

Marjo Kumpula

Ammatti-identiteetin muovautuvuus ja työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat vakuutusallalla

Abstrakti

■ Ammatti-identiteettien muovautumisen tarve on korostunut monissa ammateissa työn muutosten myötä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten vakuutusalan työssä tapahtuneet merkittävät muutokset ovat vaikuttaneet vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteettiin ja millä strategioilla työntekijät selviävät. Tutkimuksessa käytettiin niin sanottua mixed methods -tutkimusotetta. Tutkimuksen empiirinen aineisto koostui kirjoitelmista, haastatteluista sekä kyselystä, johon vastasi 686 vakuutusalan työntekijää neljästä suurimmasta vakuutusyhtiöstä. Aineistoa analysoitiin esimerkiksi eksploratiivisella faktorianalyysillä ja käyttämällä teemoittelua. Tutkimuksen tulosten mukaan tällä hetkellä vallitsevaan asiakaspalvelijan identiteettiin eri ulottuvuuksineen kohdistuu lukuisia muutospaineita: työn myynnillisyyden lisääntyminen, kasvanut puhelinpalvelutyö ja vakuutusyhtiöiden ja pankkien työtehtävien lähentyminen. Työntekijät reagoivat ammatti-identiteettinsä muutospaineesiin erilaisin keinoin. Näitä vakuutusallalla ovat sopeutuminen, koulutususko, sinnitteleminen ja vetäytyminen.

Johdanto

Työuran katkonaisuuden yleistyessä yhteiskunnassa, työtehtävien jatkuvasti muuttuessa ja yleensä epävarmuuden lisääntyessä työssä ihminen joutuu muokkaamaan ammatti-identiteettiään uudelleen (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27). Yhä useammin ihminen ei selviäkään työurastaan yhden ammatti-identiteettirakennelman varassa toisin kuin aiemmin. Monilla aloilla ja ammateissa on nykyään todettu ammatti-identiteetin muokkautumistarpeita. Näin on esimerkiksi opettajien (Jokinen 2002; Filander 2005), julkishallinnon työntekijöiden (Heinonen 2009), sairaanhoitajien (Kirpal 2004b), lastenhoitajien (Tiililä 2009) ja yliopiston tutki-

joiden (Jain, George & Maltarich 2009) kohdalla. Ammatteihin tulee myös yhä useammin mukaan uusia tehtäviä, joita ei koeta ammatin perustehtäviin kuuluviksi (Järvensivu 2006, 13; Julkunen 2007,19). Joskus nämä uudet elementit ovat myös ristiriitaisia niiden arvojen kanssa, mitä työntekijät pitävät tärkeinä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on analysoida työn sisällön muutosten yhteyttä ammatti-identiteettiin ja selvittää niitä keinoja, joita työntekijät ottavat käyttöön oman ammatti-identiteettinsä työstämisessä. Teoreettisena lähtökohtana on ammatti-identiteettiteoria (esim. Schein 1971; Hall 1994; Sluss & Ashforth 2007; Dobrow & Higgins

2005) ja siinä etenkin ammatti-identiteetin muuttuminen (esim. Louis 1980; Hill 1992; Ibarra 1999; Kirpal 2004a; Brown 2004). 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). Ammatti-identiteetti on vahvasti sidoksissa tiettyyn ammattialaan ja ammattiin, minkä vuoksi ammatti-identiteettejä on tapana tarkastella ammattialoittain. Tämän tutkimuksen kohteeksi valittu vakuutusala soveltuu hyvin ammatti-identiteetin ja sen muuttumisen tutkimiseen alalla viime vuosina tapahtuneiden suurten muutosten takia.

Ammatti-identiteetti ja sen muuttuminen

Ammatti-identiteetti on tulkittu tässä tutkimuksessa rakennelmaksi ominaisuuksia ja käsityksiä, joilla ihminen määrittää itsensä ammatillisessa roolissa. Toisin sanoen se vastaa kysymykseen ”mikä minä olen?” Se on sosiaalisesti konstruoitu ja kuvaa samaistumista ammattiin. Sen avulla henkilö pystyy määrittelemään, millaiseksi mieltää itsensä suhteessa työhön ja millaiseksi ammatissaan haluaa tulla. Se käsittää myös sen, mitä pitää ammatissa tärkeänä ja mihin sitoutuu (vrt. esim. Schein 1971; Ibarra 1999; Dobrow & Higgins 2005, 569).

Ammatti-identiteeteissä näkyy toimialan yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja kulttuurinen käytäntö. Työpaikan sosiaalisten suhteiden lisäksi siis monet taloudelliset ja historiallisesti muotoutuneet kulttuurit kietoutuvat ihmisten identiteetteihin. Ammatti-identiteetit määräytyvätkin varsin monimutkaisessa työn sosiokulttuurisessa ja praktisessa todellisuudessa. Toimialat eroavat muun muassa säätelyn, ammatillisen koulutuksen, ammatillisten järjestöjen, joustavuuden ja muutosvauhdin suhteen, millä kaikilla on oma vaikutuksensa (Eteläpelto 2007, 90–137; Kirpal 2004b, 277). Ammatti-identiteetin rakentumiseen

vaikuttavat monella tapaa esimerkiksi ammatinvalinta, koulutus, roolit, roolimallit ja organisaatiot, joissa työtä tehdään.

Huolimatta eri maiden historiallis-kulttuurisista taustoista ammatti-identiteeteissä on yhteisiä piirteitä samalla alalla maasta riippumatta. Tämä viittaa siihen, että työtehtävät ja itse työ vaikuttavat merkittävästi 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). Vaikka samassa ammatissa toimivilla ihmisillä voi olla samantyyppinen ammatti-identiteetti, yksilöillä ne kuitenkin eroavat toisistaan.

Työn sisällön ja ammatti-identiteetin välillä on mielenkiintoinen yhteys. Toisaalta työntekijä tuo ammatti-identiteettiin oman persoonallisen identiteettinsä ja oman käsityksensä siitä, millainen sen 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, sen tulee tukea ammatissa toimimista kuitenkin riittävässä määrin. Jos työntekijän oma ja työpaikan muiden työntekijöiden ammatilliset identiteetit ovat kovin erilaiset tai eri tahoilta niihin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia, työssä jaksaminen ja selviytyminen vaarantuvat.

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). Tässä tutkimuksessa omaksuttu näkemys on näiden ääripäiden väliltä: identiteetti muotoutuu uudelleen, jos työntekijän työ oleellisesti muuttuu tai jos hän kohtaa elämänsä muiden kenttien edellyttämien roolien suhteen merkittäviä muospaineita. Uudet

roolit tai orientaation muuttuminen nykyisessä roolissa asettaa uusia vaatimuksia työntekijälle, ja hänen pitää uudelleen ”rakentaa” itsensä vastatakseen muutoksiin, vaaditaanpa sitten esimerkiksi uudenlaista asennetta, uusia kompetensseja tai uutta toimintatapaa sosiaalisissa tilanteissa (Schein 1971, 148; Jain ym. 2009, 923).

