmin on todettu, tunnetyöntekijä määrittellään sopivan tunteen esittämistoimia. Tunnetyöntekijä ei tarkoita sitä, että työntekijä välttämättä aidosti kokee tiettyjä tunteita, vaan että hän näyttää ulospäin sopivia tunteita. Sovelias käytös vakuutusallalla tarkoittaa yleensä avuliaisuutta, ystävällisyyttä, empaattisuutta ja asiallisuutta. Vakuutustyöntekijät toki keskenään eroavat siinä, miten vaativia ne ovat tunnetyöntekijämielisiä.

Lopuksi kuviossa 16 kuvaan yhteenvedon ammatillisten roolien faktorianaalysin ja summamuuttujien perusteella keskimääräisen vakuutustyöntekijän ammatti-identiteetin ja sen ulottuvuudet. Keskeinen tulos on se, että tyypillisin vakuutusalan identiteetti on asiakaspalvelija. Tässä identiteetissä on eri ulottuvuuksia. Kuten jo aiemmin mainitsin, niin kyselyn, avointen kysymysten ja laadullisen aineiston perusteella uskon, että asiakaspalvelija on vakuutusalan yleisin ammatti-identiteettityyppi ja ammattirooleista faktorianaalysissa saadut muut ulottuvuudet asiakaspalvelijaa tarkemmin hahmottavia ulottuvuuksia. Faktorianaalysissä asiakaspalvelija oli latautunut eri faktoreille eikä ollut muodostunut omaksi faktoriksi. Asiakaspalvelija kuitenkin sopii hyvin yhteen summamuuttujista asiantuntijaan, neuvojaan, virkailijaan, myyjään ja tunnetyöntekijään. Rooleissa asiakaspalvelija, työkaveri ja tiiminjäsen saivat lähes samat keskiarvot. Jos olisin nimennyt yllä olevan hahmon työkaveriksi korkeimman summamuuttujan keskiarvon mukaan, tämä mielestäni antaisi ammatti-identiteetistä vääristyneen kuvan, koska se unohtaisi vakuutustyön reunaehtojen tunnistamisen eli sen että vakuutusalan työntekijät palvelevat asiakkaita.



Kuvio 16. Asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin ulottuvuudet vakuutusosalalla

Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksissa korostuu työkaveruus. Työtä tehdään yhdessä, ja työkaverit ovat tärkeitä. Jo ammatillisten arvojen kohdalla todettiin, että työntekijät pitivät hyviä suhteita työtovereihin tärkeinä, ja että he myös kokivat nämä suhteet hyviksi. Tärkeä ammatti-identiteetin ulottuvuus on myös asiantuntijuus. Asiantuntijuus liittyy paitsi vakuutuksiin myös esimerkiksi asiantuntijuuteen myynnissä, asiakaspalvelussa tai tietojärjestelmissä. Identiteettiä kuvaa myös neuvonta ja työn kehittäminen. Hahmon tukijalat myyjä ja virkailija ovat mielenkiintoiset nykyammatti-identiteetin ulottuvuudet, ja pääluvussa seitsemän analysoitaessa vakuutustyön sisällön muuttumista ja ammatti-identiteetin muokkautuvuuden tarvetta palaammekin näihin identiteetin ulottuvuuksiin. Tunnettyöntekijä kuvaa myös vakuutusalan ammatti-identiteettiä.

Yllä oleva hahmo kuvaa siis kyselyn perusteella saatua käsitystä keskimääräisestä vakuutustyöntekijän ammatti-identiteetistä, jota katson parhaiten kuvaavan nimityksen asiakaspalvelijan identiteetti. On muistettava, että vaikka jokaisella työntekijällä on ajassa muuttuva eri konteksteissa syntynyt omanlaisensa ammatti-identiteetti, kyselyssä olen saanut kiteytettyä yleistettävää tietoa vakuutusalan ammatti-identiteetistä tutkimuksen tekohetkellä. Koska ammatti-identiteetin rakentumisen reunaehdot ovat samantyyppisiä vakuutusosalalla, voidaan uskoa tiettyihin yhteisiin piirteisiin ammatti-identiteetissä. Tässä yhteydessä voidaan ammatti-identiteetin ulottuvuuksista todeta, että kansainvälisyys ei ollut ammatti-identiteetissä merkittävä ulottuvuus. Vakuutustyöntekijät eivät niinkään samaistuneet mahdolliseen kansainväliseen konserniinsa vaan lähinnä omaan suomalaiseen vakuutusyhtiöönsä.

Laadullisen aineiston perusteella voi todeta, että se tuki eksploraatiivisen faktorianalyysin tulosten perusteella tekemiäni päätelmiä. Koko laadullisesta aineistosta nousi esille asiakaspalvelijan identiteetti. Tämä näkyi haastatteluis- sa, kirjoitelmissa ja etenkin kyselyn avoimissa kysymyksissä. Valtaosa vastaajista viittasi itseensä nimenomaan asiakaspalvelijana ja esimerkiksi suurta huolta tunnettiin siitä, ettei työntekijä saanut enää olla aiemman kaltainen asiakaspalvelija. Sellainen ero kuitenkin oli havaittavissa, että kirjoitelmissa esiintyi virkailija-ammatti-identiteettiä kyselyyn verrattuna huomattavasti vähemmän. Tähän on selityksenä se, että opiskelijoiden kirjoitelmat eivät tuoneet esille virkailijamaista käsitystä itsestä työssä. Kyselyssä taas oli mukana paljon myös vanhempia työntekijöitä, jotka ainakin aiemmin olivat ihan virallisestikin olleet virkailijoita. Koko aineistossa minut yllätti se, että siinä eivät korostuneetkaan vakuutusyhtiön eri funktioiden ammatti-identiteetit, kuten olin etukäteen olettanut. Esimerkiksi korvauskäsittelijöillä, puhelinneuvojilla, yhteyspäälliköllä ja kuntoutussuunnittelijoilla ammatti-identiteetin ulottuvuuksissa ei korostunut se, että henkilö oli korvauskäsittelijä tai palveluneuvoja vaan nimenomaan vakuutusalan osaaja.

Tutkimukseni tuloksia olisi ollut mielenkiintoista verrata muihin tutkimuksiin vakuutustyön ammatti-identiteeteistä, mutta niitä en löytänyt. Lähin löydetty tieto oli se, että henkivakuutusyhtiössä Singaporessa työnantaja toivoi vakuutusedustajan olevan: omaisuuden suunnittelija, rahoituskonsultti, yrittäjä, uskottu ja elinikäinen ystävä. Kyseessä oli suuri henkivakuuttamiseen ja sijoittamiseen keskittynyt yhtiö (Lang & Lee 2005, 300), ja työntekijän luonnehdinnat oli ilmeisesti suunniteltu asiakastyytyväisyyttä silmällä pitäen. Tutkimus ei kuitenkaan kertonut, toteutuivatko kyseiset toiveet vakuutusedustajien työssä halutusti. Vakuutustyötä melko lähellä on Sini Jämsenin pro gradu tutkielma (2004) puhelinpalveluneuvojista pankissa. Kyseessä oli laadullinen tutkimus, jossa erityisen tarkastelun kohteena oli se, miten erilaiset valtasuhteet palveluvuorovaikutuksessa vaikuttivat asiakaspalvelijoiden työroolien muodostumiseen. Tutkimuksessa löydettiin kolme roolityyppiä: auttaja, asiantuntija ja myyjä. Näistä eniten pankin puhelinpalvelussa ristiriitoja työntekijöissä aiheutti myyjän roolissa toimiminen. Vakuutuslalla samoja rooleja olivat siis asiantuntija ja myyjä. Auttajan roolin voidaan katsoa olevan hyvin lähellä vakuutusalan rooleista neuvoojaa. Koska Jämsenin tutkimus keskittyi työntekijän, esimiehen ja asiakkaan valtasuhteisiin palveluvuorovaikutuksessa, rooleissa ei varmaankaan siksi näkynyt esimerkiksi työkaveria.

On mielenkiintoista verrata omia tuloksiani muutamaa suomalaistutkimukseen muista ammateista. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2000) teettämässä kyselytutkimuksessa nuoret sairaalassa työskentelevät lääkärit kokivat myös olevansa eniten työryhmän jäseniä. Tämän jälkeen tulivat auttaja, kuuntelija, terveysasiantuntija ja parantaja. Nuoret terveyskeskuslääkärit kokivat

itsensä kuuntelijana, auttajana ja perhelääkärinä ja sitten vasta työryhmän jäsenenä. Kumpikaan lääkiriryhmä ei tuntenut itseään virkamieheksi tai yrittäjiksi. Naiset tunsivat olevansa miehiä useammin kutsumuslääkäreitä, terveyskasvattajia, lohduttajia, kuuntelijoita ja sosiaalisen työn tekijöitä. Koska tässä tutkimuksessa oli mukana vain vähän miehiä, en voinut tutkia eroja ammatti-identiteetissä tai rooleissa sukupuolen perusteella. Myös esimiesten pieni määrä ei mahdollistanut vakuutusalan esimiehen roolien vertaamista, vaikka Mintzbergin (1980) esittämiin esimiehen rooleihin. Opettajan työhön verrattuna opettajat olivat kollegoja vähemmän kuin vakuutustyöntekijät. Kallioniemen tutkimuksessa uskonnonopettajista kollega oli vasta kolmannella sijalla kulttuuriperinteen opettajan ja teologisen asiantuntijan jälkeen. Hän toteaa, että monissa muissa opettajiin kohdistuvissa tutkimuksissa kollegana olon merkitys oli ollut vieläkin vähäisempi, koska opettajan työ oli enemmän yksin tekemistä, missä kollegan tekemisiin ei sopinut puuttua (Kallioniemi 1997, 147–150).

Pääluvussa viisi olen esittänyt päätulokseni siitä, millainen on vakuutusalan ammatti-identiteetti Suomessa. Vaikka jokaisella ihmisellä on omanlaisensa ammatti-identiteetti, yleisin keskimääräinen vakuutusalan ammatti-identiteetti näyttää olevan asiakaspalvelija, jonka orientaatiossa työkaveruus on hyvin tärkeä. Ammatti-identiteetin perustana ovat myös ammatilliset arvot, joista vakuutusalan työntekijöillä korostuvat turvallisuushakuisuus ja ihmiskeskeisyys. Seuraavassa pääluvussa kuusi käyn läpi ammatti-identiteetin rakentumista määrittäviä tekijöitä vakuutusosalalla eli niitä seikkoja, jotka ovat olleet vaikuttamassa siihen, että esitetyn kaltainen ammatti-identiteetti on syntynyt.

6 VAKUUTUSALAN AMMATTI-IDENTITEETIN RAKENTUMISTA MÄÄRITTÄVÄT ALAKOHTAISET TEKIJÄT

6.1 Vakuutusalan työnimikkeet ammatti-identiteetin ilmiäsunä

Ammattinimike on usein tärkeä identiteetin ilmaisemismuoto (esim. Jokinen 2002, 228). Työntekijöiden työ- tai ammattinimikkeet eroavat kuitenkin siinä, miten paljon ne kertovat työntekijän työstä ja siinä tarvittavasta ammatti-identiteetistä. Tutuista ammateista (esimerkiksi lääkäri, opettaja tai nuohooja) ulkopuolisillakin ihmisillä voi olla melko hyvä käsitys tehtävästä työstä. Jos kuitenkin työnimike on hyvin yleisellä tasolla, kuten esimerkiksi asiantuntija tai suunnittelija, tai jos työnimike on aivan uusi, se ei kerro paljonkaan ulkopuolisille. Julkunen (2007, 35) toteaa, että monilla aloilla ammattinimikkeet ovat muuttuneet epämääräisemmäksi. Ajan myötä moni ammattinimike on muuttunut myös vakuutusälällä. Perinteisen vakuutusvirkailijan tilalla on tänä päivänä käytössä lähes pelkästään muita ammattinimikkeitä, mikä näkyy taulukosta 8. Siihen olen koonnut kyselyyn vastanneiden työnimikkeet. Vakuutusyhtiöittäin työnimikkeet eivät paljonkaan eronneet toisistaan.

Selvästi yleisimmät vakuutusalan ammattinimikkeet ovat erilaiset neuvojat ja käsittelijät. Jo nimen perusteella voidaan päätellä siis näistä töistä jotakin. Esimerkiksi neuvojan ammatti-identiteettiä ainakin jossakin määrin pitäisi määrittää neuvominen eli kiinnostuneisuus ja kykenevyys muiden neuvomiseen. Osasta neuvojia ei kuitenkaan ainakaan ulkopuolinen pysty arvioimaan sitä, onko kyseessä neuvominen vakuutuksissa vai korvausasioissa. Korvausalkuisista työnimikkeistä ei taas ilmene sitä, millaisia korvausasioita henkilö hoitaa tai onko kyseessä opastus vahinkoilmoituksen täytön ja esikäsitteilyn osalta vai varsinaisesta korvauksesta päättäminen. Nimet eivät kerro myöskään, tapahtuuko neuvonta tai käsittely puhelimitse vai henkilökohtaisesti kasvokkain. Osasta tehtäviä näkyy selvästi, että kyseessä on tietojärjestelmiin tai muihin ns. taustatöihin (back office) liittyvä työ.

Taulukko 8. Kyselyyn vastanneiden työnimikkeet (N= 659)

Työnimike	Kpl	%
Neuvoja asiakasneuvoja, myyntineuvoja, palveluneuvoja, vakuutusneuvoja, korvausneuvoja, yritysmyyntineuvoja, eläkeneuvoja, maksuliikenneneuvoja, yrittäjäneuvoja, talousneuvoja, laskutusneuvoja	266	40,4
Käsittelijä korvauskäsittelijä, vahinkokäsittelijä, erikoiskorvauskäsittelijä, vakuutuskäsittelijä, erikoisvakuutuskäsittelijä, regressikäsitelijä, ensikäsitelijä, dokumenttikäsittelijä, erikoiskäsittelijä, jälleenvakuutuskäsittelijä, hakemuskäsittelijä, vastuunvalintakäsittelijä	158	24
Neuvottelija myyntineuvottelija, perintäneuvottelija	49	7,4
Asiantuntija asiantuntija, vahinkoasiantuntija, järjestelmäasiantuntija	44	6,7
Päällikkö palvelupäällikkö, korvauspäällikkö, yhteyspäällikkö, myyntipäällikkö, viestintäpäällikkö, korvauspalvelupäällikkö, riskipäällikkö, tuotepäällikkö, asiakkuuspäällikkö, asiakaspäällikkö, kehittämisspäällikkö, vakuutus-päällikkö	31	4,7
Assistentti assistentti, johdon assistentti, myyntiassistentti, rahoitusassistentti, talousassistentti, meklariassistentti	25	3,8
Sihteeri myyntisihteeri, osastosihteeri, vahinkosihteeri	23	3,5
Asiakaspalvelija	19	2,9
Suunnittelija suunnittelija, viestintäsuunnittelija, järjestelmäsuunnittelija, koulutussuunnittelija	12	1,8
Virkailija myyntivirkailija, vakuutusvirkailija, jälleenvakuutusvirkailija	8	1,2
Muut esim. vahinkotarkastaja, matemaatikko, kokki, kirjanpitäjä, postittaja, testaaja, claims adjuster, kouluttaja, telemarkkinoija, reskontranhoitaja, arkistoija, perintävalvoja, valmentaja, piiriedustaja, asiakastiimi-koordinaattori, verkkotukihenkilö, päaluottamusmies, underwriter	24	3,6

Jotkut ammattinimikkeet eivät kerro alan ulkopuoliselle mitään työstä, kuten esim. regressikäsittelijä tai jälleenvakuutus­käsittelijä. Työntekijät eivät välttämättä itsekään tunne toistensa töitä. Tämä voidaan nähdä myös seuraavasta haastatellun lausumasta hänen siirryttyään konttorin asiakaspalvelusta järjestelmäpuolelle: ”*Mä en tiennyt mitään, mitä on niitten vakuutusten taustalla. Nyt mä tajuan, mikä työ siinä on että järjestelmä toimii. Vakuutusyhtiössä on paljon tämmöisiä juttuja, ettei tiedä toinen toistensa jutuista yhtään.*”

Esimiesasemaa taulukon nimike ei aina paljasta, sillä esimerkiksi osalla päälliköistä ei ole alaisia. Myyntitehtävissä päällikkötermin käytöllä on haluttu todennäköisesti edistää asiakassuhteitten hoitoa siten, että asiakkaan asiaa hoitaa päällikkötittelillä oleva henkilö. Tittelillä on varmaan myös haluttu motiivoida myyntityötä tekeviä henkilöitä. Vakuutus­alalla ei ole käytössä samassa määrin ulkomaisia ammattinimikkeitä kuin joillakin muilla aloilla. Vastaajilla näitä ovat vain ”underwriter” ja ”claim adjuster”. Assistentteja ja sihteereitä on suunnilleen yhtä paljon, ja heidän osaltaan herää kysymys, onko heidän työtehtävissään eroja vai onko nykyaikaisempi assistentti-nimike korvaamassa ehkä vanhanaikaisempaa sihteeriä. Virkailijan nimikkeellä työskenteleviä on enää hyvin pieni määrä, aiemminhan tämä oli vakuutus­alalla hyvin paljon käytetty yleisnimike. Osassa tehtäviä on ollut tarve korostaa jotakin piirrettä työssä, esimerkiksi sitä, että asiakkaat ovat yrityksiä tai että kyseessä on erikoiskorvauskäsittelijä eikä korvauskäsittelijä.

Jos vertaillaan taulukon työntekijöiden virallisia työnimikkeitä pääluvussa viisi esitettyyn tyypilliseen vakuutusalan ammatti-identiteettiin, voidaan tehdä muutamia mielenkiintoisia havaintoja. Tyypillinen ammatti-identiteetihän on asiakaspalvelijan identiteetti, jonka identiteetin ulottuvuuksina ovat työkaveri, asiantuntija, neuvoja, työnkehittäjä, virkailija, myyjä ja tunnetyöntekijä. Asiakaspalvelija näkyy selvästi myös työnimikkeissä, vaikka suoranaisesti asiakaspalvelijan työnimikkeellä työskentelee vain vajaa kolme prosenttia vastaajista. Valtaosa tehtävistä on kuitenkin asiakaspalvelua. Niissäkin, missä ei olla tekemisissä vakuutusyhtiön asiakkaiden kanssa, palvellaan yleensä ainakin sisäisiä asiakkaita. Samoin asiantuntijan virallisella nimikkeellä olevia vastaajista on vain pieni osa, mutta identiteetiltään itsensä asiantuntijaksi itsensä kokevia oli hyvin paljon. Esimerkiksi erilaiset neuvijat, käsittelijät ja päälliköt tarvitsevat työssään usein syvällistäkin vakuutus­asiantuntemusta. Myös ammatti-identiteetin neuvjaulottuvuus saa tukea työnimikkeistä, sillä neuvoja työnimikkeenä on yleisin. Virkailija on myös mielenkiintoinen ammatti-identiteetin ulottuvuus, josta on aiemmin jo mainittukin. Vaikka virkailijan nimikkeellä työskentelee enää vain vajaa 2 % vastaajista, silti enemmistöhän kokee ammatti-identiteetiltään itsensä sellaiseksi paljon tai keskinkertaisesti.

Mitä merkitystä sitten työnimikkeellä ja sen informaatioarvolla on ammatti-identiteetin muodostumiselle? Sen avulla ihminen itse, työtoverit, asiakkaat ja muut ihmiset määrittävät osittain ihmistä. Se voi kertoa paitsi työtehtävistä mutta myös asemasta. Jos työnimike on muille tuttu, tällainen määrittely on helpompaa. Työnimike voi vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaisia odotuksia ihmisen käyttäytymiselle asetetaan, samoin se voi vaikuttaa samaistumiskoh-teisiin työpaikalla. Ihmisillä on tarve saavuttaa ja ylläpitää positiivista minäkä-sitystä, ja sosiaalisella identiteetillä eli sillä, mihin ryhmiin tulee luokitelluksi työpaikalla, on merkitystä. Omaa ammattiryhmää suosivat vertailut vahvista-vat ammatti-identiteettiä (Greenberg & Baron 2003, 40; Ely 1994; Schein 1991, 56). Omassa tutkimuksessani ei ainakaan näkynyt erottelua eri ammatti-ryhmien tai osastojen välillä niin, että esim. vakuutuskesittelijät, myyntineu-vottelijat tai korvauskäsittelijät olisivat kokeneet olevansa eri leireissä, eri asemassa tai erilaisia ihmisinä. Sen sijaan Virtanen (2010, 70, 82, 198) havait-si tutkimuksessaan sairaalassa vallitsevasta konsensushengestä huolimatta tiet-tyjä vastakkainasetteluja paitsi hoitohenkilökunnan ja lääkäreiden myös eri spe-sialiteettien välillä, samoin ihmisillä oli spesialiteeteista johtuvia käsityksiä ihmisten erilaisuudesta. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi työnimikkeillä on merkitystä siksi, että ne perustuvat usein tehtävien luokitteluihin ja vaikuttavat myös palkan suuruuteen. Työnimikkeitten avulla tehdään yleensä myös rekry-tointia.

6.2 Työ ja työssä vaadittava osaaminen ammatti-identiteetin määrit-täjänä

Työtehtävät ja niissä vaadittava osaaminen ja asenteet määrittävät paljon am-matti-identiteettiä, ja voidaankin sanoa, että osaaminen on avainasioita ammat-ti-identiteetissä. Se, että omaa työn vaatimat kompetenssit ja suoriutuu hyvin työtehtävistä, luo positiivista minäkäsitystä ja vahvistaa ammatti-identiteettiä (Alvesson 2001, 877). Tutkimukseen osallistuneilla oli selkeä käsitys siitä, mi-tä omassa työssä piti osata. Myös Collin (2006) tutkimuksessaan suunnitte-luinsinöörien työstä ja oppimisesta toteaa, että työkokemuksen myötä työntekijät pystyvät luomaan näkemyksen siitä, mikä työssä on tärkeää. Näkemys kytkeytyy tiiviisti työntekijän ammatillisen identiteetin kehittymiseen. Koska vakuutusalan osaamistarpeita selvitettiin kyselyssäni varsin vähän, osaamises-ta saatiin pääasiassa tietoa työntekijöiden ja opiskelijoiden kirjoitelmista ja etenkin teemahaastatteluista, joiden yksi teema liittyi osaamiseen. Suorissa lainauksissa harjoittelijalla viitataan aina lainauksiin opiskelijoiden kirjoitel-mista.

Vakuutustyössä tarvitaan tuotetuntemusta ja lainsäädännöllistä osaamista. Ammatti-identiteetistä on aiemmin jo todettu, että keskeistä on myös se, mikä erottaa ”meidät muista” – vakuutuslalla se näyttää olevan etenkin vakuutus-tekkinen asiantuntevuus. Kyselyssä tällaista vakuutusteknistä osaamista ei selvitetty, mutta laadullinen aineisto nosti nämä seikat selvästi esille: ”*Totta kai tuotteet pitää osata, siitä se lähtee*”, kuten eräs haastateltu sanoi. Omasta työstä riippuen tuntemus liittyy eri vakuutuksiin (esim. työtapaturvavakuutus, liikenne-, auto- ja venevakuutus, kotivakuutus sekä yritysten vapaaehtoiset henkilövakuutukset) ja eri lakeihin. Vakuutustoiminnassa vaaditaan ymmärrystä esim. Suomen lainsäädännöstä, vakuutussopimuslaista ja vakuutusehdoista. Jotkut haastateltavista ja kirjoitelmien kirjoittajista hoitivat vammautuneiden työkyvyttömyyseläkeasioita, kuntoutusta, uudelleen koulutusta ja perheläkeasioita. Näistä paljastui, miten tällaisten asioiden hoidossa tarvittiin myös tietoa sosiaaliturvajärjestelmästä, ammatillisesta kuntoutuksesta, koulutusjärjestelmästä ja myös osittain lääketieteestä. Työhön kuului myös yhteydenpitoa muiden toimijoiden kuten Kelan, Vakuutuskuntoutuksen, liikennevahinkolautakunnan, palveluntuottajien, työnantajien ja työterveyshuollon kanssa.

Työ on vastuullista, koska joudun puhelimesta neuvomaan ihmisiä ja joudun arvioimaan sekä lääketieteellistä että juridista puolta. Lääketieteellistä osaamista tarvitaan, koska vain vaikeimmat korvausasiat menevät lääkärin kautta arvioitavaksi. Latinankieliset perussanat opin onneksi jo kesätöissä, joten kaikkea ei tarvitse enää tarkistaa. Vaikeinta on ehkä oppia, mitä lääkettä käytetään minkäkin sairauden hoitoon ja mitkä lääkkeet tulevat korvattaviksi. (21-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Vakuutustyö edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. Tätä mieltä kyselyyn vastaajista oli 96,3 %, myös laadullinen aineisto tuki tulosta. Haastatteluista ja kirjoitelmista ilmeni, että ihmisten kanssa piti osata tulla toimeen, olla kärsivällinen, jaksaa kysyä ja selittää asiaa montakin kertaa. Seuraavat haastattavien lainaukset kuvaavat asiaa. ”*Täytyy käyttää semmoista kieltä, että asiakas-kin sen ymmärtää.*” Kun myydään jotain ajatusta asiakkaalle, ”*pitää pystyä kuuntelemaan kunnolla sitä ihmistä, että miten kenenkin kohdalla, mikä kouku valitaan*”. Vaikka valtaosa asiakkaista on vakuutustyöntekijöiden mielestä mukavia, työssä kohtaa myös vihaisia asiakkaita: ”*Kävin ihan äsken yhden tapaturmakeskustelun, jossa joutui kauheasti selittämään vakuutusyhtiön kielteisistä päätöistä ja yrittää saada se asiakas ymmärtämään, että vaikka hänen lääkärinsä sanoo näin ja näin, niin se ei ole sama mitä vakuutuslääketiede taas sanoo.*” Asiakaskohtaamisessa pitää nopeasti yrittää määritellä, millainen asiakas on ja koettaa luoda miellyttävä ilmapiiri. Joskus työssä asioidaan varsinaisen asiakkaan sijasta esimerkiksi omaisten, sosiaaliohittajan tai edunvalvo-

jan kanssa. Pari haastateltavaa mainitsi, että äidit olivat aktiivisia hoitamaan täysi-ikäistenkin lastensa asioita. Kasvotusten asiakkaita oikeastaan tavataan tällä hetkellä vain lähinnä myyntipuolella. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan myös siksi, että usein työtä tehdään tiimissä. Haastatteluissa ja kirjoitelmissa pääsääntöisesti kehuttiin omaa tiimiä. Oman haasteensa vuorovaikutustilanteisiin tuo se, että asiakkaan asioita hoidetaan välillä yhdessä eritaustaisten ihmisten kanssa (esimerkiksi korvauskäsittelijät, juristit ja lääkärit).

Suullisen viestinnän lisäksi monessa vakuutustehtävässä on tarve viestiä hyvin myös kirjallisesti, onpa sitten esimerkiksi kyseessä korvauspäätös, selvitys asiakkaalle tehdystä laskutuksesta tai aineistosta erilaisille lautakunnille. Kirjallista selvitystaitoa tarvitaan myös asiakkaan valittaessa päätöksistä. Yksi haastateltava toteaaakin: *”Asiakkaan valittaessa korvauspäätöksestä niin sitten mä yritän vaan perustella asiakkaalle sitä jotenkin hiukan paremmin. Enemmän maallikkomaisesti, selkeämmin, mikä tässä on pointti, miksi tätä ei kuulu korvata. Ja se lähtee kirjallisena.”* Kirjoittamisen taitoa tarvitaan lisäksi siksi, että yhä useammin asiakkaalle vastataan sähköpostitse tai yrityskansion kautta. Tekstin tulisi olla ymmärrettävää, vaikka asiasisältö on usein asiakkaalle mutkikasta.

Kansainvälistyminen on lisääntynyt, mikä asettaa uusia haasteita vuorovaikutustaidoille. Kyselyn vastaajista 58,9 % koki, että omassa työssä näkyi kasvanut kansainvälisyys. Kansainvälisyys ilmenee paitsi ulkomaisina asiakkaina myös yhteydenpitona etenkin vakuutusyhtiön pohjoismaisiin ja Baltian yksiköihin. Entistä enemmän asiakkaina on ulkomaalaisia työntekijöitä ja opiskelijoita. Asioimista helpottaa se, että heillä on usein apunaan suomea osaava henkilö (esim. tulkki) tai sitten he osaavat auttavasti suomea. Ulkomaisten asiakkaiden kanssa kieliongelmiensä lisäksi törmätään myös siihen, että asiakkaat eivät tunne suomalaista lainsäädäntöä tai vakuutuskäytäntöä. Kansainvälistymisen näkymistä omassa työssään yksi haastateltava kuvaa seuraavasti:

Ulkomailta tulee aika paljon työvoimaa ja ne on vakuutettuina meillä. Mutta onneksi vuokrafirmit on aika valveutuneita ja hoitaa yhteydenpidon, tulkkit ja muut. Sitten välillä joutuu olemaan itekin yhteydessä ulkomaille kun nykyisin tosi monet työntekijät matkustaa ja sitten kun on vielä vapaa-aikavakuutukset. Ulkomailla kun sattuu ja tapahtuu. Että jonnekin Thaimaahan täytyy välillä ottaa yhteyttä. Ruotsinkielisiä puheluita tulee sitten tietty jonkun verran. (25-vuotias korvauskäsittelijä Turusta, mies).

Työssä käytetään suomen lisäksi ruotsia ja englantia. Kansainvälistymisen lisääntyminen ei kuitenkaan näytä asettavan ammatti-identiteetille kovin suuria muuttumisen paineita, vaan työntekijät kokevat kansainvälisyyden lähinnä

asettavan haasteita kielitaidolle. Kansainvälinen yhteistyö vakuutusyhtiön sisällä ei ole aina helppoa.

Tavoitteet asetetaan ulkomailla – onko ne meille sopivia? Kielitaidon merkitys – rasittavaa, ei tule puututtua asioihin, kun on niin vaikea esittää niitä vieraalla kielellä. (56-vuotias asiakasneuvoja Kuusamosta, mies).

Vakuutustyössä tarvitaan tarkkuutta (kyselyssä 94,1 % samaa tai täysin samaa mieltä) ja järjestelmällisyyttä. Kirjoitelmissa saatettiin sanoa: ”*Työskentely on melko pikkutarkkaa tilinumeroiden, ehtokohtien ja eri vakuutusehtojen kanssa*” (21-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen) tai haastattelussa: ”*Tarkkuus on kans aika olennaista, rahaa lähtee tuolta aika paljon päivittäin ja pieni näppäilyvirhe voi poikia aikamoisen sotkun sen jälkeen*”. Kyselyn avoimista kysymyksistä ja kaikesta laadullisesta aineistosta ilmeni se seikka, että työtehtäviä tuli osata priorisoida, koska koskaan työpöytä ei ollut tyhjä: ”*Haastavinta on pitää langat käsissään ja koko ajan keskeyttää työnsä mahdolliseen puhelinoittoon.*” (54-vuotias erikoiskäsittelijä Turusta, nainen)

Asiakaspalvelutyö vaatii paljon tunnettyötä (Van Maanen & Kunda 1989, 55–56). Myös puhelinpalvelutyö, vaikkei olekaan kasvotusten tapahtuvaa, on tunnettyötä. Työssä joutuu olemaan avulias, ystävällinen ja empaattinen. Osa puheluista on aina myös valituksia, jolloin tunnettyö on erittäin vaativaa (Wallace 2000, 177). Kirjoitelmien ja haastattelujen perusteella voi todeta, että vaikka empatiakyky on työntekijöistä tärkeää, niin empatiassa pitää olla kohtuullinen eikä asiakkaan tunnekuohuihin saa itse mennä mukaan.

Kyllä se semmoista empatiaakin vaatii, mutta tavallaan semmoinen tietty etäisyyskin on hyvä säilyttää. Asialinja on usein se paras linja. Sitten usein näitten kaikkein hankalimpien, jotka tosiaan räyhää ja haistattelee, niin niitten kanssa on sitten enemmän semmoista et siinä ei enää auta se oma tunnustelukaan, että mikä tyylä olisi paras tässä kohtaa. Sitten pitää vaan saada asiakas takaisin asialinjalle, ettei se mene siihen yleiseen huutamiseen. (42-vuotias korvauskäsittelijä Turusta, nainen).

Asiakaspalvelutyö henkilökorvauksissa on tunnettyönä erityisen vaativaa siksi, että työssä kohtaa usein vaikeasti vammautuneita henkilöitä ja heidän omaisiaan tai omaisia, jotka ovat menettäneet läheisen. Joskus henkilö loukkaantumisen vuoksi joutuu myös luopumaan hänelle mieluisasta työstä ja kouluttautumaan johonkin uuteen ammattiin. Työssä törmää myös vilpillisiin asiakkaisiin. Asiakas saattaa tapaturman varjolla koettaa saada itselleen kuulumattomia etuja, jos hän ei esimerkiksi haluaakaan palata enää töihin tai hän

saattaa tehdä sairauslomalla salaa töitä. Usein asiakkaat myös suurentelevat kärsimäänsä omaisuusvahinkoa, mistä kertoo seuraava lainaus.

Lisääntynyt ihmisten röyhkeys korvausasioissa ja uhittelu: jos ette maksa sanon vakuutukset irti. Luulevat voivansa hakea kuinka paljon vaan korvauksia (esim. apukassi nylon 30 € vaikka kaikki tietävät ettei maksa kuin 3-5 euroa). Uskon rehellisyyteen, vilpittömyyteen. (57-vuotias puhelinkorvauskäsittelijä Helsingistä, nainen).

Vilpillisyyden yleisyyttä kuvaa myös Finanssialan Keskusliiton Taloustutkimuksella teettämä tutkimus, josta selvisi, että lähes viidennes vastaajista hyväksyi ns. plussaamisen eli vahingon määrän ilmoittamisen liian suureksi. Saman verran vastaajista ilmoitti myös tuntevansa vakuutusyhtiötä huijanneen henkilön (Vakuutustutkimus 2008, 7).

Kaikissa neljässä vakuutusyhtiössä kyselyn vastaajat (yli 70 %) katsoivat myynnillisten piirteiden lisääntyneen työssään. Myös konttorissa tehtävä työ vaatii tänä päivänä hyvää myyntiosaamista, koska palvelukonttorit on muutettu myyntikonttoreiksi. Enää asiakasta ei palvella konttorissa vahinkoasioissa, vaan hänet ohjataan asioimaan puhelimeen tai internetiin. Myynnissä koetaan usein, että ulospäin soittaminen on vaikeampaa kuin asiakkaan puheluun vastaaminen. Yksi haastateltu kertookin: *”Kyllä me myynnissä tiedetään, että vaikeinta on soittaa ulospäin. Että vaikka olisi kuinka myyntihenkilö niin kun pitäisi ottaa luuri käteen ja soittaa ulospäin, niin vaikeampaa se on. Nyt meillä on tämä kone avustamassa, niin se helpottaa. Kone vaan ilmoittaa, että nyt tulee out-kontakti. Meidän johto haluaa, ettei me olla enää call center vaan contact center.”* Puhelimessa tehtävä myyntityö on tempoltaan nopeampaa kuin kasvotusten tapahtuva. Yksi haastateltava kutsui sitä pikakaupaksi: *”Tuoteosaamisesta se lähtee ja sen jälkeen lyödään persoona peliin, elikkä se on myyntityötä puhelimen välityksellä. Se on ääni ja sen käyttö, ne pitää olla hanskassa. Sitten totta kai pitää osata myydä.”*

Työssä käytetään paljon tietokonetta ja vakuutusyhtiön tietojärjestelmiä, joten niiden käytön osaaminen on tärkeää. Joidenkin työntekijöiden työ vaatii syvällisempää järjestelmäosaamista, koska työ sisältää järjestelmän ylläpitoa ja kehitystä, testaamista ja virheiden hoitamista. Käytännön esimerkkeinä voidaan mainita vakuutuskirjojen, laskujen ja vakuutusehtojen sisällön suunnittelu, eli sen suunnittelu, miltä tulosteet näyttävät ja mitä lauseita niissä käytetään. Kaksi haastateltavaa teki tällaista työtä. Kumpikaan heistä ei ollut atk-ammattilainen, vaan vakuutusosaaja, ja he selvästi ammatti-identiteetiltään mielsivät itsensä vakuutusalan ihmiseksi eikä atk-ihmiseksi. Heidän lisäksi osastolla työskenteli erikseen ohjelmoijia.

Hyvänä yhteenvetona edellä esitetyistä osaamisvaatimuksista on yhden korvauspuolen haastateltavan toteamus, jossa hän hyvin kuvailee ammatti-identiteettiään:

Meillä on Suomessa lakisääteinen liikennevakuutus ja tieliikennelait eli olisi hyvä jos olisi juristi. Sitten jos ajatellaan että puhutaan autoista ja veneistä ja niiden teknisistä osista, niin olisi hyvä jos olisi myös insinööri. Ja sitten taas kun puhelimessa pitäisi olla aina ystävällinen ja ymmärtää asiakasta ja ihmisen käyttäytymistä, niin olisi hyvä jos olisi psykologi. Ja sitten kaiken tämän lisäksi nopea kymmensormijärjestelmän osaja eli merkonomi.

Mietittäessä yhtymäkohtia faktorianalyysin avulla löydettyihin keskeisiin ammatillisiin arvoihin eli vakuutusalan työntekijöiden turvallisuushakuisuuteen ja ihmiskeskeisyyteen voidaan todeta, että edellä mainitut työssä vaadittavat osaamis- ja asennevaatimukset sopivat yhteen niiden kanssa. Ihmiskeskeisyyttä edesauttavat hyvät vuorovaikutustaidot sekä tunnetyötaidot. Turvallisuushakuisuus puolestaan oman elämän arvona sopii hyvin yhteen vakuutus-alalla toimimisen kanssa. Epäselvyyttä kuitenkin on siitä, hakeutuvatko vakuutusosalalle ehkä muita ihmisiä turvallisuushakuisemmat henkilöt vai lisääkö vakuutusosalalla toimiminen omaa turvallisuushakuisuutta. Työn kannalta vakuutustyöntekijän oma turvallisuuskeskeisyys on siinä mielessä eduksi, että asiakkaalle voi uskottavammin perustella vakuutusturvan tarvetta kuin jos itse olisi luonteeltaan suuri riskinottaja.

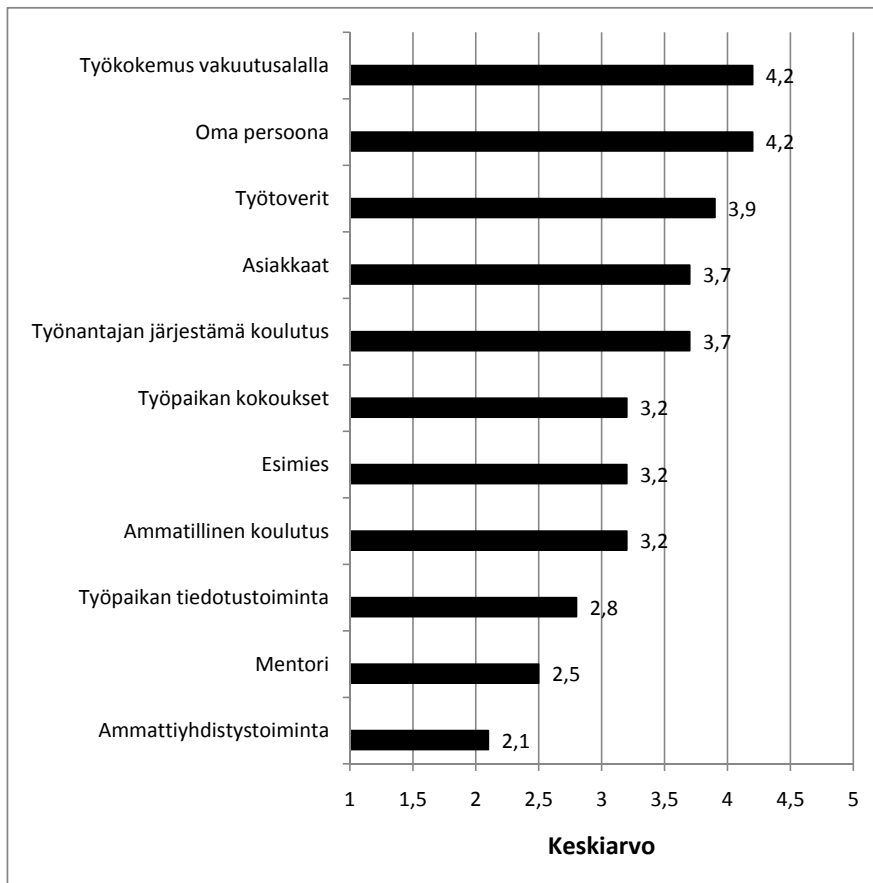
Pääluvussa kuusi olen tähän mennessä käsitellyt ammatti-identiteetin rakentumista määrittävistä alakohtaisista tekijöistä työnimikkeitä ja työn vaatimaa osaamista. Seuraavissa alaluvuissa kuvaan vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumista kehittämisverkostossa sekä opiskeluun liittyvässä harjoittelussa.

6.3 Ammatti-identiteetin rakentumiseen vaikuttava kehittämisverkosto

Kyselytutkimuksen perusteella vakuutusalan työntekijäksi on päädytty sattumalta. Kyselyn vastaajista peräti 87,4 % oli samaa tai täysin samaa mieltä tästä, kuitenkin joidenkin vastaajien osalta (17,4 %) vakuutusosalalle hakeutumiseen oli vaikuttanut läheisiltä saatu malli. Käsitys itsestä vakuutustyöntekijänä on muodostunut vähitellen, ja työntekijöillä tämä käsitys on melko selvä. Ammatti-identiteetin rakentumista ovat helpottaneet tietyt seikat. Ensinnäkin alan tavat ja arvot oli helppo omaksua (vastaajista 81,7 % samaa tai täysin sa-

maa mieltä), ja toiseksi lähes yhtä suuri osa katsoi oman persoonan sopivan hyvin nykyiseen työtehtävään.

