



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

YHTEISKUNTATIETEIDEN TIEDEKUNTA

**Jonna Ala-Poikela**

**KERRONNALLINEN TUTKIMUS PALVELUASIAANTUNTIJOIDEN  
AMMATTI-IDENTITEETIN RAKENTUMISESTA UUTEEN SOSIAALIETUU-  
TEEN SIIRRYTTÄESSÄ**

**Pro gradu -tutkielma**

**Johtaminen**

**Kevät 2019**

**Ohjaaja: Anu Valtonen**

**Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

**Työn nimi:** Kerronnallinen tutkimus palveluasiantuntijoiden ammatti-identiteetin rakentumisesta uuteen sosiaalietuuteen siirryttäessä

**Tekijä:** Jonna Ala-Poikela

**Koulutusohjelma/oppiaine:** Johtaminen

**Työn laji:** Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_

**Sivumäärä:** 77

**Vuosi:** 2019

**Tiivistelmä:** Organisaatiomuutoksen tutkimus on hyvin tunnettu tutkimuksen kohde organisaatio- ja johtamistutkimuksessa, sillä muutos on nykyään paljon esillä niin globaalisti, yhteiskunnallisesti sekä organisaatiotasolla. Yksilökeskeisessä organisaatio- ja johtamistutkimuksessa muutos mielletään suunnitelluksi muutokseksi, mikä ilmenee organisaatiossa hierarkiatasolta ylhäältä alas. Viime vuosikymmeninä muutos on kuitenkin ymmärretty myös suhdekeskeisesti rakentuvana ymmärtäen ihmisen kokevana ja toimivana henkilönä, joka olemassaolollaan rakentaa yhteisesti maailmaa.

Tämä tutkimus keskittyy organisaatiomuutoksen tutkimuskentällä identiteetin tutkimukseen. Se pohjautuu yksittäisten työntekijöiden kertomuksiin koetusta organisaatiomuutoksesta, jolloin lähtökohtana on ajatus ihmisestä ajattelevana ja kokevana toimijana. Tarkoituksena on löytää vastauksia siihen, mitä palveluasiantuntijat kertovat koetusta muutoksesta sekä miten he rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Tutkimus perustuu tieteenfilosofisilta lähtökohdiltaan sosiaalisen konstruktio- nismien suuntaukseen, jossa teoreettinen viitekehys on rakennettu työnkuvan muutoksen sekä ammatti-identiteetin tutkimuskeskusteluista. Tutkimus on kerronnallinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty kerronnallisen haastattelun menetelmällä sekä analysoitu narra- tiivisin ottein.

Tässä tutkimuksessa ammatti-identiteetin rakentumista on käsitelty kahden tyyppinarra- tiivin, muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän, näkökulmasta. Jatkuvat työ- elämän, kuten myös työnkuvan muutokset, aiheuttavat ammatti-identiteettiin säröjä, jolloin yksilöt kokevat työssään erilaisia ristiriitoja, kuten myös sopeutumista ja kriisiy- tymistä. Ammatti-identiteetti rakentuu perustuen yksilön elämänhistoriaan. Nykypäivä- nä yksilöt ovat hyvin aktiivisia työssään sekä tiedostavat olevansa itse vastuussa oman ammatti-identiteetin rakentumisesta. Ammatti-identiteetti rakentuu työyhteisössä ihmis- ten välisissä suhteissa sekä saa uuden merkityksen työntekijän ja asiakkaan välisissä asiakassuhteissa. Toisaalta myös sosiaalinen media tuo uuden ulottuvuuden ammatti- identiteetin tutkimukseen.

**Avainsanat:** ammatti-identiteetti, identiteettityö, kerronnallinen, työnkuvan muutos

**Muita tietoja:**

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi\_\_ (vain Lappia koskevat)

# SISÄLLYSLUETTELO

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....   | 5  |
| 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....  | 5  |
| 1.2 Tutkimuksen tarpeellisuus ja tutkimuskysymykset .....                            | 6  |
| 1.3 Tutkimuksen rakenne .....  | 7  |
| 2 ORGANISAATIOMUUTOS TUTKIMUKSEN KOHTEENA.....                                       | 9  |
| 2.1 Muutostutkimuksen mahdollisuudet.....  | 9  |
| 2.2 Ammatti-identiteetti työelämän muutoksissa.....                                  | 11 |
| 2.3 Identiteettityön merkitys muutostilanteissa.....                                 | 15 |
| 3 KERRONNALLINEN IDENTITEETTITUTKIMUS.....   | 17 |
| 3.1 Mikä on kertomus? .....  | 18 |
| 3.2 Kerronnallinen identiteetti .....  | 20 |
| 3.3 Sosiaalinen konstruktionismi .....   | 22 |
| 4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET VALINNAT.....  | 25 |
| 4.1 Kohdeorganisaatio .....  | 25 |
| 4.2 Aineiston keruu.....   | 26 |
| 4.2.1 Kerronnallinen haastattelu .....   | 27 |
| 4.2.2 Haastattelujen toteutus.....   | 28 |
| 4.3 Tutkimusetikka ja tutkijapositio.....  | 31 |
| 4.4 Narratiivinen analyysi .....   | 34 |
| 4.5 Tutkimuksen arviointi .....  | 36 |
| 5 HAASTATTELUISTA TARINOIKSI.....  | 39 |
| 5.1 Muutoksiin sopeutuja .....   | 42 |
| 5.1.1 Elämäkokemus muutoksista selviytymisen edellytys .....                         | 42 |
| 5.1.2 Muuttuneeseen työnkuvaan sopeutuminen sekä asiakkaan aseman ymmärtäminen ..... | 44 |
| 5.2 Muutoksista kriisiytyjä .....  | 48 |
| 5.2.1 Ristiriidat työnkuvan muutoksessa .....  | 48 |
| 5.2.2 Koetun muutoksen järjeistäminen.....   | 52 |
| 6 TULOKSET .....   | 55 |
| 6.1 Yksilön vastuu ammatti-identiteetin rakentumisessa .....                         | 56 |
| 6.2 Ristiriidat ammatti-identiteetin muovaajina .....                                | 58 |
| 6.3 Kriisiytymisen vaihe osa prosessia.....  | 60 |
| 6.4 Ammatti-identiteetin rakentuminen asiakassuhteissa.....                          | 61 |
| 7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....   | 64 |
| 7.1 Organisaatiollinen näkökulma .....   | 64 |
| 7.2 Muuttuva identiteetti .....  | 67 |

|  |    |
|--|----|
| 7.3 Muutos julkisen sektorin kontekstissa..... | 68 |
| 7.4 Tulevaisuuden jatkotutkimus.....           | 71 |
| LÄHTEET .....                                  | 73 |
| LIITTEET .....                                 | 77 |

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimukseni on saanut innoituksensa organisaatio- ja johtamistutkimuksen muutoskeskusteluista. Muutos on terminä nykyään paljon esillä globaalisti, yhteiskunnallisesti sekä organisaatiotasolla, sillä nykypäivän muutos on nopeaa ja jatkuvaa. Erityisesti organisaatiot kohtaavat jatkuvia muutoksia, joihin organisaatiot toimijoineen pyrkivät sopeutumaan ja mukautumaan. Koska muutos saa organisaatioissa monia muotoja, olen tässä tutkielmassa kiinnostunut juuri ruohonjuuritason työntekijöiden kokemuksista muutoskontekstissa sekä tarkastelen tätä ammatti-identiteetin rakentumisen näkökulmasta.

Huomasin muutoskeskusteluihin perehtyessäni, että aikaisempi muutoksen tutkimus on korostanut suunniteltua ja johdettua muutosta sekä näkökulma on ollut johtoportaan ja esimiesten näkökulmassa. Nykyään ymmärretään kuitenkin yksilön merkitys ja yksittäiset työntekijät haluavatkin ottaa vastuuta työstään sekä haluavat osallistua organisaation toimiin, kuten esimerkiksi muutosten toimeenpanoon. Työntekijöitä ei ymmärretä enää pelkästään ohjattavissa oleviksi vaan aktiivisiksi organisaation toimijoiksi.

Tutkittava kohdeorganisaatio Kansaneläkelaitos (Kela) on ollut suuren organisaatiomuutoksen alla, kun perustoimeentulotuki siirrettiin kuntatasolta Kelan hoidettavaksi tammikuusta 2017 alkaen. Koska olen itse kohdeorganisaatiossa työntekijänä, olen päässyt seuraamaan muutosta ja sen vaikutuksia hyvinkin läheltä. Olen pohtinut muun muassa niitä kysymyksiä, miten tällaisia suuria organisaatiomuutoksia tulisi toteuttaa tai millä tavoin toteutuksen onnistumisia voitaisiin mitata. Kela sosiaalietuuksien tuottajana on erittäin asiakaskeskeinen organisaatio, joten mitataanko onnistumista asiakasnäkökulmasta, sillä tarkoituksena on tuottaa asiakkaille sujuvaa ja luotettavaa palvelua? Sen sijaan, että olisin tutkinut asiakasnäkökulmaa, päädyin kohdentamaan tutkimukseni organisaation yksittäisiin työntekijöihin. Miten työntekijät kokevat muutoksen tai millä tavoin he ovat osa muutosta? Oletukseni siitä, että työntekijät ovat kohdanneet suurtakin painetta muutoksen aikana, vaikutti siihen, että päädyin valitsemaan tutkimukseni näkökulmaksi ruohonjuuritason työntekijöiden näkökulman. Työntekijänäkökulman myötä voimme ehkä paremmin ymmärtää, millä tavoin yksittäiset työntekijät ovat osa organisaatiomuutosta sekä minkälaisia merkityksiä he muutokselle antavat.

Perehdyttyäni organisaatiotutkimuksen muutoskeskusteluun sekä rajaamalla näkökulmaa työntekijänäkökulmaan, törmäsin tutkimuskeskusteluissa identiteettiin. Identiteettitutkimuksen merkitys organisaatio- ja johtamistutkimuksessa on tunnustettu laajalti ja tutkimuksen määrä on lisääntynyt viime vuosikymmeninä. Erityisesti työhön liittyvä identiteettikeskustelu on lisääntynyt työkuulttuurin muutoksen vuoksi. Nykypäivän muuttuva ja epävarma työelämä ovat vaikuttaneet muun muassa siihen, että työntekijöiden identiteetit nähdään muuttuvina, jotka uudistuvat, lisääntyvät ja pirstaloituvat jatkuvasti (Eteläpelto, 2007, 93). Tästä päädyinkin pohtimaan tarkemmin sitä, miten työntekijöiden ammatti-identiteetti näyttäytyy osana muutosta. Mikä ammatti-identiteetti edes on? Onko organisaatiomuutoksella vaikutusta työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiseen, rikkoutumiseen tai vahvistumiseen? Juuri identiteettitutkimuksen myötä pyrimme ratkaisemaan erilaisia ongelmia sekä ymmärtämään ilmiöitä siitä, mitä erilaiset muutokset merkitsevät yksilölle (Eteläpelto, 2007). Näistä lähtökohdista lähdin rakentamaan tutkielmani rakennetta.