Ibarra (1999) on kehittänyt mielenkiintoisen näkemyksen väliaikaisesta minästä (provisional self), jossa ihminen on uuden ja vanhan identiteetin välimaastossa. 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.

Vakuutusala ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimisen kontekstina

Vakuutusalan ammatti-identiteetillä on pitkät perinteet, koska jo 1800-luvulta lähtien Suomessa on ollut vakuutusyhtiöitä ja -työntekijöitä (Rantala & Pentikäinen 2003, 29). Vakuutusalan kehitys oli Suomessa varsin maltillista aina 1970-luvulle saakka, jonka jälkeen alkoi murros, joka muutti toimialaa voimakkaasti. Yhteiskunnallinen kehitys, aiempaa vaativammat ja valveutuneemmat asiakkaat sekä lisääntynyt kilpailu ovat muuttaneet toimintaa. Viime vuosina globaalit finanssimarkkinoita ja sosiaaliturvaa koskevat muutokset vaikuttavat Suomenkin vakuutusmarkkinoille. Samoin erilaiset yhtiöjärjestelyt, toimialaliikumukset, 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 sisältöjä, jonka vuoksi vakuutusala sopii hyvin työntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumisen tutkimiseen. Palvelukulttuurin muutosta kuvaa kielenkäyttö; enää ei puhuta vakuutusvirkailijoista vaan asiakaspalvelijoista. Teknologian kehityksen mukanaan tuomat uudet vakuutuskanavat ovat myös muuttaneet työnkuvaa. Vakuutusosalalla puhelinpalvelukeskukset eli niin sanotut call centerit ovat nykyään 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 toimialaliikumukset. Toimialaliikumalla tarkoitetaan sitä, että pankit tulevat vakuuttamiseen ja vakuutusyhtiöt pankkitoimintaan mukaan. Liiketoimintamalli, jossa vakuutus- ja pankkituotteet myydään yhdessä, on saanut merkittävän aseman (Vakuutuslaidellinen katsaus 2005, 5; Ilvessalo & Voutilainen 2009, 131).

Tutkimusasetelma

Tutkimuksen tavoitteena on analysoida työn sisällön muuttumisen yhteyttä ammatti-identiteetin muovautumiseen. Tutkimustehtävä jakautuu kahteen osakysymykseen:

1. Mitkä ala- ja yrityskohtaiset työn muutostekijät luovat muutospaineita henkilön nykyiselle ammatti-identiteetille ja millaiseksi sen pitäisi muuttua?
2. Mitkä ovat työntekijöiden ammatillisen identiteetin ja paineiden ristiriitaan käyttämät selviytymisstrategiat?

Tutkimuksen päähuomio on siinä, miten ja missä määrin jo muodostunut ammatti-identiteetti muuttuu työelämän ja erilaisten organisaatiotasojen muutospaineiden seurauksena. Tämän mahdollistamiseksi tutkittiin ensiksi sitä, millainen ammatti-identiteetti oli tyypillinen vakuutusosalalla. Tämä tapahtui analysoimalla moniulotteisesti vakuutusyhtiötyöntekijöiden käsityksiä vakuutusosalasta

ja -työstä, heidän ammatti-identiteetistään sekä ammatillisista arvoistaan. Tämän jälkeen haettiin selittäviä tekijöitä vakuutusalan nykyisen ammatti-identiteetin muovautumassa oleville piirteille sekä selvittämään työntekijöiden käyttämiä selviytymisstrategioita muutostilanteessa. Olettamuksena esitetään, että osa työn sisällön muutoksista luo tarvetta uudelleen määrittää ammatti-identiteettiä ja että jotkut identiteetin osa-alueet ovat herkemmin muovautumassa kuin toiset. Tutkimuksessa selvitetään, millaisin selviytymisstrategioiden vakuutustyöntekijät vastaavat ammatti-identiteettiinsä kohdistuviin muutospaineisiin. Kokeneiden työntekijöiden työn sisällön muuttuessa ammatti-identiteetin muokkautumisen tekee mielenkiintoiseksi se, miten itseään jo ammattilaisena pitävä henkilö sopeutuu muutoksiin.

Työntekijöiden työn muuttumisen tuomia haasteita ammatti-identiteettiin tutkitaan mixed methods -tutkimusotteella eli yhdistämällä laadullista ja määrällistä tutkimusotetta. Tutkimusote on siinä mielessä poikkeava, että muutoin identiteettitutkimuksissa ovat valta-asemassa laadulliset tutkimukset ja niissä etenkin haastattelut (Alvesson ym. 2008, 20). Tutkimusotevalinnalla katsottiin saatavan tutkimuskysymysten kannalta paras lopputulos. Mixed methods -lähestymistapa parhaimmillaan yhdistää määrällisen ja laadullisen tutkimuksen parhaat piirteet (Bryman 2003, 69; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 133). Kyselyllä saatavien kuvailevien tunnuslukujen avulla voitiin luoda yleiskuva vakuutusalan ammatti-identiteetistä ja siihen liittyvistä ilmiöistä sekä muutospaineista. Yleiskuvaa syvällisemmän käsityksen saamiseksi käytettiin laadullista aineistoa. Sen ensimmäinen tarkoitus oli auttaa tulkitsemaan määrällisiä tuloksia täsmentämällä ilmiöiden ja osailmiöiden välisiä välitysmekanismia, koska määrällinen aineisto voi parhaimmillaan antaa vain osaseilyksen tutkittavista ilmiöistä. Laadullisen osuuden (haastattelut, kirjoitelmat ja kyselyn avoimet vastaukset) toinen ja tärkeämpi tehtävä oli se, että sillä pyrittiin saamaan syväli-

sempi käsitys ihmisten ammatti-identiteetin muokkautumisesta.

Kyselylomake laadittiin tutkimustehävän, viitekehyyksessä esitettyjen näkökohtien ja metodologiakirjallisuuden pohjalta. Tutkimukseen ei ollut löydettävissä valmista mittaria, joten se piti luoda. Tutkittavat kyselyyn saatiin Vakuutusväen liiton jäsenrekisteristä. Kysely rajattiin koskemaan Vakuutusväen liiton jäseniä neljästä suurimmasta vakuutusyhtiöstä: Ifistä, Tapiolasta, Pohjolasta ja Fenniasta. Kysely suoritettiin keväällä 2008 perinteisenä postikyselynä. Vastauksia saatiin 686 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 27,4. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä, varsinkin kun ei voitu kustannussyistä muistuttaa vastaamisesta toisella kirjeellä. Sähköinen kysely ja se, että vastaamiseen olisi voinut käyttää työaika, olisivat voineet lisätä vastaamisintoa. Kadosta huolimatta kyselyyn saatiin niin paljon vastaajia, että monimuuttujamenetelmien käyttö analyysissä mahdollistui. Naisvaltaisella alalla valtaosa vastaajista oli naisia (92,7 %). Toisena aineistona olivat kymmenen vakuutustyöntekijän haastattelut turkulaisessa vakuutusyhtiössä keväällä 2009. Kolmannen aineistotyyppin muodostivat neljän vakuutustyöntekijän ja 19 vakuutusyhtiössä harjoittelussa olleen opiskelijan kirjoitelmat. Kirjoitelmat ajoittuivat useammalle vuodelle, vuosien 2005 ja 2009 välille.