Tutkin kyselyssä myös sitä, mitkä seikat vastaajan mielestä olivat vaikuttaneet siihen, millaiseksi hän oli vakuutustyöntekijänä tullut. Kuvioista 17 näkyy kyseisten seikkojen tärkeys keskiarvopylväiden avulla (1= täysin merkitykseltön, 2 = merkitykseltön, 3 = jonkin verran merkityksellinen, 4 = merkityksellinen ja 5 = erittäin merkityksellinen). Vastaajilla oli mahdollista lisätä kyselyssä annettuun listaan myös muita tekijöitä, mutta yksikään vastaaja ei tehnyt niin.



Kuvio 17. Ammatti-identiteetin muovautumiseen vaikuttavia tekijöitä ja niiden merkitys

Selvästi tärkeimmät ammatti-identiteettiä muovanneet tekijät ovat työkokemus vakuutusosalalla ja oma persoona. Näitten merkitys katsotaan kyselyssä yhtä suuriksi. Tässä näkyy jo aiemmin mainittu työn sisällön ja ammatti-identiteetin yhteys. Työkokemus muovaa ammatti-identiteettiä siis merkittävästi, mutta persoonallisuudelle jää myös tilaa. Omaan persoonaan vastaajat ovat todennäköisesti liittäneet samantapaisia seikkoja kuin Jokinen (2002, 274) persoonalliseen identiteettiin eli esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutushistoria, minäkäsitys, elämänhallinta, harrastukset, urapolku ja lapsuudenkoti. Katson, että persoonan vaikutus ammatti-identiteetissä on koko ajan läsnä eikä ihminen voi rakentaa ammatti-identiteettiään sellaisten ominaisuuksien varaan, joita tällä ei ole. Jos ihminen ei ole asiakaspalveluhenkinen, hänen on vaikea rakentaa itselleen faktorianalyysin perusteella todettua tyypillistä ammatti-identiteettiä eli asiakaspalvelijan identiteettiä ulottuvuuksineen.

Jos ajateltaisiin, että ihmisen persoonalla ei ole juurikaan merkitystä ammatti-identiteetissä, samaa työtä tekevien ihmisten ammatti-identiteetihän olisivat hyvinkin samanlaisia. Näinhän ei kuitenkaan ole. Aika usein ammatti-identiteettitutkimuksissa työntekijöitä samassa ammatissa onkin jaoteltu eri identiteettityyppeihin sen mukaan, miten persoonallinen identiteetti ja ammatti-identiteetti heissä kohtaavat. Tämä tutkimuksen aineistossa yksi harjoittelija toteaa: *”Meitä asiakaspalvelijoita oli viisi ja kaikki olimme hyvin erilaisia. Jokaisella oli omat heikkoutensa ja vahvuutensa ja oli mielenkiintoista seurata erilaisia persoonallisuuksia erilaisissa palvelutilanteissa”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Työt kuitenkin eroavat siinä, miten paljon työntekijä voi antaa persoonallisen identiteetinsä vaikuttaa työn sisältöön ja tapaan tehdä työtä. Vakuutustyössä tällaisia rajoituksia tuovat esim. vakuutus ehdot, lait ja korvaustoiminnan periaatteet. Kaikissa ammateissa on omia reunaehtojaan, joiden puitteissa työntekijän pitää toimia, joten siksi samassa ammatissa on löydettävissä tiettyä samankaltaisuutta.

Tulee huomata se seikka, että työkokemus sisältää kuviossa 16 alempana olevat muut tekijät ja että pitkään työkokemukseen on ehtinyt kertyä paljon esimerkiksi asiakkaita, työkavereita ja koulutusta verrattuna lyhyeen työkokemukseen. Työkokemuksen ja persoonan jälkeen ammatti-identiteetin rakentumisessa seuraavaksi tärkeimpinä näyttäytyvät työtoverit, asiakkaat sekä työnantajan järjestämä koulutus. Työpaikan kokoukset, esimiehen vaikutus ja oma ammatillinen koulutus katsotaan jonkin verran merkityksellisiksi. Vähiten ammatti-identiteetin rakentumiselle merkitystä on työpaikan tiedotustoiminnalla ja yhteisellä vapaa-ajalla, mentorilla ja ammattiyhdistystoiminnalla. Mentorista on syytä todeta se, että vakuutusosalalla työntekijä- ja toimihenkilötasolla ei välttämättä ole käytössä mentoreita ja osa vastaajista onkin ehkä tarkoittanut kyselyyn vastatessaan työhön perehdyttäjiä. Ammattiyhdistyksestä voidaan vertailun vuoksi todeta, että myös Jokinen (2002, 247) tutkiessaan ai-

kuisopettajia toteaa, että opettajat eivät enää hae ammatillista identiteettiä järjestötoiminnasta.

Tutkimuksessa tarkastelin myös sitä, vaihteleeeko edellä mainittujen tekijöiden merkitys eri vaiheessa vakuutusuraa. Merkittävimmät tulokset olivat, että ammatillisen koulutuksen, työpaikan kokousten ja tiedotustoiminnan merkitykseen siinä, millaiseksi henkilö katsoo vakuutustyöntekijänä tullessaan, vaikuttaa vakuutusalan työkokemuksen pituus ($p < 0,01$). Taulukosta 9 ilmenee, miten kyselyssä ammatillisen koulutuksen, työpaikan kokousten ja tiedotustoiminnan merkityksen saamat keskiarvot eroavat vastaajien vakuutusalan työkokemuksen mukaan.

Taulukko 9. Ammatillisen koulutuksen, työpaikan kokousten ja tiedotustoiminnan merkitys siinä, millaiseksi on tullut vakuutustyöntekijänä (1= täysin merkityksetön, 5 = erittäin merkityksellinen)

<i>Työkokemus vakuutus- usalalla</i>	<i>Ammatillisen koulutuksen merkitys (keskiarvo)</i>	<i>Työpaikan kokousten merkitys (kes- kiarvo)</i>	<i>Työpaikan tiedo- tustoiminnan ja yhteisen vapaa- ajan merkitys (keskiarvo)</i>
0 – 4 vuotta	3,18	3,46	2,96
5 – 9 vuotta	3,32	3,32	2,96
10 – 14 vuotta	3,40	3,33	3,0
yli 15 vuotta	3,40	3,18	2,80

Alle neljä vuotta alalla työskennelleet arvioivat ammatillisen koulutuksen merkityksen pienemmäksi kuin kauemmin alalla olleet. Eroa voi tulkita seuraavasti. Vähän aikaa alalla olleilla ei ole todennäköisesti vielä vakuutusalan koulutusta samalla tavalla kuin pidempään alalla olleilla, koska toisen asteen koulutuksessa ja ammattikorkeakouluissa on hyvin harvoissa oppilaitoksissa tarjolla nimenomaan vakuutusalan koulutusta. Vakuutusalan tutkintoja taas puolestaan suorittavat lähinnä vain vakuutusyhtiöissä jo työssä olevat. Finansi- ja vakuutusalan koulutus Finvan järjestämiä vakuutusalan tutkintoja (VTS) ja ylempiä vakuutusalan tutkintoja (YVTS) olikin 28,1 %:lla vastaajista. Tässä yhteydessä on hyvä tarkastella muutenkin vakuutusalan työntekijöiden koulutustasoa. Merkonomien tutkinto on edelleen selvästi yleisin ammatillinen tutkinto (vastaajista 40,8 %). Tutkintona melko uusi tradenomien tutkinto on vasta 9 %:lla vastaajista, mutta tämän tutkinnon osuus tutkinnoista tulee lähivuosina kasvamaan oleellisesti tutkintouudistusten takia. Osalla vastaajista on useampi ammatillinen tutkinto (esimerkiksi sekä merkonomien että vakuutusalan tutkinto).

Opiskelijoita kyselyn vastaajista oli vain 1,3 %. Alhaista lukua selittää opiskelijoiden alhainen järjestäytymisaste. Voidaan siis sanoa, että valtaosalla työntekijöistä on toisen asteen koulutus ja sen mukanaan tuoma ammatti-identiteetin pohja.

Laadullisessa aineistossa haastatteluissa nousivat esille sisäiset koulutukset, mutta niiden merkitys näyttäytyi haastateltavien puheessa enemmän osaamisen kehittymisessä kuin ammatti-identiteetin rakentumisessa tai muuttumisessa. Asiakaspalvelu- ja puhelinpalvelukoulutuksissa uskon kuitenkin mukana olleen myös elementtejä, joilla on haluttu vaikuttaa ammatti-identiteetteihin, vaikka haastatellut eivät tätä maininneetkaan. Harjoittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmissa opiskelijat kokevat ammatillisen koulutuksen tukeneen työn oppimista ja sitä kautta ammatti-identiteetin vahvistumista. On tosin muistettava että tässä tapauksessa kyseessä olivat nimenomaan rahoitus- ja vakuutuspalvelujen opiskelijat.

Työtä on helpottanut suuresti se, että on jo opiskellut vakuutusala. Monessa asiassa huomaa, että koulutuksesta on hyötyä. (29-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies).

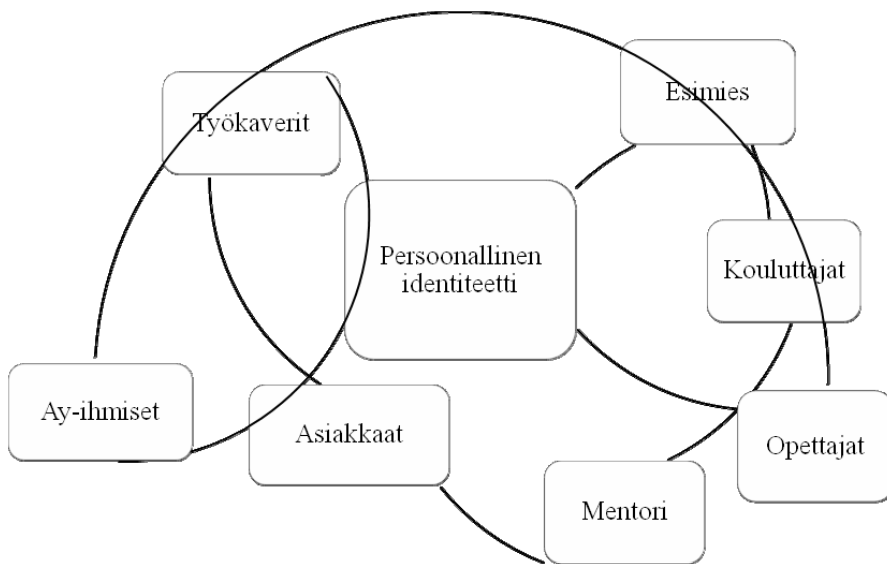
Työssä ilmeni sellaisia myynnillisiä asioita, joista koulussa ei ole ollut juurikaan puhetta. Lisäksi eri yhtiöiden palveluksessa työskennellessä pääosaan pääsevät yrityksen omat tuotteet ja heidän käyttämät atk-ohjelmat, joita ei koulussa opiskella. Koulussa käymistäni kursseista suurimman hyödyn - nimenomaan tähän harjoittelujaksoon - koen saaneeni pankkitoiminta-, vakuutusoppi-, liikenne- ja autovakuutus- sekä omaisuuden vakuuttaminen kursseista. Toisaalta myös juridiikkaa käsittelevät kurssit ovat tärkeitä työelämässä. (24 -vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Taulukosta 9 ilmenee, että työpaikan kokousten merkitys ammatti-identiteetin rakentumisessa vähenee vakuutusuran pidentyessä. Kun alle viisi vuotta vakuutusosalalla työskennelleillä kokousten merkittävyys ammatti-identiteetissä sai keskiarvon 3,46, niin keskiarvo yli viisitoista vuotta työskenneillä oli 3,18. Työpaikan tiedotustoiminnan ja yhteisen vapaa-ajan osalta keskiarvot olivat muuten melko samat eri vakuutusyökokemuksen ryhmissä, mutta yli viisitoista vuotta vakuutusosalalla työskennelleillä jonkin verran alemmat. Edellä mainittuja lukuja voidaan tulkita siten, että vakuutusuralla nuoremmat työntekijät katsovat ammatti-identiteettinsä rakentuvan herkemmin työpaikkansa yhteisissä tilaisuuksissa ovatpa nämä sitten kokouksia, tiedotustilaisuuksia tai yhteistä vapaa-ajan viettoa.

Jos kuvion 17 tuloksia kyselystä sovelletaan kehitymisverkostoajatteluun (Dobrow & Higgins 2005; Higgins & Thomas 2001), jossa katsotaan henkilöön

luovan ammatillista identiteettiään monimuotoisessa sosiaalisessa verkostossa, vakuutusosalalla verkostossa on löydettävissä useita henkilötahoja. Näitä ovat henkilön itsensä lisäksi ainakin työtoverit, asiakkaat, esimiehet, erilaiset kouluttajat, opettajat, mentorit ja ammattiyhdistysihmiset. Vakuutusalan työntekijöiden kehittämiss verkostoa esittää kuvio 18. Kuvion kehittämiss verkosto on siis ollut muodostamassa vakuutusalan ammatti-identiteettiä sellaiseksi, millainen se on eli asiakaspalvelijan identiteetiksi, jossa ulottuvuuksina ovat työkaveri, asiantuntija, neuvoja, työn kehittäjä, virkailija, myyjä ja tunnetyöntekijä. Kuvion keskiössä on henkilö, joka tuo verkostoon oman persoonallisen identiteetinsä ja jonka ammatti-identiteetin kehittymistä nyt tarkastellaan. Muiden verkoston tahojen etäisyys ko. henkilöstä kuvaa niiden merkitystä hänen ammatti-identiteetinsä rakentumisessa.

Kyselyn perusteella vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin kehittämiss verkostossa työkaverit ja asiakkaat ovat tärkeimmät, ja siksi ne on kuviossa asetettu lähimmäksi ihmistä. Niissähän saatiin vastauksissa lähes neljän keskiarvoja merkityksellisyydessä (asteikko 1–5).



Kuvio 18. Vakuutusalan ammatti-identiteetin kehittämiss verkosto

Seuraavina merkitykseltään verkostossa tulevat kouluttajat, esimies ja opettajat ja viimeisenä ryhmänä mentorit ja ammattiyhdistysihmiset. On kuitenkin huomattava se, että kuvion kehittämiss verkosto perustuu kyselyssä ilmi tullee-

siin keskiarvoihin, joten yksittäisen työntekijän verkosto voi olla hyvinkin erilainen. Verkoston osatekijöiden merkitys voi samalla ihmisellä olla myös eri tilanteissa erilainen. Esimerkiksi juuri koulutuksessa olevalla ihmisellä koulutajien merkitys saattaisi olla suuri, samoin uudella työntekijällä mentorin (pe-rehdyttäjän) merkitys kehittämissuhteissa olisi varmasti suurempi kuin pitkään työssä olleella. On varmasti myös työpaikkakohtaisia ja ihmisen omasta persoonasta johtuvia eroja. Työyhteisöt eroavat vuorovaikutuksen suhteen esimerkiksi siinä, miten paljon siellä pohditaan työn merkitystä ja sen muutosta, opitaan yhdessä ja jaetaan tietoa. Myös Palonen, Lehtinen ja Gruber (2007, 298) toteavat asiantuntijuuden verkostoja tutkiessaan, että yksittäisen asiantuntijan henkilökohtaiset ominaisuudet (ikä, koulutus, asema työpaikalla jne.) määrittävät sitä, miten hänen oma suhdeverkostonsa on rakentunut.

Vakuutusosalalla ammatti-identiteetti siis sosiaalisesti konstruoituu vuorovaikutuksessa verkostoissa. Työkokemuksen karttuessa verkosto laajenee ja monipuolistuu. Myös Chia-an Chao (2005, 22–24) tutkimuksessaan toteaa, että ammatti-identiteetin rakentamisprosessissa keskeistä on vuorovaikutus moneenlaisten ihmisten kanssa. Dobrow & Higgins (2005, 570–576) korostavat niin ikään monipuolista verkostoa ammatti-identiteetin rakentumisessa ja selkiintymisessä. Myös tutkimukseni haastatteluissa ja kirjoitelmissa korostuu työkavereiden ja asiakkaiden merkitys ammatti-identiteetin rakentumisessa. Työkaverit voivat olla roolimalleja ja heillä on odotuksensa siitä, miten vakuutustyössä tulee toimia ja käyttäytyä. Myös asiakkailta on omat odotuksensa. Näiden odotusten merkitystä kuvaa myös se kyselyssä ilmennyt seikka, että 91 % katsoi, että vakuutustyöntekijä oli tyytyväinen silloin kun asiakaskin oli tyytyväinen. Oman tutkimukseni tulokset eroavat esimerkiksi Palukan (2003, 109) tutkimuksesta lennonjohtajista ja Vähäsantasen (2007, 162) tutkimuksesta ammatillisista opettajista siinä, että vakuutusosalalla ammatti-identiteetin rakentaminen on työyhteisöllisempää. Vähäsantasen mukaan opettajan työ on autonomista, jolloin autonomia merkitsee myös pakkoa rakentaa ammatti-identiteettiä yksilöllisesti, koska ei ole tarjolla yhteisön tukea eikä olemassa olevia yhteisiä identiteettimalleja tai yhteisesti sovittuja näkemyksiä, joiden pohjalta voisi toimia ja määritellä identiteettiä.

Ammatti-identiteetin rakentumisen kannalta on mielenkiintoista se, muovaavatko kehittämissuhteiden eri tahot ammatti-identiteettiä samansuuntaiseksi. Koska vakuutustyöntekijän ammatti on Suomessa vanha ammatti moneen muuhun ammattiin verrattuna, eri tahojen odotukset ovat tietystä määrin vuosien kuluessa sovittautuneet yhteen. Silti ammatti-identiteetin muodostumista voivat haitata eri tahojen ristiriitaiset odotukset. Kyselyssä ilmeni, että jonkin verran tällaisia ristiriitaisia odotuksia on. Kuitenkin työnantajan käsitysten kanssa siitä, miten työssä tuli toimia, oltiin yllättävänkin samaa mieltä (74,3 %). Myös laadullinen aineisto tuki tätä tulkintaa. Ristiriitaisia odotuksia näytti

olevan esimerkiksi siinä, että osa työntekijöistä katsoi heidän itsensä ja asiakkaiden kaipaavan aiemman kaltaista asiakaspalvelua.

Kehittymisverkostossa keskiössä oleva ihminen itse ja hänen persoonallinen identiteettinsä vaikuttavat ammatti-identiteetin muotoutumiseen, mutta myös ammatti heijastuu persoonalliseen identiteettiin.

Vakuutusalan työkokemus on muuttanut minua ihmisenä. Olen tullut sosiaalisemmaksi ja oppinut tulemaan toimeen hyvin erilaisten ihmisten kanssa, sietokykyäni on kasvanut hurjasti. Kaikki nämä vaikuttavat positiivisesti myös vapaa-aikanani. Otan myös aina huomioon erilaiset riskit. Esim. en kestä, että joku jättää käsilaukkunsa tai matkatavaransa vartioimatta. Kuukaan ei voi tietää, missä vaara vaanii. Yleissivistykseni on myös kasvanut. (40-vuotias myyntipäällikkö Mikkelistä, nainen).

Yksi haastateltavista kertoi, ettei ikinä olisi uskonut, että ” ujo nuori poika pystyi elättämään itsensä myyntityössä, mutta työ opetti”. Kyselyssä myös 44,6 % vastaajista katsoi, että työ näkyi yksityiselämässä ja 21,4 % ei uskonut olevansa sama ihminen, ellei toimisi vakuutusyhtiössä.

Työntekijöiden identiteetin rakentuminen vakuutusalan ammatti-identiteetiksi vaatii sitä, että työntekijät samaistuvat vakuutusalaan. Vakuutusalan identiteetti rakentuukin tälle tunteelle. Palukka (2003, 58- 63) toteaa omassa lennonjohtajien ammatti-identiteettiä kokevassa tutkimuksessaan, että lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakennusvälineinä on tiettyjä puhetapoja, jotka palvelevat kollektiivista identiteettityötä. Ammattikunnan identiteettiä rakentamaan valjastettu puhetapa tuottaa vastauksen kysymykseen, keitä lennonjohtajat tai tässä tapauksessa vakuutusalan työntekijät ovat. Nämä puheet perustelevat ammattikunnan olemassaoloa, sen erityispiirteitä ja sen kyvykkyyttä hoitaa tehtävänsä. Palukka kutsuu näitä ominaisuus-, luonne- ja kutsumuspuheeksi. Verrattaessa vakuutusalan ja lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakentamispuhetta vakuutusosalalla painottuu ominaisuuspuhe. Päinvastoin kuin lennonjohtajilla, joiden ominaisuuspuheessa korostuvat synnynnäiset lahjat ja henkilökohtaiset ominaisuudet, vakuutusosalalla nousevat esille nimenomaan oppiminen ja opitut taidot. Työn luonne vaatii tiettyjä ominaisuuksia, jotta on pätevä ja kyvykäs vakuutusalan ammattilainen, mutta nämä ominaisuudet hankitaan kouluttautumalla, aktiivisella oppimisella ja työkokemuksella. Myös luonnepuhetta esiintyy vakuutusosalalla. Tämä tarkoittaa sitä, että tietyt omat luonteenpiirteet sopivat vakuutusalan työhön, mutta luonnepuhe ei korostunut kuten osaamispainotteinen ominaisuuspuhe. Kutsumuspuheella viitataan työlle omistautumiseen ja siihen, että työ on kuin rakas harrastus eikä vain elannon hankkimiskeino. Vakuutusosalalla tämä kutsumuksellisuus näkyi joissakin vastauksissa mutta vähemmän kuin ominaisuus- ja luonnepuhe.

6.4 Ammatti-identiteetin rakentuminen harjoittelussa

Työn sisältö muovaa ammatti-identiteettiä opiskeluun liittyvässä harjoittelussa merkittävästi, mikä näkyy monin tavoin aineistona olleista tradenomiopiskelijoiden kirjoitelmista ja raporteista. Nämä harjoittelussa olleet opiskelijat eroavat yleensä tradenomiharjoittelijoista tai muuten vakuutusosalalla aloittavista uusista työntekijöistä siinä, että heillä on ennen harjoittelua takanaan kahdesta kolmeen vuotta opiskelua, johon sisältyy myös muutamia puhtaasti vakuutusalan opintojaksoja. Ammatti-identiteetin rakentamista ja sosiaalistamista vakuutusalaan on alettu tehdä siis jo jossakin määrin ammattikorkeakoulussa, joten opiskelijoiden mennessä harjoitteluun vakuutusmaailma on heille siis tutumpaa kuin muuta kautta vakuutusyhtiöön työhön menevillä. Persoonalliseen identiteettiin vakuutustyöntekijän identiteetti sopinee myös keskivertonuoreen verrattuna paremmin muutamasta syystä. Opiskelijat ovat itse hakeutuneet opiskelemaan kaupallista alaa, joten heidän arvomaailmaansa voidaan olettaa sopivan kaupalliset arvot. Opiskelun aikana nämä arvot ovat saattaneet korostua, koska opinnoissa painottuvat kaupallisuus, markkinointihenkisyys, kannattavuus ja tietty tehokkuusajattelu. Cory, Kerr ja Todd (2007, 122) myös katsovat, että kaupallisen alan opiskelijat suhtautuvat muita opiskelijoita myönteisemmin työhön liike-elämässä. Hollmanin ja Murreyn (1981, 169) tutkimuksessa niin ikään ilmenee, että kaupallisen alan opiskelijoiden arvostuksissa vakuutusagentin ja vakuutustoimiston vetäjän (omistajan) työt sijoittuvat korkeammalle kuin muiden alojen opiskelijoilla. Vakuutusyhtiömyönteisyyttä taas voidaan olettaa olevan siksi, että opiskelijat ovat itse hankkineet harjoittelupaikkansa vakuutusyhtiöstä eivätkä esimerkiksi pankista. Jos harjoitteluun olisivat menneet ihan jonkun muun alan opiskelijat, kenties joidakin arvoriistiriitoja olisi kirjoitelmissa voitu nähdä. Vertailun vuoksi on hyvä todeta, että työnantajana vakuutusalaa ei yleensä koeta nuorten (15–34-vuotiaat) parissa kovin vetovoimaiseksi. Nuoria miehiä vakuutusala kiinnostaa naisia enemmän. Vakuutusalaa pidetään turvallisena, byrokraattisena, hyvää palkkaa ja hyviä uralla etenemismahdollisuuksia tarjoavana, mutta nuoret eivät tunne vakuutusalan työtehtäviä (Vakuutustutkimus 2008, 2).

Tämän tutkimuksen harjoittelijat olivat kaikki nuoria, päälle 20-vuotiaita miehiä ja naisia. Tämän vuoksi oletan heidän olleen joustavia, enkä usko heidän kantaneen mukanaan vanhoja työelämän painolasteja ja ennakkoluuloja verrattuna siihen, että harjoitteluun olisi mennyt vaikkapa 50–60-vuotias. Kaikilla harjoittelijoilla oli ennestään jotakin työkokemusta, mutta vain parilla vakuutuskokemusta. Harjoitteluun opiskelijat menivät mielellään. Yksi harjoittelija totesikin: *”Aiempaa kokemusta minulla ei vakuutusosalta ollut, joten otin innolla haasteen uudesta työstä vastaan.”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Kirjoitelmista näkyi, että vakuutusyhtiöitten järjestämä hyvä perehdytys tuki työhön oppimista ja ammatti-identiteetin rakentumista. Jos perehdytys olisi hoidettu huonosti, alkutaival ammatissa olisi hankaloitunut, ja ammatti-identiteetin rakentumisen synty viivästynyt tai jopa vaarantunut. Lähes kaikissa kirjoitelmissa perehdytystä keuhuttiin. Perehdys oli kattavaa, monimuotoista ja koostui yleensä itsenäisestä opiskelusta, koulutuspäivistä, käytännön harjoittelusta ja kokeneen työntekijän työn seuraamisesta. Apuna oli usein intranet, missä oli esimerkiksi verkkokursseja eri vakuutuksista. Myös tenttejä saatettiin pitää. Vakuutuslajikoulutuksen lisäksi saatiin järjestelmäkoulutusta. Perehdytyksessä saatettiin käydä läpi yleistä korvauskäytäntöä, vakuutusetoja, eri tietojärjestelmiä sekä toimintaohjeita asiakaspalvelutilanteissa. Yleistä oli toisten työntekijöiden työn seuraaminen ja esimerkiksi asiakaspuheluiden kuunteleminen. Kokeneempien työntekijöiden voidaankin katsoa olevan merkittäviä roolimalleja tässä vaiheessa uraa. Myös Filstad (2004, 402) toteaa omassa tutkimuksessaan uusista kiinteistönvälittäjistä, miten kokeneemmat työntekijät antavat malleja selviämislle, motivaatiolle ja menestymislle.

Harjoittelu jatkui kuuntelemalla vakituksia työntekijöitä vakuutuspalvelutilanteissa. Eli kuuntelin heitä tuplaluurien avulla, jolloin kuulin molempien osapuolien keskustelua. Näin kuuntelemalla oppi kaikkein parhaiten itse työstä, sillä siinä pystyi opettelemaan asiakaspalvelua, yleisempiä kysymyksiä sekä vakuutusneuvojan sanontoja. Myös siitä pystyi hahmottamaan itse koko työn ja miten vaativaa se on. Näki, miten vakituiset käyttävät järjestelmiä ja liikkuvat niistä toiseen saadakseen tarvittavat tiedot. (25-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies).

Perehdytyksessä moni harjoittelija koki aluksi, että tietoa oli liikaa omaksettavaksi, mutta perehdytyksen jälkeen työ aloitettiin hieman rennommalla mielellä. Varsinainen työnteko alkoi usein niin, että kokenut työntekijä oli tukena esimerkiksi istumalla harjoittelijan takana.

Opiskelijoiden ammatti-identiteetin rakentumista oli omalta osaltaan tuke-massa työyhteisön hyvä tuki. Vakuutusalan ammatti-identiteetille ominainen vahva työkaveriulottuvuus näkyi siis myös uusien työntekijöiden kohdalla. Esimerkiksi kirjoitelmissa saatettiin sanoa: ”*Koin itseni aina tervetulleeksi mennessäni töihin*” (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen) tai että ”*epäonnistumisia ei tarvinnut pelätä, sillä moneen kertaan korostettiin, että ainoastaan tekemällä oppii. Jos virheitä sattui tulemaan, ne otettiin asiallisesti eikä ketään alettu syyttämään*” (21-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Virheitten kautta moni harjoittelija sanoikin oppineensa erityisen hyvin. Harjoittelijat olivat kaikki nuoria, ja heidän mielestään vanhemmilta työntekijöiltä uskalsi hyvin kysyä neuvoa, ja varsin usein apua pyydet-

tiinkin. Opiskelijoiden itsetuntoa lisäsi se, että vakituisetkin työntekijät joutuivat usein kysymään neuvoa muilta. Kysymistä katsottiin helpottavan se, että työtä tehtiin usein avokonttorissa. Myös Landaun ja Werbelin (1995, 38) tutkimuksessa todetaan, että iältään nuoret uudet työntekijät pyytävät työkavereilta helpommin apua kuin iältään vanhemmat uudet työntekijät. Uudet työntekijät yleensäkin kysyvät helpommin neuvoa muilta kuin kauemmin työssä olleet (Feldman & Brett 1983, 267). Opiskelijat arvostivat esimieheltä mahdollisesti saamaansa huomiota ja positiivista palautetta.

Tärkeää oli tuntee kuuluvansa joukkoon ja tulla hyväksytyksi. Illanviettoihin mukaan kutsumista arvostettiin, järjestettiin muutamalle opiskelijalle läksiäisetkin ja heitä kutsuttiin tapahtumiin vielä harjoittelujakson päätyttyä. Myös omaa osallistumista palavereihin pidettiin merkittävänä, mitä yksi harjoittelija kuvailikin seuraavasti: *”Palaverija oli kaksi kertaa viikossa, niihin osallistuin yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Palaverit olivat tärkeä osa minun oppimistani ajatellen, lisäksi se oli hieno tapa pitää yhteishenkeä yllä”* (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Porissa, nainen). Yksikään harjoittelija ei kirjoittanut, että häntä olisi ”pomotettu” tai että hänelle olisi oltu epäystävällisiä. Vain kahdessa kirjoittelussa mainittiin työyhteisön huonosta ilmapiiristä, mutta silloinkaan se ei kohdistunut mitenkään harjoittelijaan. Toisessa syynä ilmapiirin huononemiseen opiskelija arvioi käynnissä olleet YT-neuvottelut ja toisessa tulehtuneet henkilösuhteet ja johdon taholta työntekijöille asetetut liian suuret tavoitteet. Vakuutusyhtiöt koettiin dynaamisina ja rentoina työpaikkoina. Yksi opiskelija kirjoittikin odottaneensa *”hieman jäykempää ilmapiiriä”* (27-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies). Esimiesten ja alaisten suhteita pidettiin kaverillisina. Avokonttorissa ihmisten työnteko näyttäytyi melko yhdenvertaiselta esimiesten ja alaisten kesken: kellään ei ollut omaa huonetta ja kuten yksi opiskelija totesi: *”Työpöydät oli yhtä suuret”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Nuoret ovat myös Viljasen tutkimuksen (2006, 157, 170) mukaan tyytyväisempiä työpaikan henkilösuhteisiin kuin vanhemmat työntekijät, ja nuorilla oli nähtävissä yleisestikin positiivinen perusvire ja työasenne.

Ehkä merkittävintä ammatti-identiteetin rakentumisen kannalta oli se, että harjoittelija pääsi tekemään oikeita vakuutusalan töitä ja koki pärjäävänsä niissä. Esimerkkeinä useista samantapaisista ajatuksista olivat: *”Minun ei tarvinnut kärvistellä varastotiloissa järjestellessä arkistoja, vaan sain tehdä samaa työtä kuin muutkin työntekijät. Vastuun ja luottamuksen saaminen tuntui hyvältä ja olin työstäni ylpeä”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Raisiossa, nainen) tai että *”Yllätyin ehkä jopa minulle annetusta vastuusta sekä luottamuksesta. Olihan kyseessä välillä vahinkoja, joissa korvaus ylitti useita tuhansia euroja”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Osa opiskelijoista sai palkkaa harjoittelun aikana, ja valtaosa jatkoi palkallisessa kesä-

työssä, joten oletettavasti työnantaja näistäkin syistä halusi saada myös vastinetta palkalle. Joillakin muilla aloilla ja iältään nuorempien harjoittelijoiden kohdallahan joskus ei näin ole, vaan harjoittelu voi olla vain työn seuraamista, paikkojen siivoamista ja kahvin keittoa. Myös esimerkiksi Alvesson (2001, 877) toteaa, että se, että työntekijällä on työn vaatimat kompetenssit ja että hän suoriutuu hyvin työtehtävistä, luo positiivista minäkäsitystä ja vahvistaa ammatti-identiteettiä. Joissakin töissä suoriutumistaso näkyy helpommin kuin toisissa, ja vakuutustyössä se näkyy melko selvästi. Omasta suoriutumisesta harjoittelija sai palautetta useammalta taholta kuten työtovereilta, esimieheltä ja asiakkailta: *”Aikamoisen elämäkoulun kesän aikana kävin lävitse ja kiitettävän arvosanan suoriutumisesta itselleni annan – myös esimieheni oli tätä mieltä”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Voidaankin todeta, että työn sisällöt muokkasivat hyvinkin merkittävästi ammatti-identiteettiä. Työssä pärjäämisellä voi olla henkilön tulevaisuuden kannalta iso merkitys. Douglas Hall (1971, 110) toteaa, että työssä ensimmäisen vuoden aikana koetut onnistumiset tai epäonnistumiset vaikuttavat psyykkisesti suuresti ihmiseen ja voivat ohjata merkittävästi tulevaisuutta esimerkiksi siten, uskaltaako tämä ottaa urallaan vastaan haasteita ja luottaako itseensä.

Ammatti-identiteetin rakentumista edesauttaa, jos ihminen kokee tekemänsä työn mielekkääksi. Jos opiskelijat olisivat pitäneet työtehtäviensä vähämerkityksellisinä ja yksitoikkoina, vakuutusala ei varmaankaan olisi houkutelut heitä jatkossa. Samoin tilanne olisi varmaankin ollut, jos työ olisi ollut fyysisesti raskasta, likaista tai jos työajat olisivat olleet hankalat. Ammatti-identiteetissä työn merkityksellisyys on tärkeää: haluanko tehdä tällaista työtä, onko tämä minun urani? Lähes kaikki harjoittelussa olleet kokivat työnsä mielekkääksi, mistä esimerkkeinä ovat seuraavat kaksi tyypillistä lainausta.

Työn mielekkyys tavallaan yllätti minut, sillä olin alun perin ajatellut työtä melko yksipuoliseksi. Monipuoliseksi työn teki vahinkojen erilaisuus ja vaikeimmissa vahingoissa joutui välillä oikein vaivaamaan kunnolla päätä ja miettimään pitkään eri ratkaisuja ja vaihtoehtoja. (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Vakuutusosalalla työskentely tuntui erittäin mielenkiintoiselta ja vaativalta. Työntekijän on tunnettava vakuutukset, järjestelmät ja toimintatavat erittäin hyvin, jotta pystyy työskentelemään asiakaspalvelussa. Puhelintyöskentely vielä lisäsi haastetta entisestään, koska asiakas odottaa palvelun olevan aina asiantuntevaa ja luotettavaa. (22-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Kuten edellisistä sitaateista ilmenee, vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksista asiantuntija ja neuvoja näkyvät myös jo harjoittelijan tehtävissä. Joukossa oli hyvin vähän niitä opiskelijoita, joista oma työtehtävä ei tuntunut kovin mielenkiintoiselta. Yhtenä esimerkkinä on seuraava toteamus: *”Työ oli vastuullista, muttei niinkään haastavaa. Aluksi kaikki oli mielenkiintoista, mutta samanlaisia hakemuksia oli niin paljon, että tuntui välillä aika puuduttavalta tehdä samoja töitä koko ajan”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Jos jo varsin lyhyen työskentelyjakson jälkeen työtehtävä tuntui yksitoikkoiselta, voi vain arvella, miltä kyseisestä työntekijästä tuntuisi samassa tehtävässä usean vuoden jälkeen. On toki eroja siinä, mitä ihmiset työltään toivovat. Toiselle selvät tutut tehtävät, joista tietää hyvin selviävänsä, voivat olla mieluisia ja toiselle taas vastenmielisiä.

Asiakkaat olivat merkittävässä asemassa harjoittelijoiden ammatti-identiteetin rakentumisessa ja muovautumisessa. Harjoittelijat kokivat asiakkaiden odotukset ja niihin vastaamisen tärkeiksi. Tässä mielessä heille oli siis selvästi rakentumassa alalle tyypillistä asiakaspalvelijan identiteettiä. Asiakaspalvelutyö oli heistä haastavaa mutta myös palkitsevaa. Ensimmäisiä asiakas-kohtaamisia jännitettiin. Asiakaspalvelu oli välillä hyvin hektistä ja stressaavaa. Yksi opiskelija esimerkiksi kirjoitti: *”Asiakaspalvelu on minulle edelleen hiukan jännittävää, kun vastassa voi olla minkälainen asia tai ihminen tahansa. Soittajissa on sekä iloisia että hyvin vihaisia asiakkaita, mutta kaikista tilanteista on selvitty tavalla tai toisella ja toi erityistä mielihyvää, kun sai jonkun vihaisen asiakkaan laantumaan ja ehkä jopa sanomaan kiitos puhelun päätteeksi”* (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Toinen opiskelija kirjoitti: *”Asiakkaalta saama negatiivinen palaute satutti, enkä opinut olemaan ottamatta sitä henkilökohtaisesti”* (22-vuotias opiskelija harjoittelussa Kaarinassa, nainen). Kärsivällisyys ja kuuntelemisen taito olivat työssä tärkeitä ja myötätunnon osoittaminen. Nämä ovat hyviä esimerkkejä ammatti-identiteettiin kuuluvasta tunnetyöulottuvuudesta ja sen kehittymisestä. Muutama opiskelija mainitsi, ettei pitänyt puhelimitse asiakkaille soittamisesta esim. ajanvaraajana ollessaan. Yksi opiskelija kirjoitti olevansa asiakaspalvelijana yrityksen keulakuva: *”Kun asiakkaat soittivat, olin ensimmäinen kenen kanssa he puhuivat ja samoin kun he saapuivat sisään konttoriin. Työ oli siis vastuullista, sillä asiakkaan muodostama yrityskuva oli riippuvainen siitä, miten minä käyttyäydin”* (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Porissa, nainen).

Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksista myyjä yllätti opiskelijat eniten. Työ oli paljon myyntihenkisempää kuin heidän odotuksissaan, ja samoin työn tulosten seuranta yllätti. Esimerkiksi kirjoitelmissa saatettiin sanoa: *”Toki ennestään tiesin, että vakuutusedustajan työ on myymistä, mutta minut yllätti täysin miten paljon myyntitykki-asennetta vaaditaan vakuutusyhtiön*

asiakasneuvonnassa. Koko ajan oli käynnissä jonkin näköinen kilpailu siitä, kuka myy eniten tiettyä tuotetta” (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Porissa, nainen) tai että, ”Koko ajan oli mielessä annettujen tavoitteiden toteutuminen. Esikäsittelijöille oli annettu selvät kappalemääräiset tavoitteet, kuinka monta asiakirjaa tulisi kohdistaa vahinkoihin, kuinka monta vahinkoa tulisi avata sekä kuinka monta korvausta tulisi maksaa per tunti” (27-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksista opiskelijoiden kirjoitelmassa siis edellä kerrotun mukaisesti näkyvät niin asiakaspalvelija, työkaveri, asiantuntija, neuvoja, myyjä kuin tunnetyöntekijäkin. Sen sijaan virkailija ja työn kehittäjä eivät ainakaan suoraan näkyneet niissä. Virkailijan puuttuminen voi selittyä sillä, että alalla ei käytetä sitä virallisenä nimikkeenä enää juurikaan ja että uusien työntekijöiden ammatti-identiteetiksi se ei enää ole sopiva. Työn kehittäminen näkyi kylläkin oman työn suunnitteluna, mutta syvällisempää kehittämistä voinee tapahtua vasta työkokemuksen ja ammattitaidon kartuttua.

Muutama opiskelija analysoi omakuvaansa suhteessa työhön ja mahdollisen omakuvansa muuttumista. Harjoittelu mahdollistaakin oman minäkuvan ja ammatillisen kuvan vertailun, minkä lopputuloksena minäkäsitys voi kirkastua (Brooks ym. 1995, 332–333). Tässä olemme lähellä myös Ibarra (1999, 764) näkemystä identiteettien välivaiheesta. Hänen mukaansa ihminen yrittäessään sopeutua uuteen ammatilliseen rooliin kokeilee erilaisia minärakennelmia eli sovittaa nykyisiä kykyjään ja minäkäsitystään yhteen uudessa roolissa tarvittavien asenteiden ja käyttäytymisen kanssa. Näin tekivät myös opiskelijat.