## 1.2 Tutkimuksen tarpeellisuus ja tutkimuskysymykset

Tutkittava kohdeorganisaatio Kela on Suomessa toimiva sosiaalietuuksia tuottava julkisoikeudellinen organisaatio. Tutkimuksen toteuttaminen valikoituneessa organisaatiossa onkin tarpeen, sillä aikaisempi organisaatiomuutoksen tutkimus on korostanut pääsääntöisesti liiketoimintaorganisaatioiden sekä liiketoiminnan ja liikkeenjohdon näkökulman tutkimusta (Tienari & Meriläinen, 2009). Organisaatiomuutoksen tutkimusta juuri julkisen organisaation sekä työntekijöiden kontekstissa on tarpeen tehdä lisää (Kuipers, Higgs, Kickert, Tummers, Grandia & Van der Voet, 2014). Organisaatiomuutoksen tutkimus juuri ammatti-identiteetin rakentumisen näkökulmasta julkisessa organisaatiossa voi tuoda tutkimuskentälle jotain uutta näkökulmaa.

Nykypäivän organisaatiot ovat yhä enemmän muuttumassa yrityksiksi sekä strategia ja kaupallisuus korostuvat organisaatioissa yhä enemmän (du Gay, 1996). Tämän siirtymän myötä myös organisaation toimijoilta odotetaan ja vaaditaan enemmän. Tämä näkyy myös identiteettitutkimuksessa, kun yksilöt rakentavat aktiivisesti omaa identiteettiään ja joutuvat rakentamaan identiteettiä yhä uudelleen ja uudelleen selviytyäkseen erilaisista organisaation asettamista odotuksista ja paineista (Garcia & Hardy, 2007). Tämä asettaakin mielenkiintoiset lähtökohdat tutkimukselleni, kun tarkastelen työnteki-

jöiden ammatti-identiteetin rakentumista suuressa julkisen alan organisaation organisaatiomuutoksen kontekstissa.

Vaikka identiteettitutkimusta on tehty ja sen merkitys organisaatio- ja johtamistutkimuksessa on tunnustettu, ovat identiteetin rakentumiseen liittyvät empiiriset tutkimukset kuitenkin melko vähäisiä (Alvesson, Aschcraft & Thomas, 2008). Myös erityisesti työympäristön ja muutoksen suhteesta yksilön identiteetin kehitykseen tiedetään melko vähän (Reissner, 2010). Identiteetin merkitys tutkimuksen kohteena korostuu, kun organisaatiot sekä organisaatioissa työskentelevien ihmisten todellisuus on alettu nähdä yhä enemmän sosiaalisesti rakentuvana objektiiviseen tietoon perustuvan käsityksen sijaan. Tässä tutkielmassa tarkastelenkin ammatti-identiteettiä sosiaalisesti rakentuvana. Tarkoituksena on perehtyä julkisoikeudellisen organisaation Kelan ruohonjuuritason työntekijöiden, palveluasiantuntijoiden, näkemyksiin organisaatiomuutoksesta. Pysin tutkimuksessani tuomaan uutta näkökulmaa muutos- ja identiteettikeskusteluun tarkastelemalla muutosta ja ammatti-identiteetin rakentumista työnkuvan muutoksen näkökulmasta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin vastata seuraavaan tutkimuskysymykseen:

**1. Miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen?**

Lisäksi vastaan tutkielmassani seuraaviin alakysymyksiin:

- 1. Mitä palveluasiantuntijat kertovat uuteen sosiaalietuuteen siirtymisestä ja työnkuvan muutoksesta?**
- 2. Mitä palveluasiantuntijat kertovat itsestään osana työtä?**

### **1.3 Tutkimuksen rakenne**

Jotta voin tutkimuksessani lähestyä ihmisen kokemusmaailmaa ja kerrontaa, on tutkimukseni narratiivinen eli kerronnallinen tutkimus. Tutkimuksen haastattelumenetelmänä käytän kerronnallista haastattelua, jonka tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman vapaata ja monipuolista haastateltavan kerrontaa hänen omista kokemuksistaan. Analysoin aineiston narratiivisen analyysin metodilla, jossa rakennan haastatteluaineistosta narratiiveja eli tyyppikertomuksia. Näiden narratiivien pohjalta, voin ymmärtää, mitä haastateltavat kertovat koetusta muutoksesta sekä miten he näkevät itsensä osana työtä.

Tämä tutkimus rakentuu seitsemästä eri pääluvusta sekä lähteistä ja liitteistä. Ensimmäisessä luvussa perehdyn tutkimuksen johdantoon eli tutkimuksen lähtökohtiin, tutkimuksen tarpeellisuuteen ja tutkimuskysymyksiin sekä lopuksi kuvaan tutkimuksen rakenteen. Toisessa luvussa perehdyn tutkimuksen teoriaosuuteen tarkastelemalla organisatiomuutostutkimuksen taustaa sekä ammatti-identiteettiä ja identiteettityötä osana työnkuvan muutosta. Kolmannessa luvussa esittelen kerronnallisen tutkimuksen taustaa sekä tutkimuksen tieteenfilosofisia lähtökohtia sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Tässä yhteydessä tarkastelen myös kerronnallisen identiteetin käsitettä. Neljännessä luvussa esittelen tutkimukseni metodologiset valinnat. Esittelen luvussa kohdeorganisaation, aineistonkeruun, tutkimusetiikan ja tutkijaposition sekä narratiivisen analyysin metodin. Viidennessä luvussa perehdyn narratiivien rakentumiseen sekä esittelen haastatteluaineistosta rakennetut narratiivit eli tarinat. Viidennen luvun ensimmäisessä alaluvussa esittelen narratiivin muutoksiin sopeutujasta ja toisessa alaluvussa esittelen narratiivin muutoksista kriisiytyjästä. Luvussa kuusi käyn läpi tutkimuksessa syntyneitä tuloksia sekä luvussa seitsemän pohdin tutkimuksen johtopäätöksiä sekä jatkotutkimusmahdollisuuksia. Tutkielman lopusta löytyvät tutkimuksen lähteet ja liitteet.



## 2 ORGANISAATIOMUUTOS TUTKIMUKSEN KOHTEENA

### 2.1 Muutostutkimuksen mahdollisuudet

Elämme nykyään ajassa, jossa muutoksia tapahtuu enemmän ja nopeammin kuin koskaan aikaisemmin ihmiskunnan historiassa (Mannermaa, 2008). Muutoksen erityislaatuista korostaa se, kuinka erityisesti liiketoimintaympäristössä muutoksen nopeus ei ole koskaan ollut niin voimakasta kuin nykyään. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että muutokset syntyvät sekä organisaation sisäisten, että ulkoisten tekijöiden vaikuttamana sekä niitä ilmenee eri muotoisena ja kokoisena. Muutos on organisaation elämässä aina oleva ominaisuus, sekä operationaalisella että strategisella tasolla. (Burnes, 2004.) Organisaatiomuutos on organisaation tila, josta pyritään uuteen ja parempaan organisaation tulevaisuuden tilaan, sillä organisaation pysyvää tilaa ei enää ole. Organisaatiomuutos voi olla vastine ympäristön asettamiin paineisiin tai organisaation sisäisiin olosuhteisiin sekä muutosta esiintyy eri kokoisena; inkrementaalisina eli vähittäin tapahtuvina mutta myös rajuna suurina muutoksina. (Nelson, 2003.)

Organisaatiomuutosta on erilaista ja se voi ilmetä esimerkiksi organisaatiofuusioihin, organisaatiokulttuuriin, toimintatapoihin sekä yksittäisen työntekijän ajattelutapoihin liittyviin muutoksiin. Muutokset ovat läsnä organisaation arjessa koko ajan. Muutos on myös absoluuttista, sillä muutosta ei voida estää ja sitä tapahtuu jatkuvasti. Toisaalta muutos on myös suhteellista, sillä sitä esiintyy eri kokoisena ja ajaltaan eri pituisina sekä niihin suhtaudutaan eri tavoin. (Juuti & Virtanen, 2009, 30.) Myös Stenvall ja Virtanen (2007, 25) toteavat, että organisaatiomuutos voi olla suuri tai pieni tai se voi tapahtua sekä hitaasti että nopeasti. Organisaatiomuutokselle ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa määritelmää.

Organisaatiomuutoksen tutkimusta on tehty pitkälti vain liiketoiminnan ja liikkeenjohdon näkökulmasta (Tienari & Meriläinen, 2009). Vasta viime vuosikymmeninä organisaatiomuutoksen tutkimus on huomattu myös osaksi julkista sektoria. Esimerkiksi Van der Voet, Kuipers ja Groeneveld (2015) ovat tutkineet muutosta julkisella sektorilla sen erilaisen kontekstin ja ympäristön näkökulmasta. Du Gay (1996) on todennut, että julkisen sektorin organisaatiot ovatkin muuttumassa kohti ”yrittäjämäisiä” organisaatioita. Myös esimerkiksi poliittisuus lakeineen ja säännöksineen voi olla organisaatiomuutoksen taustalla, jolloin muutoksen tarkoituksena ei siis välttämättä ole parantaa organisaati-

tion tehokkuutta vaan organisaatio tavoittelee legitimizeettiä sopeutumalla ympäristön asettamiin paineisiin (Whelan-Berry & Somerville, 2010).

Organisaatiomuutoksen tutkimuskenttää ovat hallinneet erilaiset tutkimukset korostaen ylimmän johdon sekä keskijohdon merkitystä muutoksen toimeenpanijoina. Vaikka organisaatiomuutos alkaisi ylimmän johdon aloitteesta, on muutoksella yleensä kauas kantoisia vaikutuksia koko organisaatioon. Tämän lisäksi muutoksen konkreettinen toimeenpano useimmiten tapahtuu alempien johtoportaiden ja työntekijöiden toimesta ylimmän johdon sijaan (Burke, 2011). Organisaation työntekijät ovatkin aktiivisia muutosprosessiin vaikuttavia toimijoita (Tienari & Meriläinen, 2009). Organisaatiomuutoksissa törmätään usein organisaatiomuutosten tiedostamisen ja todentamisen kysymyksiin ja unohdetaan muutosten vaikutukset mikrotason toimintaan, jossa yksittäisten työntekijöiden kokemukset tulisi saattaa tutkimuksen keskiöön (Tsoukas & Chia, 2005, Stenvall & Virtanen, 2007, mukaan). Myös esimerkiksi kuntasektorilla muutosten toimeenpanossa on epäonnistuttu johtuen juuri työntekijöiden kokemusten laiminlyönnistä. Kuitenkin yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin välillä ei ole tässä suhteessa juuri eroavaisuuksia; muutosprosessien haasteet sekä ongelmat ovat kaikilla sektoreilla samanlaisia. (Ovaskainen & Poutanen, 2006, Stenvall & Virtanen, 2007, mukaan.)