Aineiston käsittely aloitettiin kyselyn tulosten analysoinnista. Analyysimenetelminä käytettiin muun muassa ristiintaulukointia, khiin neliö-testiä ja monimuuttujamenetelmistä eksploratiivista faktorianalyysia. Laadullista aineistoa analysoitiin käyttäen teemoittelua. Esimerkiksi kyselyn avoimissa kysymyksissä analysointiyksikköinä olivat vastaajien lausumat siitä, millä keinoin he uskoivat selviävänsä työnsä haasteista tulevaisuudessa. Tavoitteena oli löytää suuresta aineistosta kategoriat, joiden kautta erilaisia työntekijöiden selviytymisen tapoja voitaisiin tarkastella ja vertailla. Muussakin laadullisen aineiston analyysissa teemoittelulla etsittiin

tyypillisyyksiä, samankaltaisuuksia sekä toisaalta poikkeamia. 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. Tässä tutkimuksessa yhdistäminen oli vertailua ja tulkinta molempiin nojautuvaa. Kun oli vertailtu laadullisen ja määrällisen osuuden tuloksia, voitiin todeta, että ne olivat hyvin integroitavissa: ne tukivat ja täydensivät toisiaan.

Vakuutusallalla vallitseva ammatti-identiteetti

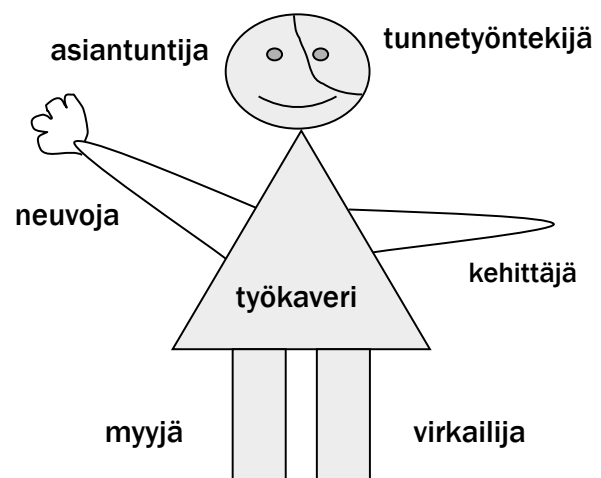
Ammatilliset arvot nähdään usein tietyiksi päämääriksi, joita ammatissa tavoitellaan. Tämän vuoksi niiden tarkastelu ammatti-identiteetin osana on perusteltua. Eksploraatiivisen faktorianalyysin perusteella vakuutusalan työntekijöiden ammatillisissa arvoissa nousi tärkeimmäksi turvattu elämä ja toiseksi tärkeimmäksi ihmiskeskeisyys. Itsensä toteuttaminen ja arvostuksen tarpeet tulivat kolmanneksi ja neljänneksi. Aineistossa näkyi myös arvoriitoja. Esimerkiksi työntekijöillä saattoi olla itsellään erilainen käsitys taloudellisten arvojen ja asiakaskeksyyden keskinäisestä suhteesta kuin johdolla. Tämä ilmeni etenkin niin, että työntekijät kokivat, etteivät he voineet tarpeeksi panostaa asiakaspalveluun, koska heidän piti olla tehokkaita ja myyviä.

Vakuutusalan työntekijöitä määrittävät turvallisuushakuisuus ja ihmiskeskeisyys. Nämä muistuttavat Scheinin (1985, 28–36) esittämiä ura-ankkureita, joita vakuutusallalla ovat turvallisuus ja palveleminen. Voisi siksi perustellusti olettaa, että sellaiset ammatti-identiteetin muospaineet, jotka vähentäisivät turvallisuuden tunteita, palvelemista ja ihmiskeskeisyyttä, olisivat vähiten alttiita muovautumaan.

Suomalaisen vakuutusyöntekijän ammatti-identiteettiä luonnehtii hyvin käsitys asiakaspalvelija. Sekä kysely että laadullinen

aineisto tukivat tätä tulkintaa. Ammatti-identiteettiä oli kuitenkin syytä analysoida monitahoisemmin, joten kyselyn vastauksista tehtiin eksploraatiivinen faktorianalyysi. Faktorianalyysin avulla löytyi seitsemän faktoria, jotka kuvaavat vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksia. Valitussa faktorimallissa faktorilataukset olivat itseisarvoltaan yli 0,3:n suuruisia. Mittarien reliabiliteettikertoimet vaihtelivat pääsääntöisesti välillä 0,618 ja 0,729, joten mittareita voidaan pitää reliabiliteetiltaan riittävän hyvinä (Heikkilä 2008, 187). Eri identiteettien sopivuutta mitattavien muuttujien kohdalla tiedusteltiin viisiportaisella asteikolla (ei lainkaan, vähän, keskinkertaisesti, paljon ja erittäin paljon) vastaajien käsitystä siitä, miten hyvin kyseinen identiteettiluonnehdinta soveltui häneen itseensä. Arviointikohteena oli erilaisia luonnehdintoja (esimerkiksi asiantuntija, myyntitykki ja virkailija). Faktorianalyysin tulokset on esitetty taulukossa 1.

Kyselyn, avointen kysymysten ja laadullisen aineiston perusteella asiakaspalvelija on vakuutusalan yleisin ammatti-identiteettityyppi ja faktorianalyysissa saadut muut ulottuvuudet asiakaspalvelijaa tarkemmin hahmottavia ulottuvuuksia. Kuviossa 1 kuvataan havainnollisesti keskimääräisen vakuutusyöntekijän asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin ulottuvuudet.



Kuvio 1. Asiakaspalvelijan ammatti-identiteetin ulottuvuudet vakuutusallalla

Taulukko 1. Faktorianalyysin tulokset ammatti-identiteetin ulottuvuuksista (faktorilataukset, havaittujen muuttujien kommunaliteetit, faktorien ominaisarvot ja reliabiliteettikertoimet)

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

Vakuutusalan ammatti-identiteetin ulottuvuuksissa korostuu työkaveruus ja tärkeä ulottuvuus on myös asiantuntijuus. Asiantuntijuus liittyy paitsi vakuutuksiin myös esimerkiksi asiantuntijuuteen myynnissä, asiakaspalvelussa tai tietojärjestelmissä. Identiteettiä kuvaa lisäksi neuvonta ja työn kehittäminen. Hahmon tukijalat myyjä ja virkailija ovat mielenkiintoiset nykyammatti-identiteetin ulottuvuudet. Virkailijan ulottuvuutta esiintyi selvästi enemmän

vanhemmilla työntekijöillä. Virkailija nimityksestä on haluttu päästä vakuutuslalla eroon, koska se liittyy aiempaan käsitykseen vakuutuslalla byrokraattisena instituutina. Samalla tavalla markkinaorientoituneessa ajassa Filander (2000, 28–29) katsoo julkishallinnossa virkamiehen toimija-aseman muuttuneen jopa niin sanotuksi pilatuksi identiteetiksi, koska siihen yhdistetään julkisessa keskustelussa yhä useammin jäykkyys, itsekkyyden ja ylimielisyys.