En koe olevani syntynyt asiakaspalvelijaksi, koska olen perusluonteeltani aika hiljainen. Aluksi työ tuottikin paljon vaikeuksia, koska en osannut oikein jutella ihmisten kanssa. Tilanteisiin vähitellen tottui ja työhön tuli rennompi asenne. Joskus yllätin jopa itseni, kun huomasin oikein nauttivani asiakkaiden läsnäolosta. (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Oma heikkouteni oli epäuskottavuus - en tiedä johtuuko se iästä vai jostakin muusta. (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Äkkipikaisena luonteena pelkäsin, että päästäisin jotain sopimatonta suustani. Luulen, että kuitenkin aiemmin ravintolassa työskenteleminen on antanut minulle varmuutta asiakkaiden käsittelyssä, sillä minun olikin helppo pitää itseni rauhallisena, vaikka asiakas olisi huutanut. (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Raisiossa, nainen).

Tähän tutkimukseen osallistuneet opiskelijat olivat tyytyväisiä harjoitteluunsa. Myös vakuutusyhtiöiden voidaan olettaa olleen tyytyväisiä heihin, koska valtaosa opiskelijoista jatkoi vakuutusyhtiössä harjoittelujakson jälkeen kesätyössä tai myöhemmin tuntityöntekijöinä. Opiskelijat kokivat saaneensa paljon tietoa vakuutuksista ja asiakaspalvelusta ja hankkineensa tärkeää käytännön kokemusta. Esimerkkeinä tästä ovat vaikka toteamukset: *”Koen vakuutusosalalla työskentelyn entistä kiinnostavammaksi kuin ennen, nyt kun ole saanut kokea, mitä se voi olla”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen) tai että: *”Harjoittelun ansiosta pääsin tutustumaan vakuutusmaailmaan ja millaista on työskennellä suuressa pohjoismaisessa vakuutusyhtiössä”* (27-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies). Monelle harjoittelu avasikin oven vakuutusosalalle, ja jälkepäin tiedän monen opiskelijan valmistumisensa jälkeen työllistyneen kyseiseen vakuutusyhtiöön. Ennen valmistumistaan moni teki myös opinnäytetyönsä kyseiseen vakuutusyhtiöön. Parilla opiskelijalla kunnianhimo oli korkealla ja he saattoivat todeta esimerkiksi: *”Ei tämä työ tällaisenaan vastaisi montakaan vuotta koulutusta, mutta näin aluksi koin sen todella hyväksi ja mielekkääksi”* (25-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Opiskelijat kommentoivat kirjoitelmissaan myös harjoittelussa ja koulussa opitun yhteyttä. Esimerkiksi kirjoitelmissa saatettiin sanoa: *”Koulusta on ollut kyllä todella paljon hyötyä ajatellen työtehtäviäni ja vastualueitani. Tosin vakuutuspuolen luennot ovat koulussa melko yleisellä tasolla, mikä tietysti johtuu yhtiökohtaisista eroista, joten voisin sanoa, että raamit olivat valmiina ja sitä kautta opitut tiedot tuli nyt soveltaa minun kohdallani Tapiolaan. Suurin ongelma minulla oli teorian ja käytännön yhteensovittaminen. Huomaa, mitä enemmän oppii käytäntöä, niin sitä enemmän pystyy hyödyntämään luennoilla opittua osaamista”* (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen). Koulussa oppimisen ja harjoittelun yhteydestä myös Vesterinen (2002, 249–250) toteaa, että opiskelijat oppivat ymmärtämään koulussa opittua teoriaa syvemmin. He oppivat käytännön tietoja ja taitoja ja oppivat asioita, joita ei opeteta tai ei voidakaan opettaa koulussa.

Kaikkiaan opiskelijoiden kirjoitelmiin ja raportteihin pohjautuvat tutkimustulokset ovat hyvin samansuuntaiset kuin Vesterisen (2002) väitöskirjassa suomalaisten ammattikorkeakouluopiskelijoiden ammatillisen osaamisen kehittymisestä harjoittelussa. Siinäkin havaitaan, että opiskelijoiden luottamus omaan osaamiseen kasvaa ja samoin kyky soveltaa osaamistaan. Myös ammatti-identiteetin rakentuminen vahvistuu. Toisaalta opiskelijat huomaavat myös osaamisessaan puutteita. Vesterisenkin tutkimuksen mukaan opiskelijoiden oppimisessa merkittävänä tukena ovat työyhteisön jäsenet ja työpaikan ohjaajat. Työtehtävien tulee sisältää ammattialaan liittyviä haasteellisia tehtäviä, mutta myös työelämän yleisiin käytäntöihin opettavia tehtäviä. Myös Yhdys-

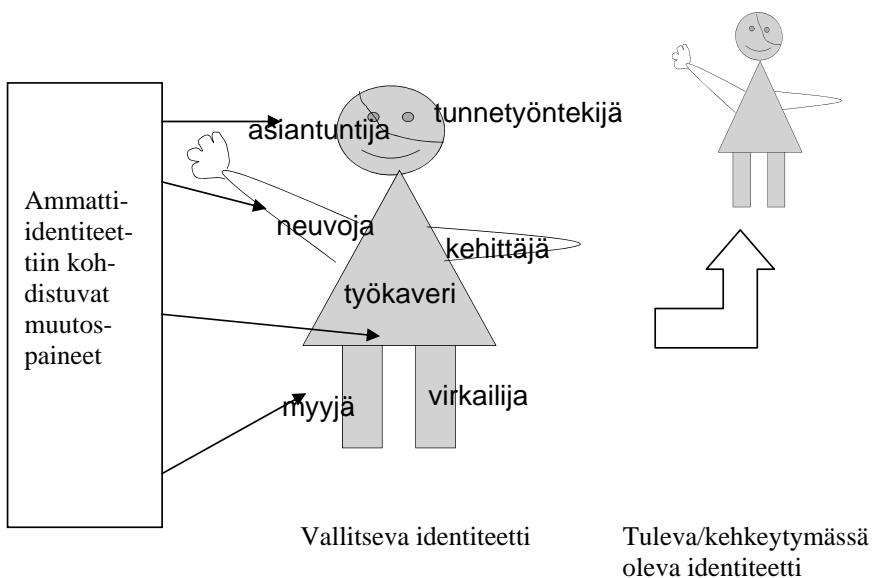
valloissa tehdyssä tutkimuksessa opiskelijoiden työharjoittelusta on samansuuntaisia tuloksia (Brooks ym. 1995, 347). Työstä saatu palaute, työtehtävien laaja-alaisuus ja mahdollisuus olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa työpaikalla ovat ammatin ja uran kannalta merkittäviä. Myös Vähäsantasen (2007, 166) tutkimus osoittaa, että uran alkuvaiheessa identiteettityössä korostuu tarve tukeutua kollegoihin. Samastuminen ja tukeutuminen kollegoihin perustuvat refleksiiviseen arviointiin. Myöhemmässä vaiheessa uraa työkokemuksen myötä yksilöllisempi ammatti-identiteetin rakentuminen mahdollistuu. Kuten Chia-an Chao (2005, 25) toteaa omassa tutkimuksessaan, työharjoittelun, työhön liittyvien ihmissuhdeverkostojen, havainnoinnin, dialogin ja reflektoinnin kautta uusi työntekijä alkaa ymmärtää, mitä on olla tietyn ammatin harjoittaja. Samalla tapaa vakuutusalan opiskelija alkaa ymmärtää, mitä on olla vakuutusalan työntekijä, ja alkaa ajatella ja käyttäytyä kuin vakuutusalan työntekijä. Myös oman työn ammatilliset arvot tulevat selviksi.

Päätyvässä kuudennessa luvussa olen käsitellyt sitä, miten suomalaisen vakuutusalan työntekijän ammatti-identiteetti on muodostunut viidennessä luvussa esitetyn kaltaiseksi. Keskeisessä asemassa ovat vakuutusalan työnimikkeet, työ ja työn vaatimaa osaaminen sekä ammatti-identiteettiä rakentava kehittyminenverkosto. Merkittäviä tahoja tässä verkostossa ovat ihmisen itsensä lisäksi esimerkiksi työtoverit ja asiakkaat. Viimeisenä asiana olen käsitellyt ammatti-identiteetin rakentumista harjoittelun aikana eli sitä, miten alaa aiemmin tuntemattomat nuoret kokevat vakuutusalan ja miten he alkavat muodostaa omaa ammatti-identiteettiään harjoittelun aikana.

Työn sisällön muuttuessa tavanomaista enemmän työntekijä ei kuitenkaan selviä entisellä ammatti-identiteettirakennelmalla, vaan ammatti-identiteetin tulee muokkautua. Pääluvussa seitsemän haen selittäviä tekijöitä vakuutusalan ammatti-identiteetin muotoutumassa oleville piirteille eli tarkastelen viimeaikaisia vakuutusalan työn sisällön muutosten tuomia haasteita aiemmin todetulle suhteellisen vakiintuneelle ammatti-identiteetille. Selvitän myös sitä, millaisin selviytymisstrategioiden työntekijät näistä muutoksista koettavat selvittää ja missä määrin ammatti-identiteetti on loppujen lopuksi muovautumassa. Lopuksi esitän näkemykseni muotoutumassa olevasta tulevaisuuden ammatti-identiteetistä vakuutusosalalla.

7 AMMATTI-IDENTITEETIIN KOHDISTUVAT MUUTOSPAINHEET JA TYÖNTEKIJÖIDEN KÄYTTÄMÄT SELVIYTYMISSTRATEGIAT

Vakuutusala ja vakuutusalan työt muuttuvat. Kyselyssä vakuutusalan työntekijöistä lähes 91 % katsoi vakuutusyhtiöiden toiminnan muuttuneen paljon viime vuosina, mikä on tuotu julki myös kirjallisuudessa (Ikonen 2006, 3; Järvinen 2004; Ilvessalo & Voutilainen 2009). Myös yksittäisen työntekijän työssä muutokset näkyvät, koska liki 80 % kyselyyni vastaajista katsoi oman työnsä muuttuneen melko paljon. Osa työn muutoksista asettaakin haasteita nykyiselle vakuutusalan ammatti-identiteetille. Tämä luku osoittaa sen, miksi ja miten viidennessä luvussa todetulla ammatti-identiteetillä ja sen ulottuvuuksilla on tarvetta muokkautua eli mitkä ovat tällä hetkellä ja lähivuosina tätä ammatti-identiteettiä ja sen tasapainoa eri ulottuvuuksien suhteessa horjuttavat työn sisällön muutokset (kuvio 19).



Kuvio 19. Ammatti-identiteettiin kohdistuvat muospaineet, vallitseva ja tuleva ammatti-identiteetti

Tämä seitsemäs luku tekee siis kolme asiaa. Sen ensimmäinen alaluku näyttää, mistä paineet vakuutustyöntekijöiden identiteetin muutokseen nousevat ja tunnistaa ne identiteetin osa-alueet, jotka näiden paineiden seurauksena ovat alttiita muuttumaan. Kuviossa 18 tällä hetkellä vallitseva asiakaspalvelijan identiteetti ulottuvuuksineen kohtaa siis muutospaineita, joiden vuoksi tuleva vakuutusalan ammatti-identiteetti on todennäköisesti erilainen kuin tällä hetkellä vallitseva. Fokus on edelleen kuten koko tutkimuksessakin työn sisällön muutosten tuomissa paineissa ammatti-identiteetille eikä esimerkiksi ihmisestä itsestään johtuvissa muutospaineissa (esimerkiksi vakava sairastuminen, avioero tai keski-ikä kriisi), jotka myös voivat muuttaa henkilön ammatti-identiteettiä tai sen merkitystä ihmiselle.

Luvun toisessa aluvussa käsitellään sitä, missä määrin ja miten vakuutus-työntekijät käsittelevät näitä paineita ja siten osaltaan vaikuttavat muokkautumassa olevaan vakuutusalan identiteettiin. Työntekijöihin ja heidän ammatti-identiteettiinsä kohdistuu työn muutostilanteissa odotuksia, jotka voivat olla enemmän tai vähemmän ristiriitaisia työntekijöiden ammatti-identiteetin tai heidän ammatillisten arvojensa kanssa. Tämä alaluku kertoo, millaisiin selviytymisstrategioihin työntekijät koettavat selvitä näistä muutoksista. Luvun kolmannessa aluvussa esitetään kokoavasti tuleva vakuutusalan ammatti-identiteetti, joka näiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta on realisoitumassa.

Käsillä oleva luku perustuu lähinnä haastatteluissa ja kyselyn avoimiin kysymyksiin saatuihin vastauksiin koskien työn muutoksia. Vaikka avoimiin kysymyksiin ihmiset yleensä vastaavat heikosti (esim. Heikkilä 2008, 49), tässä kyselyssä jopa 560 vakuutustyöntekijää 686:sta kyselylomakkeen palauttaneesta vastasi niihin, mikä kertonee siitä, että työn muutokset askarruttavat vakuutusalan työntekijöitä.

7.1 Nykyistä ammatti-identiteettiä ja sen ulottuvuuksia haastavat työn sisällölliset muutostekijät

7.1.1 Työmäärän ja työn seurannan lisääntyminen

Työmäärä ja työn seuranta ovat kasvaneet vakuutustyössä. Tästä oltiin kaikessa aineistossa melko yhtä mieltä. Työntekijä saattoi todeta: ”*Seuranta ja tulosten saavuttamista, se on se tärkein asia*” (54-vuotias myyntineuvoja Joensuu, nainen). Monen vastaajan mielestä työ oli stressaavaa ja työhyvinvointi oli heikentynyt, esimerkiksi viisi kyselyn vastaajista kirjoitti olleensa työpummuksen takia sairaslomalla. Muutosten syiksi työntekijät näkivät vakuu-

tusalalla kiristyneen kilpailun ja myös ”kvartaalitalouden”, jossa työntekijät olivat ”rahantekokoneita”. Myös Työterveyslaitoksen tutkimuksissa rahoitus- ja vakuutusalan todetaan kuuluvan niiden viiden toimialan joukkoon, joissa on eniten uupumusta, ammatillisen itsetunnon heikkenemistä ja kyynistymistä (Hakanen 1999, 16–18).

Työn seuranta vakuutusyhtiössä kohdistui esimerkiksi myyntitilastoihin ja erilaisiin kappaletavoitteisiin kuten puhelumääriin, jotka työntekijän tuli hoitaa. Lisäksi puheluiden nauhoittaminen oli lisääntynyt ja se, että esimies kuunteli niitä. Tavoitteiden todettiin tiukentuneen ja useassa vastauksessa todettiin, että ”mikään ei riitä”. Varsin moni työntekijä koki ”tulos tai ulos” -mentaliteetin kasvaneen työpaikalla.

Tulosten laskennassa arvioitiin monia tuloksia: vakuutusten myyntien määrää viikon aikana, vastaanotettujen puheluiden määrä/päivä, vietetty aika puhelimesta/päivä, asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, palveluneuvojien ammattimaisuutta, saiko asiakas kysymykseensä vastauksen ym. Eli en tienynyt ennen vakuutusyhtiöön tuloani, että kaikkia tuloksia seurataan niin tarkasti ja varsinkin vakinaisia työntekijöitä stressasi liiallinen tulosten seuranta. (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies).

Tavoitteet stressaavat ja luovat toisaalta epämääräisen olon, koska itse kuitenkin tiedän, ettei niiden toteutumatta jättäminen ole irtisanomisperuste. (48-vuotias myyntineuvottelija Helsingistä, nainen).

Työntekijöitä on alettu seurata (kytätä) ja kilpailuttaa keskenään, joka johti omalta osaltani siirtymiseen pois asiakaspalvelusta yhtiön sisäisiin tehtäviin. (25-vuotias vakuutusasiantuntija Helsingistä, nainen).

Palkan ja palkkioiden ei katsottu olevan oikealla tasolla suhteessa työmäärään tai työn vaatavuuteen, ja muutama henkilö mainitsi, että palkkaus oli liian tuloskeskeinen. Uusi palkkakeskustelumalli myös puhutti työntekijöitä ja huoli siitä, osasivatko he tehdä oman osaamisensa tarpeeksi näkyväksi esimiehelle. Tuotteisiin liittyviä muutoksia tuli usein, mikä vaati työntekijöiltä uuden opettelua. Muutokset olivat esimerkiksi vakuutusehtojen muuttumista ja uusia vakuutustuotteita. Kaikkiaan tuotteiden määrä oli kasvanut ja tuotemuutokset nopeutuneet. Lakimuutokset olivat aiheuttaneet osan muutoksista. Ajoneuvojen rekisteröinti myös oli tullut mukaan työn kuvaan, samoin uusien yhteistyökumppanien kanssa toimiminen. Lisäksi järjestelmä uudistuksia ja uusia atk-ohjelmia tuli jatkuvasti.

Muutoksia tietojärjestelmissä tapahtuu niin, ettei kukaan hallitse niitä eikä kenelläkään ole aikaa perehtyä niihin jo ennen kuin seuraava ongelma tulee. Resurssien puute on ajanut sairaslomille. (38-vuotias asiantuntija Helsingistä, nainen).

Koska työssä oli muutenkin kiire, työntekijöillä ei jäänyt riittävästi aikaa uuden opettelulle. Yksi selvä muutos koulutusmuodoissa oli itseopiskelun ja verkko-opiskelun lisääntyminen työn ohessa, minkä katsottiin lisäävän kiirettä. Myös asiakkaita kuvailtiin vaativampina ja valveutuneempina kuin ennen, ja internetin ja kännykän käytön myötä vakuutustyöntekijän odotettiin olevan aina tavoitettavissa. Myös esimerkiksi Viitala (2007, 225–226) toteaa työn ja vapaa-ajan rajan hämärtyneen sähköpostin ja kännykän myötä.

Ennen kun sanottiin että käsittelyaika on 30 päivää, niin nyt asiakkaat odottavat 30 sekuntia. Asiakas on internetin kautta tehnyt vahinkoilmoituksen, niin sitten se soittaa jo, että tuliko se sinne. Tämä kuvaa tämän päivän hektistä elämää, meillä on kauhea kiire, mutta en tiedä minne. Me ihmiset ollaan luotu itsellemme tällöinen kauhea kiire. (52-vuotias erikoiskäsittelijä Turusta, nainen).

Edellä mainitut muutokset varmastikin vaikuttavat työhyvinvointiin, mutta mikä merkitys niillä on ammatti-identiteettiin? Kiire ja työn seurannan lisääntyminen voivat vaikuttaa työntekijän ammatti-identiteettiin, jos ihminen alkaa nähdä itsensä suhteessa työhön eri lailla kuin ennen. Myös Jokinen (2002, 267) näkee tutkimuksessaan aikuisopettajien ammatti-identiteetin olevan muutospaineiden alla työmäärän kasvun ja tehokkuusvaatimusten vuoksi. Vakuutuslalla työtahdin ja työn seurannan lisääntyneitä monet vastaajista kokevat, että heidän työtään ei enää arvosteta eikä heitä kuunnella kuten ennen. Käsitteäkseni tämän kaltaiset tuntemukset asettavat haasteita nimenomaan ammatti-identiteetin asiantuntija-ulottuvuuteen. Työtuloksen mittaaminen ja mittaamisen lisääminen voivat herättää työntekijässä kysymyksen, eikö häneen asiantuntijana luoteta ja pidetäänpö häntä ylipäättään asiantuntijana. Lukuisten erilaisten mittarien löytyminen ja niiden käyttö työssä voivat myös saada työn näyttämään ja tuntumaan liukuhihnatyöltä, jossa ei ehkä tarvitakaan työntekijältä syvällistä osaamista. Toisaalta tavoitteista jääminen saa työntekijän miettimään sitä, onko hän asiantuntija ja osaako hän. Mittaaminen ja työntekijöiden tulosten vertailu lisäävät kilpailua työntekijöiden kesken, mikä voi aiheuttaa paineita lisäksi vakuutustyöntekijöiden tärkeäksi näkemään ammatti-identiteetin työkaveri-ulottuvuuteen. Paineita siihen voi tulla myös yleisestä kiireestä ja stressistä. Samoin kiire aiheuttaa vakuutustyöntekijöissä huolta sii-

tä, että tekevätkö he virheitä ja että asiakkaat eivät saakaan asiantuntevaa palvelua.

7.1.2 Työtehtävien vaihtuminen

Ammatti-identiteetin muokkautumistarpeita selittää myös se, että osa vastaajista oli vaihtanut työnantajaa tai työtehtäviä. Tällaisia vaihdoksia ilmeni paljon sekä laadullisessa aineistossa että kyselyn avoimissa kysymyksissä. Esimerkiksi korvauskäsittelystä oli siirtynyt työntekijöitä myyntiin ja päinvastoin, samoin muutama työntekijä kirjoitti siirtyneensä esimieheksi. Joissakin tehtäväsiirroissa työntekijällä oli ollut tarve muokata selvästi omaa ammatti-identiteettiään, kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee.

Koin melkoisen kulttuurishokin siirtyessäni myyntipuolelta korvauspuolelle ja pääkonttorielämään. Kulttuuri, tapa tehdä työtä ja näkemys asiakkaasta ovat näissä kahdessa aivan erilaiset. Ajatusmaailmani ei oikein istu korvauspuolelle ja niinpä mieleeni hiipi jälleen epäily siitä, että voisi vielä haikautua alan ulkopuolelle. (41-vuotias korvauskäsittelijä Turusta, nainen).

Osalla työntekijöistä myös fyysinen työympäristö oli muuttunut avokonttorissa työskentelyksi. Haastateltavista kukaan ei kokenut avokonttoria hankalaksi työympäristöksi, kunhan siihen ensin tottui. Samoin useimmat harjoittelussa olleista opiskelijoista eivät pitäneet avokonttorissa työntekeä huonona asiana. He kokivat avokonttorissa työskentelyn itse asiassa itsensä kannalta hyväksi asiaksi, koska siellä oli helppo pyytää apua työtovereilta. Kyselyn avointen kysymysten vastauksissa sen sijaan avokonttoriin muuttoa kritisoitiin useissa vastauksissa.

Avokonttoriin siirtyminen on kamalaa. Ei työrauhaa, jatkuva meteli ja hälinä. Työkaverit kuulevat ja näkevät toisensa aamusta iltaan. (48-vuotias vahinkokäsittelijä Oulusta, nainen).

Pohtiessani avokonttoriin muuton mahdollista vaikutusta ammatti-identiteettiin epäilin ensin, oliko sillä mitään merkitystä ammatti-identiteetin kannalta, tekikö työntekijä työtä avokonttorissa vai omassa huoneessa yksin tai muutaman työkaverin kanssa. Ajattelussani päädyin kuitenkin sellaiseen lopputulokseen, että muutamalla seikalla avokonttorissa työskentelyssä saataisi olla yhteyttä myös ammatti-identiteettiin. Ensinnäkin omalla huoneella on usein statusarvoa työntekijälle. Toiseksi oman työhuoneen sisustamisella persoonalliseen identiteettiin sopivaksi voi olla jotain merkitystä joillekin ihmisil-

le. Kolmanneksi kun tiedämme, että vakuutusyöntekijän ammatti-identiteetin ulottuvuuksista työkaveri on merkittävin, voidaan ajatella että työkaverien näkeminen ja kuuleminen koko päivän ajan saattaa kiristää henkilösuhteita. Samoin se, että työkaverit voivat nähdä ja seurata yöntekijän työskentelytapoja ja työmäärää aiempaa enemmän, voivat vaikuttaa henkilösuhteisiin. Vaikutukset ammatti-identiteettiin ovat tuskin kuitenkaan merkittäviä.

E erityisesti yöntekijän siirtyminen esimieheksi pakotti häntä muokkaamaan ammatti-identiteettiään ja esimiehenä oleminen olikin merkittävä urahaaste. Kuten seuraavista esimerkeistä näemme, henkilön pitää esimestehtävässään orientoitua työhön eri lailla kuin yöntekijänä tai spesialistina ja ottaa uutta katsantokantaa työhön. Työssä hänen tulee ajatella laajempia kokonaisuuksia ja tehdä tulosta yhdessä alaisten kanssa. Jälkimmäinen sitaatti kuvaa myös yleistä ihmisten uskoa koulutuksen voimaan.

Korvauskäsittelijästä palvelupäälliköksi oli iso muutos, työ monipuolistui, uusia haasteita – mukava juttu. Olen 3 vuoden sisällä vaihtanut 2 kertaa työpaikkaa ja nyt olen tyytyväinen työtehtäviini. (43-vuotias palvelupäällikkö Helsingistä, nainen).

Ihmiset tulee saada viihtymään työssä ja työpaikalla, joten johtaminen tulee näkemykseni mukaan korostumaan. Uskon selviytyväni tästä johtamisen haasteesta siten, että alaiset tulee yhä enemmän ottaa huomioon yksilöinä, heidän toiveitaan kuunnella jne. Eli panostamalla yöntekijöihin monin eri tavoin (varata aikaa keskusteluihin, antaa palautetta, ottaa yöntekijät mukaan kehittämään / vaikuttamaan työhön jne). Ja jälleen kerran tulen tarvitsemaan johtamiskoulutusta. (43-vuotias palvelupäällikkö Helsingistä, nainen).

Tässä kohdin tutkimuksessani onkin nähtävissä yhtymäkohtia aiemmin mainittuun Hillin (1992) tutkimukseen. Identiteetti hänenkin tutkimustulostensa mukaan muuttuu siten, että johtajana ollessa asiat tulee saada tehtyä muitten ihmisten kautta, kun taas spesialistina ollessa korostuu suhteellisesti enemmän yksilön oma suoritus. Siirtymisessä esimieheksi ei olekaan kyse vain uusien kompetenssien ja suhteitten luomisesta vaan henkilön muuttumisesta (Hill 1992, 3–6). Brown (2004, 253) tosin toteaa, että esimieheksi siirtyminen ei välttämättä aina muuta henkilön samaistumista ammattiinsa. Uskon, että hän kuitenkin viittaa laajempaan ammattiin samaistumiseen eli esimiestyössä oleva henkilö voi edelleen samaistua vakuutusalan yöntekijäksi, vaikka hänellä orientaatio työhön on erilainen kuin ennen.

7.1.3 Myynnillisyyden lisääntyminen

Vakuutustyössä useissa työtehtävissä myynnillisuus on lisääntynyt. Valtaosa kyselyn vastaajista kertoi myynnillisten seikkojen oleellisesta lisääntymisestä omassa työssään. Taulukosta 10 näkyvät vastaajien käsitykset vakuutusyhtiöittäin myynnillisten piirteiden lisääntymisestä omassa työssään.

Taulukko 10. Vastaajien käsitys myynnillisten piirteiden lisääntymisestä omassa työssä (N= 664)

	<i>"Työssäni on lisääntyneet myynnilliset piirteet" -väittäjä</i>			
	Fennia	If	Pohjola	Tapiola
Eri tai täysin eri mieltä (%)	21,4	19,6	20,4	17,7
Ei osaa sanoa (%)	5,1	10,8	6,8	4,8
Samaa tai täysin samaa mieltä (%)	73,6	69,6	72,8	77,4
Yhteensä (%)	100	100	100	100

Kaikissa neljässä vakuutusyhtiössä yli 70 % vastaajista katsoi myynnillisten piirteiden lisääntyneen työssään. Myös konttorit olivat muuttuneet pavelukonttoreista lähinnä myyntikonttoreiksi. Seuraava lainaus havainnollistaa hyvin yleistä asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiongelmaa.

Päivän sana: myy, myy, myy... ei palvelulla. Palvelua vaativat asiakkaat siirretään puhelinpalveluun. Palvelulla ei saa, ainoastaan myydä ja sekin pitää tapahtua itse hankkimalla asiakkaat. (56-vuotias myyntineuvoja Raumalta, nainen).

Myynnin luonteesta työntekijät olivat eri mieltä. Kyselyssä osa vastaajista (34,5 %) katsoi, että vakuutusten myynti oli ”väkisin tyrkyttämistä” ja osa ei (43,6 %). Enemmän vastaajista (58,8 %) uskoi vakuutusmyyjän olevan kiinnostunut asiakkaasta myös kaupanteon jälkeen kuin ei uskonut (20,3 %). Jos myyntityötä tekevä työntekijä kokee myymisen olevan väkisin tyrkyttämistä, se on ammatti-identiteetin kannalta erityisen haastavaa verrattuna siihen, että hän kokee myymisen olevan ratkaisun löytämistä asiakkaan ongelmiin. Myynnillisyyden kasvuun liittyivät myös erilaiset myyntikilpailut. Moni va-

kuutustyöntekijä kirjoitti myyntikilpailujen stressaavan itseä ja niiden nähtiin myös lisäävän kilpailua työntekijöiden kesken.

Kilpailu vakuutusten myynnissä on stressaavaa ja kiristää myös työtovereiden välejä, kun jokaisen pitäisi olla se ykkösmyyjä. (51-vuotias myyntivirkailija Kotkasta, nainen).

Kyselyn avointen kysymysten vastauksissa työntekijät kritisoivat myyntiin liittyviä seikkoja paljonkin. Myyntitavoitteet nousivat vuosi vuodelta ja työntekijöiden oli vaikea saavuttaa niitä. Vaikka useimmat vastaajista kokivat myyntiä painotettavan liikaa, jotkut toki kokivat työn muuttumisen myynnillisemmäksi positiivisena seikkana: ”Työ onneksi on muuttunut myyntipainotteiseksi” (38-vuotias asiakaspalvelija Helsingistä, nainen). Osa vastaajista kirjoitti, että myynti oli liian haastavaa ja osa taas, ettei se ollut itselle vaikeaa. Myyntiin liittyi myös epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia, mitä seuraavat lainaukset kuvaavat: ”Myyntiä, lisää myyntiä, vielä enemmän myyntiä – ansiotasoni ei kuitenkaan nouse” (45-vuotias asiakaspalvelija Jyväskylästä, nainen) tai ”Myyntitavoitteita asetetaan, vaikka työ sopimuksessani ei ole mitään mainintaa myyntivaatimuksista” (48-vuotias myyntineuvottelija Helsingistä, nainen). Yksi harjoittelussa ollut opiskelija kirjoitti myös myyntikilpailujen mahdollisista haitallisista lieveilmiöistä seuraavasti.

Olen useasti huomannut, että ajatellessaan mahdollisia palkintoja kilpailuista, tiimit ovat pyrkineet maksimoimaan tehokkuutensa myynnissä. Valittavan usein tämä näkyy asiakkaan huonossa palvelussa. Olen törmännyt tilanteisiin, jossa on tietoisesti esimerkiksi käännetty puheluita eteenpäin vaikka olisi itse kyetty hoitamaan asia. Asiakkaan asia ei olisi kuitenkaan tuonut lisämyyntiä ja oli näin ollen ajanhukkaa. (24-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, mies).

Myynnin korostuminen aiempaa enemmän aiheutti selviä ammatti-identiteettiongelmia. Useimmiten ne liittyivät siihen, että vastaajan työnkuva oli muuttunut asiakaspalvelijasta myyntihenkilöksi, vaikka enemmistö oli tullut alun perin nimenomaan asiakaspalvelutehtäviin. Vanhempien työntekijöiden joukossa oli myös niitä, joiden työnkuva oli aiemmin muuttunut virkailijasta asiakaspalvelijaksi ja nyt edessä olivat muuttumispaineet kohti myyjän identiteettiä.

Myyntityö on koko ajan lisääntynyt ja se on tällä hetkellä ainoa työ, jota pitäisi tehdä. Asiakaspalvelutehtävät, jotka aikaisemmin olivat tärkeitä ja joita olen mennyt tekemään, pitäisi nyt jättää tekemättä, ettei myyntiaika mene

hukkaan. Koen tämän täysin vääristyneeksi, koska mielestäni vakuutusyhtiön konttorissa kuuluu olla työn nimenomaan asiakaspalvelua (myynnin ohella). (57-vuotias myyntineuvoja Forssasta, nainen).

Virkailijan työn toimenkuva on muuttunut asiakaspalvelijasta myyjäksi. Työ on kaventunut pelkäksi myynniksi ja itse koen muutoksen menetyksenä. (51-vuotias myyntineuvoja Kouvolasta, nainen).

Vakuutusvirkailijasta tuli pro-toimintaa harjoittava myyntitykki. (43-vuotias myyntineuvottelija Helsingistä, nainen).

Cutcher (2009, 280–283) raportoi samansuuntaisia tuloksia tutkimuksessaan pankkitoimihenkilöistä. Hänen tutkimuksensa kohdistui erään australialaisen pankin työntekijöihin pankissa tehtyjen strategiamuutosten jälkeen. Kuten vakuutusalan työntekijöiden näidenkin pankkitoimihenkilöiden työnkuva oli muuttunut asiakaspalvelijasta finanssipalvelujen myyjäksi. Henkilöt kokivat suuria ammatti-identiteettiongelmia uudistuksen myötä. Työntekijät eivät voineet hyväksyä uutta suhtautumista asiakkaisiin, koska asiakkaat nähtiin uuden strategian myötä välineellisemmin tulonlähteinä ja asiakkaina eikä enää omistajina. Uusi strategia oli monella tapaa ristiriidassa työntekijöiden hyvän palvelun ideologian kanssa. Myyntitavoitteiden ja kilpailuhengen katsottiin myös vaarantavan heille tärkeitä työkaverisuhteita. Työn muutokset eivät uhanneetkaan vain ammatti-identiteettiä vaan myös identiteettiä hyvinä ystävinä ja yhteisön jäsenenä pienillä paikkakunnilla. Erona omaan tutkimukseeni oli viimeksi mainittu seikka, eli omassa aineistossani ei näkynyt mitenkään se, että työn muutokset olisivat vaikuttaneet ihmissuhteisiin paikkakunnalla. Samoin Jämsenin (2004) tutkimuksessa pankin puhelinneuvojista näkyi se, miten eniten ristiriitoja työssä aiheutti myyjän roolissa toimiminen, niin ikään Chreimin (2006, 322) tutkimuksessa kanadalaisista pankkitoimihenkilöistä ilmeni myyntikulttuuriin siirtymisen aiheuttamat haasteet.

Osa tutkimukseni vakuutustyöntekijöiden identiteettiongelmista liittyi siihen, että arvostetun työntekijän ominaisuudet työpaikalla olivat erilaiset kuin aiemmin eli ongelmana oli pelko aikaisemmin hyväksytyyn identiteetin arvostuksen menettämisestä. Työnantaja odotti myyntiosaamista ja hyviä myyntituloksia, eikä palvelua ja asiakaspalveluosaamista enää katsottu samalla tapaa arvostettavan. Myös esimiehet arvostivat huippumyyjiä. Vakuutustyöntekijät itse korostivat asiakaspalvelun merkitystä ja uskoivat myös asiakkaiden odottavan ja arvostavan edelleen entisen tyypistä asiakaspalvelua. Ammatti-identiteetissä oma osaaminen on tärkeä osatekijä, myös siksi työn muuttuminen myyntityöksi selvästi huolestutti vastaajia. Jos työntekijä oli ollut hyvä ja arvostettu asiakaspalvelija, hän ei välttämättä ollutkaan hyvä myyjä. Tässä oli

yhtymäkohtia myös aiemmin todettuihin vakuutusalan työntekijöiden ammatillisiin arvoihin, joissa korostuivat paitsi ihmiskeskeisyys myös arvostuksen tarpeet. Uudessa myyntipainotteisessa työkuultuurissa ihmiskeskeisyyden voitiin kokea heikentyvän esimerkiksi siten, että asiakkaalle ei annettu tarpeeksi aikaa tai aiemman kaltaista asiakaspalvelua. Samoin työntekijöiden välinen kilpailu saattoi haitata ihmissuhteita. Kaiken kaikkiaan myynnillisyyden lisääntyminen näkyi siinä, että aiemmin tunnistetussa vakuutusalan ammatti-identiteetissä myyjän identiteetin ulottuvuuden pitäisi olla merkittävämpi kuin mitä se tällä hetkellä oli ja vastaavasti asiakaspalvelijan ja virkailijan identiteettiulottuvuuksien vähemmän merkitykselliset. Laadullisen aineiston haastatteluissa ei myynnillisyyden kasvu näkynyt kuin muutaman haastateltavan omassa työssä. Pääsyy nähdäkseni oli se, että haastateltavien työtehtävät edustivat hyvin erilaisia työtehtäviä vakuutusyhtiössä ja joista osaan ei liittynyt lainkaan myyntityötä. Opiskelijoiden kirjoitelmissa työn myynnillisyyden sijaan näkyi paljonkin:” Toki ennestään tiesin, että vakuutusedustajan työ on myymistä, mutta minut yllätti täysin miten paljon myyntityö-asennetta vaaditaan vakuutusyhtiön asiakasneuvonnassa” (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Porissa, nainen).

7.1.4 Toimialaliukumien ja fuusioiden tuottama muutospainne

Toimialaliukumat ja niihin mahdollisesti liittyvät fuusiot ja erilaiset allianssit muuttavat vakuutusalan työtä, mikä osaltaan tuottaa muutospainetta ammatti-identiteettiin. Kyselyn perusteella toimialaliukumien näkyminen työntekijöiden omassa työssä vaihteli kuitenkin vakuutusyhtiöittäin, ja Khiin neliötestissä riippuvuus oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0,001$). Taulukossa 11 näkyy toimialaliukumien vaikutus omaan työhön vakuutusyhtiöittäin.

Taulukko 11. Toimialaliukumien näkyminen omassa työssä (N= 669)

	<i>Toimialaliukumat näkyvät omassa työssäni</i>			
	Fennia	If	Pohjola	Tapiola
Eri tai täysin eri mieltä (%)	44,9	39,7	8,4	14,4
Ei osaa sanoa (%)	11,9	9,9	3,7	6,7
Samaa tai täysin samaa mieltä (%)	43,3	50,4	88,0	79,0
Yhteensä (%)	100	100	100	100

Vähiten omassa työssä toimialaliikumukset näkyvät Fennian ja Ifin ja eniten Pohjolan ja Tapiolan työntekijöillä. Pohjolan työntekijöihin toimialaliikumilla on ollut eniten vaikutusta (88 % vastaajista samaa tai täysin samaa mieltä). Tulokset ovat hyvin perusteltavissa. Fennia ja If ovat tällä hetkellä puhtaammin vakuutusyhtiöitä kuin Pohjola ja Tapiola, koska Tapiolalla on oma pankki ja Pohjolan työntekijöiden vastauksissa näkyy tuore OP - Pohjola fuusio. Vakuutusyhtiöittäin olisi siis ehkä syntymässä työntekijöiden ammatti-identiteetteihin eroja aiempaa enemmän. Kenties jatkossa osassa vakuutusyhtiöitä työntekijöillä tulee olemaan vakuutusalan työntekijän ja osassa finanssialan työntekijän ammatti-identiteetti ja mahdollisesti osassa syntyy näiden kombinaatioita. Vakuutusyhtiön ja pankin väliselle liittoutumiselle eli allianssille on useita muotoja ja asteita, joiden vaikutus ammatti-identiteetteihin on todennäköisesti erilainen. Tosin ei tiedetä, vaikka jatkossa kaikki isot vakuutusyhtiöt olisivat kulkemassa kohti ns. finanssitavaratalomallia (Ilvessalo & Voutilainen 2009,138; Alhonsuo ym. 2009, 95–96). Omaan työnkuvaan olikin tullut osalle työntekijöistä myös pankkipalvelut ja sijoitusasiat. Osa työntekijöistä näki tämän positiivisena seikkana, vaikka pankki- ja sijoitustuotteet nähtiin haasteellisiksi oppia. Haasteellisuudesta kertoivat myös seuraavat avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset.

Pankkipalveluiden tuleminen osaksi jokapäiväistä työtä. Pidän tätä erittäin haasteellisena, sillä jo pelkkien vakuutusten hallitseminen on haastavaa. Palkassa tämä työn vaativuus ja uusien asioiden tulo ei kuitenkaan näy. Myös esimiehet ovat pankkitaustaisia, joten tuntuu, että perinteistä vahinkovakuuttamista ei enää arvosteta. (35-vuotias asiakasneuvoja Turusta, nainen).

Vakuutusyhtiöstä tullut finanssitavaratalo: paljon uusia tuotteita ja opittavaa, vastuu kasvanut. Näin oli tapahduttava, turvaa myös omaa tulevaisuutta. Hengissä on selvitty, vaikka työpäivät ovat rankkoja. Pitää tietää niin paljon kaikista asioista. Pää täynnä. (40-vuotias asiakasneuvoja Savonlinnasta, nainen).

Pohjolan työntekijöiden vastauksissa näkyi ajankohtainen mittava vuonna 2005 tapahtunut OP-Pohjola fuusio, mikä jakoi työntekijöiden mielipiteitä. Näytti kuitenkin siltä, että fuusioon suhtauduttiin enemmän positiivisesti kuin negatiivisesti. Osa vakuutusyhtiö Pohjolan työntekijöistä oli siirtynyt virallisesti osuuspankin työntekijöiksi ja konkreettisesti muuttanut pankin tiloihin. Vakuutusyhtiötyöntekijöiden työhön monissa vakuutusyhtiöissä oli tullut mukaan myös ns. vinkittäminen eli vinkkaaminen (eli koetetaan saada asiakas asioidaan myös pankin puolelle).

Yhteistyö pankin kanssa, asiakkaita pitää vinkata pankkiin ja pankin vinkkaamien asiakkaiden kanssa pitää sopia tapaamisia (vakuutusvirkailija soittaa pankin asiakkaalle). (25-vuotias vakuutusasiantuntija Tampereelta, nainen).

Yhteistyö näkyy käytännön vinkityksenä. Tarkoituksena on siis tarjota yhteisasiakkuutta kumpikin omille asiakkailleen ja näin saada paljon lisää uusia asiakkaita sekä vahvistaa olemassa olevia asiakassuhteita. Yhteisasiakkaat saavat huomattavia etuja esimerkiksi vakuutusmaksuissa tai lainan korkomarginaalissa. (23-vuotias opiskelija harjoittelussa Raisiossa, nainen).