Yksi organisaatiomuutoksen tutkimuskentällä huomattavasti viime vuosina lisääntynyt tutkimuksen kohde on identiteettitutkimus. Koska organisaatiomuutokset ja työelämän muutokset ovat nykyään osa organisaatioiden arkipäivää, on myös muutostutkimuksen määrä lisääntynyt. Tutkijoiden halu ymmärtää ihmisen identiteetin rakentumisprosessia ja muutoskontekstissa on vaikuttanut siihen, kuinka identiteetin tutkimus on lisääntynyt organisaatiotutkimuksen tutkimuskentällä. Tämä juontaa juurensa haluamme oppia ymmärtää, miten yksilöt selviytyvät organisaation ja työn kompleksisissa ja epäselvissä sekä usein myös ristiriitaisissa kokemuksissa. (Sveningsson & Alvesson, 2003.)

Identiteettitutkimusta on tehty muun muassa laajojen organisaatiomuutosten, kuten fuusioiden ja yritysostojen (Sethi, Mishra & Dash, 2010) sekä myös yksittäisten työntekijöiden työtehtävien tai roolisiirtymien muutosten näkökulmasta (Ibarra, 1999). Tässä yhteydessä korostuu identiteettityön merkitys, jolla tarkoitetaan jatkuvaa yksilön mentaalista toimintaa yksilön pyrkiessä rakentamaan koherenttia käsitystä itsestään. Identiteettityö näyttäytyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kun pyrimme vastaamaan niihin kysymyksiin, kuka minä olen tai ketä me olemme. Jotta voisimme vastata näihin kysymyksiin, yksilö rakentaa omaa narratiiviaan (*engl. self-narrative*) eli omaa tarinaansa käyttämällä kulttuurillisia resurssejaan, kuten muistojaan, halujaan ja toiveitaan, tuot-

taakseen uudelleen tai muuttaakseen käsitystä itsestään. Identiteettityön tutkimus organisaatioissa korostaa erilaisten identiteettiin liittyvien prosessien ja vaikutusten, kuten myös identiteettien rakentumisen, merkitysten ymmärrystä (Sveningsson & Alvesson, 2003.)

Tämä pro gradu -tutkielma on saanut innoituksensa organisaatiomuutoksen tutkimuskentältä. Tarkoitan tässä tutkielmassa organisaatiomuutoksella perustoimeentulotuen siirtymää kunnilta Kelan hoidettavaksi tammikuusta 2017 alkaen. Tutkielmani kohdeorganisaatiossa Kelassa perustoimeentulotuen siirtymä organisaatiomuutoksena on ollut vaikuttava. Muutoksen vaikutukset ovat näkyneet Kelan organisaatiossa, yhteistyökumppaneissa, asiakkaissa sekä myös mediassa. Tuon tutkielmassani esille ruohonjuuritason työntekijöiden näkökulman julkisoikeudellisen organisaation kontekstissa. Tutkimukseni taustalla on ajatus organisaation työntekijöistä aktiivisina, muutokseen osallistuvina yksilöinä, jotka kokevat muutoksen eri tavoin. Ymmärrän muutoksen muuttavana ja ainutlaatuisena ilmiönä, sillä muutos ei ole koskaan samanlainen ja yksittäiset ihmiset kokevat muutoksen eri tavoin. Tutkimukseni tarkoituksena on löytää vastauksia siihen, mitä palveluasiantuntijat kertovat koetusta muutoksesta sekä miten he rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin ammatti-identiteettiä ja identiteettityötä työelämän muutoksen näkökulmasta.

## **2.2 Ammatti-identiteetti työelämän muutoksissa**

Identiteettiä tutkitaan nykyään monesta eri lähtökohdasta sekä useissa eri konteksteissa. Se voidaan liittää osaksi esimerkiksi organisaatiofuusioiden tai yrittäjyyden yhtä kuin motivaation tai tunteiden tutkimusta. Identiteetin tutkimus on lisääntynyt huomattavasti, mikä näkyy myös organisaatio- ja johtamistutkimuksessa. Organisaatiotutkijat ovat erityisen kiinnostuneita siitä, miten organisaation jäsenet määrittelevät itseään organisaatio- ja työympäristössä. (Alvesson ym., 2008.)

Identiteetistä puhuttaessa ajatellaan sen yleensä tarkoittavan vastausta siihen, kuka minä olen. Aikaisemmin identiteettiä on jaoteltu tutkimuskirjallisuudessa muun muassa sen mukaan, onko identiteetti synnynnäinen ja pysyvä ominaisuus vai muuttuuko se ja mukautuu erilaisten tilanteiden ja elämän myötä. (Rhodes & Brown, 2005, 176.) Identiteetin yksiselitteinen määrittäminen ei olekaan helppoa. Tämä johtunee osaltaan siitä, että identiteettitutkimus ei ole enää pelkästään esimerkiksi psykologian tutkimuksen

keskiössä vaan sitä tutkitaan nykyään myös esimerkiksi liiketoiminta-, organisaatio- ja johtamistutkimuksissa. Identiteetin tutkimus on tunnustettu eri tieteenaloilla ja täten käsite on saanut myös eri määritelmiä tieteenalasta riippuen.

Identiteettitutkimusta tehtäessä on tärkeä tiedostaa identiteetin monitulkintaisuus, sillä monitulkintaisuus menetetään, jos tutkija keskittyy pelkästään identiteetin sisäiseen tai ulkoiseen aspektiin. Ihminen luo yksilönä itseään ja identiteettiään mutta myös historialla, kulttuurilla ja yhteiskunnalla on vaikutusta identiteettien määrittymiseen. (Watson, 2008.) Identiteetti on ihmisen sisäisten pyrkimysten sekä ulkoisten vaikutusten välistä dynaamista vuorovaikutusta, jolloin sekä me itse määrittelemme mutta annamme myös muiden ihmisten määrittellä sitä, ketä me olemme. Tähän liittyy myös erilaisten saavutusten ja onnistumisten sekä vastustuksen välinen tasapaino, kun ihminen määrittelee ja rakentaa identiteettiään. (Ybema, Keenoy, Oswick, Beverungen, Ellis & Sabelis, 2009.)

Identiteettejä tarkasteltaessa on hyvä ymmärtää, että identiteettien rakentumista ja muuttumista tapahtuu läpi ihmisen elämän ja identiteetti on vain osaksi organisaatiokokemuksen lopputulos. Organisaatioon sitoutuminen on täten vain yksi mahdollinen identiteetin lähde. (Watson, 2008.) Kun organisaation jäsenet määrittelevät itseään, rakentavat he subjektiivista identiteettiään, mikä näyttäytyy erilaisina tunteina, arvioina ja kokemuksina sekä myös näiden välisinä konflikteina. Toisaalta identiteetti voidaan nähdä myös sosiaalisena identiteettinä, jolla viitataan yksilön käsityksiin itsestä, kun hän on osa jotakin ryhmää. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, miten yksilö määrittelee itsensä osaksi ryhmää tai miten hän on ryhmäänsä tunnesitoutunut. (Alvesson ym., 2008.)

Kulttuurin- ja identiteettitutkija Stuart Hall (1999) on jakanut identiteetin rakentumisen kolmeen käsitykseen, jotka ovat valistuksen subjekti, sosiologinen subjekti sekä postmoderni subjekti. Ensinnäkin ihminen on tietoisuudella varustettu yksilö, jonka mukaan ihminen saa identiteetin syntymässä. Tämän käsityksen mukaan sosiaaliset normit ja käytänteet eivät vaikuta identiteetin rakentumiseen vaan ihmisen identiteetti pysyy sellaisenaan ja muuttumattomana. Tästä poiketen sosiologinen subjekti viittaa identiteetin rakentumiseen vuorovaikutuksessa, suhteessa muihin ihmisiin, ryhmiin sekä yhteiskuntaan (kts. Mead, 1934). Tämän näkökulman mukaan identiteetin rakentumisessa korostuu sosiaalisen merkitys, sillä ihminen omaksuu sosiaaliset arvot ja käsitykset vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Postmodernilla subjektilla Hall viittaa siihen muutokseen, kun postmodernissa ajassa identiteetin rakentuminen on yksilöllisempää ja moninaisempää. Tämän hän katsoo johtuvan siitä, että aikaisemmin yksilöt mukautuivat sosiokulttuurisiin normeihin sekä samaistuivat esimerkiksi ammattiryhmiin mutta nykyään

yhteiskunnan rakenteelliset ja institutionaaliset muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että erilaiset rakenteet ja ryhmän merkitykset ovat hajoamassa ja yksilön vastuu identiteetin rakentumisessa kasvaa. (Hall, 1999.)

Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut identiteetin rakentumisesta organisaation muutostilanteissa. Tarkastelemani näkökulma keskittyy tarkemmin organisaatiomuutoksesta seuranneeseen palveluasiantuntijoiden työnkuvan muutokseen, jolloin ymmärrän identiteetin rakentuvan suhteessa ihmisen työhön. Työhön liittyvästä identiteetistä käytetään englanninkielisessä kirjallisuudessa useita termejä, kuten ”occupational identity”, ”vocational identity”, ”professional identity” tai ”work identity”. Suomen kielessä käytetään yleisimmin termejä työhön liittyvä identiteetti, työidentiteetti sekä ammatti-identiteetti. Käytän tässä tutkielmassa termiä ammatti-identiteetti.

**Ammatti-identiteetillä** tarkoitetaan ihmisen ja työn välistä suhdetta. Siinä identiteetin muodostumiseen vaikuttavat ammattialan yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja kulttuurinen käytäntö mutta myös yksilön rakentamat ja muokkaamat yksilölliset merkitykset ja käsitykset työn asemasta omassa elämässä. Tähän käsitykseen vaikuttavat myös yksilön arvot ja eettiset merkitykset, kun hän rakentaa omaa ammatti-identiteettiään yhdessä henkilöhistoriansa sekä tulevaisuuden odotusten kanssa. (Eteläpelto, 2007, 90.) Ammatti-identiteetti on myös yksilön käsitys itsestä ammatillisena osaajana ja edustajana. Tällöin se kuvaa sitä, mikä yksilölle on tärkeää, kun hän toimii ammatissaan, jolloin ammatti-identiteettiin kuuluu vahvasti myös ammattia koskevat arvot, eettiset ulottuvuudet sekä tavoitteet. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006.)

Ammatti-identiteetti on suhteellisen pysyvä ja kestävä rakenne, joka muodostuu uskomuksista, arvoista, motiiveista ja kokemuksista, joiden myötä ihminen määrittelee itsensä ammatilliseen rooliin. Ammatti-identiteetti on ajan saatossa rakentuva, jolloin siihen vaikuttavat koetut erilaiset kokemukset sekä muut merkitykselliset tapahtumat, mitkä kokonaisuudessaan ajan myötä vahvistavat ihmisen ominaisuuksia, osaamisia ja arvoja (Schein, 1978.) Tämän näkökulman mukaan ammatti-identiteetti muuttuu helpommin työntekijän uran alkuvaiheessa, koska kokemukset eivät ole vielä vahvistaneet ja lujittaneet ihmisen ammatti-identiteettiä (Ibarra, 1999).

Ammatti-identiteetti sisältää sekä sosiaalisen mutta myös persoonallisen aspektin. Persoonallisen identiteetin ensisijaisuus nähdään korostuvan erityisesti yksilöpsykologisissa teorioissa, kun taas esimerkiksi sosiologisessa sosiaalipsykologiassa identiteettiä pidetään ensisijaisesti sosiaalisena konstruktiona (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 32.)