Edellä oleva hahmo kuvaa kyselyn perusteella saatua käsitystä keskimääräisestä vakuutustyöntekijän ammatti-identiteetistä. On muistettava, että vaikka jokaisella työntekijällä on ajassa muuttuva eri konteksteissa syntynyt omanlaisensa ammatti-identiteetti, kyselyssä on saatu kiteytettyä yleistettävää tietoa vakuutusalan ammatti-identiteetistä tutkimuksen tekohetkellä. Koska ammatti-identiteetin rakentumisen reunaehdot ovat samantyyppisiä vakuutusosalalla, voidaankin uskoa kyseisiin yhteisiin piirteisiin ammatti-identiteetissä.

Vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumista edellä esitetyn kaltaiseksi määrittävät monet alakohtaiset tekijät. Kyselyn perusteella keskeisessä asemassa ovat vakuutusalan työnimikkeet, työ ja työn vaatimaa osaaminen sekä ammatti-identiteettiä rakentava kehitysverkosto. Merkittäviä tahoja tässä kehitysverkostossa ovat ihmisen itsensä lisäksi esimerkiksi työtoverit ja asiakkaat. Ammatti-identiteetti alkaa nopeasti muodostua henkilön alkaessa työskennellä vakuutusosalalla, mikä ilmeni erittäin selvästi myös harjoittelussa olleiden opiskelijoiden kirjoitelmista. Opiskelijoiden kirjoitelmiin pohjautuvat tutkimustulokset ovat hyvin samansuuntaiset kuin mitä Vesterinen (2002) on esittänyt suomalaisten ammattikorkeakouluopiskelijoiden ammatillisen osaamisen kehittymisestä harjoittelussa. Hänenkin tutkimuksessaan ilmeni se, miten harjoittelun aikana opiskelijoiden ammatti-identiteetti alkaa rakentua ja että ammatti-identiteetin muodostumisessa tärkeä rooli on työkavereilla.

Vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentuminen eroaa lennonjohtajien (Palukka 2003, 109) ja ammatillisten opettajien (Vähäsantanen 2007, 162) ammatti-identiteetin rakentumisesta siinä, että sen rakentuminen on työyhteisöllisempää. Vähäsantanen mukaan opettajan työn autonomisuus merkitsee myös pakkoa rakentaa ammatti-identiteettiä yksilöllisesti. Verrattaessa vakuutusalan ja lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakentumispuhetta len-

nonjohtajien ominaisuuspuheessa korostuvat synnynnäiset lahjat ja henkilökohtaiset ominaisuudet, kun taas vakuutusosalalla nousevat esille nimenomaan oppiminen ja opitut taidot.

Ammatti-identiteettiin kohdistuvat muutospaineet

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). Muutokset näkyvät myös yksittäisen työntekijän työssä, sillä liki 80 % kyselyyn vastaajista katsoi oman työnsä muuttuneen paljon tai melko paljon. Seuraavaksi esitellään merkittävimmät työn muutospaineet, jotka haastavat edellä kuvattua nykyistä ammatti-identiteettiä muovautumaan.

Työmäärä ja työn seuranta ovat kasvaneet vakuutustyössä, mikä ilmeni kaikessa aineistossa. Monen työntekijän mielestä työ on stressaavaa ja työhyvinvointi on heikentynyt. 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 vakuutustyössä kohdistuu esimerkiksi myyntitilastoihin ja erilaisiin kappaletavoitteisiin, kuten puhelumääriin, jotka työntekijän tuli hoitaa.

Kaikissa neljässä vakuutusyhtiössä yli 70 % kyselyn vastaajista katsoi *myyntilisten piirteiden* lisääntyneen työssään. Myynnin korostuminen aiempaa enemmän aiheutti selviä ammatti-identiteettiongelmia. Useimmiten identiteettiongelmien liittyivät siihen, että vastaajan työnkuva oli muuttunut asiakaspalvelijasta myyntihenkilöksi. Vanhempien työntekijöiden joukossa oli myös niitä, joiden työnkuva oli aiemmin muuttunut virkailijasta asiakaspalvelijaksi ja nyt edessä olivat muuttumispaineet kohti myyjän identiteettiä. Työnantaja odot-

ti myyntiosaamista ja hyviä myyntituloksia, eikä palvelua ja asiakaspalveluosaamista enää katsottu samalla tapaa arvostettavan. Vakuutustyöntekijät itse korostivat asiakaspalvelun merkitystä ja uskoivat myös asiakkaiden odottavan ja arvostavan edelleen entisen tyyppistä asiakaspalvelua. Ammatti-identiteetissä oma osaaminen on tärkeä osatekijä. Jos työntekijä oli ollut hyvä ja arvostettu asiakaspalvelija, hän ei välttämättä ollutkaan hyvä myyjä. Cutcher (2009, 280–283), Jämsen (2004) ja Chreim (2006, 322) raportoivat samansuuntaisia tuloksia tutkimuksissaan pankkitoimihenkilöistä: eniten ristiriitoja työssä aiheuttivat myyjän roolissa toimiminen ja myyntikulttuuriin siirtyminen.

Toimialaliikumukset ja niihin mahdollisesti liittyvät fuusiot muuttavat vakuutusalan työtä, mikä osaltaan tuottaa muutospaineita ammatti-identiteettiin. Kyselyn perusteella toimialaliukumien näkyminen työntekijöiden omassa työssä vaihteli kuitenkin vakuutusyhtiöittäin. Vähiten omassa työssä toimialaliikumukset näkyivät Fennian ja Ifin, eniten Pohjolan ja Tapiolan työntekijöillä. Pohjolan työntekijöihin toimialaliukumilla on ollut eniten vaikutusta (88 % vastaajista samaa tai täysin samaa mieltä). Pankin tulo vakuutusyhtiöön huolestutti enemmän Pohjolan kuin Tapiolan työntekijöitä. Syynä varmaankin oli se, että Tapiolaan pankki katsottiin itse perustetuksi kun taas Osuuspankki oli ostanut Pohjolan. Toisaalta työntekijät näkivät finanssikonsernin tuovan myös uusia mahdollisuuksia. Kaiken kaikkiaan ammatti-identiteettivaikutusten kannalta toimialaliukumissa merkittävintä näyttikin olevan huoli vakuutustyön arvostuksesta finanssikonserneissa.