Organisaatioiden yhdistyminen on merkittävä ammatti-identiteetin rakentumisen murrosajankohta, kuten myös Siren (2009, 30) on todennut. Vakuutusyhtiöiden väliset fuusiot ovat olleet Suomessa viime vuosina harvinaisia, mikä Ilvessalon ja Voutilaisen (2009, 126) mukaan johtuu yhtiöryhmiin liittyvästä blokkiutumuksesta ja blokkien ulkopuolisten yhtiöiden taustaryhmien hallittomuudesta luopua vakuutusomistuksesta sekä kilpailulainsäädännön rajoituksista. Fuusioita on tapahtunut lähinnä 1990-luvulla, jolloin esimerkiksi Teollisuusvakuutus ja Vahinko-Kansa liitettiin Sampoon. Vuonna 2004 kuitenkin vahinkovakuutuksessa tapahtui suuri rakennejärjestely, kun Sampo osti kokonaisuudessaan pohjoismaisen vakuutusyhtiö Ifin.

Tilanteissa, joissa pankki ja vakuutusyhtiö fuusioituvat (kuten OP-Pohjola), pankin ja vakuutusyhtiön yrityskulttuurien yhteensovittaminen ei ole kivutonta eikä myöskään ammatti-identiteettien. Monet tähän tutkimukseen osallistuneista Pohjolan työntekijöistä kirjoittivat, että heitä huolesti pankin työntekijäksi siirtyminen. Saatettiin jopa kirjoittaa: ”*Muuttuminen osuuspankilaiseksi oli kaiken loppu*” (54-vuotias myyntineuvoja Joensuusta, nainen). Pankin ja vakuutusyhtiön uusi muodostuva yhteisö aiheuttaa ainakin aluksi epävarmuutta etenkin, jos vakuutustyöntekijä kokee pankin olevan se määräävämpi osapuoli. Fuusioissa ja yritysostoissa onkin tavallista, että henkilökunta kokee epävarmuutta tulevaisuudesta, vaikka fuusioon ei liittyisikään irtisanomisia. Työntekijöiden kannalta kuitenkin joskus fuusion toteutuminen voi olla henkisesti helpompaa kuin epävarmuudessa olo ennen fuusiopäätöstä ja vasta siitä huhuja kuultaessa (esim. Linde & Schalk 2006, 493; Rodriguez 2008, 72–72; Shaw 2002, 217; Kroon, Noorderhaven & Leufkens 2009, 31).

Yhdentyminen Osuuspankin kanssa. Itse koen nuorena asian hyvänä ja monen mahdollisuuden paikkana, mutta vanhemmissa kollegoissani muutos tuo mukanaan paljon epävarmuutta tulevaisuudesta. (26-vuotias myyntineuvoja Tampereelta, nainen).

Fuusion jälkeisessä henkilökunnassa eri yritystaustaisilla työntekijöillä voi olla epäluuloja toisiaan ja toista yritystä kohtaan. Melko pitkäänkin fuusion jälkeen voi jatkua jaottelua ”meihin” ja ”niihin” (esim. Shaw 2002, 220). Kyselyn avointen kysymysten vastauksissa näkyi lukuisia esimerkkejä siitä, miten pankin uskottiin eroavan arvoiltaan ja yrityskulttuuriltaan vakuutusyhtiöstä. Aika usein niissä ajateltiin pankissa sijoittamisen ja rahan merkityksen korostuvan vakuutusyhtiöön verrattuna.

OP osti Pohjolan. Pikkuhiljaa Pohjola katoaa, surullista, koska OP on byrokraattisempi ja vähemmän tasa-arvoinen. (46-vuotias palveluneuvoja Mäntästä, nainen).

Joo mulla on kokemus, että pankeissa puhutaan isommista luvuista ja siel on paljon mediaseksikkäämpää, puhutaan miljoonien eurojen taseista, me puhutaan tuhannen euron kotitalousvakuutuksista. (43-vuotias palveluneuvoja Turusta, mies).

Yhdistyminen pankkiin: arvot erilaiset, tulos merkitsee eli eurot ennen asiakasta. (54-vuotias myyntineuvoja Joensuusta, nainen).

Kroon, Noorderhaven ja Leufkens (2009, 33, 36) havaitsivat tutkimuksessaan, että mitä enemmän työntekijät kokivat ”oman” yrityskulttuurinsa eroavan ”toisen” yrityksen yrityskulttuurista, sitä tyytymättömämpiä he olivat fuusioon ja sitä epäoikeudenmukaisemmaksi se koettiin. Heidän mukaansa organisaatioiden yhdistyessä kestääkkin aikansa ennen kuin organisaatiokulttuurit mukautuvat muutokseen ja itse asiassa työntekijät samaistuvat uuteen organisaatioon helpommin ja nopeammin. Fuusioiden jälkeen on havaittu se, että usein vanhaa työyhteisöä ja entistä yritystä muistellaan lämmöllä ja että joskus myös aika kuultaa muistot (esim. Syrjälä & Takala 2008, 542; Shaw 2002, 219). Pitkään työntekijät tavallaan kuljettavat vanhaa organisaatiotaan mukanaan. Tämä näkyy myös seuraavasta harjoittelijan kommentista.

Monet osastomme työntekijät ovat olleet yrityksessä kauan, eräällekin tuli hiljattain 45 työvuotta täyteen. He muistelivat Sampo-aikoja lämmöllä ja mieltävät osittain itsensä vieläkin sampolaisiksi, vaikka heillä ei ole mitään Ifiä vastaan. He ovat sampolaisia kauan ja Sampo elää vahvasti Ifissä ainakin työntekijöiden kautta ja se on vaikuttanut ja vaikuttaa mielestäni yrityksen kulttuuriin voimakkaasti. (25-vuotias opiskelija harjoittelussa Turussa, nainen).

Haastattelussa kaksi vakuutusyhtiö Ifin työntekijää muisteli muutamaa vuotta kestänyttä vakuutusyhtiö Sampon ja Leonia-pankin yhdistymistä. Toinen kertoi *”Mikä kauhea myllerrys ja mikä muutos kun tulee vakuutusalan ihmisille pankinjohtaja esimieheksi, joka ei ymmärrä vakuutuksista mitään. Sitten taas vakuutuspuolella ei ole oikein käsitystä pankkilaisten työstä – että tällaisia mielikuvia oli puolin ja toisin. Ja sitten johdolla oli ihan väärä käsitys, kun se kuvitteli, että nämä on sen verran yksinkertaisia hommia, että yksi ihminen pystyy tekemään molempia juttuja. Se ajatus otettiin heti takaisin, kun todettiin että se on mahdottomuus. Semmoista ihmistä ei ole vielä löytynyt, joka hanskaisi ne kaikki.”* Toinen ifiläinen totesi haastattelussaan, että korvauspalvelussa silloinen pankkikuvio ei näkynyt: *”Ainoastaan joku logo muuttui ja nimi, mutta ei se tähän työhön vaikuttanut. Vakuutusmyynnissä ihmiset istuivat samoissa konttoreissa, niin siellä se huomattiin varmaan enempi.”* Kaikkien vakuutusyöntekijöiden työhön toimialaliukumilla ei välttämättä olekaan yhtä suurta vaikutusta. Tällä hetkellä 31 % kyselyn vastaajista ei koe lainkaan olevansa finanssialan työntekijä.

Pankin tulo vakuutusyhtiöön huoletti enemmän Pohjolan kuin Tapiolan työntekijöitä. Syynä varmaankin oli se, että Tapiolaan pankki katsottiin itse perustetuksi kun taas Osuuspankki oli ostanut Pohjolan. Pohjolan työntekijöillä oli enemmän pelkoa siitä, ettei jatkossa vakuutustyötä arvosteta samalla tapaa kuin pankkityötä. Toisaalta työntekijät näkivät finanssikonsernin tuovan myös uusia mahdollisuuksia. Kaiken kaikkiaan ammatti-identiteetti-vaikutusten kannalta toimialaliukumissa merkittävintä näyttikin olevan huoli vakuutustyön arvostuksesta finanssikonserneissa.

Luulen, että siirto pankin puolelle tekee meistä pankin juoksupoikia eli työtämme pidetään vähempiarvoisena ja meidän oletetaan olevan aina valmiina, jos pankin puolella tarvitaan meitä. Jo nyt tulee kyselyjä, voimmeko tulla lainaneuvottelujen yhteydessä kertomaan vakuutuksista. (31-vuotias myyntineuvoja Espoosta, nainen).

Uusinta uutta on, että konsernin pankki kaappasi vahinkovakuutusyöntekijät (henkilöasiakkaat) ja kohta ollaan sitten kirjaimellisesti pankkilaisia. Ja nyt keskustellaan esim. myyntipalkkioiden poisjäämisestä. En tiedä, miten selviän jos palkkakin vielä tippuu. Se on varmaa, että silloin tippuu myyntikin. (45-vuotias myyntineuvoja Rovaniemeltä, nainen).

Ylipäätään yrityksellä, jossa työskennellään, on vaikutusta ammatti-identiteettiin. Ashforth ja Mael (1989, 26) toteavatkin, että organisaatioon liittyvät tekijät vaikuttavat ammatti-identiteettiin niin, että on välillä vaikea tietää, mikä ihmisen identiteetissä on tietystä organisaatiosta ja mikä taas tietystä

ammattista johtuvaa. Ammatti-identiteetin omaksumisessa ei ole siis kyse vain sosiaalistumisesta tiettyyn ammattiin vaan myös kulloiseenkin organisaatioon. Jokivuoren (2004) mukaan sitoutumista organisaatioon voidaan tulkita yksilöiden haluksi rakentaa identiteettiään itselle merkityksellisen kollektiivin suojissa. Useat tutkijat ovat myös todenneet, että organisaation hyvä maine tuo työntekijälle statusta, millä on merkitystä myönteisen ammatti-identiteetin rakentumisessa (Alvesson 2001, 879; Dutton ym. 1994, 239–242; Brown 2004, 252). Jos yrityksessä tapahtuu suuria muutoksia, henkilö joutuu määrittämään uudelleen suhdettaan yritykseen ja työhönsä. Tällaisia muutoksia on nähtävissä myös vakuutusosalalla.

Pohjolassa koimme olevamme Suomen suurimmassa ja varakkaimmassa AAA tai AA+ luokitellussa sinivalkoisessa pääomalinnakkeessa töissä, eikä vain töissä vaan osa sitä. Nämä ajatukset oli onnistuttu ajamaan hyvin henkilökunnan tajuntaan. Jos joku siirtyi toiseen yhtiöön, niin kaveria säällittiin ja ihmeteltiin. Mitähän ne nyt ajattelee Pohjolassa, kun pankki tuli ja vei?(44-vuotias entinen pohjolalainen Turusta, mies).

Vakuutusyhtiö Pohjolaan verrattuna Tapiolassa vastaavasti ollaan ehkä aiempaa ylpeämpiä, kun sinne on itse perustettu pankki ja Ifissä taas samaistutaan pankkiiri Björn Wahlroosin menestykseen ja odotetaan lisää Nordean osakkeiden ostoa. Vakuutusalan työntekijän ammatti-identiteetin kannalta edellisen kaltaisilla vakuutusyhtiöiden statustekijöillä on varmaan oma merkityksensä, mikä osittain erottaa ammatti-identiteettejä eri vakuutusyhtiöissä. Oman vakuutusyhtiön menestys ja maine tuovat myös työntekijälle sosiaalista arvostusta, mikä osaltaan vahvistaa tähän yhtiöön samaistumista ja sen mukaista identifioitumista.

Yhteenvedona voi todeta, että monen vakuutusalan työntekijän toimenkuva on muuttunut paljon siitä, mitä hän on tullut alun perin vakuutusyhtiöön tekemään. Tästä ovat hyvänä esimerkkinä omaan työnkuvaan vakuutusten rinnalle tulleet muut finanssipalvelut. Toimialaliukumien myötä voikin olla tarvetta täsmentää käsitystä vakuutusalan työntekijän ammatti-identiteetin ulottuvuuksista tuomalla siihen mukaan finanssiala. Osalla työntekijöistä asiantuntijan ulottuvuutta voikin kuvata osuvammin puhumalla finanssialan asiantuntijasta ja aiempi alaluku huomioon ottaen ehkä myös finanssialan myyjästä.

7.1.5 Puhelinpalvelukeskusten ja sähköisten palvelukanavien vaikutus muutossaasteina

Merkittävä viimeaikainen muutos vakuutustyössä on puhelinpalvelukeskusten (call center) ja sähköisten kanavien lisääntyminen. Etenkin korvauspalvelu on muuttunut puhelin- ja nettikorvaamiseksi. Vakuutusyhtiöissä on käytössä valtakunnallista puhelinpalvelua, eivätkä soitot tule enää omalta paikkakunnalta. Työ puhelinpalvelukeskuksessa jakoi tässä tutkimuksessa työntekijöiden mielipiteitä, mutta enemmistö koki sen rankkana. Osa työntekijöistä koki työn puuduttavaksi liukuhihnatyöksi, jossa jatkuvasti soiva puhelin stressasi. Esimerkiksi jokaisen vahinkotapauksen jälkeen puhelinjärjestelmä antoi työntekijälle muutaman minuutin aikaa taustatyöhön, jonka jälkeen se jälleen aktivoitui. Myös esimerkiksi Viitala (2007, 225–226) mainitsee kiireestä erityisenä esimerkkinä call centerit, joiden kehittyneet kontrollijärjestelmät mahdollistavat sen, että puhelun päättävälle työntekijälle ohjautuu välittömästi uusi puhelu.

Puhelinpalvelu = liukuhihnatyötä, ammattitaito kärsii, ei kerkeä tekemään työtänsä kunnolla. Pakkotahtisuus: pyrittävä koko ajan parempaan, mikään ei riitä. Ei jaksa tätä kukaan! (42-vuotias erikoiskäsittelijä Espoosta, nainen).

Ja kun ajattelee tota hommaa, niin onhan se kun koneen jatkeena olet. Et siitä puuttuu se vapaus, mikä on aiemmin ollut. Mut asiakkaat on edelleen mukavia. (41-vuotias puhelinpalvelija Turusta, mies).

Ennen korvattiin itse ja nyt asiakkaat ohjataan nettiin ja kotiin soittamaan vahinkopuhelimiin. Olemme vain myyjiä ja tulevaisuudessa lähes pelkästään puhelinmyyjiä. Yhtiö haluaa päästä eroon konttorissa käyvistä asiakkaista. (56-vuotias myyntineuvottelija Forssasta, nainen).

Jotkut vastaajista toki kertoivat pitävänsä puhelintyöskentelystä. Yksittäisissä kokemuksissa voikin olla suuria eroja; samanlaisessa työtehtävässä olevat työntekijät voivat kokea työn hyvin eri tavoin. Uusille työntekijöille sopeutuminen on varmaankin helpompaa kuin kauemmin muulla tavalla työtä tehneille työntekijöille. Tosin seuraava esimerkki kuvaa sitä, miten jo kokenut työntekijä voi kokea uuden tavan tehdä työtä hyvinkin myönteisenä.

Auto- ja liikennevahinkojen hoitaminen puhelinkorvauspalveluna oikea suunta hoitaa ihmisten vahingot puhelimesta. Nautin äärettömästi työstäni.

Ihmisten palautteen antaminen on motivoinut työtäni. (62-vuotias vahinkokäsittelijä Tampereelta, nainen).

Puhelinpalvelun ja nettikorvausten vaikutusta ammatti-identiteetin muokkautumistarpeisiin voi arvioida muutamasta näkökulmasta. Aiemmin konttorin asiakaspalvelutyössä olleilla työntekijöillä ammatti-identiteettiin liittyvät haasteet ovat varmaankin suuremmat kuin sellaisilla työntekijöillä, jotka ovat suoraan tulleet puhelinpalveluun tai käsittelemään nettikorvauksia. Konttorissa asiakaskohtaamisissa saatettiin tyydyttää enemmän sosiaalisia ja arvostuksen tarpeita, mitkä korostuivat vakuutusalan työntekijöiden aiemmin todetuissa ammatillisissa arvoissa. Asiakkaan kanssa saatettiin vaihtaa lyhyesti kuuluisia, puhua säästä tai kiinnittää huomiota vaikka mukana oleviin lapsiin. Myös arvostuksen tarpeita saatiin tyydytettyä, kun asiakkaalle kerrottiin vakuutuksesta tai opastettiin vahinkoilmoituksen teossa. Puhelinpalvelu on hektistä ja tähtää nopeaan asioiden hoitoon, ja siksi kyseiset tarpeet voivat tyydyttyä heikommin kuin ennen. Työntekijä, jolle edellä mainitut tarpeet ovat tärkeitä, voi kokea menettäneensä työssään jotakin oleellista siirryttyään uuteen toimintatapaan. Moni vastaaja katsoi, että asiakkaat saivat aiemmin parempaa palvelua ja olisi siksi halunnut toimia entisellä työskentelytavalla. Jos ajattelemme, että työn sisältö ohjaa ammatti-identiteetin muokkautumista, uuteen puhelinpalvelijan ammatti-identiteettiin kuuluisi paitsi ystävällinen palvelu ja asiantuntemus myös tehokkuuden arvostaminen tai ainakin sen hyväksyminen.

Sinänsä työntekijät suhtautuivat sähköiseen asiointiin positiivisesti. Yksi haastateltava arveli suomalaisten ottavan hyvin vastaan sähköisen asioinnin, koska ”suomalaiset tykkää siitä, ettei tarvii enää nähdä ketään”. Paperittomuus ja kuitittomat korvaukset nähtiin vakuutustyöntekijöiden työtä helpottavana asiana. Huonoina puolina mainittiin työn yksipuolistuminen, rutiininomaisuus ja jatkuva päätetyöskentely. Muutama henkilö kirjoitti epäilevänsä kuitittomuudessa välillä asiakkaiden rehellisyyttä. Sähköpostiyhteydenotot olivat lisääntyneet ja asiakkaat odottivat usein heti saavansa vastauksen. Tietotekniikka oli yleisestikin kehittynyt voimakkaasti työpaikalla, ja työntekijät kokivat sen helpottavan työtä. Osa työntekijöistä kaipasi enemmän kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta paitsi asiakkaiden myös työtovereiden kanssa.

Nettimaailma on tullut vahvasti mukaan niin yhtiön sisällä (koulutus, tiedotus jne.) kuin tuotteiden myynnissäkin. Olen kokenut osittain positiivisena, mutta osittain negatiivisena. Vuorovaikutus (face fo face) on vähentynyt, mutta samalla on pitänyt kiinnittää enemmän huomiota kirjallisen informaation laatuun jne. Työmatkojen määrät ovat vähentyneet – sinänsä hyvä, mutta vuorovaikutuskin on vähentynyt. (39-vuotias asiantuntija Espoosta, mies).

Tietotekniikka tulee yhä merkityksellisemmäksi esim. palavereissa ja koulutustilaisuuksissa. Se on vastenmielistä. (45-vuotias järjestelmäasiantuntija Helsingistä, mies).

Osa työntekijöistä oli tyytyväisiä itseensä selviytyttyään hyvin tietotekniikasta muutoksista ja he saivat näin tukea omalle ammatti-identiteetilleen ja uskollen pärjätä alalla. Vastauksista ei ollut samalla tavalla nähtävissä ammatti-identiteettiongelmia kuin myynnin tai puhelinpalvelun kohdalla, koska tietotekniikka oli tällä hetkellä jo osa jokaisen vakuutustyöntekijän arkipäivää. Jos tämä tutkimus olisi tehty silloin, kun tietotekniikka vasta tuli mukaan työkuvaan, olisi varmasti tuloksissa ollut nähtävissä sen aiheuttamia suuria ammatti-identiteettihaasteita. Yksi kirjoitelman kirjoittaja muistelikin 1980-luvun alkua, jolloin hänen mennessään työhön silloiseen vakuutusyhtiö Kansaan heillä ei ollut vielä yhtään päätettä asiakaspalvelussa. Tietotekniikkaaasteisiin on siis jo sopeuduttu varsin hyvin.

Seuraavassa alaluvussa tarkastelen sitä, miten työntekijät selviävät näistä ammatti-identiteetin muokkautumistarpeista. Millaisia selviytymisstrategioita vakuutusalan työntekijät käyttävät selvitäkseen heihin kohdistuvista uusista odotuksista, jotka pakottavat ammatti-identiteettiä muokkautumaan uudella tavalla?

7.2 Vakuutusalan työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat ammatti-identiteettiinsä kohdistuvien muutosodotusten paineissa

Yllä tunnistettiin jo erilaisia muospaineita vakuutusalan vallitsevalle ammatti-identiteetille. Näitä olivat etenkin toimiminen laajemmassa finanssikonseptissa, työn muuttuminen asiakaspalvelijan roolista enemmän myyjän ja puhelinpalvelijan rooliin sekä työmäärän ja työn seurannan lisääntyminen. Nämä muutokset pakottavat työntekijöitä miettimään uudelleen suhdetta työhön. Tässä alaluvussa nostan esiin niitä selviytymiskeinoja, joita työntekijät ottavat käyttöön reagoidessaan näihin paineisiin ja samalla valotan sitä, missä määrin he näin tulevat vaikuttaneeksi realisoituvaan identiteetin muutokseen.

Vakuutustyöntekijän reagoitapoihin ammatti-identiteettiinsä kohdistuvissa muospaineissa vaikuttaa se, miten sitoutunut hän on ammattiinsa (esim. Kirpal 2004a). Vakuutustyöntekijöiden sitoutumista ammattiinsa selvitin kyselyssä kahdesta näkökulmasta eli sitoutumisena työnantajaan sekä vakuutusalaan. Työskentely nimenomaan nykyisessä vakuutusyhtiössä oli vastaajista tärkeää 55,8 %:lle, kun taas 27,5 %:lle se ei ollut tärkeää. Vakuutusyhtiöittäin tulokset vaihtelivat. Tulokset on esitetty taulukossa 12.

Muihin vakuutusyhtiöihin verrattuna Tapiolan työntekijöille oli tärkeintä olla työssä nimenomaan Tapiolassa ja Ifin työntekijöille vähiten tärkeää Ifissä. Riippuvuutta tutkin Khiin neliö-testin avulla, ja riippuvuus oli tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,01$). Kaikissa vakuutusyhtiöissä työntekijöiden sitoutuminen nykyiseen työnantajaan oli siis ainakin kohtalaista tai suurta. Jokivuori (2004) myös totesi tutkimuksessaan suomalaisten työntekijöiden sitoutumisen työnantajaansa kansainvälisesti verrattuna korkeaksi.

Taulukko 12. Työskentely on tärkeää nimenomaan nykyisessä vakuutusyhtiössä (N=665)

	<i>Vastaajista ”Tärkeää työskennellä tässä vakuutusyhtiössä”</i>			
	Fennia	If	Pohjola	Tapiola
Eri tai täysin eri mieltä (%)	23,7	35,8	31,9	20,2
Ei osaa sanoa (%)	16,9	19,2	17,0	13,9
Samaa tai täysin samaa mieltä (%)	59,3	45,1	51,0	65,9
Yhteensä (%)	100	100	100	100

Myös työntekijöiden sitoutuminen vakuutusalaan oli suurta. Kyselyn vastaajista 66,8 % aikoi pysyä työssä jatkossakin vakuutusosalalla. Alalla pysymisaikomuksiin vaikutti ikä ja vakuutusalan työkokemuksen pituus. ”Ei osaa sanoa” -vastauksia saatiin eniten neljä vuotta tai vähemmän vakuutusosalalla työskennelleiltä (41,2 %), kun vastaava osuus näissä vastauksissa yli 15 vuotta työskennelleillä työntekijöillä oli enää 19,5 %. Vähemmän aikaa vakuutusyhtiössä työssä olleet työntekijät harkitsivat mielessään siis muitakin uravaihtoehtoja. Alle neljä vuotta vakuutustyötä tehneistä työntekijöistä (joilla oli mielipide) 53,8 % aikoi pysyä alalla ja vain 5,1 % ei aikonut. Vakuutustyössä pidempään olleet työntekijät aikovat jäädä eniten alalle, esimerkiksi yli 15 vuotta alalla olleista 73,9 %. Tulokset ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä ($p < 0,001$). Tähän uskon olevan luonnollisia syitä. Ensinnäkin oma asiantuntijuus sitoo ihmiset nimenomaan vakuutusosalalle. Vakuutusalan ammatti-identiteetissä merkittävä ulottuvuus oli juuri asiantuntijuus eli ammatti-identiteetin rakentuminen voimakkaasti oman asiantuntijuuden varaan. Alan vaihtaminen muuttaisikin oleellisesti työntekijöiden ammatti-identiteetin perustaa ja minäkäsitystä. Toiseksi ainakaan ikäänntyvillä työntekijöillä työnsaantimahdollisuudet työmarkkinoilla eivät ole yhtä hyvät kuin nuoremmilla.

Myös esimerkiksi Jokivuoren (2004) ja Salinin (2010, 163) tutkimuksissa ikä oli samalla tapaa yhteydessä organisaatioon sitoutumisessa, sen sijaan Viljasen (2006, 182) tutkimuksessa IT-alalla iällä ei ollut yhtä suurta merkitystä.

Vakuutustyöntekijöistä kuitenkin osa tekisi erilaisen uravalinnan, jos suunnittelisi uraansa uudelleen. Vastaajista 32,2 % ei enää pitäisi vakuutustyötä houkuttelevana vaihtoehtona, kun taas 40,6 % pitäisi. Tyytyväisyyttä henkilön omaan ammatinvalintaan selvitin tutkimuksessa myös sillä, kuinka moni vastaajista suosittelisi vakuutusalaan lapsilleen. Tyytyväisten työntekijöiden oletin suosittelleen alaa myös lapsilleen. Näissä vastauksissa oli suuri hajonta. Vakuutusalan työntekijöiden tyytyväisyys työhönsä ja uravalintaansa siis vaihteli. Seuraava lainaus on esimerkkinä henkilön onnistuneesta uravalinnasta.

Kunpa tulevaisuudessa käsittelijät olisivat yhtä innostuneita työstään, kuten minä olen ollut. Jään hyvillä mielin eläkkeelle lokakuussa 42v 3kk palvelleena. (62-vuotias vahinkokäsittelijä Tampereelta, nainen).

Edellä esitettyjen seikkojen valossa voidaan päätellä, että vakuutustyöntekijät ovat melko sitoutuneita ammattiinsa, työnantajaansa ja vakuutusalaan. Työn sisällön muutosten tuomiin tarpeisiin muokata ammatti-identiteettiä löytyy siis arvattavasti motivaatiota, mikä lisää osaltaan todennäköisyyttä sille, että kehkeytymässä olevat identiteetin muutokset myös toteutuvat. Vastaajilla on itsellään (94,4 %) vahva usko omaan osaamiseensa, mikä helpottanee ammatti-identiteetin muokkaamista, ja he uskovat myös muiden arvostavan tätä osaamista. Oman osaamisen katsottiin jatkossa olevan tae pärjäämiseen vakuutusosalalla, vaikka tulisi suuriakin muutoksia (81,8 % vastaajista samaa tai täysin samaa mieltä tästä). Työn sisällön muuttuessa ammatti-identiteetin muokkaus vaatii yleensä jonkin uuden oppimista ja vanhasta luopumista. Teknisten asioiden oppiminen on helpompaa kuin asenteisiin liittyvä uuden oppiminen, mikä on todettu laajalti myös muissa ammatti-identiteetin muuttumista koskevissa tutkimuksissa (esim. Brown 2004; Stuart 1995; Kirpal 2004a; Kirpal 2004b; Siren 2009; Jokinen 2002). Asenne vakuutustyössä saattaa liittyä esim. käsitykseen oikeanlaisesta asiakaspalvelusta. Uuden asiakaspalvelumallin omaksumista saattaa hidastaa se, että työntekijät itse arvostavat aiemman kaltaista asiakaspalvelua ja katsovat myös asiakkaiden arvostavan sitä. Tästä ovat hyvinä esimerkkeinä seuraavat kyselyn avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset.

Vanhasta osaamisesta poisoppiminen --vaatii asennemuutosta ja se on vaikeaa. Internetin ja sähköisen viestinnän taitojen opettelu on helppoa. Yksi keino siinä on osallistuminen uuden kehitykseen. (58-vuotias erikoiskäsittelijä Espoosta, nainen).

Itse haluan palvella asiakkaan hyvin, tehdä kaikki huolellisesti niin, ettei tule virheitä. Kovat tavoitteet ja myynnillisyyset asettavat paineita. Asiakkaan kanssa ei voi keskustella kuin asiasta. Jokaisella on valmis keskustelumalli. Sellainen työntekijään luottaminen on hävinnyt, koska ei voi puhua kuin keskustelumallin mukaan. Itselläni vakuutusosalalla työskentelyn jatkuminen on vaakalaudalla. Haasteita omalla kohdalla on mm. palkkakeskustelut, välit esimiehen kanssa eli miten näkyvät tulevissa palkkakeskusteluissa. (27-vuotias asiakasneuvoja Espoosta, nainen).

Kyselyn avoimissa kysymyksissä selvitettiin myös sitä, miten vakuutus-työntekijät olivat kokeneet työnsä muutokset ja miten he olivat selvinneet niistä. Työntekijöiden selviämistuntemuksiin vaikutti ikä kaksijakoisesti. Toisaalta se toi uskoa selviämiseen oman ammattitaidon ja kokemuksen kautta, toisaalta moni oli huolissaan ikääntymisestäään. Työntekijä saattoi esimerkiksi todeta: ”Miten vanhempänä jaksaa, kun nyt on jo jaksamisen äärirajoilla?” (48-vuotias yritysmyyntineuvottelija Jyväskylästä, nainen). Vastauksista oli nähtävissä myös huoli siitä, että nuoret ja koulutetummat ohittavat vanhat kokeneet työntekijät työpaikalla. Muutamia työntekijä mainitsivat myös pelkäävänsä ikärasismia ja kaipaavansa ikäjohtamista. Hyvin moni vastaaja ilmaisi tyytyväisyytensä siihen, että itse jää lähiaikoina eläkkeelle. Lähivuosina eläkkeelle jäävien suuri määrä tukee sitä johtopäätöstä, että henkilöstön vaihtuvuus osaltaan vauhdittaa ammatti-identiteetin muutosta vakuutusosalalla.

Kun ikää tulee lisää, vaatii yhä enemmän aikaa omaksua ja oppia uusia asioita. Toisaalta ammattitaito ja tieto karttuu koko ajan. Vakuutusalan ammattilaiseksi kehitytään vuosien kuluessa. (46-vuotias vahinkokäsittelijä Oulusta, nainen).

Työnantaja polttaa vanhat työntekijät loppuun ja vaihtaa ne nuoriin, mutta samalla se unohtaa, että vanhat vievät hiljaisen tiedon mukanaan. Voi olla että mummit nousevat arvoonsa ehkä kuitenkin liian myöhään. (56-vuotias korvauskäsittelijä Helsingistä, nainen).

Vastaavasti kuin tässä tutkimuksessa myös Salinin (2010, 197) tutkimuksessa tulevat esille ikään liittyvät merkitykset kaksijakoisesti. Ikääntymiseen kuuluu toisaalta ironiasävytteistä huolestuneisuutta omasta jaksamisesta, mutta myös suurempaa vapautta omana itsenä olemiseen. Ikääntymiseen liittyy siis kiinnostava erityispiirre eli ikääntyminen vapautuneempaa elämää ja aidompaa identiteettiä mahdollistavana tekijänä. Vähäsantanen (2007, 166) niin ikään toteaa, että ammatillisilla opettajilla myöhemmässä vaiheessa uraa var-

muuden ja kokemuksen lisääntyessä on mahdollisuus tuoda voimakkaammin esille yksilöllisiä näkemyksiä ja rakentaa ammatti-identiteettiä aiempaa yksilöllisemmin. Paloniemi (2007, 63) tuo esille ikääntyvien työntekijöiden kohdalla mielenkiintoisen hiljaiseen tietoon liittyvän seikan. Vaikka osassa työyhteisöjä tunnustetaan ikääntyvien työntekijöiden kokemusperustainen ja kontekstisidonnainen hiljainen tieto, niissä kuitenkin ikääntyvät työntekijät määrittävät ensisijaisesti muiden työntekijöiden työssä oppimisen ja elinikäisen oppimisen edistäjiksi eivätkä itse aktiivisiksi oppijoiksi ja oman toimintansa subjekteiksi.

Työntekijät vakuutusosalalla kokevat työhönsä kohdistuvat muutokset eri tavalla. Kyselyssä yleiset kommentit siitä, miten työn muutokset koettiin, vaihtelivat kielteisistä myönteisiin, kuten ”*muutokset ahdistavat*” tai esimerkiksi ”*hyvin pysytty muutosten mukana, muutos ei ole pahaksi*”. Myös esimerkiksi Jokinen (2002, 242) ja Vähäsantanen (2007, 173) havaitsivat tutkimuksissaan opettajien suhtautuvan hyvin eri tavoin tapahtuneisiin muutoksiin. Osa heistä vain totesi työmäärän ja paineiden kasvaneen sekä tehtävien muuttuneen, osa taas piti muutosta kohtuuttoman kovana. Samalla tavalla Stuart (1995, 22) korostaa sitä, miten eri tavalla ihmiset kokevat esimerkiksi samassa tiimissä jonkin uuden asian. Sen sijaan Cutcherin (2009, 275) tutkimuksesta saa sen käsitöksen, että lähes kaikki kyseisen pankin työntekijät näyttivät vastustavan tehtyä muutosta.

Siren (2009, 121) toteaa, että uusi ammatti-identiteetti rakentuu vanhan ammatti-identiteetin pohjalle. Itse uskon, että mitä enemmän työntekijä voi käyttää vanhasta ammatti-identiteetistään pohjana uudessa, sitä helpompaa hänelle on uuden ammatti-identiteetikonstruktion tekeminen. Ammatti-identiteetti ei myöskään muokkaudu hetkessä, vaan muokkautuminen on pidempiaikainen prosessi. Erilaisia organisaatiouudistuksia ja työn muutoksia voidaan tehdä nopeastikin, mutta ammatti-identiteettien muuttuminen kestää aikansa, ja aina ne eivät välttämättä ainakaan kaikilta osin edes muutu. Ammatti-identiteettien muovautumisessa työntekijöillä itsellään on keskeinen rooli.

Vakuutustyöntekijän suhtautuminen muutokseen riippuu siis siitä, onko työn sisällön muutosten vaatima mahdollinen minä työntekijän nykyiselle ammatti-identiteetille läheinen vai etäinen. Aiemmassa kirjallisuuskatsauksessa käsittelin jo Ibarran, Markuksen ja Nuriuksen esittämiä väliaikaista ja mahdollista minää eli sellaista tilannetta, missä ihminen on uuden ja vanhan identiteetin välimaastossa. Näissä ideana oli, että ihminen yrittäessään sopeutua uuteen ammatilliseen rooliin kokeilee erilaisia minärakennelmia, jotka ovat mahdollisia mutta eivät vielä kehittyneitä ammatillisia identiteettejä. Henkilö sovitteleekin nykyisiä kykyjään ja minäkäsitystään yhteen uudessa roolissa tarvittavien asenteiden ja käyttäytymisen kanssa. Mahdollinen minä on stan-

dardi, johon ihminen vertaa saamaansa ulkoista palautetta sekä omia tunnereaktioitaan uudessa tilanteessa. Tämän vertailun pohjalta hän voi päättää, mitä tekee samalla tapaa, mitä käyttäytymisessään hylkää ja mitä mukauttaa (Ibarra 1999, 764–792). Jos vakuutusyöntekijä uskoo, että työn sisällön muutosten vaatima ammatti-identiteetti on itselle mahdollinen, hän toimii ja suhtautuu muutoksiin eri tavalla kuin jos tuo mahdollinen minä on sellainen, jollainen hän ei halua tai osaa olla. Tietyt piirteet tai ulottuvuudet ammatti-identiteetissä myös muokkautuvat helpommin kuin toiset. Sellaiset muutokset, jotka ovat ristiriidassa vakuutusalan yöntekijöille tärkeiden ammatillisten arvojen kuten ihmiskeskeisyyden ja turvallisuuden kanssa, ovat vaikeammin toteutettavissa. Tästä ovat osoituksena aiemmin mainitut asiakaspalveluun liittyvät asenteet. Jain, George ja Maltarich (2009, 931) osuvasti toteavat, että etenkin ihmiselle rakas ammatti-identiteetti on ihmisessä sitkeästi kiinni ja se ohjaa identiteettiä pitkäaikaan identiteetin muutostilanteissa. Itselle tärkeistä identiteetin piirteistä on vaikea luopua. Vakuutusallalla tällä hetkellä onkin moni yöntekijä uuden ja vanhan ammatti-identiteetin välimaastossa: vanhasta ei ole kokonaan päästy irti ja uutta identiteettiä kokeillaan.

Työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat

Tutkimukseni perusteella vakuutusalan yöntekijöillä oli käytössä erilaisia selviytymisstrategioita, joilla vastata ammatti-identiteettiin kohdistuviin työn sisällön muutosten tuomiin uusiin odotuksiin. Luokittelin nämä toimintatavat seuraaviin yöntekijöiden käyttämiin strategiakategorioihin: sinnitteleminen, koulutususkko, sopeutuminen ja vetäytyminen. Kyselyn avointen kysymysten perusteella näistä selviytymisstrategioista selvästi yleisimmin käytetyt olivat sopeutuminen ja koulutususkko ja vähemmän käytettyjä sinnittely ja vetäytyminen. Myöhemmin esitettävästä taulukosta 13 näkyy, kuinka paljon avointen kysymysten vastauksissa esiintyi kyseisiä strategioita. Käsittelen seuraavaksi näitä strategioita erikseen.

Sinnitteleminen viittaa lyhyen ajan sopeutumiseen. Sinnittely oli lähitulevaisuudessa eläkkeelle tai osa-aika-eläkkeelle jäävien yleinen selviytymisstrategia: ”*Muutaman vuoden jaksaa mitä vaan, sinnitellä*” (58-vuotias asiakasneuvoja Tampereelta, nainen). Tämä onkin hyvänä esimerkkinä aiemmin mainitusta ikään liittyvästä suuremmasta vapaudesta. Joillakin nuoremmilla yöntekijöillä elämäntilanne taas saattaa muuten muuttua niin, että heille tulee enemmän vaihtoehtoja.

Itseäni suojelee sijaisidentiteetti. Aion jättäytyä työstä n. 3 vuoden kuluttua. (52-vuotias asiakasneuvoja Mikkelistä, nainen).

Yritän sinnitellä siihen asti, että lapset muuttavat pois kotoa ja pääsevät jaloilleen. Sitten isken oven kiinni, enkä avaa sitä koskaan. (45-vuotias käsittelijä Helsingistä, nainen).

Selviän kun elän päivän kerrallaan ja ajattelen, että ellen ole tarpeeksi tehokas, sanokoot irti. Elämää ja työtä on muuallakin kun itse järjestää. Ei velkaa – ei huolta! (48-vuotias yritysmyyntineuvottelija Jyväskylästä, nainen).

Erittäin yleinen selviytymisstrategia työntekijöillä oli koulutususkon ja oppiminen. ”Jatkuva kouluttautuminen varmistaa pärjäämiseni jatkossa vakuutuslalla” -väittämän kanssa samaa tai täysin samaa mieltä kyselyn vastaajista oli 82,7 %. Avoimissa kysymyksissä vastaajien mukaan omaa ammattitaitoa oli ylläpidettävä ja kehitettävä ja oma markkina-arvo tuli pitää kunnossa. Jotkut vastaajista kertoivat, että tuli olla ammattilypeä osaamisestaan. Moni vakuutusyöntekijöistä katsoi, että koulutuksen suhteen oli oltava myös itse aktiivinen ja ettei vain työnantajalla ollut koulutusvastuuta. Koulutuksen voimaan siis uskottiin. Viimeisessä seuraavista lainauksista näkyy myös usko viralliseen koulutusjärjestelmään: jos oma pohjakoulutus olisi keskikoulua ylempi, vastaaja itse uskoisi pärjäävänsä työssään paremmin.

Vaadittava perusteellista ja kunnollista koulutusta ja perehdytystä asioihin. Jos vaaditaan osaamista, on työnantajan järjestettävä riittävän hyvä koulutus. (44-vuotias yritysneuvoja Kuopiosta, nainen).

Oppiminen ja oman fyysisen kunnon ylläpitäminen antavat eväitä selvitä tulevista haasteista. On oltava valmis muuttamaan ja omaksumaan uudet haasteet ja toiminnot, joilla pärjää jatkossakin. (56-vuotias asiakasneuvoja Kuusamosta, mies).

Minulla on tällä hetkellä liian vaativa ja liian laaja työtehtävä. En tule selviämään siitä. Minulla on ainoastaan käytyä keskikoulu ja vakuutuslaitos, jonka suoritin 80-luvulla. (54-vuotias eläkekäsittelijä Turusta, nainen).

Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia Järvensivun (2006, 221–229) tutkimuksen kanssa. Hänen mukaansa työntekijät ottavat selviytymiskeinona käyttöön oppimishalun ja -kyvyn korostamisen. Työntekijät ovat oivaltaneet, että oppiminen on varsin vaihtoehtottomassa asemassa. Pärjätäkseen työpaikalla työntekijät oppivat puhumaan oppimisesta positiivisen oppimisdiskurssin hengessä. Oppimisesta ja koulutuksista heiltä kysyttäessä he osaavat antaa ”oike-

an” vastauksen. Työntekijät ilmoittavatkin haluavansa lisää koulutusta ja että he saavat koulutuksista hyötyä, olipa tosiasiallinen tilanne mikä tahansa. Myönteisellä asenteella oppimiseen ja kouluttautumiseen työntekijät uskovat pärjäävänsä työssään ja profiloituvansa muihin työntekijöihin verrattuna myönteisesti. Oppimiseen uskomisen ei ole Järvensivun mukaan vain työpaikkojen ilmiö. Kouluttautuminen ja oppiminen nauttivat suomalaisessa yhteiskunnassa vahvaa suojaa, jota voidaan kutsua jopa koulutususkoksi. Oppiminen esitetään ongelmaan kuin ongelmaan automaattiratkaisuksi. Samoin Julkunen (2007, 47) toteaa, että osaamisesta ja koulutuksesta on tullut ”suomalaisen yhteiskunnan haasteisiin vastaamisen perusresepti”. Osaaminen on hänen mukaansa osa kilpailuyhteiskunnan perusanastoa, joka ilmestyi ensin suuryritysten sanastoon 1980-luvulla ja myöhemmin politiikkaan 1990-luvun lopulla. Esimerkiksi Suomen hallitusohjelmissa on perustettu ja kehitetty osaamis- ja resurssikeskuksia, osaamiskeskittymiä, tuettu huippuosaamista ja pyritty nostamaan kansalaisten osaamisperustaa. Filander (2005, 45) katsoo, että oppimisen kielenkäytön myötä monet aiemmin sosiaalisiksi ja rakenteellisiksi ongelmiksi mielletyt työn tai työllistymisen ongelmat käsitteellistetään kuin huomaamatta nyt yksilöllisten valintojen, kykyjen ja oppimisen ongelmiksi, joista yksilö on itse vastuussa. Edellä olevan perusteella ei siis ole mikään ihme, että vakuutusalan työntekijöillekin koulutus- ja oppimispuhe on luonnollista Suomen kaltaisessa elinikäistä oppimista korostavassa yhteiskunnassa.

Kolmannelle strategialle eli sopeutumiselle tyypillistä oli käsitys, että työntekijä selviytyy muutoksista oikealla asenteella. Tämä oli hyvin yleinen selviytymisstrategia. Asennetta työntekijät kuvailivat usein termeillä positiivinen, avoin tai joustava. Näiden lisäksi mainittiin monessa vastauksessa sisu ja huumori. Nämä työntekijät kokivat, että työntekijän oli mukauduttava muutokseen ja tehtävä työnsä. Tässä strategiassa usko itseensä ja nykyiseen ammattitaitoonsa oli tärkeää.

Muutoksia on aina. Ei niitä vastaan kannata taistella. Ne täytyy vain kokea positiivisina haasteina vaikka aluksi olisivatkin negatiivisia. Monet asiat kuitenkin muuttuvat parempaan suuntaan kokonaisuutena katsoen. Ei ehkä aina yksittäisen työntekijän kannalta. (58-vuotias asiakaspalvelija Oulusta, nainen).

Sopeutumisstrategian mukaista on usein myös usko kovan työnteon voimaan, jolla selviää muutoksista. Feldman ja Brett (1983, 267) ovatkin todenneet tutkimuksessaan, että oman työn muuttuessa monet työntekijät reagoivat muutostilanteeseen tekemällä enemmän töitä. Muutoksista vakuutustyössä uskottiin selvittävän myös asiakkaitten hyvällä palvelulla, keskittymällä myyn-

tiin ja organisoimalla oma työ oikein. Joku vastaaja totesi osuvasti: ”*On tehtävä parhaansa. Jos se ei riitä, ei voi mitään*” (34-vuotias asiakaspalvelija Kuopiosta, mies). Työssä jaksamista tukivat liikunta, terveellinen elämä, harrastukset ja perhe. Jotkut vastaajista kirjoittivat, että sisältö elämään tuli työn ulkopuolelta. Heillä arvot painottuivat selvästi enemmän perheen pariin ja yksityiselämään kuin työhön. Myös Collinson (2003, 537) puhuu itsensä työstä etäännyttämisestä yhtenä työntekijän käyttämistä sopeutumisen keinoista, jos työpaikan muutokset eivät miellytä tätä. Ihminen on aito itsensä vapaa-ajalla ja työpaikalla itselleen ”vähempimerkityksellinen” minä.

Tavoitteita kiristetään edelleen. Selviän humoristisella luonteella ja iän tuomalla viisaudella. Elämässä on muutakin kuin työ, onneksi. Huolehdin itsestäni, harrastan liikuntaa ja syön terveellisesti, muuten en olisi näin hyvässä kunnossa. Kun lähden kotiin töistä, nollaan pääni ts. työasiat pyrin jättämään työpaikalle. Hyvät työkaverit auttavat jaksamaan. Paras palaute ja motivaatio työhön tulee asiakkailta. (52-vuotias asiakaspalvelija Tampereelta, nainen).

Olen 8-tunnin työläinen eli kun illalla työpaikan ovi sulkeutuu, en enää ole sitoutunut työnantajaan. (57-vuotias myyntineuvoja Rovaniemeltä, nainen).

Pakko selvitä, yhteistyö työkavereiden kanssa eli autamme toisiamme. Työn vastapainoa on oltava vapaa-aikana sitten taas jaksaa ja hyvän esimiehen tuki, joka meillä onneksi on. (56-vuotias vakuutusasiantuntija Helsingistä, nainen).

Työntekijöiden selviämiseen vakuutuslalla kannustivat työtoverien, asiakkaiden ja esimiehen tuki. Ammatti-identiteetin muokkaamisessa kaivattiin työkavereiden tukea, mutta tällainen tuki näyttää kuitenkin osittain vähentyneen muutamasta syystä. Ensinnäkin vakuutusyhtiöissä vaihtuvuus on kasvanut, ja se on suurta etenkin puhelinpalvelussa. Vanhoja työkavereita on lähtenyt, ja nuorta väkeä on tullut kokeneiden tilalle. Toiseksi työntekijöiden määrää on myös vähennetty esim. aiemmissa YT-neuvotteluissa. Kolmanneksi vuokra-työntekijöitä on aiempaa enemmän, mistä huonona puolena työntekijät mainitsivat sen, ettei vuokratyöntekijöihin ehdi tutustua niin, että heistä tulisi työkavereita. Julkunen (2007, 32) ja Filander (2005, 53) toteavatkin, että määräaikaisiin työsuhteisiin liittyy osittainen irrallisuus ja emotionaalinen kiinnittymättömyys, eikä niissä tapahdu sellaista työntekijöiden samaistumista yrityksiin kuin pysyvissä työsuhteissa. Ajattelenkin, että tällaisista työkavereista ei ole ammatti-identiteetin muokkaamistilanteissa samanlaista sosiaalista tukea kuin työkavereista, jotka ovat samassa tilanteessa, missä työntekijä itse on.

Epättyypillisissä pätkätyösuhteissa olevien oman ammatti-identiteetin muodostuminen vakuutusalan työntekijäksi on myös hankalaa, koska identiteetin perustaa on vaikea löytää työyhteisöistä ja työpaikoilta.

Esimiehen tuki työn muutostilanteissa on ymmärrettävästi tärkeää. Esimiehen vaihtuminen mainittiin vastauksissa useammin huonona kuin hyvänä asiaina: ”*Juuri kun on oppinut tuntemaan esimiehen, hän vaihtuu pois*” (38-vuotias eläkeneuvoja Espoosta, nainen). Esimiehistä annettiin osittain negatiivista palautetta, esim. että esimies on kiireinen, häntä ei näy, hän ei tunne työn sisältöä esim. pankkitaustansa takia tai ettei hänellä ole ihmissuhdetaitoja (esimerkiksi juristit esimiehinä). Esimiehen tuen puuttuminen haittaa myös ammatti-identiteetin muokkaustyötä.

Salinin (2010, 198–201) ja Cutcherin (2009, 284) tutkimusten tapaan omassakin tutkimuksessani työtovereita kuvattiin enimmäkseen ystävyiden ja tuen saamisen käsitteiden kautta. Jos työelämässä oli nähtävissä jotakin luottamuksen heikentymistä, se tapahtui työntekijän välittömän lähipiirin ulkopuolella. Kuten Salin toteaa, se liittyi ”toisiin”, kuten muutkin työelämän kielteiseksi koetut ilmiöt. Työelämän kovenevat vaatimukset korostivat ”läheisten” työtoverien merkitystä samalla kun ”läheisten” ja ”toisten” väliset rajat alkoivat korostua. Omassa tutkimuksessani tähän läheisten piiriin tuntuivat kuuluvan myös useimmat lähiesimiehet ja ”toisia” löytyi lähinnä ilmeisesti ylimmästä johdosta. Erona esimerkiksi Jeannotin (2006, 603) tutkimukseen oli se, että vakuutustyöntekijät eivät ainakaan vastauksissaan jakaneet työkavereita vastakkaisiin ryhmiin, sen mukaan miten nämä olivat reagoineet muutoksiin. Jeannot nimittäin totesi Ranskan julkisten palvelujen strategiamuutoksia tutkiessaan, että osa työntekijöistä piti uudistuksiin mukaan menneitä työntekijöitä peppureina.

Salin (2010, 198–201) erotti sopeutumisen strategiassa sosiaalisen identiteetin muutospaineissa kaksi tapaa: sopeutumisen ja sopeutumisen kamppailun jälkeen. Kamppailussa työntekijä aluksi puolustautui aktiivisesti mutta lopuksi kuitenkin sopeutui. Sopeutumiseen molemmissa tapauksissa liittyi usein myös masennusreaktioita, mielipahaa ja tyytymistä. Hänen tutkittavansa itse arvostivat itseään ja työtään, ja he konstruoivat identiteettinsä positiiviseksi selitykseksi omasta nykyisestä tilanteestaan. Omassa tutkimuksessani aktiivisesta vastustamisesta ei vastauksissa kerrottu, mutta mielipahaa ja tilanteeseen ”pakkosopeutumista” oli nähtävissä jossakin määrin. Laadullisessa aineistossa näkyi myös pari esimerkkiä Salinin (2010, 162) mainitsemista eskapistisista selviytymiskeinoista. Niillä tarkoitetaan nykytilanteelle vaihtoehtoisista toimintatavoista unelmointia ilman, että henkilö oikeasti aikoo ryhtyä niihin. Esimerkiksi eräs vakuutustyöntekijä kertoi työkaveriensa kanssa suunnitteleensa hoivayrittäjiksi alkamista vastauksena työelämän myllerryksiin. Samalla hän kuitenkin heti totesi, ettei sitä ”oikeasti aiottu”. Heilläkin tarkoituksena

oli kuitenkin todellisuudessa sopeutua muutoksiin eikä vastustaa niitä tai kieltäytyä niistä. Sen sijaan Cutcherin (2009, 284–285) tutkimuksessa pankin työntekijät yrittivät vastustaa yrityksen uutta strategiaa mielenkiintoisilla diskursiivisilla tavoilla kokiessaan ammatti-identiteettinsä uhatuksi. He esimerkiksi nimittivät asiakkaita vanhaan tapaan omistajiksi eikä asiakkaiksi, samoin he käyttivät itsestään puhuessaan vanhoja työnimikkeitään eikä johdon antamia uusia myyntipainotteisia ammattinimikkeitä. Kun he eivät suostuneet samaistumaan yrityksen uuteen kulttuuriin, he kieltäytyivät tulemasta sellaisiksi ihmisiksi, miksi yritys halusi heidän tulevan. Fleming ja Spicer (2003, 157) puolestaan kirjoittavat kyynisyydestä vastarinnan keinona. Toisin kuin johtamiskirjallisuudessa yleensä esitetään, heidän mukaansa kyynisyys ei ole työntekijässä puute, joka ehdottomasti pitää kitkeä pois. He näkevätkin kyynisyyden prosessiksi, jossa työntekijä ei samaistu yrityskulttuuriin ja arvoihin mutta silti toimii niiden mukaisesti työssään. Kyynisyydellä työntekijä haluaa säilyttää tuntemuksen tietystä autonomisuudestaan.

Stuart (1995, 12, 67–72) on todennut, että muutosprosessissa on aina mukana erilaista aikaorientaatiota ja että sopeutumisessa onkin kyse kiinni pitämisestä, irti päästämisestä ja eteenpäin siirtymisestä. Muutoksiin liittyy yleensä stressiä, kamppailua, menetyksiä ja hyötyjä, uuden oppimista ja vanhasta poisoppimista. Stuartin mukaan tietyt henkilökohtaiset tekijät edesauttavat muutokseen sopeutumista. Näitä ovat esimerkiksi henkilön positiivinen asenne, suuntautuminen tulevaisuuteen eikä menneeseen, oppimiskyky, itsetuntemus ja itseluottamus. Sopeutuminen on helpompaa, jos henkilöllä on tilanteen vaatimaa osaamista. Myös tietynlainen kilpailuhenki ja oppoportunistinen asenne voivat auttaa muutokseen sopeutumisessa samoin kuin se, jos työntekijää kylästyttää työn rutiininomaisuus. Työntekijällä on tärkeää olla myös tilannetajua ja ymmärrystä esimerkiksi työpaikan valtasuhteista. Edellä mainitut henkilöön liittyvät tekijät ovat enimmäkseen asenteita ja tapoja nähdä asioita eli seikkoja, joihin esimerkiksi lyhyellä koulutuksella ei voida vaikuttaa. Chreim (2006, 323–325) kiteyttääkin hyvin, että työntekijät yleensä helpommin hyväksyvät sellaiset muutokset, jotka sopivat yhteen työntekijän omien tavoitteiden kanssa, mahdollistavat henkilökohtaisen kasvun ja joiden uskotaan tuovan yritykselle menestystä.

Vetäytymisstrategiassa oli nähtävissä suurimmat motivaatio-ongelmat. Siinä työntekijä ei ollut valmis panostamaan nykyistä enempää työhön tai hän ei uskonut selviytyvänsä työstä. Oman työn luonne oli saattanut muuttua suuntaan, josta työntekijä ei pitänyt. Selviytymiskeinoina esitettiin työtehtävän vaihtoa vakuutusyhtiön sisällä, vakuutusyhtiön vaihtoa tai siirtymistä toiselle alalle. Jotkut vastaajista vielä harkitsivat näitä ratkaisuja, jotkut sanoivat jo päättäneensä niin. Vakuutusalan ulkopuolelle mahdollisesti jo vetäytyneitä

henkilöitä ei vastaajien joukossa ollut, koska he eivät olleet enää vastaamassa kyselyyn. Sen sijaan vakuutusyhtiössä työtehtäviä vaihtaneita oli.

Selviän sillä, etten välitä. Rimaa hipoen suoriudun tehtävistäni tai sitten vaihdan alaa, jos mahdollisuus siihen tulisi. Pelkkä tulokseteko ei innosta, jos et itse siitä saa mitään muuta kuin mahahaavan ja masennuksen. (38-vuotias asiantuntija Helsingistä, nainen).

Jos tahti kiristyy liikaa, vaihdan alaa tai sitten työtehtävien muutos organisaation sisällä. (26-vuotias asiakaspalvelija Kuopiosta, nainen).

Salin (2010, 164, 175) käyttää tutkimuksessaan mielenkiintoista käsitettä identiteettiloukkaus. Vaikka hänellä tutkimuksen fokus on sosiaalisessa identiteetissä työyhteisöissä, hänen ajatuksiaan voi mielestäni soveltaa myös ammatti-identiteetin haasteisiin. Salin määrittää identiteettiloukkauksen tilanteeksi, jossa henkilön identiteetti tulee ulkoapäin määritellyksi hänen oman tahtonsa vastaisesti (esim. esimiehen taholta hankalaksi työntekijäksi). Itse ajattelen, että vastaavasti suurissa työn sisällön muutostilanteissa, henkilö saattaa kokea joutuvansa olemaan työssään sellainen, mikä loukkaa omaa nykyistä ammatti-identiteettiä. Omassa tutkimuksessani tällaisia henkilöitä saattaisi olla juuri vetäytyjien joukossa. Identiteettiloukkaukset ja niistä selviytyminen ovat kiinnostavia esimerkkejä siitä, miten yksilöt toimivat erisuuntaisten odotusten ja toimintatapojen synnyttämässä jännitteissä. Identiteettiloukkaukset käynnistävätkin usein intensiivisen yksilön identiteettityön eli identiteetin rakentamisen ja uudelleenjärjestelyn. Jos henkilö kokee identiteettiloukkauksen erityisen suureksi ja hänellä on tarjolla muita vaihtoehtoja, hän saattaa ottaa käyttöön vetäytymisstrategian. Salinin tutkimuksessa valtaosassa sosiaalisen identiteetin loukkaustilanteista työntekijöillä näytti kuitenkin olevan lopulta strategiana sopeutuminen. Sirenin tutkimuksessa (2009, 122) keskijohtoon siirretyillä tarvatalojohtajilla sen sijaan vetäytyminen näytti olevan yleistä, koska kaikki haastatellut johtajat harkitsivat kokemansa ammatti-identiteetin aliarvostuksen vuoksi poistumista yrityksestä. Vakuutusosalalla vetäytymisstrategian käyttöä rajoittaa se, että työpaikan vaihtaminen ei välttämättä auta työntekijää, koska kaikissa vakuutusyhtiöissä on tapahtumassa samansuuntaisia muutoksia työssä.

Kirjallisuudessa (esim. Greenberg & Baron 2003, 601; Speculand 2006, 35; Chreim 2006, 319) usein esitetään, että ihmisten suhtautuminen muutoksiin voidaan esittää jatkumolla: hyväksyntä, välinpitämättömyys, passiivinen ja aktiivinen vastarinta. Yleisimmät reagoitavat ovat yleensä jatkumon keskivaiheilla, niin myös omassa tutkimuksessani. Yhtiöittäin, työnimikkeittäin tai sukupuolen perusteella ei löytynyt juurikaan eroja siinä, mitä selviytymisstra-

tegioita vakuutustyöntekijät käyttivät. Iän osalta ei ollut juurikaan muuta eroa kuin se, että sinnittelijöitä oli suhteellisesti paljon enemmän eläkkeelle siirtymistä odottelevien työntekijöiden joukossa. Vetäytyjien joukossa, eli työpaikan tai alan vaihtoa suunnittelevien joukossa, oli enemmän nuoria ja keskiikäisiä kuin tätä vanhempia. Vanhin alanvaihtoa suunnitteleva oli 51-vuotias 28 vuotta alalla ollut nainen. Käytettävään selviytymisstrategiaan voi odottaa vaikuttavan oma persoona, aiemmat kokemukset ja ympäristö.

Mielenkiintoista tuloksissa oli se, että en löytynyt yhtään henkilöä, jonka olisin voinut luonnehtia sabotoijaksi. Tällainen reagoititapa muutosvastarinnassa yleensä esitetään yhdeksi mahdollisuudeksi (esim. Greenberg & Baron 2003, 601; Speculand 2006, 34). Sabotoijien puuttumista aineistosta voi perustella muutamalla seikalla. Työntekijä ei varmaan helposti kirjoita aktiivisesti koettavansa ”laittaa kapuloita rattaisiin”, ”tekevänsä myyräntyötä”, yllyttävänsä muita vastarintaan tai jarruttavansa työntekoaan. Tällaiset vastaukset eivät olisi sosiaalisesti hyväksyttäviä, vaikka kyselyssä korostin vastausten anonyymisyyttä. Ihminen ei välttämättä itse myöskään huomaa itsessään negatiivisia piirteitä tai tunnusta niitä. Samasta syystä aineistossani ei varmaankaan esiintynyt esimerkkejä Collinsonin (2003, 536–539) mainitsema dramaturgisesta minästä. Tällä hän tarkoittaa sellaisia selviytymiskeinoja, joissa työntekijä työpaikalla koettaa esittää minänsä merkittäville muille henkilöille sellaisena, mitä työpaikalla toivotaan. Tällaisessa tilanteessa hän saattaa myös vääristellä tai liioitella asioita esimerkiksi arvioitaessa hänen työsuoritustaan tai hänen osallistuessaan työpaikan diskursseihin. Olisi kuitenkin väärin todeta, ettei edellä mainittuja sabotoijia tai dramaturgisia selviytymiskeinoja käytäviä henkilöitä vakuutusosalta löydy.

Sopeutujien suurta määrää vakuutusosalalla voidaan selittää sillä, että työntekijät näyttävät uskovan, että kehitys vakuutusosalalla on pakosta nykyisen kaltainen kilpailun takia. Oman vakuutusyhtiön ollessa tehokas työntekijät uskotaan paremmin oman työpaikkansa säilymiseen. Kaikista muutoksista työntekijät eivät välttämättä pidä, mutta he katsovat, ettei heillä ole juurikaan vaihtoehtoja. Tutkimuksessani on aiemmin jo todettu, että vakuutusalan työntekijöille on tyypillistä turvallisuushakuisuus. Yleensä ihmiset, joille turvallisuuden tarpeet ovat tärkeitä, kokevat muutokset uhkana ja turvattomuutta lisäävänä (esim. Robbins 2003a, 254). Aktiivinen muutosten vastustaminen voi kuitenkin lisätä turvattomuutta, esim. pelkoa työpaikan menettämisestä, joten sopeutuminen voikin olla monelle vakuutusalan työntekijälle sopiva tapa reagoida muutoksiin. Valtaosan sopeututtua muutoksiin jäljelle jääneet melko aktiivisetkin vastustajat myös sopeutuvat tai sitten lähtevät organisaatiosta (Speculand 2006, 36). Taulukkoon 13 olen vielä yhteenvedoksi koonnut vakuutusalan työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat pääpiirteinen työn sisällön muutostilanteissa. Lukumäärä taulukossa viittaa siihen, kuinka moni vas-

taus kyselyn avoimissa kysymyksissä, jotka koskivat työntekijän selviämiskeinoja, oli luokiteltavissa kuhunkin strategiatyyppiin. Luvut ovat kuitenkin vain suuntaa antavia, koska jotkut vastaukset olivat vaikeasti tulkittavia.

Taulukko 13. Vakuutustyöntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat, niiden pääpiirteet ja luokiteltu määrä kyselyn avoimissa kysymyksissä (N = 537)

<i>Selviytymisstrategia</i>	<i>Pääpiirteet</i>	<i>Luokiteltu määrä avoimissa kysymyksissä (kpl)</i>
Sinnitteleminen	Tilapäisyys Eläkkeen odottaminen Elämäntilanteen muutoksen odottaminen Mukautuvuus, sydän ei mukana	52
Koulutususkko	Oppimisen korostuminen Oma aktiivisuus Koulutuspuhe	167
Sopeutuminen	Joustavuus Muutoksiin mukautuminen Ahkeruus Tyydytyksen saaminen myös muilta elämäntilanteilta	208
Vetäytyminen	Motivaatio-ongelmat Oppimisongelmat Epäoikeudenmukaisuuden tuntemukset Tehtävien, työnantajan tai alan vaihto Päätös tai vasta harkinta	65
Strategia ei luokiteltavissa	Strategia ei käy selväksi tai sitä ei ole	45

Sinnitteleminen ja vetäytyminen ovat selviytymisstrategioina harvinaisempia kuin koulutususkko ja sopeutuminen. Sekä sinnittelyssä että vetäytymisessä ammatti-identiteettiin kohdistuva muutospainne on tilapäinen. Henkilö ei todennäköisesti muokkaa jo syntynyttä ammatti-identiteettiään mitenkään, vaan toimii työssään sen verran mukautuvasti, että ”lopullista ratkaisua” odotellessaan selviää työssään. Ihminenhan voi ainakin tilapäisesti toimia myös ammatti-identiteettinsä vastaisesti. Uskon vetäytyjissä olevan niitä vakuutusalan työntekijöitä, joille työn vaatima uusi ammatti-identiteetti ei ole heille itselleen mahdollinen minä (vrt. Ibarra 1997, 767). Jeannot (2006, 603) pitikin tutkimuksensa työntekijöiden suurta vaihtuvuutta osoituksena siitä, että työnteki-

jöiden työstämä uusi identiteetti ei ollut heille yhtä ehyt tai aito kuin aiempi identiteetti. Sopeutumisessa ja koulutususkossa sen sijaan on yleensä kyse aidosta ammatti-identiteettityöstä. Itse asiassa koulutususko voitaisiin nähdä myös sopeutumisen alakategoriana, jossa se olisi yhtenä sopeutumiskeinona.

Henkilön sijoittaminen tiettyyn selviytymiskeinojen kategoriaan ei ole ongelmatonta. Henkilöllä voi olla käytössä samaan aikaan useita strategioita. Hän esimerkiksi saattaa olla sinnittelijä, joka uskoo selviävänsä esimerkiksi parin vuoden päästä tapahtuvaan eläkkeelle siirtymiseen asti sopeutumalla tai vielä kouluttautumalla jotenkin. Myös henkilön selviytymisstrategiat saattavat vaihtua esimerkiksi iän myötä tai elämäntilanteen muuttuessa tai siksi, ettei ensin valittu strategia tuota haluttua tulosta. Vaikka aineistossa oli siis suuri joukko sopeutujia, osalla heistä sopeutuminen ei ehkä onnistukaan ja he päätyvätkin myöhemmin vetäytyjiksi. Olipa aineistossani myös henkilöitä, jotka olivat valinneet aiemmin jostakin syystä vetäytymisstrategian, mutta palanneet takaisin vakuutusosalalle oltuaan muissa töissä. Tästä on esimerkkinä alla oleva lainaus henkilöltä, joka päätti lopettaa vakuutusosalalla työskentelyn ja opiskeli sairaanhoitajaksi. Sairaanhoitajaksi valmistuttuaan hän palasi kuitenkin nopeasti vakuutusosalalle ja on nyt hyvin tyytyväinen ratkaisuunsa.

Niinpä palasin entiseen ammattiini tyytyväisenä siitä, että olen taas sisäisteissä konttoritöissä säännöllisessä päivätyössä ja vieläpä kohtuullisen hyvällä palkalla. Syksyllä alan suorittamaan ylempää vakuutustutkintoa. Haluan kehittää itseäni ja ammattitaitoani ja tämän tutkinnon suorittaminen voi avata vielä uusiakin ovia, kukaties! (40-vuotias vakuutuskäsittelijä Helsingistä, nainen).

Edellä mainitut ammatti-identiteetin muokkautumistilanteissa käytetyt selviytymisstrategiat pohjautuvat tutkimuksessani lähinnä kyselyn avoimiin kysymyksiin saatuihin vastauksiin. Laadullisena aineistona olleista opiskelijoiden kirjoitelmista ei saatu tietoa selviytymisstrategioista, koska heidän ammatti-identiteettinsä oli vasta muotoutumassa. Parista muusta kirjoitelmasta sen sijaan kävivät ilmi ammatti-identiteetin muokkautuminen ja siinä käytetyt strategiat. Niissä strategiana oli sopeutuminen. Haastatteluissa korostuivat uuden oppimisen, positiivisen asenteen ja sopeutumisen merkitys ammatti-identiteetin muokkautumisen keinoina.

Yhteenvedona voi siten todeta, että tämän tutkimuksen tulokset selviytymiskeinoista ovat samansuuntaisia kuin Kirpalin (2004a; 2004b) ja Brownin (2004) tutkimuksissa. Työntekijöissä on suuria eroja siinä, miten he suhtautuvat muutoksiin työssä. Osa työntekijöistä kokee muutokset mahdollisuuksina, osa suurta stressiä aiheuttavina ja osa jonakin siltä väliltä. Vakuutusosalalla näyttää olevan vallalla enemmän klassinen ammatti-identiteetti, jossa samais-

tutaan selvästi vakuutusalan työhön ja vakuutusyhtiöön, kuin joustava ammatti-identiteetti. Monet vakuutustyöntekijät ovat Kirpalin ja Brownin esittämää sopeutuvaa tyyppiä. Samoin kuin Kirpal ja Brown erottavat pitkän ja lyhyen aikavälin sopeutuvat tyypit, myös omassa tutkimuksessani on nähtävissä näiden edustajia. Pitkän aikavälin sopeutuvalla tyypillä on passiivinen asenne, johon kuuluu tietty vetäytyminen: työntekijä hyväksyy uuden tilanteen kompromissina. Vaikka uusi tilanne ei ole hänelle ideaalinen, perhesyyt tai vaikkapa paikkakuntaan sidonnaisuus saavat tämän sopeutumaan muutokseen. Työhön voidaan kehittää myös välineellinen asenne, jolloin työntekijä on sen verran joustava, että hän säilyttää työpaikkansa, vaikka ei sitoudukaan uuteen toimintatapaan täysillä. Lyhyen aikavälin sopeutujilla on usein tarkoituksena vaihtaa työtä ja he ovat sitä odotellessaan joustavia. Näissä kaikissa tutkimuksissa löytyy sekä joustavan että klassisen ammatti-identiteetin omaavien työntekijöiden joukosta sellaisia työntekijöitä, jotka ovat valmiita muokkaamaan aktiivisesti jo syntynyttä ammatti-identiteettiään. Yksi tärkeä keino heillä tässä on uuden oppiminen ja kouluttautuminen.

Omassa tutkimuksessani saatiin tietoa Suomesta ja vakuutusalan työstä, mitä ei kumpaakaan ollut mukana Kirpalin eikä Brownin tutkimuksissa. Suomalaisilla vakuutusalan työntekijöillä ammatti-identiteetin kehittymistä tukee alan melko kiinteä rakenne esimerkiksi melko pysyvien työsuhteiden muodossa verrattuna esimerkiksi Kirpalin (2004a) tutkimuksessa mukana olleeseen turismin alaan. Samoin ammatillisten järjestöjen ohjaava vaikutus on vakuutusosalalla suurempi kuin epävirallisemmilla ammattiyhteisöillä esim. informaatiotekniikka-alalla.

On mielenkiintoista verrata hoitajien (Kirpal 2004b, 287–288) ja vakuutusalan työntekijöiden selviytymisstrategioita. Molemmista ammattiryhmissä haastetta vallitsevan ammatti-identiteetin muokkautumiseen tulee esimerkiksi siitä, että sekä hoitotyön ihanteen että vakuutusalan asiakaspalveluihanteen ja tämän hetken työntekijöiden työtodellisuuden välillä on eroa. Molemmista ammattiryhmissä työn sisällöt ovat muuttuneet, ja siksi osa työntekijöistä on kokenut ammatti-identiteetikriisiä, tosin käsittääkseni näin on ollut hoitoalalla vakuutusalaa enemmän. Hoitajien käyttämiä selviytymisstrategioita ovat itsen uudelleen määrittely, pitkäaikaiseen sopeutumiseen perustuva vetäytyminen, ammatin jättäminen, horisontaalinen ja vertikaalinen liikkuvuus sekä ammatillinen kehittyminen. Kaksi ensimmäistä kuuluvat omassa luokittelussani sopeutumisstrategiaan. Uudelleen määrittelyllä Kirpal tarkoittaa sellaista hoitajien uutta asennoitumista työhön, missä potilaaseen suhtaudutaan etäisemmin ja aiempaa vähemmän hoivaavasti. Pitkäaikaiseen sopeutumiseen perustuva vetäytyminen on Kirpalin mukaan kompromissi, eli vaikka työntekijä sopeutuu tilanteeseen, hän kuitenkin toivoo jossakin vaiheessa paluuta vanhaan. Omassa tutkimuksessani en kuitenkaan jaottele tällaisia henkilöitä vetäytyjiksi. Ho-

risontaalinen liikkuvuus ja vertikaalinen liikkuvuus ovat omassa jaottelussani vetäytymisstrategiaa. Hoitajien käyttämä ammatillinen kehittyminen on jatko- ja täydennyskoulutukseen osallistumista, millä on tärkeä työmotivaatiomerkitys tilanteissa, joissa oman ammatti-identiteetin koetaan vaarantuvan.

Omalla tutkimuksellani on yhtymäkohtia myös Collinin (2009, 28–30) tutkimukseen, jossa hänen tunnistamansa suomalaisten suunnitteluinsinöörien selviytymiskeinot suurissa organisaation muutostilanteissa ovat luovuttamistarina, menestystarina, selviytymistarina ja uudelleen sopeutumistarina. Reissner (2010, 296) myös omassa tutkimuksessaan totesi, että organisatorisissa muutostilanteissa ammatti-identiteetin muutoksen ja ammatillisen kehittymisen kannalta toisilla työntekijöillä on selviä menestystarinoita ja toisilla negatiivissävytteisiä tarinoita, joilla on työntekijän aiempaan tilanteeseen verrattuna huonompi loppu. Hänen mukaansa tarinoiden erot johtuvat siitä, että menestystarinoissa henkilön kokemukset ovat olleet positiivisia ja uusi tilanne on täyttänyt hänen sille asettamansa odotukset tai jopa ylittäneet ne. Positiiviset kokemukset puolestaan kasvattavat henkilön itseluottamusta ja omanarvon tuntoa, mikä auttaa muutostilanteissa. Keskeistä identiteettityössä onkin se, miten henkilö ymmärtää ja selittää itselleen muutoksia. Menestystarinoissa henkilöt kokevat hallitsevansa tilannetta ja ammatillista kehittymistään. Omasa tutkimuksessani näkyy myös vakuutustyöntekijöiden välillä selviä eroja siinä, ovatko heidän muutoskokemuksensa positiivisia vai negatiivissävytteisiä. Vetäytymisen ja sinnittelemisen strategioihin liittyvät negatiivissävytteiset lausumat. Vakuutuslalla tällä hetkellä onkin moni työntekijä uuden ja vanhan ammatti-identiteetin välimaastossa: vanhasta ei ole kokonaan päästy irti ja uutta identiteettiä kokeillaan.

Omassa tutkimuksessani ilmi tulleet vakuutustyöntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat eroavat Jainin, Georgen ja Maltarichin (2009, 929 – 930) tuloksista, jotka koskivat yliopiston tutkijoiden käyttämiä selviytymiskeinoja sellaisessa muutostilanteessa, jossa heidän piti tieteen tekemisen ohella vastata kasvaviin kaupallistamisen haasteisiin. Yliopistossa tutkijoiden selviytymisstrategioina olivat delegointi ja suojautuminen. Delegoinnissa henkilö siirsi kaupallistamiseen liittyvät tehtävät jollekin toiselle henkilölle organisaatiossa ja itse keskittyi identiteettinsä kannalta tärkeämpänä pitämäänsä osa-alueeseen eli tieteelliseen työhön. Suojautuminen puolestaan saattoi olla esimerkiksi tieteellisen työn priorisointia. Selviytymisstrategioiden erot verrattuna vakuutustyöntekijöihin selittyvät pitkälti erilaisella organisatorisella asemalla. Vakuutustyöntekijät eivät voi pääsääntöisesti delegoida tehtäviään toisille. Kyseisestä yliopistotutkimuksesta on syytä kuitenkin todeta se, että tutkittavat tuossa laadullisessa tutkimuksessa olivat jo pitkään tutkimustyössä olleita henkilöitä, joilla oli mahdollisuus vaikuttaa oman työn sisältönsä painotuksiin. Tutkijat totesivatkin, että nuorilta tutkijoilta edellytettiin aiempiin tutkijoihin verrattuna

joustavampaa identiteettiä. Ammatti-identiteettien muokkautumisessa ammattien organisatorisella asemalla on siis myös merkitystä. Tämän luvun viimeisessä alaluvussa esitän kokoavasti sen kehkeytymässä olevan vakuutusalan ammatti-identiteetin, joka edellä mainittujen muutostekijöiden yhteisvaikutuksena on vähitellen realisoitumassa tulevaisuudessa.

7.3 Vakuutusalan työntekijöiden kehkeytymässä oleva tulevaisuuden ammatti-identiteetti

Olen edellä käsitellyt viime vuosina vakuutustyössä tapahtuneita muutoksia ja arvioinut näiden muutosten odotettavissa olevia vaikutuksia työntekijöiden nykyiseen vallitsevaan ammatti-identiteettiin. Samoin olen tarkastellut sitä, miten ja missä määrin työntekijät käsittelevät ammatti-identiteettiinsä kohdistuvia muutospaineita. Tunnistin vakuutustyöntekijöillä erilaisia selviytymisstrategioita. Mutta miltä vakuutustyö näyttää tulevaisuudessa, ja mitkä ovat tulevaisuuden haasteet ammatti-identiteetille? Kyselystä ja haastatteluista ilmenee se, ettei työntekijöillä ole selviä mielikuvia siitä, millaista vakuutustyö tulee olemaan 10 vuoden kuluttua, mutta he arvelevat kehityksen olevan samansuuntainen kuin viime vuosina. He uskovat, että tavoitteet ja työn seuranta edelleen kasvavat ja että tehokkuuteen pyritään pankki- ja vakuutus tuotteiden entistä suuremmalla ristiinmyynnillä. Myynnillisyyden ja etenkin puhelinmyynnin uskotaan myös lisääntyvän vieläkin nykyisestä. Verkkopalvelujen merkityksen työntekijät uskovat kasvavan etenkin korvauspalvelussa ja perustuotteiden myynnissä.

Tutkimuksessani työntekijöiden käsitykset vakuutusalan työstä tulevaisuudessa ovat hyvin samansuuntaisia kuin Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) toteuttamassa ennakointihankkeessa *Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa*. Hankkeen tarkoituksena oli tunnistaa yksityisten palvelualojen keskeisiä kehityssuuntia ja ennakoida sitä, millaista osaamista palveluyritykset tarvitsevat muuttuneessa toimintaympäristössä vuonna 2020. Yhtenä osa-alueena oli myös rahoitus- ja vakuutusala ja sen osaamistarpeet. Työntekijätehtävissä nähdään tulevaisuudessa eniten merkitystä olevan erilaisella palveluosaamisella ja sosiaalisilla sekä vuorovaikutustaidoilla. Työntekijöiltä odotetaan asiakaslähtöisyyttä, yksilöllisyyttä asiakaskontakteissa ja asiaosaamista. Myyntitaidot ja itsensä johtaminen korostuvat työntekijöiden työssä. Työssä tarvitaan yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, muutosvalmiutta ja kykyä jakaa osaamista (*Palvelut 2020 - Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa* 2006, 3, 45–47). Monet mainituista muutoksista tulevat pitkälti annettuina, eivätkä työntekijät voi itse niihin paljonkaan vaikuttaa. Mainitunlainen osaaminen ja työtehtävien luonne edellyttävät ammatti-identiteetin kan-

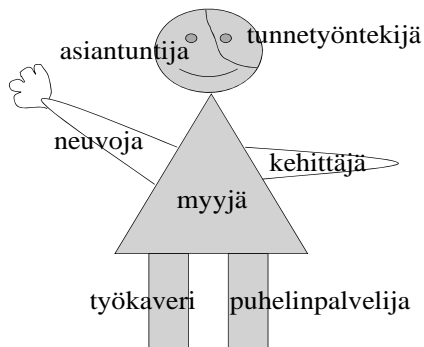
nalta siis varsin samansuuntaista kehitystä ja muokkautumista, mikä on tullut ilmi aiemmissa luvuissa.

Vakuutustyössä nykyisin vallitsevaan asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiin kohdistuu monia muutospaineita, joista osa vaikuttaa jo nyt työntekijöihin ja osan vaikutus todennäköisesti tulee kasvamaan. Tämän vuoksi työntekijöiden nykyisellä ammatti-identiteettirakennelmalla ei ehkä selviä tällä hetkellä eikä ainakaan jatkossa parhaalla mahdollisella tavalla. Aiemmin luvussa viisi on todettu vakuutusalan asiakaspalvelijan ammatti-identiteetissä tiettyjä painoarvoltaan erilaisia ulottuvuuksia eli työkaveri, asiantuntija, neuvoja, työnkittäjä virkailija, myyjä ja tunnetyöntekijä. Tämän seitsemännen luvun alkupuolella on esitetty tekijöitä, jotka selittävät, miksi nuo ammatti-identiteetin ulottuvuudet eivät olekaan tasapainossa työntekijöihin kohdistuvien uusien odotusten kanssa. Kuviossa 20 esitänkin näkemykseni siitä, millainen uusi ammatti-identiteetti tulisi olemaan verrattuna vakuutustyöntekijöiden nykyisin vallitsevaan ammatti-identiteettiin.

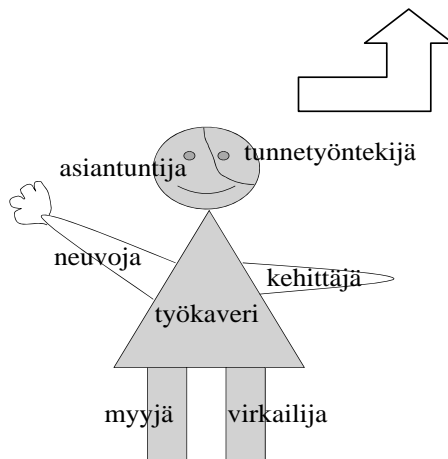
Kehkeytyksessä olevassa ammatti-identiteettirakennelmassa etenkin myyjän identiteettiulottuvuus saa lisää painoarvoa, siksi kuviossa ylempänä olevalle hahmolle myyjän identiteettiulottuvuus on asetettu keskiöön. Myyjän identiteettiin mielletään vakuutusalan työntekijöiden käsitysten perusteella seuraavia seikkoja: tulokseteko, kilpailuhenkisyys, ratkaisujen etsiminen asiakkaan ongelmiin sekä proaktiivisuus. Myyjän identiteetin omaksuminen omaksi identiteetiksi nykyistä merkittävämmäksi osaksi varmaankin helpottuu niillä työntekijöillä, jotka arvostavat myyntityötä ja uskovat omaan menestymiseensä siinä.