Myös Mead on erottanut identiteettiteoriassaan sosiaalisen ja persoonallisen minän, kun kieli ja tietoisuus toimivat identiteetin eri puolten välisen suhteen rakentajina (kts. Mead, 1934). Toisaalta Archer on kritisoinut Meadin käsitystä identiteetistä pelkästään sosiaalisesti rakentuvana, sillä persoonallisen identiteetin laiminlyönti johtaa siihen, että ihmisen subjekti unohdetaan ja identiteetti ymmärretään vain yhteiskunnassa luoduksi tuotteeksi (kts. Archer, 2003). Erilaiset teoreettiset lähestymistavat korostavat eri tavoin sosiaalisen ja persoonallisen merkitystä identiteettien rakentumisessa. Kun yksilö neuvottelee ammatti-identiteettiään, on se aina sekä sosiaalisen että persoonallisen välistä vuoropuhelua. Tällä tarkoitetaan sitä, kun yksilö määrittelee identiteettiään suhteessa vallitsevaan sosiaaliseen todellisuuteen. Sosiaalisen ja persoonallisen välistä vuoropuhelua pidetään parhaimmillaan silloin, kun ne konstruoivat eli rakentavat suhteessa toinen toisiaan. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 44.)

**Työelämän muutos** näkyy nykyään vahvasti organisaatioiden arjessa. Moniulotteinen ja dynaaminen työympäristö sekä työympäristön keskenään kilpailevat vaatimukset ja odotukset ovat vaikuttaneet siihen, miten ihminen määrittelee itseään sekä rakentaa identiteettiään suhteessa työhön (Galpin & Sims, 1999). Tämä jatkuva työelämän muutos on vaikuttanut siihen, että ammatti-identiteetin käsitettä on myös alettu määritellä eri tavoin. Nykypäivän muuttunut työelämä on vaikuttanut siihen, että ammatti-identiteetin rakentuminen on alettu nähdä yksilössä itsessään rakentuvaksi, sillä yksilön tehtävänä on huolehtia oman ammatillisen kasvun sekä oppimisen kehityksestä. Yksilöltä ei kuitenkaan odoteta enää pelkkää joustavuutta tai jatkuvaa oppimista vaan jatkuvaa oman minuuden ja ammatti-identiteetin muokkausta sekä uudistamista. Työkulttuurin muuttuessa entistä enemmän joustavuutta vaativammaksi sekä yrittäjämäisemmäksi, ihmisen on kuitenkin vaikea samaistua työhön tai kiinnittyä esimerkiksi työyhteisöön, jolloin ammatti-identiteetin rakentuminen monimutkaistuu. (Eteläpelto, 2007, 92.)

Ammatti-identiteetillä voidaan viitata sekä yksittäisten työntekijöiden ammatti-identiteettiin mutta nykyään voidaan puhua myös laajemmin erilaisista organisaatio-identiteeteistä (kts. Brown, Humphreys & Gurney, 2005). Erilaiset organisaatioissa ja työympäristössä rakennetut kollektiiviset identiteetit voivat vaikuttaa myös yksilön identiteetin rakentumiseen, jolloin se voi vahvistaa mutta myös heikentää muun muassa työntekijöiden motivaatiota ja suoritusta (Reissner, 2010). Toisaalta yksilön ammatti-identiteeteissä tapahtuvilla muutoksilla voi olla myös kauaskantoisia vaikutuksia kollektiivisen identiteetin kehitykseen (Archer, 2007), jolloin identiteettien rakentuminen voidaan nähdä myös erityisesti organisaatiollisena ongelmana (Reissner, 2010).

Uuteen ammatilliseen rooliin siirtyminen vaatii ihmiseltä uudenlaista osaamista, käyttäytymistä sekä asenteita, mikä voi aiheuttaa perusteellisia muutoksia ihmisen itsensä määrittämiseen ja ammatti-identiteetin muodostumiseen. Tällöin ihminen joutuu tasapainoilemaan itsensä ymmärtämisen sekä työympäristön vaatimusten kanssa, jotta näiden välinen tasapaino säilyisi. (Schein, 1978.) Ihminen voi rakentaa tällaisissa muutosten ja siirtymätilanteissa myös tilapäisiä identiteettejä. Tällöin identiteetti on väliaikainen ratkaisu, jolla täytetään ihmisen kokemaa kuilua tämän hetkisen minä-käsityksen sekä tulevaisuuden rooliodotusten välillä. (Ibarra, 1999.)

### 2.3 Identiteettityön merkitys muutostilanteissa

Kun ihminen kohtaa työssään erilaisia työnkuvan tai työn sisällön muutoksia, vaatii uuteen työrooliin sopeutuminen uudenlaista taitoa, käyttäytymistä, asennetta sekä myös uudenlaisia henkilökohtaisia ja vuorovaikutuksellisia tapoja toimia. Kun ihminen joutuu näin perustavanlaatuisesti muuttamaan itsessään tai toiminnassaan jotain, voi se muuttaa merkittävästi ihmisen minäkäsitystä. (Hill, 1992.) Työympäristön olosuhteiden muuttuessa ihmiset kokevatkin erityistä tarvetta osallistua identiteettityöhön (Sommer, Baumeister & Stillman, 1998). Identiteettityö on yksilön pyrkimyksiä rakentaa jonkinlainen käsitys tai ”järkeistys” itsestä (Alvesson ym., 2008). Nykyään voidaan puhua jopa erilaisista strategioista, joita ihmiset käyttävät pyrkiessään selviytymään työelämän erilaisista muutoksista (Eteläpelto, 2007, 93).

Nykyaikaisissa organisaatiokonteksteissa ihmisten identiteetit ovat monimuotoisia ja monimutkaisia sekä koko ajan liikkuvia ja muuttuvia, mikä korostaa jatkuvan identiteettityön merkitystä. Organisaatiot kohtaavat nykyään entistä enemmän muutoksia ja vastoinkäymisiä, mikä aiheuttaa organisaation toimijoissa erilaisia reaktioita ja tuntemuksia. Tällöin ihmiset pyrkivät aktiivisesti etsimään erilaisia tapoja selviytyä sekä rakentavat tietoisesti identiteettiään eli tekevät identiteettityötä. Identiteettityöllä viitataan niihin prosesseihin ja vaikutuksiin, kun ihminen osallistuu identiteettinsä rakentamiseen, ylläpitämiseen, muuttamiseen ja vahvistamiseen. Tällöin ihmiset pyrkivät luomaan muun muassa koherenssin tunnetta. Erityisesti kompleksisissa konteksteissa identiteettityö on jatkuvaa mutta vakaisissa olosuhteissa identiteettityö korostuu erityisesti silloin, kun työympäristössä kohdataan kriisejä tai muutoksia. Identiteettityö onkin luonteeltaan dynaamista, kun ihminen pyrkii luomaan ymmärrystä itsestä ja vastaamaan niihin kysymyksiin siitä, kuka minä olen ja mitä minä edustan. (Sveningsson & Alvesson, 2003.)

Perinteisesti on ajateltu, että työnkuvan muutoksesta seuraa ammatti-identiteetin ja sen sisällön muutos. Tämä ei kuitenkaan takaa riittävää ymmärrystä vaan meidän tulee keskittyä nimenomaan niihin prosesseihin, mitä ammatti-identiteetille tapahtuu ja miten se rakentuu. Kun työntekijä siirtyy esimerkiksi uuteen työtehtävään tai uuteen työrooliin, alkaa hän käyttää erilaisia psykologisia ja sosiaalisia prosesseja muokatakseen identiteettiään. Ibarra on todennut, että työntekijän tulee rakentaa työtehtävässään, kuten asiakassuhteissa, uskottava kuva itsestään ennen kuin työntekijä voi kokonaan sisäistää uuden ammatti-identiteetin. Uuteen työtehtävään siirtymisellä ei myöskään tarkoiteta vain uuden työtehtävän tai uuden tiedon oppimista vaan kyseessä on aina myös yksilön asenteiden, arvojen ja käsitysten eli ammatti-identiteetin muutos. (Ibarra, 1999.)

Tutkimuksessani palveluasiantuntijoiden työnkuva muuttui, kun perustoimeentulotuki tuli osaksi heidän työnkuvaansa. Kyse ei kuitenkaan ole sinänsä kokonaan uuteen työtehtävään siirtymisestä, koska heidän työtehtävänsä oli edelleen asiakaspalvelu ja palveluasiantuntijan työ. Palveluasiantuntijoiden työnkuva pysyi muuten ennallaan mutta perustoimeentulotuki tuli työnkuvaan uutena lisäyksenä. Perustoimeentulotuen siirtyminen osaksi heidän työnkuvaansa oli kuitenkin niin vaikuttava, että ymmärrän heidän työnkuvansa sekä myös työtehtävänsä kokonaisuudessaan muuttuneen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on vastata siihen kysymykseen, miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Tutkimukseni on kerronnallinen tutkimus, jonka tematiikkaan paneudun seuraavassa luvussa.



### 3 KERRONNALLINEN IDENTITEETTITUTKIMUS

Tutkimukseni on kerronnallinen (ts. kertomuksellinen, tarinallinen, narratiivinen) tutkimus, mikä on laadullinen lähestymistapa tutkimukseen (Eriksson & Kovalainen, 2008). Laadullisella lähestymistavalla tarkoitetaan tutkijan pyrkimystä päästä tutkimuskohteen sekä ilmiön lähelle. Tutkija lähestyy tutkimuksessaan ihmisen tai ihmisten merkityksiä, ideoita sekä diskursiivisia tai sosiaalisia käytäntöjä. (Alvesson, 2003.)

Kerronnallisen tutkimuksen juuret ovat filosofian sekä kielen ja kirjallisuuden tutkimuksessa (Eriksson & Kovalainen, 2008). Yksi nykyajan suurimmista trendimuutoksista yhteiskuntatieteissä on kerronnallisen tutkimuksen ja kielen lisääntynyt kiinnostus. Kielen lisääntynyt suosio näkyy myös organisaatio- ja johtamistutkimuksen tutkimuskentällä sekä myös identiteettitutkimuksessa. Identiteettien rakentuminen ja kokonaisvaltainen ymmärtäminen nähdään perustuvan tekstien ja kielen diskursiivisesti rakennettuihin kokonaisuuksiin. Tämä ”kieellinen käänne” on vaikuttanut sosiaalisen todellisuuden ja kielen välisen suhteen uudelleenmäärittymiseen, sillä ihminen ei käytä kieltä pelkästään asioiden kuvailemiseen tai esittämiseen vaan myös saavuttaakseen asioita. Tämän ajatuksen myötä kerronnallinen tutkimus onkin vakiinnuttanut paikkansa myös muilla tieteenaloilla ja kerronnallinen tutkimus on hyvin esillä myös organisaatio- ja johtamistutkimuksen tutkimuskentällä. (Alvesson & Kärreman, 2000.)