Merkittävä viimeaikainen muutos vakuutustyössä on *puhelinpalvelukeskusten* (call center) ja sähköisten kanavien lisääntyminen. Etenkin korvauspalvelu on muuttunut puhelini- ja nettikorvaamiseksi. Vaikka työ puhelinpalvelukeskuksessa jakoi tutkimuksessa työntekijöiden mielipiteitä, enemmistö koki sen rankkana. Sähköiseen asiointiin sinänsä työntekijät suhtautuivat positiivisesti.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vakuutustyössä nykyisin vallitsevaan asiakaspalvelijan ammatti-identiteettiin kohdistuu monia muutospaineita. Tämän vuoksi työntekijöiden nykyisellä ammatti-identiteettirakennelmalla ei ehkä selviä nykyään eikä ainakaan jatkossa parhaalla mahdollisella tavalla.

Vakuutusalan työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat ammatti-identiteettiinsä kohdistuvien muutosodotusten paineissa

Vakuutusalan työntekijöillä oli käytössään erilaisia selviytymisstrategioita, joilla vastata ammatti-identiteettiin kohdistuviin työn sisällön muutosten tuomiin uusiin odotuksiin. Nämä toimintatavat luokiteltiin seuraaviin työntekijöiden käyttämiin strategioihin: sinnitteleminen, koulutususkon sopeutuminen ja vetäytyminen. Kyseinen jaottelu pohjautuu lähinnä kyselyn avoimista kysymyksistä saatuihin vastauksiin sekä haastatteluihin. Laadullisena aineistona olleista opiskelijoiden kirjoitelmista ei saatu tietoa selviytymisstrategioista, sillä heidän ammatti-identiteettiinsä oli vasta muotoutumassa.

Sinnitteleminen viittaa lyhyen ajan sopeutumiseen. Se oli lähitulevaisuudessa eläkkeelle tai osa-aikaeläkkeelle jäävien yleinen selviytymisstrategia: *”Muutaman vuoden jaksaa mitä vaan, sinnitellä.”* Joillakin nuoremmilla työntekijöillä elämäntilanne taas saattaa muuten muuttua niin, että heille tulee enemmän vaihtoehtoja.

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)

Yleinen selviytymisstrategia työntekijöillä oli *koulutususkon* ja oppiminen. *”Jatkuva koulutautuminen varmistaa pärjäämiseni jatkossa vakuutusallalla”* -väittämän kanssa samaa tai täysin samaa mieltä kyselyn vastaajista oli 82,7 %.

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

Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia Järvensivun (2006, 221–229) tutkimuksen tulosten kanssa. Hänen mukaansa työntekijät ottavat selviytymiskeinona käyttöön oppimishalun ja -kyvyn korostamisen. Työntekijät ovat oivaltaneet, että oppiminen on varsin vaihtoehdottomassa asemassa. Pärjätäkseen työpaikalla työntekijät myös puhuvat oppimisesta positiivisen oppimiskurssin hengessä. Oppimisesta ja koulutuksista kysyttäessä he osaavat antaa ”oikean” vastauksen. Työntekijät ilmoittavatkin haluavansa lisää koulutusta ja että he saavat koulutuksista hyötyä, olipa tosiasiallinen tilanne mikä tahansa. Oppimiseen uskomisen ei ole Järvensivun mukaan vain työpaikkojen ilmiö. Kouluttautumista ja oppimista arvostetaan yhteiskunnassa suuresti, voidaan jopa puhua koulutususkosta. Oppiminen esitetään ongelmaan kuin ongelmaan ratkaisuksi.

Sopeutumisen strategialle tyypillistä oli käsitys, että muutoksista selviytyi oikealla asenteella. Asennetta työntekijät kuvailivat usein termeillä positiivinen, avoin tai joustava. Näiden lisäksi mainittiin monessa vastauksessa sisu ja huumori. Nämä työntekijät kokivat, että työntekijän oli mukauduttava muutoksiin ja tehtävä työnsä.

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)

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 ei miellytä. Ihminen on aito itsensä vapaa-ajallaan ja työpaikallaan 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 lähdän 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)

Vetäytymisstrategiassa oli nähtävissä suurimmat motivaatio-ongelmat. Siinä työntekijä ei ollut valmis panostamaan nykyistä enempää työhönsä tai hän ei uskonut selviytyvänsä työstään. Oman työn luonne oli saattanut muuttua suuntaan, josta työntekijä ei pitänyt. Selviytymiskeinoina esitettiin työtehtävän vaihtoa vakuutusyhtiön sisällä, vakuutusyhtiön vaihtoa tai siirtymistä toiselle alalle. Vakuutuslalla yleensä vetäytymisstrategian käyttöä rajoittaa se, että työpaikan vaihtaminen ei välttämättä auta työntekijää, koska kaikissa vakuutusyhtiöissä on tapahtumassa samansuuntaisia muutoksia työssä.

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

Salin (2010, 164, 175) käyttää tutkimuksessaan mielenkiintoista käsitettä identiteettiloukkaus. Vaikka hänellä tutkimuksen fokus on sosiaalisessa identiteetissä työyhteisöissä, hänen ajatuksiaan voi soveltaa myös ammatti-identiteetin haasteisiin. Salin määrittää identiteettiloukkauksen tilanteeksi, jossa henkilön identiteetti tulee ulkoapäin määritellyksi hänen oman tahtonsa vastaisesti. Voimmekin ajatella, että suurissa työn sisällön muutostilanteissa henkilö saattaa kokea joutuvansa olemaan työssään sellainen, mikä loukkaa omaa nykyistä ammatti-identiteettiä. Tässä tutkimuksessa tällaisia henkilöitä saattaisi olla juuri vetäytyjien joukossa. Identiteettiloukkaukset käynnistävätkin usein intensiivisen yksilön identiteettityön eli identiteetin rakentamisen ja uudelleenjärjestelyyn.

Sekä sinnittelyssä että vetäytymisessä ammatti-identiteettiin kohdistuva muutospaikane on tilapäinen. Henkilö ei todennäköisesti muokkaa ammatti-identiteettiään mitenkään, vaan toimii työssään sen verran mukautuvasti, että selviää jonkin aikaa. Vetäytyjissä on todennäköisesti niitä vakuutusalan työntekijöitä, joille työn vaatima uusi ammatti-identiteetti ei ole heistä itselleen mahdollinen minä (vrt. Ibarra 1997, 767). Jeannot (2006, 603) piti tutkimuksensa työntekijöiden suurta vaihtuvuutta osoituksena siitä, että heidän 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 koulutususkon voi nähdä myös sopeutumisen alakategoriana.

Henkilön sijoittaminen tiettyyn selviytymiskeinojen kategoriaan ei ole ongelmonta. 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 jotenkin kouluttautumalla. Myös henkilön selviytymisstrategiat saattavat vaihtua esimerkiksi iän myötä tai elämäntilanteen

muuttuessa tai siksi, ettei ensin valittu strategia tuota haluttua tulosta.