Ammatti-identiteettiin tarvitaan mukaan myös uusi finanssialan identiteettiulottuvuus. Tämä näkyy tulevassa ammatti-identiteetissä siten, että olen nimenmennyt koko hahmon finanssialan asiakaspalvelijaksi. Työntekijä samaistuu nykyistä vakuutusyhtiötä laajempaan finanssikonserniin eli sellaiseen yritys-identiteettiin, jossa työnantajayritys ei tarjoa pelkästään vakuutuspalveluja. Henkilön oma ammatillinen identiteetti kuitenkin edelleen liittyy nimenomaan vakuutusten asiantuntijuuteen, koska en usko, että henkilö pystyy olemaan syvällinen asiantuntija kaikissa finanssialan palveluissa, vaan edelleen alalla tulee olemaan finanssikonsernien sisällä työntekijöiden erikoistumista omille erityisosaamisalueilleen. Samalla tapaa kuin nyt vakuutusyhtiöissä on eri vakuutuslajeihin liittyvää työnjakoa, jatkossa tulisi olemaan pankki- sijoitus- ja vakuutuspalveluihin erikoistuneita henkilöitä. Lisäksi vakuutusosaaminen on niin merkittävä vakuutustyön ammatti-identiteetin ulottuvuus, että sen muuttaminen muuksi olisi vaikeampaa kuin joidenkin muiden ulottuvuuksien. Tosin on mahdollista myös se, että kaikki vakuutusyhtiöt eivät laajene finanssikonserneiksi, joten niiden yritysten työntekijöillä ei tarvita samaistumista laajempaan finanssikonseptiin ja siksi alalla voikin olla tässä mielessä yhtiökoh- taisia eroja työntekijöiden ammatti-identiteeteissä. Asiakaspalvelijan identiteetti-

tin katson kuitenkin niin vahvasti juurtuneeksi identiteetin ulottuvuudeksi, että sen muuttuminen esimerkiksi pelkästään myyjän identiteetiksi ei ole todennäköistä lähitulevaisuudessa nykyisellä työntekijäkunnalla. Asiakaspalvelu onkin käsittääkseni vakuutusyöntekijöillä yhtä vahva ura-ankkuri kuin vakuutusosaaminen.



Tulevaisuuden identiteetti: finanssialan asiakaspalvelija



Nykyinen identiteetti: vakuutusalan asiakaspalvelija

Kuvio 20. Nykyinen ja kehkeytymässä oleva tulevaisuuden ammatti-identiteetti

Myös työn tehokkuusvaateet, esim. puhelunpalveluun siirtymisen muodossa, tuottavat uudeksi ulottuvuudeksi ammatti-identiteettiin puhelinpalvelijan. Puhelinpalvelijan identiteetissä asiakas kohdataan harvoin kasvokkain, joten työntekijän olisi hyvä kokea asiakaspalvelu tai myynti puhelimitse yhtä ar-

voskaaksi kuin kasvokkain tapahtuva. Puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu siis voi sopia yhteen myös alan keskeisen arvon eli ihmiskeskeisyyden kanssa. Samoin tehokkuusvaateet ja työn seuranta ovat osa puhelinpalvelijan työtä, joten niiden pitäisi olla luonnollisena osana uutta ammatti-identiteettiä.

Nykyiseen vallalla olevaan ammatti-identiteettiin verrattuna tulevasta ammatti-identiteetistä puuttuu virkailijan ulottuvuus. Tosin neuvojan ulottuvuudessa voi edelleen olla mukana virkailijan ominaispiirteitä etenkin vanhemmilla työntekijöillä, mutta oma ulottuvuutensa se ei enää olisi tulevaisuudessa. Virkailijamaisuus tietyssä määrin voi olla neuvojassa ihan positiivinenkin piirre, jos sillä viitataan esimerkiksi asiakkaiden samanvertaiseen kohteluun ja lakien, hyvän vakuutustavan, vakuutussopimusten ja -ehtojen noudattamiseen. Uudessa kehkeytyvässä olevassa ammatti-identiteetissä työkaverin, kehittäjän ja tunnettyöntekijän ulottuvuudet pysyvät mukana identiteetissä, vaikka oletettavasti niissäkin tapahtuu jotain muutosta.

Kun työn sisältöön tulee oleellisia muutoksia, ammatti-identiteettiin kohdistuu uusia odotuksia, jotka voivat olla hyvinkin ristiriitaisia työntekijöiden aiempien kokemusten kanssa. Vakuutusalan lisäksi myös monilla muilla aloilla ja ammateissa on tällä hetkellä todettu ammatti-identiteetin muokkautumistarpeita. Esimerkiksi monet sairaanhoitajat (Kirpal 2004b) ja lastenhoitajat (Tiili-lä 2009) kokevat tärkeimmän eli hoitotyön heikentyvän tehokkuusvaatimusten ja erilaisen hallinnollisen työn lisääntyneenä. Valtaosa heistä katsoo tullessaan hoitamaan potilaita tai lapsia eikä tekemään erilaisia ”kirjoitus- ja raportointitöitä”. Samoin Virtanen (2010, 82) toteaa sairaalan johtajista, että moni kokee turhien palaverien vievän aikaa potilastyöltä. Niin ikään usein insinööreillä (Brown 2004, 249) laadun ja kustannusten sovittelu ja monialaisissa tiimeissä työskentely asettavat muutospainetta perinteiselle ammatti-identiteetille. Opetusalalla puolestaan saatetaan arvostaa tällä hetkellä erilaisissa kehittämissankkeissa ja erityistehtävissä olevia opettajia enemmän kuin opetustyöhön keskittyviä opettajia. Opettajien perinteistä ammatti-identiteettiä haastaa joskus myös se, että yleisen kehittämisspuheen mukaan ajantasainen tieto työn osaamisvaatimuksista löytyy vain työelämästä eikä enää oppilaitoksista (Flander 2005, 47). Yliopistoissa työskentelevien perinteistä ammatti-identiteettiä vuorostaan koettelevat yhä enemmän esim. kaupallistamisen paineet (Jain ym. 2009, 924).

Tässä päättyvässä seitsemännessä luvussa on ensin löydetty lukuisia työn sisällöllisiä muutoksia, jotka selittävät, miksi luvussa viisi esitetyllä asiakaspalvelijan ammatti-identiteetillä ulottuvuuksineen on tarvetta muokkautua. Tärkeimmät muutospainat ammatti-identiteetille tulevat työn myynnillisyyden kasvusta, työmäärän ja työn seurannan lisääntymisestä, puhelinpalvelusta, sähköisistä kanavista, toimialaliukumista ja fuusioista. Osa ammatti-identiteetin muutostarpeista johtuu myös henkilön omien työtehtävien vaihtu-

misesta tai siirtymisestä esimieheksi. Luvussa on kuvattu myös työntekijöiden käyttämiä erilaisia selviytymisstrategioita ammatti-identiteetin muutostilanteissa. Vakuutusalan työntekijöiden selviytymisstrategiat ovat sinnitteleminen, koulutususkko, sopeutuminen ja vetäytyminen. Luvun lopussa olen esittänyt käsitykseni kehkeytymässä olevasta tarvittavasta uudesta ammatti-identiteetistä. Osassa työtehtäviä kaivataan jo esitetyn kaltaista uudentyyppistä ammatti-identiteettiä ja osassa tehtäviä sellaista tarvitaan tulevaisuudessa. Ammatti-identiteetin muokkautumistarpeet asettavat siis työntekijät tilanteeseen, missä nykyisen ammatti-identiteetin tulee joustaa. Ammatti-identiteetin muuttuminen ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan se voi olla pitkään prosessi ja aina muutosta ei välttämättä edes tapahdu. Luvussa kahdeksan esitän tutkimuksesta yhteenvedon ja johtopäätökset sekä arvioin tutkimusta. Lopuksi esitän joitakin jatkotutkimusehdotuksia.

8 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

8.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tarkastella työn sisällön ja ammatti-identiteetin suhdetta tilanteessa, jossa työn sisältö on muutoksessa. Erityisen kiinnostuksen kohteena on ollut se, missä määrin työntekijöiden jo muodostunut ammatti-identiteetti muovautuu uudelleen työn kohdatessa eritasoisia muospaineita. Tutkimus on kohdistunut vakuutusalan työntekijöihin Suomessa. Tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi on ensin tunnistettu, millainen vakuutusalan ammatti-identiteetti on tällä hetkellä vallitseva Suomessa. Sitten on tarkasteltu sen taustalla olevia mekanismeja eli seikkoja, mitkä selittävät ammatti-identiteetin rakentumisen vakuutusosalalla nykyisen kaltaiseksi. Tämän jälkeen on tunnistettu nykyiseen ammatti-identiteettiin kohdistuvia muospaineita ja arvioitu niiden vaikutusta kehkeytymässä olevaan ammatti-identiteettiin. Vakuutusalan ammatti-identiteetistä ja sen muokkautumisesta saatavalla tiedolla on pyritty saamaan yleispätevämpää tietoa ammatti-identiteetistä ja sen muovautumisesta työn sisällön muuttuessa.

Tutkimusraportin alussa käsitellyn kirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että ammatti-identiteetti on moniulotteinen ilmiö. Ammatti-identiteetti on katsottu tutkimuksessani rakennelmaksi ominaisuuksia ja käsityksiä, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa: kuka minä olen? Se on sosiaalisesti konstruoitu ja kuvaa samaistumista ammattiin: millaiseksi mieltää itsensä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää ammatissa tärkeänä ja mihin sitoutuu (vrt. esim. Schein 1978; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005, 569). Aikaisempi ammatti-identiteettiä koskeva kirjallisuus on tunnistanut identiteetin luonteen ja sen muuttumisen perustan ja siihen kohdistuvia muospaineita. Se on kuitenkin kiinnittänyt riittämättömästi huomiota siihen, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti on altis muuttumaan (esim. Louis 1980; Kirpal 2004), vaikka muutosvauhdin kasvaessa yhä useammin myös ammatti-identiteetti on muuttuva eikä ihminen selviä samassa ammatissakaan työuransa aikana yhden ammatti-identiteettirakennelman varassa. Puutteena on nähty (esim. Jain ym. 2009) myös se, että identiteettien muuttumista koskeva kirjallisuus on hyvin

käsitteellistä eikä selvitä ihmisten läpikäymiä ammatti-identiteettien muutosprosesseja. Tämän tutkimuksen kontribuutiona on näyttää työn sisällön muutosten vaikutusta ammatti-identiteettiin vakuutusosalalla ja niitä keinoja, joita työntekijät ottavat käyttöön oman ammatti-identiteettinsä työstämisessä. Olettamuksena tutkimuksessani on se, että osa työn sisällön muutoksista luo tarvetta uudelleen määrittää ammatti-identiteettiä ja että tietyt ulottuvuudet ammatti-identiteetissä muovautuvat helpommin kuin toiset. Ammatti-identiteetin muovautumisen tekee mielenkiintoiseksi se, miten itseään jo kokeneena ammattilaisena pitävä henkilö sopeutuu muutoksiin. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on ammatti-identiteettiteoria ja siinä etenkin ammatti-identiteetin muuttuminen roolinsisäisissä siirtymissä (vrt. Louis 1980, 332). Tutkimus kohdistuu vakuutusalan työntekijöihin, joten se tuottaa teoreettisena viitekehystenä olevaan ammatti-identiteettiteoriaan myös uuden vakuutusalan erityispiirteistä nousevan näkökulman.

Suomalaisen vakuutusalan olen valinnut tutkimuksen empiiriseksi kohteeksi useasta syystä. Merkittävin syy on vakuutusosalalla tapahtuneet suuret muutokset, jotka voivat paljastaa myös yleiselle ammatti-identiteettitutkimukselle tärkeitä näkökohtia. Tällaisia ovat esimerkiksi toimialaliukumien, fuusioiden ja kasvaneiden tehokkuusvaateiden vaikutukset ammatti-identiteettiin. Teknologian kehityksen mahdollistamalla uusilla palvelukanavilla sekä merkittävään rooliin tulleilla puhelinpalvelukeskuksilla on myös vaikutuksensa ammatti-identiteetin muovautumistarpeisiin. Useimmat näistä muutoksista ovat tyypillisiä myös muilla aloilla ja kansainvälisestikin, joten tutkimukseni tulokset voivat kiinnostaa laajemminkin.

Työntekijöiden työn muuttumisen tuomia haasteita ammatti-identiteettiin tutkin mixed methods -tutkimusotteella eli yhdistämällä laadullinen ja määrällinen tutkimusote. Tutkimusotteeni oli siinä mielessä poikkeava, että tällä hetkellä identiteettitutkimuksissa ovat valta-asemassa laadulliset tutkimukset ja niissä etenkin haastattelut (Alvesson ym. 2008; 20). Tutkimusotevalinnallani katson saaneeni tutkimuskysymysteni kannalta parhaan lopputuloksen. Kyselyllä pyrin saamaan nimenomaan luotettavan yleiskuvan vakuutusalasta ja vakuutusalan ammatti-identiteetistä ja niiden muuttumisesta. Laadullisella aineistolla oli tärkeä rooli tulkinnallisena välineenä kyselyssä ilmenneille tuloksille sekä muuten tuomassa tietoa tutkittavista ilmiöistä. Siihen kuuluvien haastattelujen ja kirjoitelmien avulla tahdoin syventää käsitystä siitä, miten ihmiset rakentavat ja muovaavat ammatti-identiteettiään sekä saada tutkimusraporttia elävöittäviä esimerkkejä. Mixed methods -tutkimuksia on johtamisen ja organisoinnin tutkimusalueella toistaiseksi melko vähän, joten yhtenä tieteellisenä kontribuutiona voidaan nähdä tämän tutkimusotteen eteenpäin vieminen. Toivon tutkimukseni rohkaisevan muitakin tutkijoita käyttämään kyseistä tutkimusotetta, silloin kun se sopii omiin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimukseni edustaa maltillista sosiaalista konstruktionismia, jonka mukaan ihmisten antamat merkitykset ammatti-identiteetille vaihtelevat ja eri konteksteilla on suuri painoarvo tässä merkitysten annossa. Maltillisuus liittyy siihen käsitykseeni, ettei todellisuus ole vain diskursiivisesti tuotettu, vaan on olemassa myös siitä riippumaton praktinen ja ruumiillinen todellisuus. Vaikka jokaisella työntekijällä on eri konteksteissa syntynyt omanlaisensa, ajassa muuttuva ammatti-identiteetti, uskon tiettyihin yhteisiin piirteisiin arvoissa ja ammatti-identiteeteissä saman ammattikunnan edustajilla. Nämä yhteiset piirteet johtuvat ammatti-identiteetin rakentumisen reunaehdoista kyseessä olevalla ammattialalla. Reunaehdot tulevat ilmi mm. erilaisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa työntekijä rakentaa ammatti-identiteettiään. Vaikka jokainen ihminen kokee ammatti-identiteettinsä omalla tavallaan, samassa ammatissa toimivilla on ammatti-identiteeteissä siis myös yhteneväisyyksiä. Erona muihin tutkimuksiin (esim. Jokinen 2002; Viljanen 2006), joissa työntekijöitä on ryhmitelty erilaisiin ammatti-identiteettityyppeihin, onkin se, että omassa tutkimuksessani haen yhteisiä piirteitä työntekijöiden ammatti-identiteeteistä. Näitten yhteisten piirteiden eli ammatillisen orientaation perustan tunteminen on tärkeää identiteettien ymmärtämisessä ja muutosjohtamisessa unohtamatta tietenkään myös ammatti-identiteeteissä olevia henkilöstä itseltään johtuvia yksilöllisiä piirteitä. Tällaiset yhteiset piirteet ammatti-identiteeteissä ovat usein myös vaikeasti muutettavia tekijöitä, koska ne liittyvät työntekijöille keskeisiin arvoihin ja ura-ankkureihin (vrt. Schein 1985, 28–36). Tähän liittyvä problematiikka onkin yksi tämän tutkimuksen tuloksista.

Vakuutusalan nykyinen ammatti-identiteetti ja sen ulottuvuudet

Ammatti-identiteettiin kuuluvat osana työhön liittyvät arvot (esim. Jokinen 2002, 274; Eteläpelto 2007, 90; Kallioniemi 1997, 43), eikä ammatti-identiteettiä voikaan ymmärtää tuntematta taustalla olevaa ammattikunnan edustajien toimintaa ohjaavaa arvomaailmaa. Myös ammatin nauttimalla arvostuksella on oma merkityksensä ammatti-identiteeteissä. Tämän tutkimuksen perusteella vakuutusyöntekijät katsovat, että vakuutusyhtiössä tehtävä työ on tärkeää yhteiskunnassa ja että heillä on tärkeä merkitys vakuutusyhtiön menestyksessä. Vakuutusalan ammatteja ei kuitenkaan katsota yhteiskunnassa yleisesti arvostettavan tarpeeksi. Vakuutusyöntekijöiden omiksi ammatillisiksi arvoiksi löytyivät tehdyn eksploratiivisen faktorianalyysin perusteella seuraavat arvodimensiot: turvattu elämä, ihmiskeskeisyys, itsensä toteuttaminen ja arvostus. Näistä turvattu elämä ja ihmiskeskeisyys nousivat heidän tärkeimmiksi arvoikseen. Vakuutusalan työntekijät ovat siis varsin turvallisuushakui-

sia, ja heille ovat tärkeitä ihmissuhteet. Jälkimmäinen seikka näkyy tutkimuksessa monessa kohdassa sekä suhteissa työtovereihin että asiakkaisiin.

Ammatti-identiteetit voidaan yleensä jakaa joustaviin ja klassisiin ammatti-identiteetteihin (Kirpal 2004a, 215; Brown 2004, 253). Vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetti osoittautui varsin klassiseksi ammatti-identiteetiksi, eli työntekijöillä on melko vahva sitoutuminen ammattiin ja vakuutusalaan. Sitoutuminen vakuutustyöhön tai omaan vakuutusyhtiöön vaihtelee jonkin verran vakuutusyhtiöittäin ja henkilöittäin, mutta valtaosa vakuutustyöntekijöistä aikoo pysyä jatkossakin vakuutusallalla (yli 66 %) ja etenkin pidempään alalla olleet työntekijät. Vakuutustyöntekijät eivät niinkään samaistu mahdolliseen kansainväliseen konserniinsa vaan lähinnä omaan suomalaiseen vakuutusyhtiönsä. Klassinen ammatti-identiteetti on edelleen hyvin tyypillinen työntekijöillä eri aloilla, kuten mittavassa FAME -tutkimusprojektissa Euroopassa todettiin (Kirpal 2004a, 199–219).

Tutkimukseni kyselyn perusteella, mitä tukee myös laadullinen aineisto, vakuutusallalla tyypillinen ammatti-identiteetti on tällä hetkellä asiakaspalvelijan identiteetti. Tehdyn eksploratiivisen faktorianalyysin avulla löysin asiakaspalvelijan ammatti-identiteetistä tiettyjä lisäulottuvuuksia tai painotuksia: työkaveri, asiantuntija, neuvoja, työnkehittäjä, virkailija, myyjä ja tunnetyöntekijä. Näistä ulottuvuuksista työkaveri-ulottuvuus on työntekijöillä merkittävintä. Työtä tehdään yhdessä ja työkaverit ovat tärkeitä. Jo ammatillisten arvojen kohdalla näkyi tämä hyvien työtoverisuhteiden merkitys. Keskeinen ammatti-identiteetin ulottuvuus on myös asiantuntijuus, joka liittyy paitsi vakuutukseen myös esimerkiksi asiantuntijuuteen myynnissä, asiakaspalvelussa tai tietojärjestelmissä.

Virkailija on mielenkiintoinen ammatti-identiteetin ulottuvuus. Työntekijöissä onkin myös keskinkertaisesti, paljon tai erittäin paljon itsensä osaksi virkailijaksi kokevia. Eniten heitä on niiden vastaajien joukossa, joiden vakuutusalan työkokemus on 15 vuotta tai pidempi. Virkailijaksi itsensä tunteminen vaihtelee hieman vakuutusyhtiöittäin, mutta ero on kuitenkin vain tilastollisesti suuntaa antava. Pitkään vakuutusallalla työskennelleet henkilöt on alun perin palkattu virkailijoiksi, ja heillä voidaan olettaa olleen vahva virkailijan identiteetti. Palvelukulttuurin muututtua asiakaskeskeisemmäksi heidän on kuitenkin pitänyt muokata ammatti-identiteettiään kohti asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiä. Uudemmat työntekijät ovat sen sijaan tulleet suoraan työrooliin, joka tukee asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin syntyä. Myynnillisuus on lisääntynyt hyvin paljon monen työntekijän työnkuvassa, joten esimerkiksi myyjän ja virkailijan ulottuvuuksien yhteensovittaminen identiteettiin voi olla haastavaa. Tutkimuksen tuloksena näkyy siis tiettyjä sukupolvittaisia eroja ammatti-identiteeteissä (esim. alalle jäämisaikomukset ja virkailijan identiteet-

ti). Sukupolvilla on merkitystä ammatti-identiteettiin myös siinä mielessä, että sukupolvet siirtävät ammatti-identiteetin mallia uusille työntekijöille.

Kyselyllä ja sitä tukevalla laadullisella aineistolla sain kiteytettyä luotettavan yleiskuvan vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetistä tutkimuksen tekohelellä. Tämä on yksi tutkimuskontribuutio siksi, että vakuutusalan ammatti-identiteettiä ei ole tutkittu ainakaan Suomessa enkä ole onnistunut löytämään myöskään yhtään ulkomaista tutkimusta vakuutusalan identiteeteistä.

Vakuutusalan ammatti-identiteetin rakentumista määrittävät alakohtaiset tekijät

Miten ammatti-identiteetti tietyllä alalla on rakentunut sellaiseksi, millainen se on? Ammatti-identiteetti rakentuu sosiaalisen tason ja yksilötason välisessä vuorovaikutteisessa prosessissa, johon vaikuttavat eri tekijät. Ammatti-identiteetissä onkin kyse sekä yksilön että ryhmän identiteetistä. Eri alat eroavat toisistaan sosiokulttuurisilta toimintamalleiltaan ja olosuhteiltaan, minkä vuoksi myös ammatti-identiteetit ovat rakentuneet eri tavalla ja erilaisiksi (Eteläpelto 2007, 90; Vähäsantanen 2007, 175; Siren 2009, 119). Monissa ammateissa on taustalla myös pitkät historialliset perinteet.

Vakuutustyö ei ole kutsumusammatti, josta työntekijät ovat lapsuus- tai nuoruusiässä haaveilleet, vaan valtaosa työntekijöistä on päätenyt vakuutus-työntekijäksi sattumalta. Työntekijät katsovat kuitenkin oman persoonan sopivan hyvin vakuutustyyöhön. Myös esim. Douglas Hall (1971, 51) toteaa, että ihmisillä on taipumus valita ura ja ammatti omaan minäkäsitykseensä sopivaksi, näin tapahtuu siis ilmeisesti vakuutusalan työntekijöilläkin.

Yleisimmät vakuutusalan ammatti- ja työnimikkeet ovat erilaiset neuvojat ja käsittelijät. Ammattinimikkeet antavat kuitenkin liian pelkistetyn ilmiön ammatti-identiteetistä, sen sijaan työtehtävät ja niissä vaadittava osaaminen määrittävät paljon ammatti-identiteettiä ja sen muodostumista. Ammatti-identiteetissä on keskeistä se, mikä erottaa ”meidät muista” (esim. Schein 1991, 84; Hall S. 1999, 12) - vakuutuslalla se on etenkin vakuutustekninen asiantuntijuus. Vakuutustyyön osaamiseen kuuluvat vakuutusteknisen osaamisen lisäksi myös hyvät vuorovaikutustaidot, myyntiosaaminen, tietotekninen osaaminen ja tunnetyyötaidot. Olettamuksena koko tutkimuksessani on se, että merkittävät työn sisällön muutokset kuten uudet osaamistarpeet tai asenteet luovat tarvetta uudelleen määrittää ammatti-identiteettiä.

Eniten ammatti-identiteettiä rakentavat ja muovaavat työkokemus ja oma persoona. Vaikka työn sisältö määrittää paljolti ammatti-identiteettiä, myös omalle persoonalliselle tavalle tehdä työtä löytyy sijaa. Vakuutustyyöntekijät

rakentavat ammatti-identiteettiään monimuotoisessa sosiaalisessa verkostossa. Nyt tehty tutkimus tuokin lisätietoa aiempiin tutkimuksiin ammatti-identiteetin rakentumisesta kehitysverkostoissa (Chao 2005; Dobrow & Higgins 2005; Higgins & Thomas 2001). Näissä tutkimuksissa on Chaota lukuun ottamatta hyvin vähän kiinnitetty huomiota siihen, mitkä tahot verkostossa ovat kenties merkittävämpiä kuin toiset. Uutta näkökulmaa tuo myös se, että aiemmissä tutkimuksissa tutkittavat ovat olleet korkeasti koulutettuja henkilöitä kuten johdon konsultteja tai lakimiehiä, millä voi olla oma vaikutuksensa kehitysverkoston luonteelle. Vakuutusosalalla kehitysverkostossa työkaverit ja asiakkaat ovat keskeisellä sijalla. Muita tahoja tässä verkostossa ovat esimerkiksi kouluttajat, esimiehet, opettajat, mentorit (perehdyttäjät) ja ammattiyhdistysihmiset. Yksilön työkokemuksen myötä hänen verkostonsa monipuolistuu. Vakuutusosalalla työntekijä sovitteleeikin ammatillista minäkäsitystään, ei vain omien vaan myös monen muun tahon asettamiin odotuksiin. Reunaehtoja tulee paitsi eri tahojen odotuksista myös työn sisällöstä eli työtehtävistä ja niissä vaadittavasta osaamisesta, mitkä määräytyvät pitkälti työnantajan ja organisaation taholta.

Opiskeluun liittyvä ammatillinen harjoittelu edistää ammatti-identiteetin rakentumista. Tämä näkyy tutkimuksessani mukana olleiden ammattikorkeakouluopiskelijoiden kirjoitelmista. Opiskelijoiden harjoittelussa ammatti-identiteetin rakentumisessa keskeinen merkitys on hyvällä perehdytyksellä ja mahdollisuudella tehdä samoja töitä kuin muutkin vakuutusyhtiön työntekijät. Suuri vaikutus on kokeneiden työntekijöiden antamalla työnteon mallilla. Ammatti-identiteetin rakentumisessa he ovatkin tärkeitä roolimalleja ainakin alkuvaiheessa uraa. Samanlainen tulos on myös Ibarra (1999, 771–772) tutkimuksessa, jonka mukaan työntekijät hyvin monin tavoin havainnoivat kollegoja ja vetävät johtopäätöksiä niin työssä tarvittavasta ulkoisesta olemuksesta kuin erilaisista taidoista, vuorovaikutustyyleistä ja esimerkiksi uskottavuuden ja luottavuuden viestittämisestä. Vakuutusalan opiskelijat selvästi myös miettivät ja arvioivat omaa ammatillista minäkäsitystään suhteessa ammatissa tarvittavaan minään (vrt. Ibarra 1999) eli siihen, onko heistä vakuutustyöhön ja onnistuvatko he siinä. Tutkimukseni tulokset ammatillisesta harjoittelusta tukevat Vesterisen (2002) tutkimuksen tuloksia ammattikorkeakouluopiskelijoiden harjoittelussa tapahtuvasta oppimisesta. Oma tutkimukseni tuo siihen kuitenkin nimenomaan ammatti-identiteetin näkökulman. Tutkimukseni laajentaa edellä mainitun tutkimuksen tuloksia siten, että myös asiakkailta ja heidän odotuksillaan asiakaspalvelusta ja oikeanlaisesta työntekijästä on suuri merkitys harjoittelun aikana ammatti-identiteetin rakentumisessa.

Erona esimerkiksi Palukan (2004, 150–151) tutkimukseen lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakentumisesta oli se, että vakuutusosalalla ei näkynyt Palukan mainitsemää legitimointia. Palukka nimittäin löysi monia puhetapoja,

joilla lennonjohtajat rakensivat ja perustelivat asemansa ja palkkansa oikeutusta. Vakuutusalan työntekijät eivät ole juurikaan näkyneet julkisuudessa, joten ammattikunnan julkisuuskuvalle tai siihen vaikuttamisella ei ole samanlaista merkitystä kuin joillakin paljon mediassa nähdyillä muilla ammattikunnan edustajilla. Näitä ovat viime aikoina olleet esim. ahtaajat, paperitehtaan työntekijät, opettajat ja sairaanhoitajat.

Yhteenvedona voi todeta, että kaikilla aloilla ammatti-identiteettien rakentumiseen vaikuttavat työtehtävät ja niissä vaadittava osaaminen, arvot ja asenteet. Samoin ammatti-identiteettiä rakennetaan aina jonkinlaisissa kehitymisverkostoissa. Eri aloilla ammatti-identiteettien rakentumiseen vaikuttaa kuitenkin omia alakohtaisia tekijöitä, jotka ovat osittain erilaisia kuin yllä raportoidulla vakuutusosalalla. Yhteisiä piirteitä kuitenkin tuovat työntekijänä oleminen Suomessa ja tämän hetken yhteiskunnassa. Ammatillinen koulutus on myös merkittävä ammatti-identiteettiä rakentava tekijä monissa ammateissa, näin on etenkin professioissa.

Vakuutusalan ammatti-identiteettiin kohdistuvat muutospaineet ja työntekijöiden niihin käyttämät selviytymisstrategiat

Ammatti-identiteettiä koskevan tietämyksen perusteella identiteetit ovat pitkän ajan kuluessa syntyneitä konstruktioita. Kirjallisuudessa esiintyy kuitenkin erilaisia näkemyksiä siitä, miten muuttuvia identiteetit ovat. Nyt tehty tutkimus tukee näkemystä, jonka mukaan ammatti-identiteetit pysyvät suhteellisen vakaina erilaisten yksilö- ja sosiaalipsykologisten mekanismien tukemina. Tästä huolimatta ne ovat alttiita myös muuttumaan erilaisissa ja eritasoisissa muutospaineissa. Usein kuitenkin ammatti-identiteetti muuttuu vain osittain, koska tietyt piirteet ammatti-identiteetissä ovat hyvin syvään juurtuneita. Tutkimuksestani ilmenee, että myös vakuutusalan nykyisellä asiakaspalvelijan identiteetillä on tarvetta muokkautua. Nykyistä ammatti-identiteettiä horjuttavat työn sisällön muutokset siten, että identiteetin eri ulottuvuudet painottuvat uuteen työn sisältöön nähden väärässä suhteessa. Löysinkin useita selittäviä tekijöitä ammatti-identiteetin muovautumassa oleville piirteille. Suurimmat paineet tällä hetkellä vakuutustyöntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumiselle tulevat työn myynnillisyyden lisääntymisestä, toiminnan laajentumisesta finanssialan toiminnaksi sekä puhelinpalvelun kasvusta. Sen sijaan vähemmän muutostarpeita ammatti-identiteettiin kohdistuu esimerkiksi kansainvälistymisen, tietotekniikan ja sähköisen asioinnin lisääntymisestä.

Suureen osaan työtehtäviä sopsisikin asiakaspalvelijan sijasta enemmän myyjän ammatti-identiteetti, koska yli 70 % vakuutustyöntekijöistä katsoo myynnillisten piirteiden lisääntyneen omassa työssään. Myynnillisuus työssä

ilmenee mm. myyntitulosten seurannassa, myyntitaitojen korostumisessa sekä myyntiosajien arvostamisessa työpaikalla. Myös puhelinpalvelun hektisyys, työn seuranta ja määrätavoitteet haastavat ammatti-identiteettiä. Suuressa joukossa töitä puhelinpalvelijan identiteetti olisikin sopiva. Osassa vakuutusyhtiöitä on muita enemmän paineita myös kohti finanssialan ammatti-identiteettiä perinteisen vakuutustyöntekijän sijasta. Finanssikonserneissa osa työntekijöistä tuntee kuitenkin huolta siitä, arvostetaanko vakuutustyötä tarpeeksi uudessa finanssikonsernissa. Näin on etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa pankki on ostanut vakuutusyhtiön. Jatkossa voikin vakuutuslalla olla aiempaa suurempaa vaihtelua ammatti-identiteeteissä vakuutusyhtiöittäin. Toisissa vakuutusyhtiöissä työntekijöillä voi olla selvästi vakuutustyöntekijän ammatti-identiteetti ja toisissa enemmän finanssialan ammatti-identiteetti. Tällä hetkellä kaikissa vakuutusyhtiöissä samaistutaan vielä selvästi vakuutustyöntekijöiksi. Yksittäisten työntekijöiden kohdalla on myös siirtyminen esimieheksi muuttanut ammatti-identiteettiä. Hillin (1992) tutkimuksessa näkyi sama havaitsemani muutos eli esimiehenä muututaan specialistista ja yksintekijästä tuloksentekijäksi muiden kautta.

Ihmiset kokevat työn sisältöjen muutokset eri tavalla, mikä aiemmassakin identiteetikirjallisuudessa on todettu (esim. Vähäsantanen 2007, 173; Jokinen 2002, 242; Brown 2004, 253). Työntekijän suhtautuminen muutokseen riippuu paitsi konkreettisista objektiivisista muutosten seurauksista myös siitä, millaista uutta ammatti-identiteettiä työntekijältä edellytetään. Jos vakuutustyöntekijä uskoo, että työn sisällön muutosten vaatima uusi ammatti-identiteetti on itselle mahdollinen minä (vrt. Ibarra 1999, 764–792), hän toimii ja suhtautuu muutoksiin eri tavalla kuin jos tuo mahdollinen minä on sellainen, jollainen hän ei halua tai osaa olla. Näihin käsityksiin vaikuttavat esimerkiksi henkilön aiemmat kokemukset, muutoksen arvioitu vaikutus itseen sekä minäkäsitys, mitkä selittävät suhtautumiseroja ihmisten välillä. Mitä enemmän uusi ammatti-identiteetti voi pohjautua vanhaan, sitä helpompaa identiteettityö on. Ammatti-identiteettiä muokatessaan ihminen tulkitsee amatillista elämäntarinaansa uudelleen. Ammatti-identiteetin muokkaamista auttaa se, jos ihminen pystyy luomaan itselleen mahdollisimman ristiriidattoman tarinan eli pystyy ymmärtämään, tulkitsemaan ja selittämään itselleen muutoksen. Identiteetin muuttuminen tapahtuu toiminnan ja erilaisten kokeilujen kautta (vrt. Louis 1980, 330–337). Identiteetin muuttuminen on prosessi, joka ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan se voi viedä vuosia. Muutostilanteissa ihmisten identiteettityö on erilaista ja siksi esimerkiksi työpaikalla voi olla eri vaiheessa olevia työntekijöiden ammatti-identiteettejä.

Tutkimuksessa ilmeni, että vakuutustyöntekijät vastaavat ammatti-identiteettiin kohdistuviin muospaineisiin eri selviytymisstrategioin. Näitä olivat: sinnitteleminen, koulutususkko, sopeutuminen ja vetäytyminen. Sinnitte-

leminen on työntekijöiden tilapäistä selviytymistä, eivätkä he työstä ammatti-identiteettiään aktiivisesti. Yleisessä koulutususkon -strategiassa työntekijät katsovat selviävänsä muutoksista uuden oppimisella. Kouluttautumisen ja oppimisen voimaan uskotaan Suomessa yleisestikin työpaikoilla, tosin myös korostuneena oppimiskurssina, joka ei välttämättä johda käytännössä aina puhetta vastaavan tasoiseen toimintaan kuten esimerkiksi Järvensivu (2006) on tutkimuksessaan osoittanut. Yleisessä sopeutumisstrategiassa korostuu työntekijöiden pyrkimys sopeutua tilanteeseen oikealla asenteella. Sopeutujille työn muutosten vaatima uusi ammatillinen minä on siis mahdollinen minä. Moni työntekijä onkin tällä hetkellä siirtymävaiheessa vanhan ja uuden ammatti-identiteetin välillä ja kokeilee uutta mahdollista minäänsä. Vetäytymisstrategiassa työn muutosten vaatima uusi ammatti-identiteetti sen sijaan ei ole työntekijälle mahdollinen minä. Yritysten tulisikin tuntea henkilöstönsä ammatillinen orientaatio ja ymmärtää, että sellaiset uudistukset, joissa uuden tarvittavan ammatti-identiteetin ja työntekijöiden itselleen mahdolliseksi kokeman identiteetin välillä on liian suuri diskrepanssi, lisäävät vaihtuvuutta ja ristiriitoja työpaikalla. Aktiivista muutosvastarintaa työn sisällön muuttumista vastaan ei vakuutustyöntekijöissä ollut nähtävissä vaan ehkä tiettyä ammatti-identiteetin muutoshitautta, josta on puhunut myös esim. Siren (2009, 122).

Tutkimukseni yhtenä kontribuutiona on täydentää aiemmin mainittua FAME -projektia (Kirpal (2004a; 2004b; Brown 2004) tuomalla tietoa ammatti-identiteetistä ja sen joustavuudesta vakuutusosalalla, mikä ei ollut alana mukana tutkimuksessa sekä samalla tutkimuksesta puuttuneista suomalaisista työntekijöistä. Tutkimukseni tulokset selviytymiskeinoista ovat samansuuntaisia kuin tuossa projektissa, eli työntekijät vastaavat joustavuuden vaateisiin erilaisin selviytymisstrategioin ja että työntekijöiden ammatti-identiteetit ovat klassisia eikä kovin joustavia.

Vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin muokkautumistapoihin vaikuttavat vakuutustyöntekijöiden turvallisuushakuisuus ja ihmiskeskeisyys. Turvallisuushakuisuus vaikuttanee siten, että työntekijät kokevat muutokset enemmän epävarmuutta aiheuttavina kuin sellaiset henkilöt, joilla on alempi turvallisuushakuisuus. Toisaalta eri selviytymiskeinoista käytetään todennäköisemmin sopeutumista. Ihmiskeskeisyyden vuoksi muiden odotuksilla, ovatpa nämä sitten työtovereita, esimiehiä tai asiakkaita, on suuri merkitys. Tutkimukseni kontribuutiona onkin näyttää työn sisällön muutosten vaikutusta ammatti-identiteettiin vakuutusosalalla ja niitä keinoja, joita työntekijät käyttävät oman ammatti-identiteettinsä työstämisessä. Ammatti-identiteeteissä on yhteisiä piirteitä samalla alalla maasta riippumatta, joten työni tulokset kiinnostavat varmaan myös muissa maissa vakuutusalaa ja -työtä tutkivia.

Yhteenvedona voidaan todeta, että työn sisällöllä ja ammatti-identiteetillä on kiinteä mutta ajallisesti ja alakohtaisesti muuttuva yhteys, minkä vuoksi niiden

tarkastelu yhdessä on lähtökohtaisesti perusteltua. Yksilötasolla ihannetilanne olisi sellainen, jossa työntekijä saisi tehdä työnsä kuten oikeaksi kokee, eli että työn sisältö ja työntekijän ammatti-identiteetti sopisivat saumattomasti yhteen. Käytännössä kuitenkin työpaikkojen sosiaaliset, taloudelliset, tekniset ja kulttuuriset tekijät luovat työn sisältöjen kautta ammatti-identiteetin toteuttamiselle reunaehdot. Toimialojen erilaisuus esimerkiksi eri ammattiryhmien ja erilaisten työn sisältöjen osalta vaikuttaa identiteetti-problematiikkaan ja siihen, mitkä seikat korostuvat niin työn sisällöissä kuin ammatti-identiteeteissä esim. eri arvojen osalta (missä määrin arvostetaan esimerkiksi asiantuntijuutta, tehokkuutta, kilpailukykyä, luovuutta tai huolenpitoa).

Aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa on korostunut, miten työn luonteen muutokset heijastuvat ammatti-identiteetteihin. Ei sovi kuitenkaan unohtaa käänteistä ammatti-identiteettien vaikutusta työn sisältöihin. Työ muovaa yksilön ammatti-identiteettiä, mutta myös tietynlaista ammatti-identiteettiä kantava yksilö muokkaa työn sisältöjä. Palkattaessa Suomessa tietyn ammatin omaava työntekijä hän tuo mukanaan työsuhteeseen tänä päivänä yhä useammin ammatillisen koulutuksensa ja työkokemuksensa ja koska luonnollisin tapa on sijoittaa hänet näitä vastaavaan työhön, hän olemassa olevalla ammatti-identiteetillään vahvistaa tiettyä työn sisältöä ja toimimista tietyllä tavalla siinä. On kuitenkin nähty joskus myös tästä ajattelusta tietoista irtautumista, kun esimerkiksi urheiluvallmentaja on palkattu teatterinjohtajaksi. Työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöihin vaihtelee paljon. Joskus työntekijä voi hyvinkin vapaasti suunnitella työnsä sisältöä. Kuten Julkunen toteaa, joskus asiantuntijatyöt ovat niin epämääräisiä, että työntekijän itsensä on luotava työlle sisältö (Julkunen 2007, 35). Ammatti-identiteetit, joita tukevat vahvat ammatilliset järjestöt ja ammatilliset säädökset, omalta osaltaan ohjaavat työn sisältöjä esimerkiksi niin, ettei työnantaja yritä muuttaa niitä kovin herkästi ellei tämä katso alun hankaluuksien kompensoituvan myöhemmin saatavilla hyödyillä.

8.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Nyt tehty tutkimus kiinnittyy osaksi ammatti-identiteettikeskustelua ja kohdentuu etenkin keskusteluun ammatti-identiteettien muuttumisesta työn sisällön muuttuessa. Tutkimukseni vahvuutena voidaan pitää sitä, että laajan ja kattavan aineiston avulla uskon saaneeni uutta tietoa paitsi yhden erityisen toimialan työstä ja ammatti-identiteetistä myös sen perusteella muihin konteksteihin sovellettavaa tietoa ammatti-identiteetin muokkautumisesta työn sisällön muuttuessa ja työntekijöiden käyttämistä selviytymisstrategioista. Tässä tutkimuksessa näkökulmana on ollut se, miten suomalaiset vakuutustyöntekijät

itse kokevat itsensä vakuutustyössä: millainen ammatti-identiteetti on, mitä muospaineita identiteettiin kohdistuu, miten muospaineisiin reagoidaan ja mihin suuntaan ammatti-identiteetti kaikkien näiden tekijöiden seurauksena on kehittymässä. Tutkimukseni on lähinnä tulkitseva, eli se pyrkii praktiseen ymmärrykseen suhteesta ihmisen itsensä ja työn välillä. Ammattiryhmäkohtaisen tarkastelun kautta tutkimus osallistuu osittain myös professiotutkimusta koskevaan keskusteluun, vaikkei se olekaan professioteoriaan nojautuva. Yhtymäkohtia on myös muutosjohtamista koskevaan keskusteluun sekä keskusteluun organisaatioiden integroinnin johtamisesta fuusioissa ja erilaisissa alliansseissa.