Kerronnallinen tutkimus on tutkimusperinne mutta sillä voidaan tarkoittaa myös metodologista lähestymistapaa, kuten tutkimuksen aineistoa tai analyysimenetelmää. Kerronnallisen tutkimuksen lähtökohtana on ajatus ihmisistä tarinankertojina, koska tarinoita kertomalla ja jakamalla ymmärrämme paremmin itseämme sekä luomme ja rakennamme suhteita muihin ihmisiin. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Tutkimukseni taustalla on ajatus organisaation työntekijöistä tarinankertojina. Tämä onkin vain yksi esimerkki tavasta tehdä kerronnallista tutkimusta, kun kerrotut tarinat ovat tutkimuksen empiirinen aineisto (Rhodes & Brown, 2005).

Kerronnalliseen tutkimukseen liittyy vahvasti ajatus kerronnallisesta tietämisestä (*engl. narrative knowing*). Kerronnallisella tietämisellä tarkoitamme sekä puhuttua että kirjoitettua tekstiä mutta myös erilaisia kielen käytäntöjä pyrkiessämme ymmärtämään ja rakentamaan todellisuutta. (Polkinghorne, 1988.) Kerronnallisuus tarkoittaa yhtenä kerronnallisuuden muotona myös niitä viestintäprosesseja, kun tulkitsemme, ymmärrämme ja jaamme tietoa. Kerronnallisen tutkimuksen puolestapuhujat korostavatkin tarinoita ihmishistorian vanhimpana tapana vaikuttaa, sillä tarinoita on kerrottu ihmisen histori-

assa aina. Kerronnallisuus on perusta ylipäänsä sille, jotta voimme organisoida, selittää ja ymmärtää elämää ja sosiaalisia suhteita. Tämän näkökulman mukaan tarinat ja kertomukset ovat aina osa ihmisen toimintaa ja kokemuksia. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Kerronnallisen tutkimuksen myötä voimme tarkastella myös esimerkiksi elämänmuutoksia tai identiteettikehityksiä, jolloin kerronnallinen tutkimusote soveltuukin hyvin ammatti-identiteetin sekä muutoksen tutkimuksen kontekstiin.

### 3.1 Mikä on kertomus?

Englanninkielisessä terminologiassa kertomuksista ja tarinoista käytetään termejä *narrative* ja *story*. Tarinalla tarkoitetaan tarinaa esimerkiksi Punahilkasta. Punahilkka tarinana voidaan kuitenkin kertoa eri tavoin, kuten suullisesti, kirjallisesti tai elokuvan muodossa, jolloin tarina viittaa kertomuksen ilmaisemaan tapahtumakulkuun. (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, 189.) Koska olen tässä tutkielmassa kiinnostunut palveluasiantuntijoiden kokemuksista suhteessa muutokseen sekä analysoin heidän kertomaansa narratiivisen analyysin keinoin, ei tutkielmassani ole tarpeen tehdä tarkkaa rajan vetoa tarinan ja kertomuksen välille.

Kertomus on tilannesidonnainen esitys, joka tulkitaan suhteessa tiettyyn diskursiiviseen kontekstiin tai kerronnan tilanteeseen. Se on tiettyjen tapahtumisen ajallista järjestystä, mikä voidaan esittää totena, fiktiivisenä, realistisena, fantasiana, muistettuna tai uneksittuna. Kertomus on myös aina kokemuksellinen. (Herman, 2009, 14.) Fludernik (1996) on todennut juuri kokemuksen olevan kertomuksen keskeisin määrittäjä. Hänen mukaansa perinteinen kertomuksen määritelmä alusta loppuun etenevänä juonikertomuksena ei ole riittävä vaan meidän tulisi keskittyä kokemuksen ymmärtämiseen. Hän korostaa, että kertomuksia ei voi olla olemassa ilman jotain inhimillistä ja ihmisen kaltaista kokijaa jollain kertomuksen tasolla. Myös Bruner (1990) on tuonut kertomuskeskusteluun oman näkemyksensä tarinamaailman häiriöstä. Hänen mukaansa kertomus vaatii jonkin asteen häiriötilan, kun ihminen kohtaa jotain odottamatonta tai uskomusten vastaista, kuten sairauden tai onnettomuuden tai kokee jotain uutta ja poikkeavaa.

Kertomus organisoii tapahtumia kokonaisuudeksi, jossa jokainen erityinen tapahtuma voidaan ymmärtää suhteessa kyseiseen kokonaisuuteen. Kun nämä tapahtumat asetetaan ajalliseen järjestykseen, muodostuu kertomukselle myös aina jokin merkitys sekä kertomuksissa syntyy erilaisia syy-seuraussuhteita. (Elliott, 2005. 3-4.) Kertomus on myös

”vähintään kahden todellisen tai fiktiivisen tapahtuman tai tilanteen esittämistä ajallisesti peräkkäisenä sarjana siten, että yksikään niistä ei välttämättä edellytä toisia” (Prince, 1982, 4). Tämä edellyttää kahta perättäistä tapahtumaa, joten esimerkiksi ”Kirja putosi lattialle.” ei vielä kerro kokemusta tai muutosta tapahtumissa. Nimenomaan muutos sekä prosessi tekevät kertomuksen tutkimuksesta kiinnostavaa, jolloin tapahtumien väliltä tulee löytyä myös temaattinen yhteys eli tapahtumien tulee suhteutua toisiinsa. (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, 190.)

Ihmisen käsitys itsestä ja maailmasta on kertomus, joka muuttuu jatkuvasti. Ihmisen näkemys itsestä, identiteetistä ja maailmasta muuttuu, kun koemme uusia asioita tai keskustelemme ihmisten kanssa. Näitä jatkuvasti muuttuvia kertomuksia voidaan pitää tietona, jolloin kertomukset voivat olla sekä tutkimuksen lähtökohta että lopputulos. (Heikkinen, 2015.) Kertomuksella voidaan tarkoittaa myös sekä laajaa elämäkertakerromusta että suppeampaa kertomusta esimerkiksi henkilön viimeaikojen kokemuksista. Kertomusten kautta voimme ymmärtää menneisyyttä sekä rakentaa tulevaisuutta mutta myös identiteettiä vastaamalla siihen kysymykseen, kuka minä olen. (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005.) Tällöin kertomuksiin liittyy myös aina merkityksiä, sillä kertomalla tai kertomatta jättämisellä korostamme tai pois suljemme tiettyjä asioita. (Hyvärinen, 2017, 175).

Haastattelutilanteessa syntyvä kertomus on aina yksi versio tapahtuneesta. Tähän kertomuksen versioon vaikuttavat haastattelija ja haastateltava sekä heidän välinen vuorovaikutustilanne. Koska kertomus viittaa aina menneeseen sekä perustuu pitkälti ihmisen muistiin, on kertomisen tilanne sekä kertomus aina ainutlaatuinen, mikä toistuessaan ei olisi koskaan samanlainen kuin edellinen. Haastattelutilanne ja kertomisen hetki tuottavat aina jotain uutta sekä kertomuksissaan ihminen tuottaa itseään uudelleen. Haastatelluissa haastateltava kertoo oman henkilökohtaisen kertomuksensa, joka voi olla myös lyhyt ja suullisesti kerrottu, sillä myös suulliset kertomukset sisältävät tilanteen, henkilöt ja juonen. Kertomuksen tavoitteena on kuvata tiettyjä tapahtumia tai kokemuksia, joten kertomuksella voidaan vastata myös esimerkiksi yhteen haastattelukysymykseen kuvauksen tai kokemuksen muodossa. Tällainen kertomuksen laji on kuitenkin vain yksi monista muista kertomuksen muodoista (vrt. esim. elämäntarinahaastattelu). (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, 193-220.)

### 3.2 Kerronnallinen identiteetti

Ihmisten identiteetit ovat neuvoteltuja. Niitä luodaan, uusitaan, tuotetaan, vahvistetaan ja huolletaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden ihmisen kanssa. Identiteettien muoto ja sisältö rakentuvat, kun yksilö hyödyntää käytettävissä olevia sosiaalisia diskursseja sekä kertomuksia siitä, kuka hän on ja miten hänen tulisi toimia. (Alvesson ym., 2008.) Kerronnallisuuden näkökulmasta identiteetit muokataan paikallisissa narratiiveissa eli tarinoissa, kun ihmiset kertovat itsestään muille. Toisaalta identiteetit rakentuvat myös laajemmissa kulttuurisissa narratiiveissa, joita voidaan pitää eräänlaisina päänarratiiveina (*engl. master narratives*). (Somers, 1994.) Jotkut teoreetikot vievät määritelmän vielä pidemmälle toteamalla, että narratiivit ovat identiteettejä, koska me ihmiset tulemme joksikin kertomalla tarinoita elämästämme mutta elämme myös tarinoita, joita kerromme (Bruner, 1994).

Identiteettiä eli ihmisen käsitystä itsestä sekä hänen suhteesta muihin pyritään nykyään ymmärtämään ja työstämään yhä aktiivisemmin, sillä sekä henkilökohtainen että sosiaalinen identiteetti ovat osa ihmisen koko elämänkaarta. Identiteetit ovat nykyään myös epävakaita sekä helposti pirstaloituvia. Muun muassa muuttunut työelämä ja jatkuva työelämän epävarmuus ovat vaikuttaneet siihen, että ihmisiltä vaaditaan yhä enemmän esimerkiksi jatkuvaa oppimista sekä joustavuutta, jolloin myös identiteettien rakentuminen hankaloituu. (Eteläpelto, 2007, 92.) Identiteettitutkimuksen suosio onkin lisääntynyt ja juuri kerronnallinen tutkimus on tuonut identiteettitutkimukseen käsityksen niistä monista identiteetin muodoista, joita organisaation jäsenillä nykyään on ja joihin heillä on mahdollista sopeutua (Rhodes & Brown, 2005). Tämän lisäksi kerronnallinen identiteettitutkimus saa myös muita muotoja, kun identiteetti ilmenee kollektiivisena identiteettinä, kuten ryhmäidentiteettinä esimerkiksi ikään tai etnisyyteen perustuen. Toisaalta myös organisaation, yhteisöjen tai koko kansan identiteettejä on mahdollista tutkia. (Currie, 1998, Rhodes & Brown, 2005 mukaan.)

Kun rakennamme identiteettiä, konstruomme tapahtumista tarinan, jonka kerromme itselle sekä muille ihmisille. Identiteetti eli ihmisen tulkinta itsestä rakentuu kertomusten välityksellä (Heikkinen, 2015, 162.) Näissä kertomuksissa ihmiset yhdistävät omia tekojaan ja toimiaan kokonaisuuksiin (Polkinghorne, 1988) sekä asemoivat itsensä suhteessa muihin toimijoihin (Davies & Harre, 1990). Tähän asemointiin liittyy vahvasti myös yleisö, sillä jokainen kertomus keskustelee sekä kertojan että kuuntelijan kanssa (Czarniawska, 1997). Kertomus on ihmisen sisäistävä ja muuttuva menneisyyden, ny-

kyhetken ja tulevaisuuden vaikutuksesta rakentunut tarina, joka rakentaa identiteettiämme (McAdams, 1996). Kertomukset ovat ikään kuin työkaluja, joiden avulla luomme merkityksiä menneisyyden tapahtumille sekä rakennamme, kuvailemme ja pyrimme ymmärtämään kokemaamme (Riessman, 1993).