Yksilön identiteettityö ja identiteetin muovautuvuus

Vakuutustyöntekijän suhtautuminen muutokseen ja identiteetin muovautuvuus riippuvat siitä, miten erilainen työn sisällön muutosten vaatima uusi minä on verrattuna työntekijän nykyiseen ammatti-identiteettiin. Yrittäessään sopeutua uuteen ammatilliseen rooliinsa ihminen kokeilee erilaisia minärakennelmia, jotka ovat mahdollisia mutta eivät vielä kehittyneitä ammatillisia identiteettejä. Henkilö sovittelee nykyisiä kykyjään ja minäkäsitystään yhteen uudessa roolissa tarvittavien asenteiden ja käyttäytymisen kanssa (vrt. Ibarra 1999, 764–792). Jos työntekijä uskoo, että työn sisällön muutosten vaatima ammatti-identiteetti on itselle mahdollinen, hän toimii ja suhtautuu muutokseen 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 työntekijöille tärkeiden ammatillisten arvojen, kuten ihmiskeskeisyyden ja turvallisuuden kanssa, ovat vaikeammin toteutettavissa. Tästä ovat osoituksena aiemmin mainitut asiakaspalveluun liittyvät asenteet. Vakuutusallalla moni työntekijä onkin uuden ja vanhan ammatti-identiteetin välimaastossa: vanhasta ei ole kokonaan päästy irti ja uutta identiteettiä kokeillaan.

Vakuutustyöntekijän reagointitapoihin ammatti-identiteettiinsä kohdistuvissa muutospaineissa vaikuttaa se, miten sitoutunut hän on ammattiinsa (esim. Kirpal 2004a). Tätä selvitettiin kyselyssä kahdesta näkökulmasta: työnantajaan sekä vakuutusalaan sitoutumisena. Työskentely nimenomaan nykyisessä vakuutusyhtiössä oli tärkeää 55,8 %:lle vastaajista. Vakuutusyhtiöittäin tulokset vaihtelivat jonkin verran. Myös sitoutumi-

nen vakuutusalaan oli suurta. Kyselyn vastaa- jista 66,8 % aikoi pysyä työssä jatkossakin vakuutusosalalla. Alalla pysymisaikomuksiin vaikutti ikä ja vakuutusalan työkokemuksen pituus. Vakuutustyössä pidempään olleet aikoi- vat jäädä useimmin alalle, esimerkiksi yli 15 vuotta alalla olleista 73,9 %. Tulokset olivat tilastollisesti erittäin merkitseviä ($p < 0,001$).

Yhtiöittäin, työnimikkeittäin tai sukupuolen perusteella ei löytynyt juurikaan eroja siinä, mitä selviytymisstrategioita vakuutus- työntekijät käyttivät. Iän osalta ei ollut juu- rikaan muuta eroa kuin se, että sinnitteli- jöitä oli suhteellisesti paljon eläkkeelle siir- tymistä odottelevien työntekijöiden joukos- sa. Vetäytyjien, eli työpaikan tai alan vaihto- ta suunnittelevien, joukossa oli enemmän nuoria ja keski-ikäisiä kuin tätä vanhempia. Käytettävään selviytymisstrategiaan voi olet- taan vaikuttavan henkilön oma persoona, ai- emmat kokemukset ja ympäristö.

Mielenkiintoista tuloksissa oli se, että yh- tään henkilöä ei voinut luonnehtia sabotoi- jaksi. Tällainen reagointitapa muutosvasta- rinnassa yleensä esitetään yhdeksi mahdol- lisuudeksi (esim. Greenberg & Baron 2003, 601; Speculand 2006, 34). Sabotoijien puut- tumista aineistosta voi perustella muutamalla seikalla. Työntekijä ei varmaan helposti kir- joita koettavansa ”laittaa kapuloita rattaisiin”, ”tekevänsä myyräntyötä”, yllyttävänsä muita vastarintaan tai jarruttavansa työntekoaan. Tällaiset vastaukset eivät olisi sosiaalisesti hyväksyttäviä, vaikka kyselyssä korostettiin vastausten anonyymisyyttä. Ihminen ei vält- tämättä myöskään huomaa itsessään negatiivisia piirteitä tai tunnusta niitä. Samasta syys- tä aineistossa ei varmaankaan esiintynyt esi- merkkejä Collinsonin (2003, 536–539) mai- nitsemasta dramaturgisesta minästä. Tällä hän tarkoittaa sellaisia selviytymiskeinoja, joissa työntekijä työpaikalla koettaa esittää minänsä merkittävälle muille henkilöille sel- laisena, mitä työpaikalla uskoo toivottavan. Tällaisessa tilanteessa hän saattaa myös väär- ristellä tai liioitella asioita esimerkiksi arvioi- taessa hänen työsuoritustaan tai hänen osal-

listuessaan työpaikan diskursseihin. Olisi kui- tenkin virheellistä todeta, ettei edellä mainit- tuja sabotoijia tai dramaturgisia selviytymis- keinoja käytettäviä henkilöitä vakuutusosalta löydy.

Sopeutujien suurta määrää vakuutusosal- la voidaan selittää sillä, että työntekijät näyt- tävät uskovan, että kilpailun takia kehitys vakuutusosalalla on pakosta nykyisen kaltainen. Oman vakuutusyhtiön ollessa tehokas työn- tekijät uskovat paremmin oman työpaikkansa säilymiseen. Tässä tutkimuksessa on aiemmin jo todettu, että vakuutusalan työntekijöille on tyypillistä turvallisuushakuisuus. Yleensä ih- miset, joille turvallisuuden tarpeet ovat tär- keitä, kokevat muutokset uhkana ja turvatto- muutta lisäävinä (esim. Robbins 2003, 254). Aktiivinen muutosten vastustaminen voi kui- tenkin lisätä turvattomuutta, esimerkiksi pel- koa työpaikan menettämisestä, joten sopeu- tuminen voikin olla monelle vakuutusalan työntekijälle sopiva tapa reagoida muutok- siin. Kun valtaosa työpaikan työntekijöistä on sopeutunut muutoksiin, jäljelle jääneet mel- ko aktiivisetkin vastustajat useimmiten myös sopeutuvat tai sitten lähtevät organisaatiosta (Speculand 2006, 36).

Selviämiseen vakuutusosalalla kannustivat esimiehen, työtovereiden ja asiakkaiden tuki. Esimiehen tuki työn muutostilanteissa on tärkeää. Esimiehen tuen puuttuminen haittaa myös ammatti-identiteetin muokkaustyötä. Ammatti-identiteetin muokkaamisessa kai- vattiin työkaverien tukea, mutta tämä näyttää kuitenkin osittain vähentyneen. Syiksi on esi- tetty vakuutusyhtiöiden työntekijöiden vaihtuvuutta, jota on ilmennyt etenkin puhelin- palveluissa. Toiseksi työntekijöiden määrää on vähennetty esimerkiksi YT-neuvotteluissa. Kolmantena syynä on vuokratyöntekijöiden määrän lisääntyminen. Salinin (2010, 198–201) ja Cutcherin (2009, 284) tutkimusten tapaan tässäkin tutkimuksessa työtovereita kuvattiin enimmäkseen ystävinä ja tuen antajina. Jos työelämässä oli nähtävissä jotakin luottamuksen heikentymistä, se kohdistui lähinnä ylempään johtoon.