Tutkimuksen aineistonkeruuta arvioitaessa roolini kohdeorganisaatioiden ulkopuolisena tutkijana on uskoakseni enemmän etu kuin haitta. Ulkopuoliselle tutkijalle uskon kerrottavan herkemmin luottamuksellisia ja arkoja asioita ja ulkopuolisen on helpompi pysyä puolueettomana mutta toisaalta ulkopuolinen henkilö ei tunne tiettyjä taustoja työpaikalla. Vastaajien suhteellisen korkea halukkuus osallistua tutkimukseeni kertoo minusta heidän kiinnostuksestaan tutkimusaiheeni kohtaan ja siitä, että selvästi tietyt työn muutokset askarruttavat vakuutusalan työntekijöitä. Tutkimusaineiston keruu on ajoittunut vuosille 2008–2009, jolloin globaali finanssikriisi ja taantuma vaikuttivat myös Suomessa. Vaikka YT-neuvottelut esiintyivätkin päivittäin mediassa, niistä ei tänä aikana uutisoitu vakuutusyhtiöissä, joten turvallisuushakuisiksi toteamani vakuutusalan työntekijät ovat olleet varmaan tavallista tyytyväisempiä työpai-kastaan ja ehkä olosuhteet ovat lisänneet entisestään joustavuutta ja sopeutumisen strategiaa heidän käyttäminään selviytymiskeinoina.

Tutkimusaineiston yksityiskohtaisen analysoinnin avulla antamani vastaukset esittämiini tutkimuskysymyksiin valottavat kukin osaltaan vakuutusalan ammatti-identiteettiä moniulotteisesti ja antavat tietoa myös siitä, minkälaisessa suhteessa tietyt ilmiöt ovat toisiinsa nähden. Tulosten yleistettävyyden on vastausaktiivisuuden johdosta melko hyvä, eli katson että tuloksia voidaan yleistää koskemaan vakuutustyöntekijöitä Suomessa. Tutkimustulokset voivat olla osittain sovellettavissa myös pankkialan työntekijöihin. Esimerkiksi Chreim (2006, 322) on tutkimuksessaan raportoinut hyvin samantapaisia työn muutoksia pankkitoimihenkilöiden työssä. Tiettyjä yhtymäkohtia voi olla myös muiden alojen puhelinpalvelukeskuksissa työtä tekeviin työntekijöihin ja sellaisiin työntekijöihin, joiden työpaikalla on tapahtunut fuusioita tai muita yritysjärjestelyjä. Muuten tuloksia voidaan analyttisen yleistämisen (Yin 1989) kautta soveltaa yleisemminkin ammatti-identiteetin muokkautumisen ja työntekijöiden käyttämien selviytymisstrategioiden ymmärtämisen lisäämiseen. Yhtenä praktisena tavoitteena on käyttää saatuja tuloksia myös vakuutusalan koulutuksen suunnittelussa ammattikorkeakoulussa.

Jos tutkimukseni tuloksia arvioidaan vakuutusyhtiöiden johtamisen näkökulmasta, voidaan esittää joitakin johtopäätöksiä, joista moni sopii muidenkin yritysten johtamiseen. Nämä liittyvät etenkin rekrytointiin, perehdyttämiseen ja muutosjohtamiseen. Yritysten kannattaa yrittää palkata sellaisia persoonalliselta ja ammatilliselta identiteetiltään vakuutusyhtiölle sopivia henkilöitä, joiden ammatti-identiteetti myös joustaisi riittävässä määrin työn sisällön muuttuessa. Perehdytyksessä vakuutusyhtiöiden on hyvä käyttää perehdyttäjinä sellaisia henkilöitä, joiden ammatti-identiteetti on vakuutusyhtiön kannalta tavoiteltavan kaltainen, koska ammatti-identiteetin mallilla on tärkeä vaikutus uusiin työntekijöihin etenkin uran alkuvaiheessa. Sellaisissa muutosjohtamistilanteissa, joissa tarvitaan ammatti-identiteetin muokkautumista, niin ikään tulee muistaa työtovereiden mielipiteiden merkitys. Vakuutusalan työntekijöiden turvallisuushakuisuus voi lisätä muutospelkoja mutta toisaalta se ei ehkä aiheuta aktiivista vastarintaa vaan saa todennäköisemmin työntekijät sopeutumaan erilaisiin muutoksiin. Työntekijöillä on selvästi myös koulutususkoa, jota työnantajan kannattaa käyttää hyödyksi muutostilanteissa järjestämällä esimerkiksi koulutusta. Vaikka työntekijät kyselyn mukaan ovat osin tyytymättömiäkin, silti sitoutuminen ammattiin ja vakuutusalaan on melko suurta.

Muutoksiin sopeutuminen onkin haaste vakuutusalan työntekijöille. Mielestäni vakuutusosalalla on havaittavissa selkeä ammatti-identiteetillinen ristiriita, joka vaikuttaa myös työntekijöiden työmotivaatioon ja hyvinvointiin. Monet työntekijät kokevat ristiriitaa ydintehtäväksi kokemansa asiakkaiden palveluksen ja työnantajan edellyttämän lisääntyneen myynnillisyyden ja tehokkuuden välillä. Onkin mahdollista, että osa työntekijöistä, jotka nyt ovat sopeutujia, eivät tulevaisuudessa vuosina työmotivaationsa tai työhyvinvointinsa takia jääkään nykyisiin työtehtäviinsä. Osa näistä työntekijöistä siirtynee muihin töihin vakuutusalan ulkopuolelle, etenkin jos työmarkkinatilanne on suotuista, tai sitten he hakeutuvat eläkkeelle heti, kun se on mahdollista.

Identiteettitutkimus on ollut vilkasta johtamisen ja organisoinnin tutkimuksen parissa viime vuosina (Alvesson 2010, 193). Osa tutkimuksista on ollut luonteeltaan sellaisia, jotka ovat pyrkineet lisäämään ymmärrystä identiteetin luonteesta ja siitä monimutkaisesta ja dynaamisesta suhteesta, mikä identiteetillä on organisaatiossa. Tällaisten tutkimusten aiheena ovat lähivuosina olleet esimerkiksi dialoginen ja diskursseihiin painottunut identiteettityö (Beech 2008; Ybema ym.2009; Watson 2008), identiteetin olemuksen tulkinta rooliteorian ja roolien kautta (Simpson & Carroll 2008), suhdeidentiteetit (Sluss & Ashforth 2007) ja identiteetit sosiaalisessa käytännössä (Westenholz 2006). Määrällisesti erittäin suosittuja ovat olleet diskurssiiviset identiteettitutkimukset. Osassa tutkimuksia on tarkasteltu nimenomaan identiteetin rakentumista. Näistä tutkimusaiheista esimerkkejä ovat identiteetin rakentuminen verkos-

toissa tai roolimallien avulla (Dobrow & Higgins, 2005; Chao 2005; Gibson 2003; Singh ym. 2006).

Edellisten lisäksi johtamisen ja organisoinnin tutkimuksessa on viime aikoina tutkittu myös identiteettien muuttumista työn muutostilanteissa (esim. Reissner 2010; Jeannot 2006; Hotho 2008; Jain ym. 2009; Siren 2009) ja työntekijöiden selviämiskeinoja identiteettiin kohdistuvissa paineissa (esim. Collinson 2003; Grandy 2008; Salin 2010). Ammatti- ja työidentiteettejä ja niiden muuttumista on tutkittu myös edellisiä laaja-alaisemmasta näkökulmasta ottaen huomioon monien yksilötason tekijöiden lisäksi monet rakenteelliset tekijät esim. historialliset, taloudelliset ja sosiaaliset tekijät (Kirpal 2004a; Kirpal 2004b; Brown 2004). Identiteettien muuttumista on myös tutkittu osaamisen, oppimisen ja aikuiskasvatuksen näkökulmasta (esim. Eteläpelto 2004; Filander 2000; Collin 2009).

Vaikka identiteettejä on siis tutkittu johtamisen ja organisoinnin tutkimuksessa vilkkaasti, ammatti-identiteeteissä on vielä paljon tutkittavaa. Omasta tutkimuksestani avautuu myös näkymiä jatkotutkimukselle. Ammatti-identiteettien muuttumisprosessien tutkimukseen tarvittaisiin lisää sellaisia uusia teoreettisia lähestymistapoja, joissa yhdistetään yksilötason ja kollektiivisen tason identiteettityön tarkasteleminen. Niiden yhtäaikainen tarkastelu edellyttää myös uudenlaisten menetelmällisten työkalujen kehittämistä. Omaa tutkimustani voisikin jatkotutkimuksissa laajentaa tuomalla siihen tarkastelukulmaksi mukaan työyhteisön, eli selvittää sitä, miten työpaikalla työntekijät yhdessä muokkaavat ammatti-identiteettejään työn muospaineissa. Tähän voisi saada hyödyllisen näkökulman esim. Westenholzin (2006) tutkimuksesta, jossa identiteettityön tarkastelussa keskiössä ovat erilaiset suhteet, ”minä ja muut” ja se, miten identiteetti syntyy erilaisessa sosiaalisessa käytännössä, mutta siten, että tarkastelun kohteeksi otettaisiin jo syntyneiden ammatti-identiteettien muokkaaminen ja siihen liittyvä identiteettityö. Samalla tavalla voisi suunnata viimeaikaista roolimalleihin tai verkostoihin liittyntä identiteettitutkimusta (Gibson 2003; Dobrow & Higgins 2005) jo kehittyneiden ammatti-identiteettien muokkautumisen tutkimiseen.

Ammatti-identiteettien johtamiseen liittyvää teoreettista tietämystä tulisi myös laajentaa ja syventää. Viimeaikaisessa identiteettien johtamista käsittelevässä kirjallisuudessa näyttää pääpaino olevan organisaation identiteettiin, yrityskulttuuriin ja yrityksen arvoihin liittyvissä pohdintoissa ja kysymyksissä, jotka liittyvät työntekijöiden samaistumiseen organisaatioonsa (esim. Collinson 2003; Walsh & Gordon 2008; Pate & Beaumont 2009). Joitakin pohdintoja kirjallisuudessa on ollut myös identiteettien säätelystä (Nair 2010; Alvesson 2001). Voidaanko identiteettejä johtaa ja jos voidaan, niin missä määrin? Miten identiteetti muuttumista tuetaan? Jälkimmäiseen kysymykseen liittyy myös sen selvittäminen, millainen aikuispedagogiikka tukee identiteetin

kasvua (vrt. Eteläpelto 2004) sekä muutosjohtamisen ja ammatti-identiteetin välinen yhteys.

Keskeinen jatkotutkimuksen aihe olisi se, missä määrin työn sisällön ja identiteetin suhde pysyy vakaana; ovatko tässä tutkimuksessa helpommin muovautuvat ulottuvuudet ammatti-identiteetissä samat kuin yleensä muilla työntekijöillä. Samoin sen selvittäminen olisi hyödyllistä, missä määrin nyt tunnistettu yhteys työn sisällön ja ammatti-identiteetin välillä on yleispätevä ja missä määrin ei.

Jatkotutkimusta voisi olla myös liittyen vakuutusalaan. Onko vakuutusyhtiöissä vielä ammatti-identiteettiin mahdollisesti vaikuttavia vanhoja aatetaustoja toiminnan taustalla vai ovatko vanhat aate-erot hävinneet? Mielenkiintoinen lisätutkimuksen aihe olisi tutkia vakuutusalan ammatti-identiteettejä eri maissa eli sitä, mitä yhtäläisyyksiä ja eroja niistä löytyy. Varsin luonnollinen tutkimusaihe olisi selvittää esimerkiksi kymmenen vuoden päästä vakuutustyöntekijöiden silloista ammatti-identiteettiä ulottuvuuksineen. Mikä on muuttunut ja miksi ja miten oikeaan osunut tässä tutkimuksessa esitetty näkemys kehkeytymässä olevasta uudesta ammatti-identiteetistä on?

Aivan lopuksi esitän vielä muutaman kommentin tutkimusprosessista. Tutkimusprosessin alkupuolella minulla oli ammatti-identiteeteistä ja niiden muuttumisesta ennakkokäsityksiä, mitkä pohjautuivat aiempaan ammatti-identiteettitutkimukseen, kirjallisuuteen ja omaan intuitioon. Tutkimusprosessin edetessä aineistojen analyysin tulokset mahdollistivat omien ennakkokäsitysteni testaamisen ja lopullinen tulkinta saikin tukensa aineistosta. Aineiston analyysivaihetta seurannut tulkinta- ja tutkimuksen kirjoittamisvaihe oli tutkimusprosessissani eniten aikaa vienyt vaihe. Tutkimuksen kirjoittaminen ja tulkinta kulkivatkin osittain käsi kädessä. Nyt luettavissa olevaa tutkimuksen kirjoitusversiota on edeltänyt useita erilaisella rakenteella ja muodossa esitettyjä versioita. Moneen kertaan tapahtunut uudelleen kirjoittaminen on tuonut näkyviin tutkimustehtävän kannalta olennaisimman, toisaalta käytössäni ollut laaja aineisto on hyödynnetty varsin tarkasti. Mikään tutkimus on tuskin tyhjentävä tai lopullinen, mutta tutkimusraportissa on onnistuttu, jos aktiivisesti tulkitsemalla tuloksia voidaan vastata tutkimuskysymyksiin. Tässä raportissa katson onnistuneeni melko hyvin.

SUMMARY

Theoretical background

Today, professional identity is increasingly being theorized about as a multi-dimensional phenomenon, with structural, social and individual-psychological components (Kirpal 2004b). Identity in this study is defined as the constellation of attributes, and beliefs and values in terms of which people define themselves in a professional role: who am I? (Schein 1985; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005). It has been found that alterations in the work role and responsibilities lead to identity changes as skills, behaviors and patterns of interaction are adjusted to meet the demands of the new kind of role (e.g. Louis 1980; Jain, George & Maltarich 2009; Kirpal 2004; Brown 2004). In consequence individuals who already possess a well developed role identity have to take steps to modify it in directions that represent perceived deviations from their current professional identity, that is to say “identity work” is needed. Ibarra (1999) talked about experimenting with provisional selves that serve as trials for possible but not elaborated role identities. Despite consensus in the literature that identity changes accompany work changes, the process by which identity evolves, and what kinds of changes in identity are possible, remain largely unexplained. How and in what way do these changes in professional identity take place? Are some elements changing more easily than others and how much are they changing? Very often research has also focused on totally new roles for a person (e.g. Hill 1992; Chao 2005) and not on changing orientations to a role already held, i.e. intrarole transitions (Louis 1980).

The insurance industry is a suitable context for the study of organizational identity for two reasons. First, because there have been major consolidations in the insurance business and great changes in insurance work recently – changes that other occupations face, too. Second, there is no information on the professional identity of insurance workers, at least not from Finland. Facing great changes, insurance workers are challenged to re-define their professional identities at work.

Empirical focus

The purpose of this study was to define how the considerable changes in insurance work and the insurance business in Finland have affected the professional identity of insurance workers. The research questions are as follows: In which way do changes in work arrangements and/or the content and structural context of work affect professional identity? How is professional identity constructed and how are developmental network characteristics (Dobrow & Higgins 2005) related to professional identity (i.e. different kinds of social contexts)? What is typical for the professional identity of Finnish insurance workers today and what changes are challenging it? What kinds of strategies do individuals develop in order to cope with these demands to re-define their professional identities? What kind of professional identity will be formed in the future?

Research method

The research method used in this study is the so-called mixed methods approach (Teddlie & Tashakkori 2009; Bryman 2003), in other words a combination of quantitative and qualitative methods. The material was primarily gathered by using questionnaires. Participants in this survey consisted of a sample of workers at the four biggest insurance companies in Finland. A total of 686 usable questionnaires were returned at a 27.4 per cent response rate. Secondly, the researcher collected material with the help of 10 oral, thematic interviews (insurance workers) and 19 essays (mostly by students completing their work placement periods). In the analysis of the quantitative material, explorative factor analysis was the tool used, and in the analysis of the qualitative material, thematic analysis. The objective of the survey was to obtain a reliable overview of insurance work and professional identity, and the changes in them. The constellation of attributes in the current identity of insurance workers, and in that of the future, was mainly charted in this way. The qualitative data had an important role in the interpretation of the results received by the survey, and in giving further information of the phenomena at hand. The interviews and essays were instrumental for in-depth understanding of how people construct and re-define their professional identity.

Results

The study indicated that insurance company workers have a classical work identity, i.e. they develop a rather strong identification with the occupation, the immediate team, their daily work tasks and the company. Two central elements that were decisive for the employees' identification with their work context (professional values) could be identified: security (e.g. stable employment situations) and "working with people". Professional identity development takes place over the course of time when working, and through developmental networks. In insurance work, developmental networks include among others superiors / supervisors, peers, customers, educational institutions and trade unions. Peers and customers play a key role. Also in the insurance industry, developmental networks provide a key means by which people can explore their possible selves and construct their professional identities (Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005).

Insurance workers today are customer servants in their identity. According to the explorative factor analysis of an insurance worker's professional identity there are different dimensions: co-worker, expert, adviser, officer, sales person and an emotional worker. Professional identity thus consists of several elements that are partly contradictory, e.g. being an officer and a sales person. Because of the substantial changes in the insurance business there is pressure towards a change in these dimensions of professional identity. Insurance jobs have changed among other things because of multiple delivery channels, technology, financial services, mergers and alliances, and more demanding customers and increased selling. The findings suggest that the main pressure on identity come from such factors as selling, call centers and financial services. 70 per cent of insurance workers in the survey felt that in their own job selling had increased. Many people nowadays also work in call centers, where they are using telephones and computers simultaneously and the calls are processed and controlled by an automatic distribution system. In call center work people face high efficiency targets and increasing workloads. Mergers and the amalgamation of the insurance and banking industries into one composite financial service industry have also created confusion in the minds of many employees.

For all these reasons, the identity constellation of insurance workers should actually be much closer to that of salespeople, telemarketers and finance workers than it is now, because of the financial alliances in the industry. New demands and expectations challenge the insurance worker's own idea of a "good" insurance worker, and of what kind of an insurance worker one wants to be or is capable of being.

In all the insurance companies in the study, professional identity was very similar and so where the changes in the work. The main difference concerned

mergers: in an insurance company which had been bought by a bank, employees were worried whether insurance work would be correctly understood and sufficiently appreciated in the new coalition. Another difference was that in some companies employees faced more pressure towards being financial services workers instead of insurance workers.

Insurance workers encountering the kinds of changes mentioned above developed different kinds of coping mechanisms or strategies as a response to these new demands. These were coping, learning, adjusting and retreat. The most common strategies were different forms of adaptation and learning. Even though an individual adapts to a new situation, he or she may feel it is a compromise rather than an ideal situation. The extent to which employees are willing and able to be flexible is closely linked to their learning processes. Different responses largely depend on individual variables, ranging from e.g. age, skills, felt capacity to learn and cope with changing work requirements to personal interests as well. The responses were similar in all insurance companies.

Conclusions

Individuals are increasingly challenged to actively construct their own occupational identities in many professions. In many professions and professional fields in the Western countries, traditional occupational identities are also threatened by the demand for wider identities, i.e. for people not to have as strong occupational identities as earlier. All this implies a need to develop complex, flexible and multi-dimensional professional identities which can continuously be adjusted to the requirements of change. This can also be seen in the insurance business in Finland.

However, some elements in work and professional identity are changing faster than others, whereas some changes can take years, or even require new generations of employees. For example, security and customer service are core elements in an insurance worker's identity, and this is why any changes, which employees feel might jeopardize them, are hard to accomplish. There are individual differences in how capable and willing employees are to re-define their professional identity, and what kinds of coping mechanisms they use. During time of change people experiment with unfamiliar behaviors and evaluate their progress so that they in a way are constructing possible identities (Ibarra 1999). The closer the possible identity is compared to the present professional identity, the easier the process is. For example, the person's previous experiences, motivation and capability to learn are key elements in this.

Keywords: occupational identity, professional identity, work identity, change, mixed methods, insurance workers, insurance work, sales work, call center

LÄHDELUETTELO

- Ahonen, Aki – Salonen, Jarno (2005) *eInsurance, kohti asiakaslähtöisempää sähköistä vakuutuspalvelua*. eInsurance -tutkimushankkeen loppuraportti. VTT tuotteet ja tuotanto: Tampere.
- Aitchison, Philip (2002) The impact of e-commerce on UK financial services product providers and their intermediary relationships. *Pensions: An International Journal*, Vol. 8 (1), 63–76.
- Alakuijala, Päivi (2002) Korvaustilanteessa yhtiö punnitaan. Hyvää asiakaspalvelua haluavat kaikki. *Vakuutussanomat* No: 3, 26.
- Alasuutari, Pertti (1999) *Laadullinen tutkimus*. 3. uud. p. Vastapaino: Tampere.
- Alhonsuo, Sampo – Nisén, Anne – Pellikka, Tuula (2009) *Finanssitoiminnan käsikirja*. Hakapaino Oy: Helsinki.
- Alvesson, Mats (2001) Knowledge work: ambiguity, image and identity. *Human Relations*, Vol. 54 (7), 863–886.
- Alvesson, Mats (2002) *Postmodernism and social research*. Open University Press: Buckingham.
- Alvesson, Mats (2010) Self-doubters, strugglers, storytellers, surfers and others: Images of self-identities in organization studies. *Human Relations*, Vol. 63 (2), 193–217.
- Alvesson, Mats – Ashcraft, Karen Lee – Thomas, Robyn (2008) Identity matters: reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization*, Vol. 15 (1), 5–28.
- Anderson-Gough, Fiona – Grey, Christopher – Robson, Keith (2000) In the name of the client: the service ethic in two professional services firms. *Human Relations*, Vol. 53 (9), 1151 – 1165.
- Antikainen, Ari – Rinne, Risto – Koski, Leena (2003) *Kasvatustieteologia*. WSOY: Juva.
- Arora, Raj – Stoner, Charles (1996) The effect of perceived service quality and name familiarity on the service selection decision. *The Journal of Services Marketing*, Santa Barbara, Vol. 10 (1), 22–32.
- Ashforth, Balke E. – Mael, Fred (1989) Social identity theory and the organization. *The Academy of Management Review*, Vol. 14 (1), 20–39.
- Ashforth, Blake E. – Humphrey, Ronald H. (1993) Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, Vol. 18 (1), 88–116.

- Athey, Timothy R. – Orth, Michael S. (1999) Emerging competency models for the future. *Human Resource Management*, Vol. 38 (3).
- Beck, Ulrich (1994) The reinvention of politics: towards a theory of reflexive modernization. Teoksessa: *Reflexive Modernization – politics, tradition and aesthetics in the modern social order*, toim. Ulrich Beck – Anthony Giddens – Scott Lash. Polity Press: Cambridge.
- Beech, Nic (2008) On the nature of dialogic identity work. *Organization*, Vol. 15 (1), 51–74.
- Berlew, David E. – Hall, Douglas T. (1994) The socialization of managers: effects of expectations on performance. Teoksessa: *Career Development*, toim. by Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Bitner, Mary Jo – Booms – Booms, Bernard H. – Tetreault, Mary Stanfield (1990) The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, Vol. 54 (1), 71–84.
- Blau, Peter M. – Gustad, John W. – Jessor, Richard – Parnes, Herbert S. – Wilcock, Richard (1994) Occupational Choice: A Conceptual Framework. Teoksessa: *Career Development*, toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Boles, James S. – Babin, Barry J. (1996) On the front lines: stress, conflict, and the customer service provider. *Journal of Business Research*, New York, Vol. 37 (1), 41–51.
- Boshoff, Christo – Tait, Madele (1996) Quality perceptions in the financial services sector, the potential impact of internal marketing. *International Journal of Service Industry Management*, Bradford, Vol. 7 (5), 5–23.
- Brannen, Julia (2003) Combining qualitative and quantitative approaches: an overview. Teoksessa: *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, toim. Julia Brannen, 3–37. 4. uud.p. Ashgate Publishing Company: Hants.
- Brewer, Marilyn – Gardner, Wendi (1996) Who is this “we”? Levels of collective identity and self-representations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 71 (1), 83–93.
- Brooks, Linda – Cornelius, Allen – Greenfield, Ellen – Joseph, Robin (1995) The relation of career-related work or internship experiences to the career development of college seniors. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 46, 332–349.
- Brown, Alan (2004) Engineering identities. *Career Development International*, Bradford, Vol. 9 (3), 245–265.
- Bryman, Alan (2003) Quantitative and qualitative research: further reflections on their integration. Teoksessa: *Mixing Methods: Qualitative and*

- Quantitative Research*, toim. Julia Brannen, 57–78. 4. uud.p. Ashgate Publishing Company: Hants, England.
- Burgers, Arjan – de Ruyter Ko – Keen, Cherie – Streukens, Sandra (2000) Customer expectation dimensions of voice-to-voice service encounters: a scale-development study. *International Journal of Service Industry Management, Bradford*, Vol. 11 (2), 142–154.
- Castells, Manuel (1997) *The Power of Identity*. T.J. International Limited, Padstow: Cornwall.
- Castells, Manuel – Himanen, Pekka (2002) *The Information Society and the Welfare State*. Oxford University Press: New York.
- Castleberry, Stephen & Shepherd, C David (1993) Effective interpersonal listening and personal selling. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*. New York. Vol. 13 (1), 35–50.
- Chao, Chia-an (2005) Toward full participation in management consulting practice: Experiences of recent college graduates. *Education & Training*, Vol. 47 (1), 18–31.
- Chreim, Samia (2006) Postscript to change: survivors' retrospective views of organizational changes. *Personnel Review*, Vol. 35 (3), 315–336.
- Chung, Beth G. – Schneider, Benjamin (2002) Serving multiple masters: role-conflict experienced by service employees. *The Journal of Services Marketing, Santa Barbara*, Vol. 16 (1), 70–88.
- Coelho, Filipe – Easingwood, Chris (2003) Multiple channel structures in financial services: a framework. *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 8 (1), 22–34.
- Coffey, Amanda – Atkinson, Paul (2001) *Making Sense of Qualitative Data*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Colgate, Mark – Norris, Melissa (2001) Developing a comprehensive picture of service failure. *International Journal of Service Industry Management, Bradford*, Vol. 12 (3 /4).
- Collin, Kaija (2005) Työssä oppiminen – kokemuksellisuutta ja jaettuja käytäntöjä. *Aikuiskasvatus*, Helsinki: Kansainvalistusseura Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, Vol. 2, 11. artikkeli.
- Collin, Kaija (2007) Työssä oppiminen prosesseina ja ohjauksen haasteena. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Collin, Kaija (2009) Work-related identity in individual and social learning at work. *Journal of Workplace Learning*, Vol. 21 (1), 23–36.
- Collinson, David (2003) Identities and insecurities: Selves at work. *Organization*, Vol. 10 (3), 527–547.
- Cooper-Thomas, Helena – Anderson, Neil (2006) Organizational socialization; a new theoretical model and recommendations for future research

- and HRM practices in organizations. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21 (5), 492–518.
- Cory, Suzanne – Kerr, Dana – Todd, Jerry (2007) Student perceptions of the insurance profession. *Risk Management and Insurance Review*, Vol. 10 (1), 121–136.
- Crosby, Lawrence A. – Evans, Kenneth R. – Cowles, Deborah (1990) Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, Vol. 54 (3), 68–81.
- Cunningham, Sharon (1995) It's time to fine-tune the automation process. *Best's Review (Property/casualty insurance edition)*, Oldwick, Vol. 96 (7), 78–79.
- Cutcher, Leanne (2009) Resisting change from within and without the organization. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 22 (3), 275–289.
- Dean, Alison M. (2004) Rethinking customer expectations of service quality: are call centers different? *The Journal of Services Marketing*, Santa Barbara, Vol. 18 (1), 60–77.
- Denzin, Norman – Lincoln, Yvonna (2000) Introduction: the discipline and practice of qualitative research. Teoksessa: *Handbook of qualitative research*, 2. p., toim. Norman Denzin – Yvonna Lincoln, 1–28. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Dobrow, Shoshana R. – Higgins, Monica C (2005) Developmental networks and professional identity: a longitudinal study. *Career Development International*. Bradford, Vol. 10 (6/7).
- Dubin, Robert – Hedley, Alan R. – Taveggia Thomas C. (1976) Attachment to work. Teoksessa: *Handbook of work, organization, and society*. toim. Robert Dubin. Rand McNally College Publishing Company: Chicago.
- Dumm, Randy E. – Hoyt, Robert E. (2003) Insurance distribution channels: markets in transition. *Journal of Insurance Regulation*, Vol. 22 (1), 27–47.
- Dutton, Jane E. – Dukerich, Janet M. – Harquail, Celia V. (1994) Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, Ithaca, Vol. 39 (2), 239–264.
- Eilam, Galit – Shamir, Boas (2005) Organizational change and self-concept threats. *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 41 (4), 399–421.
- Ely, Robin J. (1994) The effects of organizational demographics and social identity on relationships among professional women. *Administrative Science Quarterly*, Ithaca, Vol.39 (2), 203–239.
- Engeström, Yrjö (1985) Toiminnan teoria ja kehittävä työntutkimus. Teoksessa: *Näkökulmia aikuiskoulutuksen tutkimukseen*, toim. Seppo Kontia-

- nen. Helsingin yliopiston kasvatustieteenlaitos. Tutkimuksia 107. 49–72. Helsingin Yliopisto: Helsinki.
- Erikson, Erik H. (1959) Identity and the life cycle, selected papers. *Psychological Issues, Vol. 1(1)*. International Universities Press, Inc., New York.
- Eskola, Jari – Vastamäki, Jaana (2001) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*, toim. Juhani Aaltola – Raine Valli, 133–157. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Eteläpelto, Anneli (2004) Aikuiskoulutus nousussa, miten siihen vastaa alan tutkimus? Tutkimus ammatti-identiteetin tukijana ja oppimisyhteisöjen rakentajana. Professori Anneli Eteläpellon virkaanastujaispuhe 10. marraskuuta 2004 Jyväskylän yliopistossa. *Aikuiskasvatus*. <<http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/25/2/tutkimus.pdf>>, haettu 21.9.2006.
- Eteläpelto, Anneli – Vähäsantanen, Katja (2006) Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa: *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*, toim. Anneli Eteläpelto – Jussi Onnismaa, 27. Kansanvalistusseura: Vantaa.
- Eteläpelto, Anneli (2007) Työidentiteetti ja subjektiiviset rakenteiden ja toimijuiden ristiallokossa. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Eveleth, Daniel M. – Morris, Linda (2002) Adaptive selling in a call center environment: a qualitative investigation. *Journal of Interactive Marketing, Vol. 16 (1)*, 25–39.
- Farnham, Alan (1996) Are you smart enough to keep your job? *Fortune, Vol. 133 (1)*, 34–41.
- Feldman, Daniel – Brett, Jeanne (1983) Coping with new jobs: a comparative study of new hires and job changers. *Academy of Management Journal, Vol. 26 (2)*, 258–272.
- Filander, Karin (2000) *Kehittämistyö murroksessa. Sitoutuminen, sopeutuminen ja vastarinta julkisella sektorilla 1990-luvulla*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Filander, Karin (2005) Työ, koulutus ja katoavat ammatti-identiteetit. Teoksessa: *Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen*, toim. Mäkinen Jarkko – Olkinuora Erkki – Rinne Risto – Suikkanen Asko. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Filstad, Catherine (2004) How newcomers use role models in organizational socialization. *Journal of Workplace Learning, Vol. 16 (7/8)*, 396–410.
- Finanssialan Keskusliitto (2009) *Talpedi 2011 ja finanssiosaaminen*. Tutkimuspäällikkö Tarja Kallosen esitelmä Talpedi -seminaarissa. Helsinki, 3.2.2011.

- Finanssialan Keskusliitto (2010) *Turvaa vakuuttamisesta. Vakuutustutkimus 2010*.
- Finanssityöntajat <<http://www.ek.fi/finanssitynantajat/index.php>>, haettu 28.5.2006.
- Fleming, Peter – Spicer, André (2003) Working at a cynical distance: implications for power, subjectivity and resistance. *Organization*, Vol. 10 (1), 157–179.
- Fontana, Andrea – Frey, James (2000) The interview. From structured questions to negotiated text. Teoksessa: *Handbook of qualitative research*, 2. p., toim. Norman Denzin – Yvonna Lincoln, 645–672. Sage Publications: Thousand Oaks.
- George, Jennifer M. – Jones, Gareth M. (2002) *Organizational Behavior*. Third Edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River: New Jersey
- Gibson, Donald E. (2003) Developing the professional self-concept: Role model construals in early, middle, and late career stages. *Organization Science*, Vol. 14 (5), 591–610.
- Giddens, Anthony (1991) *Modernity and Self-Identity. Self and society in the late modern age*. Polity Press: Cambridge.
- Giddens, Anthony (1994) Living in a post-traditional society. Teoksessa: *Reflexive Modernization - politics, tradition and aesthetics in the modern social order*, toim. Ulrich Beck – Anthony Giddens – Scott Lash. Polity Press: Cambridge.
- Gini, Al (1998) Work, Identity and Self: How we are formed by the work we do. *Journal of Business Ethics*, Dordrecht: May, Vol. 17 (7), 707–814.
- Grandy, Gina (2008) Managing spoiled identities: dirty workers' struggles for a favourable sense of self. *Qualitative Research in Organizations and Management*. Bradford, Vol. 3 (3), 176–196.
- Greenberg, Jerald – Baron, Robert A. (2003) *Behavior in Organizations*. Pearson Education, Inc.: Upper Saddle River, New Jersey.
- Groves, Robert – Peytcheva Emilia (2008) The impact of nonresponse rates on nonresponse bias: a meta-analysis. *Public Opinion Quarterly*, Chicago, Vol. 72 (2), 167–190.
- Hakanen, Jari (1999) Ketkä uupuvat? Miesten ja naisten työuupumus tutkimusten valossa. *Työterveiset* 1999 (2), 16–18.
- Hall, Douglas T. (1971) A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings. Teoksessa: *Career Development* (1994) toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Hall, Douglas T. (2004) Self-Awareness, Identity, and Leader Development. Teoksessa: *Leader Development for Transforming Organizations*, toim.

- David V. Day – Stephen J. Zaccaro – Stanley M. Halpin. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publishers: Mahwah, New Jersey.
- Hall, Stuart (1999) *Identiteetti*, toim. Mikko Lehtonen – Juha Herkman. Vastapaino: Tampere.
- Hammersley, Martyn (2003) Deconstructing the qualitative-quantitative divide. Teoksessa: *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, toim. Julia Brannen, 40–55. 4.uud.p. Ashgate Publishing Company: Hants, England.
- Heikkilä, Tarja (2008) *Tilastollinen tutkimus*. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Heinonen, Hanna-Mari (2009) Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia, 106.
- Helminen, Ilmari (1978) *Valikoitumisesta Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan jatko-opintoihin*. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 29: Helsinki. Helsingin kauppakorkeakoulu. <http://hsepubl.lib.hse.fi/FI/diss/?cmd=show&dissid=254>, haettu 24.1.2007.
- Helve, Helena (1998) Arvojen muutos ja maailmankuva. Teoksessa: *Muutoksen sosiologia*, toim. Elina Saksala. Yleisradio Oy: Jyväskylä.
- Hemmo, Mika (1994) *Vahingonkorvauksen määritymisestä sopimussuhteissa: siviilioikeudellinen tutkimus*. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja A-sarja: n:o 200: Helsinki.
- Hetherington, Kevin (1998) *Expressions of Identity. Space, Performance, Politics*. Sage Publications: Wiltshire.
- Higgins, Monica – Kram, Kathy (2001) Reconceptualizing mentoring at work. A developmental network perspective. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, Vol. 26 (2), 264–289.
- Higgins, Monica – Thomas, David (2001) Constellations and careers: toward understanding the effects of multiple developmental relationships. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 22 (3), 223–247.
- Hill, Linda A (1992) *Becoming a manager. Master of new identity*. Harvard Business School Press, Boston. PS-kustannus: Juva.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula (2007) *Tutki ja kirjoita*. 13. uud.p. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.
- Hofrichter, David, A. and Spencer, Lyle, M. Jr. (1996) Competencies: The right foundation for effective human resource management. *Compensation and Benefits Review*, Nov. / Dec. Vol. 28 (6).
- Hofstede, Geert (1994) *Cultures and organizations. Intercultural cooperation and its importance for survival. Software of the mind*. Harper Collins Publishers: London.

- Hoikkala, Tommi – Roos, J.P. (2000) Onko 2000-luku elämänpolitiikan vuosituhat? Teoksessa *2000 -luvun elämä, sosiologisia teorioita vuosituhanen vaihteesta*. Gaudeamus Kirja: Tampere.
- Hollman, Kenneth – Murrey, Joe (1981) How college students view two insurance occupations. *CPCU Journal*, Vol. 34 (3), 169–173.
- Holopainen, Martti – Tenhunen, Lauri – Vuorinen, Pertti (2004) *Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS*. Yrityssanoma Oy: Järvenpää.
- Honka, Juhani – Lampinen, Lasse – Vertanen, Ilkka (toim.) (2000) *Kohti uutta opettajuutta toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa. Skenaariot opettajan työn muutoksista ja opettajien koulutustarpeista vuoteen 2010*. Opetushallitus, Helsinki.
- Hotho, Sabine (2008) Professional identity – product of structure, product of choice. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 21 (6), 721–742.
- Huczynski, Andrzej – Buchanan, David (2001) *Organizational Behaviour. An Introductory Text*. Fourth edition. Pearson Education Limited: Essex.
- Hughes, Tim (2006) New channels / old channels: customer management and multi-channel. *European Journal of Marketing, Bradford*, Vol. 40 (1), 113–130.
- Hyyppänen, Riitta (2007) *Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä*. Edita: Helsinki.
- Hänninen, Salme (2006) Voimaantumisen kehitysohjelma persoonallisen ja ammatillisen identiteetin tukijana. Teoksessa: *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*, toim. Anneli Eteläpelto – Jussi Onnismaa, 198–199, 213. Kansanvalitusseura: Vantaa.
- Häyhä, Juha (1996) *Sopimus, laki ja vakuutustoiminta*. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja A-sarja: 208: Helsinki.
- Häyrynen, Yrjö-Paavo (1983) *Ammatillisten intressien ja minäkuvan tutkimus*. Ammatinvalinnanohjauksen monistesarja No: 13. Työvoimaministeriön ammatinvalinnanohjaustoimisto: Helsinki.
- Häyrynen, Yrjö-Paavo – Kekäläinen, Toivo (1970) *Ammattien ulottuvuudet. Tehtävjärjestelmä ja opiskelijain ammattiroolikuvat*. Tutkimuksia. Sosiaalipolitiikan Laitos, Helsingin Yliopisto: Helsinki.
- Ibarra, Herminia (1999) Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*. Ithaca, Dec, Vol. 44 (4), 764–792.
- Ikonen, Hannele (2006) Menestymisen edellytykset muuttuvat. *Informo*, (2), 3.
- Ikonen, Hannele (2007) Muutosten vuosi edessä. *Informo*, (1), 3.
- Ilvessalo, Seppo – Voutilainen, Raimo (2009) *Näkökulmia vakuutusliiketoiminnan strategiseen johtamiseen*. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy: Jyväskylä.

- Jabe, Marjatta (2004) Alan tutkimus heräämässä Ruususen unestaan. *Informo* (1).
- Jain, Sanjay – George, Gerard – Maltarich, Mark (2009) Academics or entrepreneurs? Investigating role identity modification of university scientists involved in commercialization activity. *Research Policy*, Vol. 38, 922–935.
- Janesick, Valerie (2000) The choreography of qualitative research design. Teoksessa: *Handbook of qualitative research*, 2. p., toim. Norman Denzin – Yvonna Lincoln, 379–399. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Jeannot, Gilles (2006) Diffusing values or adjusting practices? A review of research on French public utilities. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 19 (6), 598–610.
- Jeitschko, Thomas – O’Connell, Séamus – Pecchenino, Rowena (2008) Identity, collective beliefs, and the allocation of resources. *The Economic and Social Review*, Vol. 39 (1), 39–54.
- Johlke, Mark (2006) Sales presentation skills and salesperson job performance. *The Journal of Business & Industrial Marketing*. Santa Barbara. Vol.21 (5), 311–324.
- Jokinen, Jyrki (2002) *Aikuisopettajan identiteetti, Yksinäisestä sankariopettajasta tiimiytyneeseen yrittäjään?* Akateeminen väitöskirja. Kasvatustieteiden laitos, Tampereen yliopisto: Tampere.
- Jokivuori, Pertti (2004) Sitoutuminen työorganisaatioon ja luottamus. *Aikuiskasvatus*, (1).
- Jones, Gareth R (1983) Psychological orientation and the process of organizational socialization: an interactionist perspective. *The Academy of Management Review*, Vol. 8 (3), 464–474.
- Joseph, Mathew – Stone, George – Anderson, Krista (2003) Insurance customers’ assessment of service quality: a critical evaluation. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 10, 81–91.
- Julkunen, Raija (2007) Työ - talouden ja minän välissä. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Juuti, Pauli (2001) *Johtamispuhe*.
- Jämsen, Sini (2004) *Roolit, emootiot ja valta puhelinpalvelutyössä*. Pro gradu-työ. Helsingin Yliopisto: Helsinki.
- Järvensivu, Anu (2006) *Oppiminen työnä ja työpaikkapelinä*. Väitöskirjatutkimus. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Järvikare, Kai (1996) *On the determinants of corporative business interruption insurance purchases: evidence from the manufacturing firms in Finland*. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja: Helsinki.