Kertomuksia tutkimalla voimme ymmärtää ihmisten, työn ja organisaatioiden välisiä kompleksisia suhteita (Alvesson ym. 2008). Kun organisaation toimijoiden odotukset kohtaavat, ylittyvät tai rikkoutuvat, rakentuvat ja muokkautuvat yksilöiden identiteetit. Erilaiset muutokset työympäristössä voivat johtaa organisaation työntekijöiden identiteettien sekä heidän kertomien tarinoiden uudelleenrakentumiseen. Nämä kertomukset antavat uudenlaisia merkityksiä menneisyyden kokemuksille mutta myös tulevaisuuden odotuksille. (Reissner, 2010, 287.) Kerrotut tarinat kuvastavatkin meitä ja meidän elämää, jonka arvioimme olevan kertomisen arvoista (Galpin & Sims, 1999).

Kun kerromme tarinoita, yritämme ymmärtää ja järkeistää kokemaamme. Tarinat ovat tärkeä osa järkeistämisprosessia, sillä tarinat lisäävät ihmisen ymmärrystä asioista sekä pitävät sisällään tapahtumien syy-seuraus-suhteita. (Weick, 1995.) Myös merkitysten tarve heijastuu kerrotuihin tarinoihin, kun ihmiset kertovat tarinoita itsestään hallitakseen muun muassa ammatti-identiteetin aiheuttamaa kuormitusta (Sveningsson & Alvesson, 2003). Alvesson ja Kärreman (2007) tuovat identiteettitutkimukseen narratiivisen strategian käsitteen, jolla tarkoitetaan eräänlaisia tekniikoita ja käytäntöjä, joilla pyritään saavuttamaan tiettyjä identiteetin lopputuloksia, sillä juuri epävarmuuden ajanjaksoina tarinoista tulee tärkeitä yksilön identiteetin rakennuspalikoita. Tarinat auttavat järkeistämään koettua sekä vähentämään monimutkaisuuden, sekavuuden sekä arvaamattomuuden tunnetta (Brown & Kreps, 1993). Toisaalta tarinoita kertomalla pyrimme myös ymmärtämään ja järkeistämään organisaatiota ja sen toimintaa, kuten myös sisällyttämään työelämäämme merkityksiä (Rhodes & Brown, 2005, 171).

### 3.3 Sosiaalinen konstruktionismi

Tieteenfilosofilla valinnoilla tarkoitetaan ontologiaan, epistemologiaan sekä metodologiaan liittyviä kysymyksiä. Tieteenfilosofiset lähtökohdat ovat tutkimuksen teon peruspilareita, jotta tutkija voi ymmärtää lähtökohtansa siitä, miten maailma on olemassa, miten siitä voidaan kerätä tietoa ja minkälaisilla menetelmillä tietoa kerätään. Kerronnallisesta tutkimuksesta puhuttaessa sen määritelmä ei ole yksiselitteinen. Yleisesti yhteiskuntatieteissä kerronnallisuudella tarkoitetaan tutkimuksellista lähestymistapaa, jonka ontologiset sekä epistemologiset juuret ovat konstruktionismissa (Berger & Luckmann, 1966).

Kerronnallinen tutkimus perustuu pitkälti konstruktivistiseen sekä tulkinnalliseen paradigmaan. Konstruktivistinen käsitys tiedosta edustaa tietoteoreettista relativismia, jonka mukaan tietäminen on suhteellista, johon vaikuttavat aika, paikka sekä tarkastelijan asema. Konstruktivismin perusajatuksena on, että ihminen muodostaa tietonsa aikaisempien tietojen ja kokemusten pohjalta, jolloin ihminen rakentaa eli konstruoi tietonsa ja identiteettinsä. (Heikkinen, 2015.) Konstruktivistisen näkökulman mukaan sosiaalinen maailma ei ole ”tuolla jossain” vaan maailma elää ja on tuloillaan koko ajan joksiinkin. Tällöin sosiaalinen maailma ei ole olemassa sellaisenaan vaan konstruktivismi korostaa sosiaalisen maailman tuottamisen ja tulemisen ymmärtämisen merkitystä. (Elliott, 2005, 18.) LaPointe (2010) on tuonut esille konstruktivistisen ja konstruktionistisen näkökulman eroja tutkiessaan uraidentiteettien rakentumista väittämällä, että uraidentiteetti ei rakennu konstruktivistisen näkökulman mukaan pelkästään yksistään ihmisessä vaan identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisen kanssa. Koska identiteetin rakentuminen on vuorovaikutuksen lopputulos, tulisi meidän ymmärtää konstruktionistisen lähestymistavan merkitys konstruktivismiin sijaan.

Tutkimukseni perustuu tieteenfilosofisilta lähtökohdiltaan sosiaalisen konstruktionismin tutkimusperinteeseen (kts. Berger & Luckmann, 1966), joka on saanut vaikutteita muun muassa filosofiasta, psykologiasta, sosiologiasta ja kielen tutkimuksesta. Sosiaalisen konstruktionismin peruslähtökohdat ilmenevät erityisesti sosiologian perinteissä sekä symbolisessa interaktionismissa (kts. Mead, 1934), jonka mukaan ihmiset rakentavat identiteettejään jokapäiväisissä vuorovaikutuksissa ja kohtaamisissa ihmisten kanssa. Merkittävimpänä myötävaikutuksena sosiologiasta pidetään kuitenkin Bergerin ja Luckmanin (1966) näkemystä siitä, että ihmiset yhdessä luovat ja ylläpitävät kaikkia sosiaalisia ilmiöitä erilaisten sosiaalisten käytäntöjen kautta. (Burr, 1995, 9.)

Vaikka sosiaalista konstruktionismia on mahdotonta määritellä yksiselitteisesti, on tutkimusperinteelle muotoutunut tietyt oletukset ja lähtökohdat. Ensinnäkin sosiaalinen konstruktionismi korostaa kriittistä lähestymistapaa tietoon ja totuuteen, sillä ymmärrys maailmasta perustuu erilaisiin havaintoihin ja käsityksiin, joten mitään ei voida ottaa sellaisenaan vastaan vaan maailman suhteen tulee olla kriittinen. Myös historiallinen ja kulttuurillinen ulottuvuus vaikuttavat tapaamme ymmärtää maailmaa. Se, minkälaisessa maailmassa, missä ja milloin elämme, vaikuttavat siihen, miten näemme ja ymmärrämme maailman olevan. Täten emme voi olettaa, että ymmärryksemme maailmasta olisi parempi tai lähempänä totuutta kuin ymmärryksen saavuttaminen muillakaan keinoin, sillä yhtä ainoaa oikeaa totuutta ei ole. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan kaikki tieto ja ymmärrys maailmasta rakentuvat ihmisten välisissä jokapäiväisissä vuorovaikutuksissa ja sosiaalisissa prosesseissa. Tieto ja totuus syntyvät niissä prosesseissa ja vuorovaikutuksissa, kun ihmiset toimivat yhdessä, jakavat tietojaan ja neuvottelevat erilaisista ymmärryksistä. Sosiaalinen konstruktionismi sisältää myös sosiaalisen toiminnan, sillä erilaiset konstruktiot maailmasta saavat aikaan erilaista ihmisten toimintaa. (Burr, 1995, 3-5.)

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihminen tuottaa tiedon sekä rakentaa maailmaansa sanoilla ja puhetavoilla kuvaillessaan itseään ja muita. Sosiaalisen konstruktionismin suuntaus korostaa tiedon ja todellisuuden rakentumista sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtana on sosiaalisesti rakentuva maailma, jossa ihmiset ovat maailman sisällä ja tämän maailman sisällä jokainen vaikuttaa toiseensa. Elämme erilaisten tapahtumien muuttuvassa maailmassa, kun tulkitsemme tapahtumia ja reagoimme niihin omalla toiminnallamme. Kun muutamme omia toimintatapojamme, myös keskinäiset suhteet muuttuvat ja täten kokonaisuuskin muuttuu. Tämän näkemyksen mukaan onkin mahdotonta esimerkiksi suunnata johonkin kaukaiseen päämäärään, sillä maailma muuttuu jatkuvasti. Koska sosiaalisen konstruktionismin mukaan elämme tapahtumien maailmassa asioiden sijaan, liittyy tähän myös aina sosiaalisia merkityksiä, joita vain kyseiseen kulttuuriin sosealistuneet henkilöt osaavat tulkita. Tällöin myös toiminta on ajattelua merkittävämpää. Ajattelu syntyy silloin, kun tiettyyn kontekstiin sosealistuneet henkilöt toimivat yhdessä ja tulkitsevat toistensa toimintaa. (Juuti & Virtanen, 2009.)

Kerronnallisuus näyttäytyy tutkimuskontekstissa sosiaalisen konstruktionismin mukaan siten, että narratiivit eli tarinat eivät pelkästään kuvaa todellisuutta vaan rakentavat sitä (Maitlis, 2012). Kerronnallisen tutkimuksen puolestapuhujat korostavat, että tarinanker-

ronnan myötä koemme elämäämme, teemme elämästä merkityksellistä sekä rakennamme muun muassa identiteettiämme (Stokoe & Edwards, 2006). Toisaalta rakennamme itsemme ja identiteettimme omaelämäkerrallisissa tarinoissa, joita kerromme sekä itsellemme että muille. Juuri tämä perustuu sosiaalisen konstruktionismin lähestymistapaan, jossa tarinat selittävät ja kertovat sen, miksi ihmisellä ylipäänsä on subjektiivinen käsitys jonkinlaisesta ”ydinidentiteetistä”. (Bruner, 1990.) Identiteetti on sosiaalisissa prosesseissa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muodostuva subjektiivisen todellisuuden keskeisin elementti (esim. Mead 1934; Goffman, 1959), sillä ihminen rakentaa omaa ja muiden identiteettiä jokapäiväisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden ihmisen kanssa (Burr, 1995, 10).



## 4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET VALINNAT

### 4.1 Kohdeorganisaatio

Pro gradu -tutkielmani sijoittuu julkisoikeudellisen laitoksen Kansaneläkelaitoksen (Kela) kontekstiin. Kela on eduskunnan valvonnassa toimiva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät valtuutetut sekä toimintaa johtaa valtuutettujen valitsema 10-jäseninen hallitus. Kelan organisaation muodostavat kuusi tulosityksikköä: asiakkuuspalvelut, etuuspalvelut, kehittämisspalvelut, ict-palvelut, yhteiset palvelut ja esikuntapalvelut. Tutkielmani keskittyy yksiköistä asiakkuuspalvelujen tulosityksikköön, joka kattaa asiakaspalvelun kokonaisuudessaan sisältäen kaikki palvelukanavat, asiakkaiden neuvonnan sekä ohjauksen. Alueellisesti olen rajannut kohderyhmän pohjoiseen asiakaspalveluyksikköön, joka kattaa Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun sekä Lapin alueen.