Tällä tutkimuksella on yhtymäkohtia Collinin (2009, 28–30) tutkimukseen, jossa hänen tunnistamansa suomalaisten suunnitteluinsinöörien selviytymiskeinot suurissa organisaation muutostilanteissa olivat luovuttamis-, menestys-, selviytymis- ja uudelleen sopeutumistarina. Reissner (2010, 296) totesi omassa tutkimuksessaan, että organisatorisissa muutostilanteissa ammatti-identiteetin muutoksen ja ammatillisen kehittymisen kannalta toisilla työntekijöillä on selviä menestystarinoita ja toisilla negatiivissävyytteisiä 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 oman arvon tuntoa, mikä auttaa muutostilanteissa. Keskeistä identiteettityössä onkin se, miten henkilö ymmärtää ja selittää itselleen muutoksia. Menestystarinoissa henkilöt kokevat hallitsevansa tilannetta ja ammatillista kehittymistään. Myös vakuutustyöntekijöiden välillä näkyi selviä eroja siinä, ovatko heidän muutoskokemuksensa positiivisia vai negatiivissävyytteisiä. Vetäytymisen ja sinnittelemisen strategioihin liittyvät negatiivissävyytteiset lausumat. Kuten aiemmin jo mainittiin, vakuutuslalla nykyään moni työntekijä on uuden ja vanhan ammatti-identiteetin välimaastossa: vanhasta ei ole kokonaan päästy irti ja uutta identiteettiä kokeillaan.

Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tarkastella ammatti-identiteetin muovautuvuutta tilanteessa, jossa työn sisältö on muutoksessa. Vaikka jokaisella työntekijällä on eri konteksteissa syntynyt omanlaisensa, ajassa muuttuva ammatti-identiteettinsä, tässä tutkimuksessa uskotaan tiettyihin yhteisiin

piirteisiin arvoissa ja ammatti-identiteeteissä saman ammattikunnan edustajilla. Nämä yhteiset piirteet johtuvat ammatti-identiteetin rakentumisen reunaehdoista kyseessä olevalla ammattialalla. Reunaehdot tulevat ilmi muun muassa erilaisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa työntekijä rakentaa ammatti-identiteettiään. Näiden yhteisten piirteiden eli ammatillisen orientaation perustan tunteminen on tärkeää identiteettien tutkimisessa ja muutosjohtamisessa unohtamatta myöskään ammatti-identiteetissä olevia henkilöstä itsestä johtuvia yksilöllisiä piirteitä. Tällaiset yhteiset piirteet ammatti-identiteeteissä ovat usein vaikeasti muutettavia tekijöitä, koska ne liittyvät työntekijöille keskeisiin arvoihin ja ura-ankkureihin (vrt. Schein 1985, 28–36).

Ammatti-identiteettiä koskevan tietämyksen perusteella identiteetit ovat pitkän ajan kuluessa syntyneitä konstruktioita. Kirjallisuudessa esiintyy kuitenkin erilaisia näkemyksiä siitä, miten muuttuvia identiteetit ovat (ks. esim. Alvesson ym. 2008). Tämä tutkimus tukee näkemystä, jonka mukaan ammatti-identiteetit pysyvät suhteellisen vakaina erilaisten yksilö- ja sosiaalipsykologisten mekanismien tukemina. Tästä huolimatta ne ovat alttiita muuttumaan erilaisissa ja eritasoisissa muospaineissa. Identiteetin muuttuminen on prosessi, joka ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan se voi viedä vuosia. Usein ammatti-identiteetti muuttuu vain osittain, koska tietyt piirteet ammatti-identiteetissä ovat hyvin syvään juurtuneita. Muutostilanteissa ihmisten identiteettityö on erilaista (esim. Louis 1980; Eilam & Shamir 2005; Watson 2008), ja siksi esimerkiksi työpaikalla voi olla eri vaiheessa olevia työntekijöiden ammatti-identiteettejä.

Tutkimuksesta ilmenee, että vakuutusalan nykyisellä asiakaspalvelijan identiteetillä on tarvetta muokkautua. Ammatti-identiteettiä horjuttavat työn sisällön muutokset siten, että identiteetin eri ulottuvuudet painottuvat uuteen työn sisältöön nähden väärässä suhteessa. Löytyikin useita selittäviä tekijöitä ammatti-identiteetin muokkautumassa oleville piir-

teille. Suurimmat paineet vakuutustyöntekijöiden ammatti-identiteetin muuttumiselle tulevat työn myynnillisyyden lisääntymisestä, toiminnan laajentumisesta finanssialan toiminnaksi sekä puhelinpalvelun kasvusta. Vakuutusyhtiöittäin tarkasteltuna ammatti-identiteetteihin kohdistui hyvin samansuuntaisia muotopaineita.

Vakuutusalan ammatti-identiteetin muokautumistapoihin vaikuttavat vakuutustyöntekijöiden turvallisuushakuisuus ja ihmiskeskeisyys. Turvallisuushakuisuus vaikuttaa siten, että työntekijät kokevat muutokset enemmän epävarmuutta aiheuttavana 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.

Aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa on korostunut, miten työn luonteen muutokset heijastuvat ammatti-identiteetteihin. Ei sovi kuitenkaan unohtaa käänteistä ammatti-identiteettien vaikutusta työn sisältöihin. Työ muo- vaa yksilön ammatti-identiteettiä, mutta myös tietynlaista ammatti-identiteettiä kantava yksilö muokkaa työn sisältöjä. Työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöihin vaihtelee paljon. Ammatti-identiteetit, joita tukevat vahvat ammatilliset järjestöt ja säädökset,

ohjaavat työn sisältöjä esimerkiksi niin, ettei työnantaja yritä muuttaa niitä kovin herkästi ellei tämä katso alun hankaluuksien kompensoituvan myöhemmin saatavilla hyödyillä.

Yksilötasolla ihannetilanne olisi sellainen, jossa työntekijä saisi tehdä työnsä kuten oikeaksi kokee. Käytännössä kuitenkin työpaikkojen sosiaaliset, taloudelliset, tekniset ja kulttuuriset tekijät luovat työn sisältöjen kautta ammatti-identiteetin toteuttamiselle reuna- ehtoja. Toimialojen erilaisuus esimerkiksi eri ammattiryhmien ja erilaisten työn sisältöjen osalta vaikuttaa identiteettiproblematiikkaan ja siihen, mitkä seikat korostuvat niin työn sisällöissä kuin ammatti-identiteeteissä.

Tehdystä tutkimuksesta avautuu näkymiä jatkotutkimukselle. Ammatti-identiteettien muuttumisprosessien tutkimukseen tarvittaisiin lisää sellaisia teoreettisia lähestymistapoja, joissa yhdistetään yksilötason ja kollektiivisen tason identiteettityön tarkasteleminen. Joitakin pohdintoja kirjallisuudessa on ollut myös identiteettien säätelystä (Nair 2010; Alvesson 2001). Jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla, voidaanko identiteettijä johtaa ja jos voidaan, niin missä määrin? Tähän kysymykseen liittyisi myös sen selvittäminen, millainen aikuispedagogiikka tukee identiteetin kasvua (vrt. Eteläpelto 2004) sekä lisätutkimukset muutosjohtamisen ja ammatti-identiteetin välisestä yhteydestä.