- Järvinen, Raija (1998) *Service Channel Relationships. The Dyadic Relationships between Service Producers and Service Intermediaries*. Tampereen yliopiston sarja Acta Universitatis Tamperensis: Vammala.
- Järvinen, Raija (2000) Vakuutus on palvelu ja palvelua. *Vakuutussanomat*, No: 1, 23.
- Järvinen, Raija (2002) Henkilökunta vähenee = palvelu paranee. Tampereen yliopiston taloudellishallinnollisen tiedekunnan tilaisuudessa kuullun virkaanastujaispuheen lyhennelmä. *Vakuutussanomat* No: 3, 7–8.
- Järvinen, Raija (2003) Monikanavamallit mahdollisuutena: Kuluttajien kana-vavalinnat vakuutusosalalla. < www.hkkk.fi/lta/03/4/LTA_d1.pdf>, haettu 22.1.2007.
- Järvinen, Raija (2004) Muutos vakuutusjärjestelmissä ja vakuutusalan rakenteissa edellyttää uudistuvaa asiantuntijuutta ja johtajuutta. Puhe vakuutusopetuksen juhlaseminaarissa. *Tampereen yliopiston tiedote*. < <http://www.uta.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2004/jarvinen.html>>, haettu 22.1.2007.
- Järvinen, Raija – Koskinen, Lasse (2004) Krav på försäkringschefer – branschkunnande plus ledarförmåga. *NFT* (1), 35–40.
- Järvinen, Raija – Lehtinen, Uolevi – Vuorinen, Ismo (2003) Options of strategic decision making in services: tech, touch and customisation in financial services. *European Journal of Marketing, Bradford*, Vol. 37 (5), 774–799.
- Kairisto-Mertanen, Liisa (2003) *Menestyvää myyjää etsimässä, tutkimus autojen myyntiyöstä*. Turun kauppakorkeakoulu, sarja A-8:2003: Turku.
- Kalliomäki, Kati (2000) Call centereistä webbikeskuksiin. *Vakuutussanomat*, (6), 12 – 14.
- Kallioniemi, Arto (1997) *Uskonnonopettajien ammattikuva*. Opettajankoulutuslaitos, Tutkimuksia 180, Helsingin yliopisto: Helsinki.
- Keck, Kay – Leigh, Thomas W. – Lollar, James G. (1995) Critical success factors in captive, multi-line insurance agency sales. *The Journal of Personal selling & Sales Management*, Vol. 15 (1), 17–33.
- Kervin, John (2000) Mixed Methodology: Combining qualitative and quantitative approaches. *Relations Industrielles*, Vol. 55 (3), 539–540.
- Kirpal, Simone (2004a) Researching work identities in a European context. *Career Development International*, Vol. 9 (3), 199–221.
- Kirpal, Simone (2004b) Work identities of nurses: between caring and efficiency demands. *Career Development International*, Vol. 9 (3), 274–294.
- Konttinen, Esa (1997) Teoria, markkina-analyysi ja futurologinen silmä eksperttien ehtona. Teoksessa: *Muuttuva asiantuntijuus*, toim. Juhani

- Kirjonen – Pirkko Remes – Anneli Eteläpelto. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.
- Korvaustoinnilla on yhteiset periaatteet (2002) *Vakuutussanomien*, (3), 27.
- Kovero, Camilla (2004) Muuttuva minuus. *Aikuiskasvatus – Kansanvalistusseura Aikuiskasvatuksen tutkimusseura*, (2). 7. artikkeli.
- Kram, Kathy E. (1983) Phases of the mentor relationship. Teoksessa: *Career Development* (1994) toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Kroon, David – Noorderhaven, Niels – Leufkens, Aukje (2009) Organizational identification and cultural differences: explaining employee attitudes and behavioral intentions during postmerger integration. *Advances in Mergers and Acquisitions*, Vol. 8, 19–42.
- Kuronen, Marja-Liisa (2004) *Vakuutusehtotekstin uudistaminen: matkalla alamaisestä asiakkaaksi*. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja A-231: Helsinki.
- Kylätasku, Riina (2007) *Asiakkaiden tyytyväisyys vakuutusyhtiön puhelinkorvauspalveluun*. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Kyrö-Ämmälä, Outi (2007) *Opettaja tiedonkäsittelytaitojen kuntouttajana alkuopetuksessa*. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto: Rovaniemi
- Lahti-Kotilainen, Leena (1992) *Values as critical factors in management training*. Tampereen yliopiston julkaisuja A-sarja: 356: Tampere.
- Lamminen, Greetta (2001) Vakuutustieteen opiskelijat ovat aktiivisia ja fiksuja. *Vakuutussanomien*, (8).
- Landau, Jacqueline C – Werbel, James D. (1995) Sales productivity of insurance agents during the first six months of employment: differences between older and younger new hires. *The Journal of Personal Selling & Sale Management*, Vol. 15 (4), 33–43.
- Lang, Josephine Chinying – Lee, And Chay (2005) Identity accumulation, others' acceptance, job-search self-efficacy, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, 293–312.
- LeBlanc, Gaston – Nguyen, Nha (1996) Cues used by customers evaluating corporate image in service firms. An empirical study in financial institutions. *International Journal of Service Industry Management, Bradford*, Vol. 7 (2), 44–54.
- Leonard, Nancy – Beauvais, Laura – Scholl, Richard (1999) Work motivation: The incorporation of self-concept-based processes. *Human Relations*, Vol. 52 (8), 969–999.
- Leskelä, Jori (2006) Mentorointi ja ammatillinen kasvu. Teoksessa: *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*, toim. Anneli Eteläpelto – Jussi Onnismaa, 164–171. Kansanvalitusseura: Vantaa.

- Lewis, Richard D. (2007) *Finland, cultural lone wolf*. Intercultural Press: Boston.
- Linde, Bennie – Shalk, Rene (2006) Experience of the employment relationship after a merger. *Management revue*, Vol. 17 (4), 484–499.
- Lord, Robert – Brown, Douglas – Freiberg, Steven (1999) Understanding the dynamics of leadership: The role of follower self-concepts in the leader/follower relationship. *Organisational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 78 (3), 167–203.
- Louis, Meryl (1980) Career transitions: varieties and commonalities. *The Academy of Management Review*, Jul. (5), 329–340.
- Malhotra, Neeru – Mukherjee, Avinandan (2004) The relative influence of organisational commitment and job satisfaction and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centres. *The Journal of services marketing, Santa Barbara*, Vol. 18 (2/3), 162–177.
- Markus, Hazel – Kunda, Ziva (1986) Stability and malleability of the self-concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51 (4).
- Markus, Hazel – Nurius, Paula (1986) Possible selves. *American Psychologist*, Vol. 41 (9), 954–969.
- Metsämuuronen, Jari (2008) *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. 4. p. International Methelp KY: Helsinki.
- Meyer, Anton – Chase, Richard – Roth, Aleda – Voss, Chris (1999) Service competitiveness – an international benchmarking comparison of service practice and performance in Germany, UK and USA. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10 (4), 369–378.
- Mintzberg, Henry (1980) *The nature of managerial work*. Prentice Hall, Inc.: Englewood Cliffs.
- Morgan, Glenn (1994) Problems of integration and differentiation in the management of "bancassurance". *The Service Industries Journal*, London, Vol. 14 (2), 153–170.
- Mustamäki, Eija (2006) FINVA sateenvarjoksi alan koulutukselle ja kustannukselle. *Informo*, (2), 11.
- Mäkelä, Klaus (1990) Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa: *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, toim. Klaus Mäkelä, 42–61. Oy Gaudeamus Ab: Helsinki.
- Nair, Nisha (2010) Identity regulation: towards employee control? *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 18 (1), 6–22.
- Neilimo, Kari – Näsi, Juha (1980) *Nomoteettinen tutkimusote ja suomalaisen yrityksen taloustiede. Tutkimus positivismiin soveltamisesta*. Tampereen yliopiston julkaisuja. A:1Tutkimuksia 17.

- Nguyen, Nha – Leblanc, Gaston (2002) Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients. *International Journal of Service Industry Management, Bradford*, Vol. 13 (3 / 4), 242–263.
- Niemelä, Pauli (1985) *Sosiaalityön ammattikuva terveydenhuollossa*. Sosiaali- poliittisen yhdistyksen tutkimuksia 44 / 1985: Helsinki.
- Niiniluoto, Ilkka (2000) Arvomurros ja tulevaisuus. *Futura* No: 4. artikkeli.
- Niiniluoto, Ilkka (1999) *Johdatus tieteen filosofiaan*. Keuruu.
- Noll, Ingrid (1997) *Kukko on kuollut*. WSOY: Porvoo.
- Norio-Timonen, Jaana (1997) *Kuluttajavakuutusten vertailtavuus ja sääntely*. Lakimiesliiton Kustannus: Helsinki.
- Okko-Matikainen, Sari (2003) Tukea tutkimukselle ja kirjoille. *Informo*, (1).
- Olesen, Henning S. (2001) Professional identity as learning processes in life histories. *Journal of Workplace Learning, Bradford*, Vol. 13 (7/8), 290–298.
- Palonen, Tuire - Lehtinen, Erno – Gruber, Hans (2007) Asiantuntijuuden verkostot. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Paloniemi, Susanna (2007) Ikä ja ikäisyys työssä. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Palukka, Hannele (2003) *Johtotähdet - Lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakentuminen ryhmähaastatteluissa*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006* (2006) Loppuraportti, Elinkeinoelämän keskusliitto: Helsinki.
- Pate, Judy – Beaumont, Phillip (2009) Organisations and the issue of multiple identities: who loves you baby? *The Journal of information and knowledge management systems*, Vol. 39 (4), 319–338.
- Pirttilä, Ilkka (1997) Teoria, markkina-analyysi ja futurologinen silmä eksperttien ehtona. Teoksessa: *Muuttuva asiantuntijuus*, toim. Juhani Kirjonen – Pirkko Remes – Anneli Eteläpelto. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.
- Pohjola Pankki Oyj (2008) *Vuosikatsaus 2008*, Pohjola Pankki Oyj, Helsinki.
- Puustinen, Pekka – Salonen, Jarno – Ahonen, Aki (2007) Ymmärrämmekö toisiamme – sähköiset vakuutuspalvelut lähemmäksi kuluttajaa. *Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007*. Kuluttajatutkimuskeskus.
- Pöyhönen, Sari (2003) *Uraopettajia, juurilleen palaajia ja kielenharrastajia. Suomen kielen opettajien ammatti-identiteetti Venäjän koulutuksen ja opetuksen murroksessa*. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto, tiedote

- http://info.adm.jyu.fi/main/portti/tiedotteet/2003/11/1279/show_announcement?text=1, haettu 14.3.2007.
- Rafaeli, Anat (1989) When cashiers meet customers: an analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, Vol. 32 (2), 245–273.
- Rafaeli, Anat – Sutton, Robert I. (1989) The expression of emotion in organizational life. Teoksessa: *Research in organizational behaviour*, toim. L.L. Cummings – Barry M. Staw, Vol. 11, 1–95. Jai Press Ltd: England.
- Rantala, Jukka – Pentikäinen, Teuvo (2003) *Vakuutusoppi*. Suomen Vakuutusalan Koulutus ja Kustannus Oy: Vammala.
- Reissner, Stefanie (2010) Change, meaning and identity at the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 23 (3), 287–299.
- Rejda, George E. (2002) *Principles of Risk Management and Insurance*. Pearson Education, Inc:USA.
- Richardson, Laurel (2000) Writing. A method of inquiry. Teoksessa: *Handbook of qualitative research*, 2. p., toim. Norman Denzin – Yvonna Lincoln, 923 – 948. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Robbins, Stephen P. (2003a) *Essentials of Organizational Behavior*. Seventh edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River: New Jersey.
- Robbins, Stephen P. (2003b) *Organizational Behavior*. International Edition. Tenth edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River: New Jersey.
- Rodriguez, Arturo (2008) Mergers and acquisitions in the banking industry: the human factor. *Organization Development Journal*, Vol. 26 (29), 63–74.
- Rogelberg, Steven – Stanton, Jeffrey (2007) Introduction: Understanding and dealing with organizational survey nonresponse. *Organizational Research Methods*. Thousand Oaks, Vol. 10 (2), 195–210.
- Ruohotie, Pekka (2000) *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. WSOY: Juva.
- Ryan, Gery – Bernard, Russel (2000) Data management and analysis methods. Teoksessa: *Handbook of qualitative research*, 2. p., toim. Norman Denzin – Yvonna Lincoln, 769–802. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Saikkonen, Ulla (2010) Sukupolvet törmäävät työpaikoilla. *Fakta* 27.1.2010.
- Salin, Ossi (2010) *Työntekijän sosiaalisen identiteetin valinnat*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Salminen, Jari (2000) *Päätöksentekijätyypit ja johtamisviestintä: myyntipäälliköiden kokemuksia muutosprosessissa*. Turun kauppakorkeakoulun julkaisu A-5/2000: Turku.
- Sampo Group (2008) *Kertomus vuodesta 2008, Vuosikertomus*, Sampo Group: Helsinki.

- Santomero, Anthony M. (1997) Insurers in a changing and competitive financial structure. *Journal of Risk and Insurance*, Vol. 64 (4), 727–732.
- Schein, Edgar H. (1985) *Career Anchors, Discovering Your Real Values*. University Associates, Inc. San Diego, California.
- Schein, Edgar H. (1991) *Organisaatiokulttuuri ja johtaminen*. 3. painos. Weilin+Göös: Jyväskylä.
- Schein, Edgar H. (1994) The Individual, the Organization, and the Career: A Conceptual Scheme. Teoksessa: *Career Development*, toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Schein, Edgar H. (1994) Organizational socialization and the profession of management. Teoksessa: *Career Development*, toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Schein, Edgar H. (2001) *Yrityskulttuuri -selviytymisopas*. Suomen Laatu-keskus Koulutuspalvelut Oy: Tampere.
- Scott, W. Richard (2003) *Organizations - rational, natural and open systems*. Pearson Education, Inc: USA.
- Seroka, Patrick H. (2000) Keeping the customer for life. *Mortgage Banking, Washington*, Vol. 60 (5), 42–47.
- Sharma, Neeru – Patterson, Paul G (1999) The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. *The Journal of Services Marketing, Santa Barbara*, Vol. 13 (2), 151–165.
- Shaw, Jane (2002) Tracking the merger: the human experience. *Health Services Management Research*, Vol. 15 (4), 211–223.
- Shoemaker, Mary – Johlke, Mark (2002) An examination of the antecedents of a crucial selling skill: asking questions. *Journal of Managerial Issues*. Pittsburg. Vol. 14 (1), 118–130.
- Simpson, Barbara – Carroll, Brigid (2008) Re-viewing ‘role’ in processes of identity construction. *Organization*, Vol. 15 (1), 29–50.
- Singh, Val – Vinnicombe, Susan – James, Kim (2006) Constructing a professional identity: how young female managers use role models. *Women in Management Review*. Research paper, Vol. 21 (1), 67–81.
- Sirén, Jukka (2009) *Pienen suuresta johtajasta suuren pieneksi johtajaksi, organisaatioiden integraation johtajan identiteettitarina*. Turun kauppa-
korkeakoulu, sarja A-18:2009: Turku.
- Sluss, David M. – Ashforth, Blake E. (2007) Relational identity and identification: defining ourselves through work relationships. *The Academy of Management Review*, Vol. 32 (1), 9–32.
- Smith, Kenwyn K. – Berg, David N. (1987) *Paradoxes of Group Life, Understanding Conflict, Paralysis, and Movement in Group Dynamics*. Jossey – Bass Inc. Publisher: San Francisco.

- Sonnentag, Sabine – Kleine, Barbara M. (2000) Deliberate practice at work: a study with insurance agents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, 87–102.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. *Ammatti-identiteetti* (2000) <<http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/laakari/ammatti.htm>>, haettu 14.3.2007.
- Speculand, Robin (2006) Strategy implementation: we got the people factor wrong! How to lead your saboteurs, groupies, double agents and mavericks. *Human Resource Management International Digest*, Vol. 14 (6), 34–38.
- Storey, Chris D. (1996) Determinants of new product performance, a study in the financial services sector. *International Journal of Service Industry Management, Bradford*, Vol. 7 (1), 32–47.
- Stuart, Roger (1995) Experiencing organizational change: triggers, processes and outcomes of change. *Personnel Review*, Vol. 24 (2), 3–88.
- Suominen, Arto (2003) *Riskienhallinta*. WSOY: Vantaa.
- Syrjälä, Jari – Takala, Tuomo (2008) Ethical aspects in Nordic business mergers: the case of electro-business. *Journal of Business Ethics*, Vol. 80, 531–545.
- Teddlie, Charles – Tashakkori, Abbas (2009) *Foundations of Mixed Methods-Research. Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences*. Sage Publications: Thousand Oaks: California.
- Theil, Michael (2003) The value of personal contact in marketing insurance: client judgments of representativeness and mental availability. *Risk Management and Insurance Review*, Vol. 15 (2), 145–157.
- Tiilikallio, Ulla (2009) Virkakieli tunkee päiväkoteihinkin. *Turun Sanomat* 1.11.2009.
- Tiittula, Liisa – Ruusuvaara, Johanna (2005) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino: Tampere*.
- Tunne Tila (2005) Muotoilun vuosi 2005, tiedotteet <http://www.finnishdesign.fi/tiedotteet>, haettu 9.4.2006.
- Turner, John C. (1987) *Rediscovering the social group. A Self-Categorization Theory*. Basil Blackwell Ltd: Oxford.
- Uusiautti, Satu (2008) ”Tänään teen elämäni parhaan työn” Työmenestys-Vuoden Työntekijöiden kertomana. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto: Rovaniemi.
- Vakuuttaminen luo turvallisuutta, *Vakuutustutkimus (2008)* Finanssialan Keskusliitto.
- Vakuutustaloudellinen katsaus, tulosvuosi 2005. Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.

- Vakuutustiedon kehittämissäätiön apurahat 2008 (2009) *Informo*, (1), 27.
- Vakuutusyhtiöt Suomessa 2008*. Finanssialan Keskusliitto.
- Valli, Raine (2001) Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*, toim. Juhani Aaltola – Raine Vailli. PS- kustannus: Jyväskylä.
- Van Maanen, John (1976) Breaking In: Socialization to Work. Teoksessa: *Handbook of work, organization, and society*, toim. Robert Dubin. Rand McNally College Publishing Company: USA.
- Van Maanen, John – Kunda, Gideon (1989) ”Real feelings”: emotional expression and organizational culture. Teoksessa: *Research in organizational behaviour*, toim. L.L. Cummings – Barry M. Staw, Vol:11. Jai Press Ltd: England.
- Van Maanen, John – Schein, Edgar H (1990) Toward a theory of Organizational socialization. Teoksessa: *Personality and organizational influence*, toim. Barry M. Staw – L.L. Cummings. JAI PRESS LTD: London.
- Vanhala, Anna (2006) *Piiri pieni pyörii* (työnimi), jatko-opintoseminaari 21.11.2006 Helsingin yliopisto <www.valt.helsinki.fi/staff/sinnemak/jatkokoulutus/vanhala141106.rtf>, haettu 14.3.2007.
- Varila, Juha – Ikonen-Varila, Merja (2002) Ylpeys ja ammattilypeys tutkimuksen kohteeksi. Ylpeyden tunteen teoreettinen ja empiirinen tarkastelu. *Aikuiskasvatus* – Kansanvalistusseura Aikuiskasvatuksen tutkimusseura (2003): 4, 10. artikkeli.
- Vesala, Hannu – Vesala, Kari (2010) Entrepreneurs and producers: identities of Finnish farmers in 2001 and 2006. *Journal of Rural Studies*, Vol. 26, 21 – 30.
- Vesterinen, Marja-Liisa (2002) Ammatillinen harjoittelu asiantuntijuuden kehittäjänä. *Aikuiskasvatus* 2002, Vol. 3, 245–251.
- Viitala, Riitta (2007) *Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä*. Edita: Helsinki.
- Viljanen, Maarit (2006) *Täytyykö töissä niin viihtyäkään?* Turun Kauppakorkeakoulun julkaisuja A–9:2006: Turku.
- Virtanen, Juha V. (2010) *Johtajana sairaalassa. Johtajan toimintakenttä julki-essa erikoissairaalassa keskijohtoon ja ylimpään johtoon kuuluvien lääkäri- ja hoitajataustaisten johtajien näkökulmasta*. Turun kauppakorkeakoulu, sarja A–2:2010: Turku.
- Voutilainen, Raimo (2006) *In search for the best alliance structure between banks and insurance companies*. Doctoral dissertation. Helsinki School of Economics. Helsinki.

- Vuorinen, Ismo – Järvinen, Raija – Lehtinen, Uolevi (1998) Content and measurement of productivity in the service sector. A conceptual analysis with an illustrative case from the insurance business. *International Journal of Service Industry Management*, Bradford, Vol. 9 (4), 377–392.
- Vuorinen, Ismo – Järvinen, Raija (2002) Palvelujen tuottavuuskäsitteen hahmottaminen – esimerkkinä finanssisektori. *Yritystalous*, (5), 67–70.
- Vuorinen, Risto (1991) *Persoonallisuus & Minuus*. Toinen painos. WSOY: Juva.
- Vähäsantanen, Katja (2007) Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, toim. Anneli Eteläpelto – Kaija Collin – Jaana Saarinen. WSOY: Helsinki.
- Walker, James L. (1995) Service encounter satisfaction: conceptualized. *The Journal of Services Marketing*, Santa Barbara, Vol. 9 (1), 5–15.
- Wallace, Catriona M. (2000) The sacrificial HR strategy in call centers. *International Journal of Service Industry Management*, Bradford, Vol. 11 (2), 174–183.
- Walsh, Kate – Gordon, Judith (2008) Creating an individual work identity. *Human Resource Management Review*, Vol. 18, 46–61.
- Watson, Tony (2008) Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization*, Vol. 15 (1), 121–143.
- Weick, Karl E. – Berlinger, Lisa R. (1994) Career improvisation in self-designing organizations. Teoksessa: *Career Development*, toim. Douglas T. Hall. Galliard (Printers) Ltd: Great Yarmouth.
- Weinberg, Darin (toim.) (2002) *Qualitative Research Methods*. Blackwell Publishers.
- Westenholz, Ann (2006) Identity work and meaning arena: Beyond actor / structure and micro / macro distinctions in an empirical analysis of IT workers. *The American Behavioral Scientist*, Vol. 49 (7), 1015–1030.
- Ybema, Sierk – Keenoy, Tom – Oswick, Cliff – Beverungen, Armin – Ellis, Nick – Sabelis, Ida (2009) Articulating identities. *Human Relations*, Vol. 62 (3), 299–322.
- Yi, Xiang – Uen, Jin Feng (2006) Relationship between organizational socialization and organization identification of professionals: moderating effects of personal work experience and growth need strength. *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 10 (1), 362–371.
- Yin, Robert (1989) *Case study research. Design and methods*. Sage: Beverly Hills.
- Ylikoski, Tuire – Järvinen, Raija – Rosti, Pirre (2006) *Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla*. FINVA Finanssi- ja vakuutuskustannus: Vammala.

Young, Ruth (1995) New cellular technology creates mobile office. *Best's Review (Property / casualty edition)*, *Oldwick*, Vol. 96 (6), 92 –93.

LIITE 1 TUTKIMUKSEN KYSELYLOMAKE

KOKEMUKSIA VAKUUTUSTYÖSTÄ

KEVÄT 2008

Hyvä vakuutuslalla työskentelevä toimihenkilö / työntekijä!

Oheisen kyselyn tavoitteena on selvittää käsityksiäsi vakuutus-työstä. Kyselyn perusteella saadaan tietoja siitä, miten vakuutuslalla työskentelevät henkilöt nykyisin kokevat työnsä. Kysely on osa tutkimusta, jossa pyritään selvittämään ammatti-identiteettiä, sen rakentumista ja ammatti-identiteetin haasteita tulevaisuudessa vakuutuslalla. Kysely ei ole tarkoitettu johtotehtävissä oleville.

Vakuutusväen Liitto toivoo Sinun vastaavan kyselyyn.

Saadut tiedot tulevat pysymään aineiston anonyyminä osana ja niitä käsitellään luottamuksellisesti. Ohessa on vastauskuori, jonka postimaksu on maksettu. Kyselylomake pyydetään palauttamaan täytettynä 31.5.2008 mennessä.

Vastaamiseen menee aikaa noin 20 minuuttia.

Kyselyn tulokset raportoidaan tutkimusraporttina. Tutkimuksen tekee ja tarvittaessa siitä antaa lisätietoja:

KTM Marjo Kumpula, 050 5985 564 (marjo.kumpula@turkuamk.fi)

Tutkimusraportti tulee olemaan osa väitöskirjatutkimustani Turun kauppakorkeakoulussa.

Kiitos osallistumisesta jo etukäteen!

Ammatillisella identiteetillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa työntekijän itsensä omaksumaa käsitystä ammatistaan sekä hänen samaistumistaan ammattiinsa: millaiseksi mieltää itsensä tällä hetkellä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää tärkeänä ja mihin sitoutuu työssään ja ammatissaan.

Osio 1

Vastaa oheisiin kysymyksiin rastittamalla oheisesta taulukosta kunkin kysymyksen kohdalla se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa omaa käsitystäsi asiasta.

		olen täysin eri mieltä	olen eri mieltä	en osaa sanoa	olen samaa mieltä	olen täysin samaa mieltä
1	Minulle on ollut jo nuorena selvää, että hakeudun vakuutusosalalle työhön.	1	2	3	4	5
2	Se, että olen työssä vakuutusosalalla, on pitkälti sattuman sanelemaa	1	2	3	4	5
3	Minulle läheisiä ihmisiä oli vakuutusosalalla työssä, joten hakeuduinkin itsekkin vakuutusosalalle	1	2	3	4	5
4	Käsitykseni itsestäni vakuutusalan työntekijänä on muodostunut vähitellen	1	2	3	4	5
5	Vakuutusyhtiössä työskennellessäni työni on muuttunut melko vähän	1	2	3	4	5
6	Käsitykseni ammatistani ei ole juurikaan muuttunut siitä, kun aloitin työskentelyn vakuutusosalalla	1	2	3	4	5
7	Työssäni näkyy kasvanut kansainvälisyys	1	2	3	4	5
8	Myynnilliset piirteet ovat lisääntyneet työssäni	1	2	3	4	5
9	Vakuutusyhtiöiden ja pankkien kaikenlainen lähentyminen (esim. yhteistyösopimukset ja fuusiot) näkyy käytännön työtehtävissäni	1	2	3	4	5
10	Tullessani vakuutusyhtiöön töihin minun oli helppo omaksua alan tavat ja arvot	1	2	3	4	5
11	Persoonaltani sovin hyvin nykyiseen työtehtävääni	1	2	3	4	5
12	Se, että olen vakuutusalan työntekijä, näkyy myös yksityiselämässäni	1	2	3	4	5
13	En olisi sama ihminen, jos en toimisi vakuutusyhtiössä	1	2	3	4	5
14	Jos minun ei enää tarvitsisi taloudellisista syistä työskennellä, lopettaisin työntöön vakuutusalan työssäni	1	2	3	4	5
15	Minulle on tärkeää olla työssä nimenomaan tässä vakuutusyhtiössä	1	2	3	4	5
16	Aion pysyä vakuutusalan työtehtävissä jatkossakin	1	2	3	4	5
17	Jos olisin suunnittelemassa uraani uudelleen, vakuutusalan työ olisi houkutteleva vaihtoehto	1	2	3	4	5

18	Suosittelisin vakuutusalaan myös lapsilleni	1	2	3	4	5
19	Minulla on selkeä käsitys itsestäni vakuutusalan työntekijänä	1	2	3	4	5
20	Minulla on selvä käsitys siitä, millaista vakuutus- alan työ tulee olemaan 10 vuoden kuluttua	1	2	3	4	5
21	Eri tahoilla on ristiriitaisia odotuksia siitä, miten minun tulisi toimia tehtävässäni	1	2	3	4	5
22	Minulla on yhteneväinen käsitys työnantajani kanssa siitä, miten minun tulee toimia tehtävässä- ni	1	2	3	4	5
23	Muut arvostavat ammattitaitoani	1	2	3	4	5
24	Uskon omaan osaamiseeni työssäni	1	2	3	4	5
25	Uskon osaamiseeni ja siksi pärjään jatkossa va- kuutusosalalla vaikka tulisi suuriakin muutoksia	1	2	3	4	5
26	Jatkuva kouluttautuminen varmistaa pärjäämiseni jatkossa vakuutusosalalla	1	2	3	4	5

OSIO 2

Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hyvin Sinua kuvaavat työssäsi seuraavat ammattiroolit (1= ei lainkaan, 2 = vähän, 3 = keskimukertaisesti, 4 = paljon ja 5 = erittäin paljon)

1. organisoiija ____
2. lohduttaja ____
3. työkaveri ____
4. tiimin, ryhmän jäsen ____
5. myyntitykki ____
6. opastaja ____
7. ”ukkosenjohdatin” ____
8. asiakaspalvelija ____
9. asiantuntija ____
10. tuloksetekijä ____
11. yrittäjä ____
12. neuvottelija ____
13. suhteiden hoitaja ____
14. tunteiden esittäjä ____
15. vakuutusten tuntija ____
16. virkailija ____
17. tiedonjakaja ____
18. ATK-osaaja ____
19. ”sylkykuppi, syntipukki” ____
20. ”huumorimies/nainen” ____
21. työn kehittäjä ja suunnittelija ____
22. vakuutusyhtiön mies / nainen ____
23. finanssialan työntekijä/ toimihenkilö ____
24. puurtaja ____
25. esimies ____
26. muu ____, mikä _____

OSIO 3

Miten merkityksellisinä pidät seuraavia tekijöitä siinä, millaiseksi olet vakuutustyöntekijänä tullut? (1 = täysin merkityksetön, 2 = merkityksetön, 3 = jonkin verran merkityksellinen, 4 = merkityksellinen ja 5= erittäin merkityksellinen)

1. esimieheni ____
2. ammatillinen koulutukseni ____
3. työnantajan järjestämä koulutus ja kurssit ____
4. ammattiyhdistystoiminta ____
5. mentori (jos on ollut) ____
6. asiakkaat ____
7. oma persoonani ____
8. työpaikan kokoukset ja palaverit ____
9. työtoverit ____
10. työpaikan tiedotustoiminta ja yhteinen vapaa-aika ____
11. työkokemus ja työskentelyvuodet vakuutusallalla ____
12. muu ____ mikä? _____

OSIO 4

Merkitse sarakkeeseen A, miten merkityksellisenä itsellesi pidät seuraavia seikkoja (1 = täysin merkityksetön, 2 = merkityksetön, 3 = jonkin verran merkityksellinen, 4 = merkityksellinen ja 5= erittäin merkityksellinen)

Merkitse sarakkeeseen B, miten hyvin omassa työssäsi toteutuu (1= ei lainkaan, 2 = vähän, 3 = keskimääräisesti, 4 = paljon ja 5 = erittäin paljon)

		A minulle merkityk- sellistä	B työssäni toteutuu
1	Turvattu elämä		
2	Varma työpaikka		
3	Hyvät tulot		
4	Muiden auttaminen ja palveleminen		
5	Ihmisten parissa työskenteleminen		
6	Yleisesti arvostettu asema		
7	Mahdollisuus saavuttaa tuloksia		
8	Tunnustuksen saaminen työstä		
9	Johtava asema		
10	Mahdollisuus toteuttaa työssä omia näkemyksiä		
11	Luova, omaperäinen työ		
12	Mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta		
13	Työn itsenäisyys		
14	Vaihteleva työ		
15	Hyvät etenemismahdollisuudet		
16	Säännöllinen päivättyö		
17	Hyvät suhteet työtovereihin		
18	Mahdollisuus etätyöhön		

OSIO 5

Vastaa oheisiin kysymyksiin rastittamalla oheisesta taulukosta kunkin kysymyksen kohdalla se vaihtoehto, jonka parhaiten kuvaa omaa käsitystäsi asiasta.

		olen täysin eri mieltä	olen eri mieltä	en osaa sanoa	olen samaa mieltä	olen täysin samaa mieltä
1	Vakuutusyhtiöissä tehtävä työ on tärkeää yhteiskunnassa	1	2	3	4	5
2	Vakuutusyhtiön menestys riippuu pitkälti työntekijöiden työn onnistumisesta	1	2	3	4	5
3	Hyvät vakuutus tuotteet ja -palvelut käyvät kaupaksi ilman myymistäkin	1	2	3	4	5
4	Vakuutusyhtiöiden toiminta on muuttunut paljon viimeisen kymmenen vuoden aikana	1	2	3	4	5
5	Vakuutustyö on ratkaisujen etsimistä asiakkaiden tarpeisiin	1	2	3	4	5
6	Hyvä vakuutus työntekijä on tyytyväinen silloin, kun hänen asiakkaansakin on tyytyväinen	1	2	3	4	5
7	En usko verkkopalveluiden kasvun vähentävän työpaikkoja oleellisesti vakuutus alalla tulevina vuosina	1	2	3	4	5
8	Tiedotusvälineet antavat myönteisen kuvan vakuutus alasta	1	2	3	4	5
9	Ihmiset arvostavat vakuutus alan ammatteja	1	2	3	4	5
10	Vakuutusten myyminen on usein väkisin tyrkyttämistä	1	2	3	4	5
11	Oikean asiakaspalveluasenteen omaksuminen on vaikeampaa kuin vakuutus tuotteiden oppiminen	1	2	3	4	5
12	Työskentely vakuutus alalla edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja	1	2	3	4	5
13	Vakuutus myyjä ei yleensä ole kiinnostunut asiakkaasta kaupanteon jälkeen	1	2	3	4	5
14	Vakuutus alan työ vaatii suurta tarkkuutta	1	2	3	4	5
15	Vakuutus alalla on hyvät etenemismahdollisuudet	1	2	3	4	5
16	Vakuutustyössä pääsee hyvään ansiotasoon	1	2	3	4	5
17	Vakuutus alan ammattilaisia tarvitaan tulevaisuudessa enemmän kuin nyt	1	2	3	4	5
18	Vakuutus alan työntekijän tulee omalta osaltaan toimia niin, että vakuutus toiminta on kannattavaa	1	2	3	4	5

OSIO 6

Kuvaile suurimpia muutoksia työssäsi viimeisen viiden vuoden aikana? Miten olet kokenut ne?

OSIO 7

Mitä haasteita uskot kohtaavasi työssäsi tulevaisuudessa? Millä keinoin uskot selviäväsi niistä?

OSIO 8

Vastaa seuraaviin taustaasi kartoittaviin kysymyksiin.

- 1 Olen: 1 Nainen 2 Mies
- 2 Ikäni on _____ vuotta.
- 3 Vakuutusyhtiö, jossa työskentelen on:

- 4 Paikkakunta, jolla työskentelen on:

- 5 Työnimikkeeni on _____
- 6 Olen esimies (minulla on alaisia) 1 kyllä 2 ei
- 7 Työkokemusta minulla on vakuutusosalta
 1. alle 1 vuotta
 2. 1 - 4 vuotta
 3. 5 - 9 vuotta
 4. 10 - 14 vuotta
 5. 15 vuotta tai enemmän
- 8 Nykyisessä työpaikassani olen ollut
 1. alle 1 vuotta
 2. 1 - 4 vuotta
 3. 5 - 9 vuotta
 4. 10 - 14 vuotta
 5. 15 vuotta tai enemmän
- 9 Minulla on ammatillisena koulutuksena (rengasta oikea / oikeat vaihtoehdot)
 - a. merkonomi
linja _____
 - b. tradenomi
koulutusohjelma _____
suuntautumisvaihtoehto _____
 - c. merkantti
 - d. maisteri- tai kandidutkinto, mikä _____

- e. vakuutusalan ammattitutkinto
 f. ylempi vakuutusalan tutkinto
 g. muu ammatillinen tutkinto / koulutus, mikä _____

- h. muuta oleellista koulutusta, mitä _____
 i. olen vielä opiskelija ja opiskelen _____

KIITOS LÄMPIMÄSTI VASTAUKSESTASI!

Jos innostuit pohtimaan lisää ammatti-identiteettiäsi, voit lähettää vapaamuotoisen elämäkertakirjoitelman tutkijalle ja näin osallistua jatkotutkimukseen. Myös kirjoitelmia käsitellään luottamuksellisesti ja vain tutkimustarkoituksessa. Voit käsitellä esim. seuraavia seikkoja:

- millainen sinä olet vakuutusalan työntekijänä
- miten olet tullut sellaiseksi
- miten koet vakuutusosalalla työskentelyn
- miten työpaikka vakuutusosalalla näkyy muuten elämässäsi
- miten työsi on muuttunut
- jne.

Elämäkertakirjoittajien kesken arvotaan yksi kylpyläviikonloppu kahdelle henkilölle Suomessa.

Lähetä kirjoitelmasi 31.7.2008 mennessä sähköpostissa

(marjo.kumpula@turkuamk.fi) tai postitse

Turun ammattikorkeakoulu

Marjo Kumpula

Sepänkatu 1

20700 TURKU

LIITE 2 TUTKIMUKSEN TEEMAHAASTATTELURUNKO

1. Miten pitkään olet ollut vakuutusosalalla työssä? Kerro lyhyesti vakuutusalan työhistoriasi.
2. Miten pitkään olet ollut nyt yhteyspäällikkänä/ korvauskäsittelijänä/jne.?
3. Millaista oli siirtyä yhteyspäälliköksi/korvauskäsittelijäksi/jne.? Mitkä olivat suurimmat muutokset? Jouduitko olemaan jotenkin erilainen kuin ennen?
4. Millaista on olla yhteyspäällikkö/korvauskäsittelijä/jne.? Miten sen koet? Mitä pitää osata ja millainen olla?
5. Mitkä ovat suurimmat muutokset, jotka olet kohdannut työssäsi vakuutusyhtiössä?
6. Miten olet kokenut ne? Millaisin keinoin olet selvinnyt?
7. Millaisena näet vakuutustyön tulevaisuuden ja itsesi alalla?

LIITE 3 HAASTATTELUT JA KIRJOITELMAT

Työnimike	Vakuutusyhtiö	Paikkakunta	Sukupuoli
HAASTATTELUT			
Quality manager	If	Turku	Mies
Kuntoutussuunnittelija	If	Turku	Nainen
Yhteyspäällikkö	If	Turku	Nainen
Palveluneuvoja	If	Turku	Mies
Vakuutusasiantuntija	If	Turku	Nainen
Sovellusasiantuntija	If	Turku	Nainen
Korvauskäsittelijä	If	Turku	Mies
Erikoiskäsittelijä	If	Turku	Nainen
Korvauskäsittelijä	If	Turku	Nainen
Asiakasvaltuutettu	If	Turku	Nainen
KIRJOITELMAN KIRJOITTAJAT			
Vakuutuskäsittelijä	Fennia	Helsinki	Nainen
Myyntipäällikkö	If	Mikkeli	Nainen
Erikoiskäsittelijä	If	Turku	Nainen
Myyntipäällikkö	Pohjola	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	Tapiola	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If Myyntipiste	Kaarina	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	Tapiola	Pori	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	Pohjola	Raisio	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	If	Helsinki	Mies
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	Pohjantähti	Hämeenlinna	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	Lähivakuutus	Salo	Nainen
Opiskelija harjoittelussa	If	Turku	Mies
Opiskelija harjoittelussa	Varsinais- Suomen Lähiva- kuutus	Turku	Nainen

**TURUN KAUPPAKORKEAKOULUN JULKAISUSARJASSA A OVAT
VUODESTA 2010 LÄHTIEN ILMESTYNEET SEURAAVAT JULKAISUT**

- A-1:2010 Pikka-Maaria Laine
Toimijuus strategiakäytännöissä: Diskurssi- ja käytäntöteoreettisia avauksia
- A-2:2010 Juha V. Virtanen
Johtajana sairaalassa. Johtajan toimintakenttä julkisessa erikoissairaalassa keskijohtoon ja ylimpään johtoon kuuluvien lääkäri- ja hoitajataustaisten johtajien näkökulmasta
- A-3:2010 Markus Vinnari
The past, present and future of eating meat in Finland
- A-4:2010 Arja Lemmetyinen
The coordination of cooperation in tourism business networks
- A-5:2010 Antti Fredriksson
Soft and Hard Information in Bank-Firm Relationships - The Effect of Relationship Intensity and Reporting Conservatism on Loan Pricing and Relationship Value
- A-6:2010 Tomi Kortela
The intertemporal choice of households under incomplete markets in general equilibrium
- A-7:2010 Hongxiu Li
E-service Continuance: An Insight into Online Travel Services in China
- A-8:2010 Harri Virolainen
“Kai sitä ihminen on vaan semmoinen laumaeläin” – Virtuaalisen tiimin ilmapiiri
- A-1:2011 Marjo Kumpula
Vakuutusalan työn sisältö ja työntekijöiden ammatti-identiteetin muovautuvuus – Vakuutusvirikailijasta finanssialan myyjäksi?

Kaikkia edellä mainittuja sekä muita Turun kauppakorkeakoulun julkaisusarjoissa ilmestyneitä julkaisuja voi tilata osoitteella:

KY-Dealing Oy
Rehtorinpellonkatu 3
20500 Turku
Puh. (02) 333 9422
E-mail: ky-dealing@tse.fi

All the publications can be ordered from

KY-Dealing Oy
Rehtorinpellonkatu 3
20500 Turku, Finland
Phone +358-2-333 9422
E-mail: ky-dealing@tse.fi