Kelan valikoituminen tutkielman kohdeorganisaatioksi oli melko selvää. Työskentelen itse tällä hetkellä Kelassa ratkaisutyöntekijänä perustoimeentulotuen etuudessa. Aloitin työtehtävät tammikuussa 2017 perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle. Olen pohtinut työssäni perustoimeentulotuen siirtymää laajemmin organisaatiomuutoksena mutta myös sitä, mitä yksittäiset työntekijät kokevat kohdatessaan muutoksia. Organisaatiomuutosta tai mitä tahansa muutosta voisi tutkia mahdollittoman monesta näkökulmasta mutta rajasin kiinnostuksen kohteeksi palveluasiantuntijoiden työnkuvan muutoksen sekä ammatti-identiteetin rakentumisen. Tarkoitan palveluasiantuntijalla henkilöä, joka työskentelee Kelan pohjoisen asiakaspalveluyksikön toimiston asiakaspalvelussa. Palveluasiantuntijat ovat konkreettisesti kohdanneet muuttuvaa asiakaskuntaa Kelan toimistoilla sekä ohjanneet ja neuvoneet perustoimeentulotuen asiakkaita. Olen tutkielmassani kiinnostunut siitä, mitä palveluasiantuntijat kertovat perustoimeentulotuen siirtymästä ja sen tuomasta muutoksesta liittyen heidän työnkuvaansa sekä ammatti-identiteetin rakentumiseen.

Kelassa on koettu viime vuosina suuria organisaatiomuutoksia, joista viimeisimpänä perustoimeentulotuen siirtymä kuntatasolta Kelan järjestettäväksi. Perustoimeentulotuen siirtymä sai alkunsa eduskunnan maaliskuussa 2015 hyväksymän lakimuutoksen johdosta ja se siirtyi Kelan hoidettavaksi tammikuusta 2017 alkaen. Perustoimeentulotuen viimesijaisuus ihmisen taloudellisena tukena mutta myös sen sosiaalihuollollinen ulot-

tuvuus vaikuttivat siihen, että Kelan toiminta ja perustoimeentulotuen siirtymä olivat siirtymän jälkeen paljon esillä esimerkiksi mediassa. Siirtymällä oli suuria vaikutuksia yhteiskunnallisesti mutta muutoksia on koettu paljon myös organisaatiossa. Siirtymä vaikutti eri tavoin koko Kelan organisaatioon sekä eri yksiköihin, kuten valtakunnalliseen puhelinpalveluun, Kelan toimistojen asiakaspalveluun, skannauskeskukseen sekä myös muihin Kelan hoitamiin lakisääteisiin sosiaalietuuksiin, mikä on eittämättä vaikuttanut myös Kelan asiakkaiden saamiin palveluihin, ohjaukseen ja neuvontaan. Myös Kelan työntekijät ovat joutuneet omaksumaan täysin uuden sosiaalietuuden lakisäännöksineen ja uusine ohjeineen.

Tutkimukseni ajoittuu perustoimeentulotuen siirtymän jälkeiseen aikaan Kelalla. Siirtymän jälkeisestä ajasta Kelalla ei tiedettävästi ole tehty paljoa tutkimusta etenkin palveluasiantuntijoiden näkökulmasta. Tutkimusta perustoimeentulotuen siirtymän vaikutuksista ennen siirtymän toteutusta ovat tehneet muun muassa Hänninen ja Komulainen (2015) sekä Pentinmäki (2016). Hänninen ja Komulainen (2015) tutkivat pro gradu -tutkielmassaan perustoimeentulotuen siirtymän mahdollisia tulevia vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Pentinmäki (2016) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden käsityksiä tulevasta toimeentulotuki uudistuksesta aikuissosiaalityön näkökulmasta. Vertaileva tutkimus ennen ja jälkeen perustoimeentulotuen siirtymän voisi olla myös mielenkiintoista toteuttaa.

Olen tutkielmassani kiinnostunut perustoimeentulotuen siirtymän jälkeisestä ajasta ja siitä, miten perustoimeentulotuen siirtymä on vaikuttanut Kelan pohjoisen alueen asiakaspalveluyksikön palveluasiantuntijoiden työnkuvaan ja ammatti-identiteetin rakentamiseen. Olen tutkielmassani kiinnostunut palveluasiantuntijoiden kertomasta ja siitä, miten siirtymä uuteen sosiaalietuuteen on koettu, minkälaisia vaikutuksia siirtymällä on ollut heidän työnkuvaansa ja miten tämä on rakentanut heidän ammatti-identiteettiään.

## **4.2 Aineiston keruu**

Valitsin tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Tämä tuntui hyvin luonnolliselta tavalta kerätä aineisto ja mielestäni haastattelu soveltuukin hyvin laadullisen tutkimuksen tekemiseen. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä varsin yleinen tapa kerätä aineisto, sillä juuri haastattelu antaa ihmisen elämälle, käsityksille ja erilaisille kokemuksille äänen (Belk, Fischer & Kozinets,

2013). Toisaalta haastattelu antaa myös minulle tutkijana mahdollisuuden nähdä, miten eri tavoin ihmiset näkevät ja kokevat maailman (Thompson, Pollio & Locander, 1994).

Vaikka tutkimukseni on kerronnallinen tutkimus, ei haastatteluaineiston tarvitse olla kerronnallisessa muodossa (Eriksson & Kovalainen, 2008). Polkinghornen (1995, 6-7) mukaan tutkimusaineistoa voidaan tuottaa kolmella eri tavalla: numeerisesti, lyhyillä sanallisilla vastauksilla tai kerrontana. Tässä tutkielmassa kerään aineiston haastatteleamalla palveluasiantuntijoita, jolloin haastatteluissa korostuu kerronnan muoto. Koska tutkielmani on laadullinen kokemuksiin painottuva tutkimus eikä tutkimuksella pyritä tilastollisiin yleistyksiin (Sarajärvi & Tuomi, 2009), uskon haastatteluaineiston olevan kyseiseen tutkimukseen soveltuva.

Kerään tutkielman aineiston haastatteleamalla kuutta Kelan pohjoisen asiakaspalveluyksikön palveluasiantuntijaa. Palveluasiantuntijan pääsääntöisenä työtehtävänä on asiakkaiden ohjaus ja neuvonta Kelan toimistoissa. Haastateltaviksi valikoitui kuusi haastateltavaa pohjoisen alueen eri paikkakuntien toimipisteistä, sekä suuremmilta että pienemmiltä paikkakunnilta. Haastateltavat ovat toimineet palveluasiantuntijan työtehtävissä myös ennen kuin perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle. Rajasin haastateltavat pohjoisen asiakaspalveluyksikön palveluasiantuntijoihin rajaten pois muut Kelan asiakaspalveluyksiköt. Tämän rajauksen teen haastateltavien edustavuuden sekä kontekstin huomioimisen vuoksi. Esimerkiksi Gubrium sekä Holstein (2002) viittaavat käsitteellään kerronnallinen ympäristö yksittäisten kertomusten sosiaaliseen ja institutionaaliseen yhteyteen (Gubrium & Holstein, 2002). Haastateltavien valinnassa täytyy huomioida se konteksti, jossa haastateltavien erityinen puhetapa ja kertomus syntyvät (Hyvärinen, 2017).

#### **4.2.1 Kerronnallinen haastattelu**

Olen valinnut tutkielman haastattelumenetelmäksi narratiivisen eli kerronnallisen haastattelun. Kerronnallisen haastattelun tarkoituksena on tuottaa erilaisia kertomuksia tutkimuksen aineistoksi. Kertomukset ovat ihmiselle suhteellisen yleinen tapa jäsentää muun muassa omaa kokemusta sekä identiteettiä, sillä kertomalla asioita esimerkiksi omasta terveydentilasta, ihmissuhteista sekä työstä, välitämme muille omaa kokemustamme asiasta. Kertomiseen ja kertomukseen liittyy aina olennaisesti myös merkityksenanto ja tärkeiden sekä merkityksellisten asioiden esiin tuominen ja korostaminen.

Kaikenlainen kertominen ja kokemusten tulkitseminen ovat osa ihmisen elämistä ja olemista koko ajan. Kun tutkimuksen tarkoituksena on lähestyä ihmisen kokemusmaailmaa, on kertomus kokemustiedon välittäjänä, erittäin hyvä aineistonkeruumenetelmä. (Hyvärinen, 2017, 174-175.)

Kerronnalliselle haastattelulle on ominaista, että tutkija esittää sellaisia haastattelukysymyksiä, joihin haastateltava voi vastata kertomuksilla. Tarkoituksena on antaa haastateltavalle mahdollisimman paljon tilaa vapaasti kertoa ajatuksistaan. Kerronnallinen haastattelu eroaakin paljon esimerkiksi strukturoidusta haastattelusta, jossa haastattelun rakenne ja tavoite ovat erilaisia. Strukturoidulla haastattelurungolla voi saada aikaan esimerkiksi raportteja kokemuksen ja kertomuksen sijaan (Hyvärinen, 2017, 177). Tarkoituksena ei ole kysyä haastateltavalta tarkkoja ja rajattuja haastattelukysymyksiä vaan tarkoituksena on auttaa haastateltavaa konstruoimaan eli rakentamaan oma kertomuksensa.

Freeman (1999) on kiinnostunut minuuden kerronnasta ja tuonut kerronnalliseen haastatteluun termin poeettinen eli luovan mielikuvituksen idean. Poeettinen mielikuvitus tarkoittaa luovaa kertojaa, joka jaetuista tarinamalleista ja kerronnan keinoin rakentaa tarinaa minuutensa esitykseksi. Tällä Freeman toteaa löytäneensä keskitien essentialismin sekä radikaalin konstruktionismin välille, sillä kyse ei ole valmiista ihmisen minään varastoituneesta identiteetikertomuksesta mutta ei myöskään minuudesta, jolta puuttuisi olemus kokonaan tai jolla olisi vain kielellisesti rakennettu muoto. Luovuuden lähde ei siis ole pelkästään kertojan sisäisyydessä vaan kertoja myös ammentaa muilta ihmisiltä sekä heidän tarinoista ja sanoista. Tällainen kerrottu minä on yhtä aikaa sama mutta erilainen, yksi ja moninainen sekä erityinen ja muuttuva. (Freeman, 1999.)

#### **4.2.2 Haastattelujen toteutus**

Aloitin haastattelujen toteutuksen laatimalla ensin haastattelurungon. Mitä tahansa haastattelua suunniteltaessa, on tärkeä panostaa haastattelurungon ja haastattelukysymysten laatimiseen. Kerronnallisessa haastattelussa on olennaista laatia haastattelukysymyksiä, joihin voisi saada vastauksia kertomuksilla. Laadin haastattelurungon teemaan ennen, nykytilanne sekä tulevaisuus sekä laadin haastattelukysymykset mahdollisimman avoimiksi pyytäen haastateltavaa kertomaan esimerkiksi hänen urasta ja koulutuksesta, hänen kokemuksista liittyen perustoimeentulotuen siirtymään, kuten myös hänen odotuk-

sista tulevaisuuden suhteen. Vaikka haastattelukysymykset voivat johdattaa haastateltavan kertomaan myös esimerkiksi erilaisia faktoja, selityksiä tai mielipiteitä, (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, 191) pyrin siihen, että haastattelu antaisi vastauksia kertomuksina ja kuvauksina haastateltavan omista kokemuksista. On kuitenkin selvää, että etukäteen en voi tietää, millaisia vastauksia haastattelut lopulta antavat, sillä kertomuksilta ja kieleltä emme voi odottaa ennalta määrättyjä rakenne- ja muotovaatimuksia (Freeman, 1999).