Kirjallisuus

- Alvesson, M. (2001) Knowledge work: ambiguity, image and identity. *Human Relations* 54 (7), 863–886.
- Alvesson, M., Ashcraft, K. & Thomas, R. (2008) Identity matters: reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization* 15 (1), 5–28.
- Brown, A. (2004) Engineering identities. *Career Development International* 9 (3), 245–265.
- Bryman, A. (2003) Quantitative and qualitative research: further reflections on their integration. Teoksessa J. Brannen (toim.) *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*. Hants: Ashgate, 57–78.
- Chreim, S. (2006) Postscript to change: survivors' retrospective views of organizational changes. *Personnel Review* 35 (3), 315–336.
- Collin, K. (2009) Work-related identity in individual and social learning at work. *Journal of Workplace Learning* 21 (1), 23–36.
- Collinson, D. (2003) Identities and insecurities: Selves at work. *Organization* 10 (3), 527–547.

- Cutcher, L. (2009) Resisting change from within and without the organization. *Journal of Organizational Change Management* 22 (3), 275–289.
- Dobrow, S. & Higgins, M. (2005) Developmental networks and professional identity: a longitudinal study. *Career Development International* 10 (6/7), 567–585.
- Eilam, G. & Shamir, B. (2005) Organizational change and self-concept threats. *Journal of Applied Behavioral Science* 41 (4), 399–421.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2006) Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismäa (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. Vantaa: Kansanvalistusseura, 27, SIVUT.
- Eteläpelto, A. (2007) Työidentiteetti ja subjektiiviset rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY, 90–142.
- Filander, K. (2000) Kehittämistyö murroksessa. Sitoutuminen, sopeutuminen ja vastarinta julkisella sektorilla 1990-luvulla. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Filander, K. (2005) Työ, koulutus ja katoavat ammatti-identiteetit. Teoksessa J. Mäkinen, J. Olkinuora, R. Rinne & A. Suikkanen (toim.) *Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen*. Jyväskylä: PS-kustannus, SIVUT.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2003) *Behavior in Organizations*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hakanen, J. (1999) Ketkä uupuvat? Miesten ja naisten työuupumus tutkimusten valossa. *Työterveys* (2), 16–18.
- Hall, D. (1971) *A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings*. Teoksessa D. Hall (toim.) *Career Development* (1994). Great Yarmouth: Galliard (Printers) Ltd, SIVUT.
- Heikkilä, T. (2008) Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heinonen, H. (2009) Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia*, 106.
- Hill, L. (1992) *Becoming a manager. Master of new identity*. Boston: Harvard Business School Press.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. (2007) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Ibarra, H. (1999) Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly* 44 (4), 764–792.
- Ikonen, H. (2006) Menestymisen edellytykset muuttuvat. *Informo* (2), 3.
- Ilvessalo, S. & Voutilainen, R. (2009) *Näkökulmia vakuutusliiketoiminnan strategiseen johtamiseen*. Jyväskylä: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.
- Jain, S., George, G. & Maltarich, M. (2009) Academics or entrepreneurs? Investigating role identity modification of university scientists involved in commercialization activity. *Research Policy* 38 (6), 922–935.
- Jeannot, G. (2006) Diffusing values or adjusting practices? A review of research on French public utilities. *The International Journal of Public Sector Management* 19 (6), 598–610.
- Jokinen, J. (2002) *Aikuisopettajan identiteetti, Yksinäisestä sankariopettajasta tiimiytyneeseen yrittäjään?* Tampere: Tampereen yliopisto.
- Julkunen, R. (2007) Työ - talouden ja minän välissä. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY, 18–48.
- Jämsen, S. (2004) *Roolit, emootiot ja valta puhelinpalvelutyössä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Järvensivu, A. (2006) *Oppiminen työnä ja työpaikkapelinä*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Järvinen, R. (2004) *Muutos vakuutusjärjestelmissä ja vakuutusalan rakenteissa edellyttää uudistuvaa asiantuntijuutta ja johtajuutta*. Puhe vakuutusopetuksen juhlaseminaarissa. Tampereen yliopiston tiedote. [online]. <URL: <http://www.uta.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2004/jarvinen.html>>. Luettu 22.1.2007.
- Kallioniemi, A. (2007) *Uskonnonopettajien ammattikuva*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kirpal, S. (2004a) *Researching work identities in a European context*. *Career Development International* 9 (3), 199–221.
- Kirpal, S. (2004b) *Work identities of nurses: between caring and efficiency demands*. *Career Development International* 9 (3), 274–294.
- Louis, M. (1980) *Career transitions: varieties and commonalities*. *The Academy of Management Review* 5 (3), 329–340.
- Nair, N. (2010) *Identity regulation: towards employee control?* *International Journal of Organizational Analysis* 18 (1), 6–22.

- Palukka, H. (2003) Johtotähdet - Lennonjohtajien ammatti-identiteetin rakentuminen ryhmähaastatteluissa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Rantala, J. & Pentikäinen, T. (2003) Vakuutusoppi. Vammala: Suomen Vakuutusalan Koulutus ja Kustannus Oy.
- Reissner, S. (2010) Change, meaning and identity at the workplace. *Journal of Organizational Change Management* 23 (3), 287–299.
- Robbins, S. (2003) *Organizational Behavior*. International Edition. Upper Saddle River New Jersey: Pearson Education.
- Salin, O. (2010) Työntekijän sosiaalisen identiteetin valinnat. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Schein, E. (1985) *Career Anchors, Discovering Your Real Values*. San Diego, California: University Associates.
- Schein, E. (1971) The Individual, the Organization, and the Career: A Conceptual Scheme. *Journal of Applied Behavioral Science* 7 (4), 401–426.
- Sluss, D. & Ashforth, B. (2007) Relational identity and identification: defining ourselves through work relationships. *The Academy of Management Review* 32 (1), 9–32.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2011) Ammatti-identiteetti. [online]. URL:<<http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/laakari/ammatti.htm>>. Luettu 14.3.2007.
- Speculand, R. (2006) Strategy implementation: we got the people factor wrong! How to lead your saboteurs, groupies, double agents and mavericks. *Human Resource Management International Digest* 14 (6), 34–38.
- Teddlie, C. & Tashakkori, A. (2009) *Foundations of Mixed Methods Research. Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Tiililä, U. (2009) Virkakieli tunkee päiväkoteihinkin. *Turun Sanomat* 1.11.2009.
- Vakuutustaloudellinen katsaus, tulovuosi 2005. Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.
- Vesterinen, M. (2002) Ammatillinen harjoittelu asiantuntijuuden kehittäjänä. *Aikuiskasvatus* 22 (3), 245–251.
- Vähäsantanen, K. (2007) Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY, 156–176.
- Watson, T. (2008) Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization* 15 (1), 121–143.