Haastattelua toteutettaessa en voi enakkoon tietää, miten haastattelu etenee tai miten haastateltava reagoi haastattelukysymyksiin. Haastattelijana minun on varauduttava siihen, että haastateltava ei esimerkiksi ymmärrä haastattelukysymystä tai hän ei osaa vastata siihen lainkaan. Varauduin tähän laatimalla eri teemoista alakysymyksiä mutta toisaalta haastattelutilanteet vaativat haastattelijalta myös tilannetajua ja herkkää korvaa osatakseen reagoida haastattelun mukanaan tuomiin eri tilanteisiin. Toisaalta Josselson (2013, 121) on todennut, että juuri huonosti onnistuneesta haastattelusta voi syntyä paljon kysymyksiä ja vastauksia, jotka vievät tutkimusta uudella tavalla eteenpäin. Haastattelu on syytä nähdä laajemmin vuorovaikutustilanteena eikä pelkästään kysymysten esittämisenä.

Laadittuani haastattelurungon sekä haastattelukysymykset, oli aika toteuttaa haastattelut. Aloitin haastateltavien kartoittamisen olemalla sähköpostilla yhteydessä Kelan pohjoisen alueen asiakkuuspalveluyksikön päällikköön sekä ryhmäpäälliköihin. Kerroin sähköpostissani lyhyesti tutkimuksen aiheesta sekä haastattelujen luonteesta ja pyysin myös ehdotuksia mahdollisista haastateltavista. Olin rajannut haastateltaviksi ne pohjoisen alueen palveluasiantuntijat, joilla on työkokemusta myös ajalta ennen kuin perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle. Sain ryhmäpäälliköiltä hyvin ehdotuksia mahdollisista haastateltavista, jonka jälkeen lähestyin haastateltavia sähköpostitse sekä kerroin heille tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta, haastattelujen luonteesta ja toteutuksesta, kuten myös anonyymiudesta. Sain sovittua haastattelut kuuden palveluasiantuntijan kanssa ja toteutin haastattelut huhtikuun 2018 aikana. Pohdin alkuun haastattelujen määrää, onko kuusi haastattelua riittävä? Tähän on kuitenkin mahdotonta vastata etukäteen ennen haastattelujen toteutusta mutta myös sen jälkeenkin. Mistä voin tietää, milloin aineisto on riittävä? Tutkimukseni tarkoituksena ei kuitenkaan ole löytää mitään yleistettävää tietoa vaan perehtyä tietyn ilmiön syvälliseen tarkasteluun.

Haastateltaviksi valikoituneet palveluasiantuntijat työskentelevät Kelan pohjoisen alueen toimistoissa, sekä pienemmillä että suuremmilla paikkakunnilla. Haastattelin palve-

luasiantuntijoita, joilla oli työkokemusta palveluasiantuntijan työstä myös siltä ajalta ennen kuin perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle. Toteutin haastattelut työpaikallani skype-toiminnolla sekä nauhoitin haastattelut samaisella toiminnolla. Olin myös saanut haastateltavilta etukäteen luvan nauhoittaa haastattelut sekä tiedottanut heitä siitä, että tutkimuksen päätyttyä kaikki haastatteluaineisto tuhoaan. Kerroin myös, että missään tutkimuksenteon vaiheissa sekä loppuraportissa ei tuoda julki haastateltavien nimiä tai muitakaan tietoja, joista heidät voisi tunnistaa. Tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta rehellisesti kertominen lisää myös luotettavuuden tunnetta.

Haastattelujen toteuttaminen oli mielestäni luontevaa ja haastatteluissa tunnelma oli rento. Kerroin haastateltaville aluksi tarkemmin itsestäni, minkä uskon lisänneen myös luotettavuuden tunnetta. Painotin kaikille haastateltaville, että oikeita tai vääriä vastauksia ei ole vaan olen kiinnostunut juuri heidän ajatuksista ja kokemuksista. Pysin avoimuudellani ja rehellisyydelläni rakentamaan luottamusta, sillä haastattelijan ja haastateltavan välille rakentuva luottamuksellinen suhde onkin tärkeä informaation saannin edellytys (Ruusuvaori & Tiittula, 2017, 66).

Haastattelut olivat kaikki erilaisia ja ainutlaatuisia, joissa minä haastattelijana ja haastateltava toimimme vuorovaikutussuhteessa ja rakensimme syntyneen aineiston. Jokainen haastattelutilanne oli myös erilainen, kun jotkut kertoivat alusta alkaen erittäin laajasti kokemuksistaan, kun taas toisille esitin enemmän tarkentavia kysymyksiä ja jouduin johdattelemaan teemoihin tarkemmin. Joissain haastatteluissa haastateltava esimerkiksi kertoi osittain jo tulevista teemoista tai hän kertoi asioista, joita en ollut edes kysymässä. Näissä tilanteissa pohdin myös sitä, että enhän voi tietää, mikä haastateltavan kertomasta on tärkeää ja mikä ei tai mitä hän lopulta on kertomassa. Tämän vuoksi haastateltavan puheen keskeytys tai muualle ohjaus voikin olla vaarallista, jotta aineisto ja koko tutkimus ei kärsisi. Haastattelutilanteessa minun haastattelijana tuli kuitenkin olla koko ajan tarkkana ja kuunnella, mitä haastateltava kertoo. Haastattelutilanne on elävä tilanne, jossa täytyy edetä tilanteen mukaisesti. Huolehdin haastatteluissa kuitenkin siitä, että kaikki asettamani teemat tuli käytyä läpi.

Vaikka haastatteluaineisto ei ole yksi kokonainen pelkästään haastateltavan puhetta sisältävä kertomus, voidaan haastateltavien vastauksia pitää pieninä kertomuksina tai kuvauksina heidän kokemuksistaan. Kerronnallinen haastattelu voidaan nähdä toteutuneen silloin, kun aineisto sisältää haastateltavan pieniä kertomuksia, joissa haastattelija on toiminut kertomusten aktivoijana (Elliott, 2005, 28-33). Haastattelijana pyrkimykseni olikin edesauttaa haastateltavaa muistamaan ja kertomaan kokemuksistaan suhteessa

koettuun muutokseen. Jokaisessa haastattelussa haastattelijan ja haastateltavan välinen suhde on ainutlaatuinen ja yhdessä he luovat sen kontekstin, jossa erilaisia merkityksiä rakennetaan. (Eriksson & Kovalainen, 2008, 215).

### 4.3 Tutkimusetikka ja tutkijapositio

Tutkijana olen luonnollisesti huomionnut myös tutkimusetiikan merkityksen. Kerroin haastateltaville jo haastattelupyynnöissä omasta taustastani, tutkielman aiheesta sekä haastattelujen luonteesta. Pyrin kuitenkin välttämään liian tutkijamaista otetta enkä esimerkiksi tuonut tarkkoja tutkimuskysymyksiäni ilmi. Ajatus esimerkiksi oman ammatti-identiteetin rakentumisesta voisi saada haastateltavan pohtimaan, että hän ei osaisi aiheesta kertoa. Pyrin kuitenkin alusta alkaen rakentamaan haastateltaviin luotettavuuden tunnetta kertomalla rehellisesti siitä, mitä tutkimus pitää sisällään sekä mitä haastateltavilta odotetaan. Painotin haastattelujen aluksi myös sitä, kuinka olen kiinnostunut nimenomaan haastateltavan kokemuksista ja kertomuksista omasta työnkuvasta sekä hänen näkemyksestä itsestä osana työtä. Kerroin myös haastattelujen aluksi uudelleen tutkimuksen aiheesta, jotta haastateltavalle syntyisi kuva siitä, mistä on kyse ja pyrin johdattelemaan häntä aiheeseen. Uskon, että avoimuus sekä rennon ilmapiirin luominen myös rakensivat luotettavuuden tunnetta sekä helpottivat haastateltavan jännitystä sekä mahdollistivat avoimemman kerronnan. Painotin haastattelujen aluksi myös anonyymiudesta ja haastatteluaineiston salassapidosta sekä sen tuhoamisesta, jotta haastateltava uskaltautuisi kertomaan ajatuksistaan rohkeasti. Toisaalta minulle tuli myös haastattelujen jälkeen tunne, että haastattelutilanne oli osalle palveluasiantuntijoista keino päästä kertomaan ja avautumaan heitä askarruttavista asioista. Haastattelutilannehan voi toisinaan olla myös terapeutin. Kaiken kaikkiaan haastatteluissa toteutui haastattelijan ja haastateltavan välinen luonteva vuorovaikutus eivätkä haastattelutilanteet ainakaan haastattelijan osalta tuntuneet vaivaannuttavilta tai vaikeilta.

Erityisesti laadullista tutkimusta tehtäessä tulee minun tutkijana ymmärtää oma roolini suhteessa tutkimukseen, sillä tutkijana olen väistämättä osa koko tutkimusprosessia sen kaikkine vaiheineen. Tutkijan on tarpeen pohtia myös omia oletuksiaan tutkimusta tehtäessä. Tämä ilmeni minulle voimakkaimmin haastattelukysymyksiä tehtäessä, sillä kysymyksillä itsessään jo ohjataan haastattelu tiettyihin teemoihin tai asioihin mutta kysymyksistä tulisi saada mahdollisimman avoimia, jotta haastateltava kertoisi ja kuvailisi

kokemuksiaan laajasti. Lähtökohta on kuitenkin se, että en voi etukäteen tietää, mitä haastatteluissa ilmenee. Tämän ymmärtäminen on tärkeää myös tutkimuksen luotettavuuden vuoksi, jotta tutkimustulokset eivät olisi ennakkoon määrättyjä. Tutkijan tulee tunnistaa oma tutkijapositionsa, jotta hän ei päädy tutkimaan itse omatoimisesti luomaansa maailmaa, jolloin koko tutkimus on vaarassa vääristyä (Koskinen, Alasuutari & Peltonen, 2005, 52-54).

Tulkinnallisessa tutkimuksessa tutkija rakentaa sosiaalista todellisuutta, jolloin tutkijaa on mahdotonta erottaa todellisuudesta erilliseksi olenoksi. Tutkimuskohde ei ole myöskään irrallinen tutkijasta. Tutkijan mahdollisuus ymmärtää tutkimuskohdetta perustuu juuri siihen, että tulkinta syntyy vuorovaikutuksessa tutkimuskohteen kanssa, jolloin tutkija on väistämättä osa tutkimuskohdetta. (Heikkinen, 2015.) Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 194) lisäävät, että haastattelututkimuksen tulkinnallisuuden lisäksi haastattelututkimuksissa korostuu aina haastattelun kaksi eri osapuolta, haastattelija ja haastateltava, jolloin tutkija tuo oman kokemus- ja merkitysmaailmansa haastattelutilanteeseen, aineiston analyysiin, kuten koko tutkimusprosessiin. Vaikka minun tulee tutkijana pyrkiä mahdollisimman objektiiviseen tulkintaan sekä pyrkiä irrottautumaan voimakkaista ilmiöön liittyvistä ajatuksista ja oletuksista, olen tutkijana kuitenkin sidoksissa tutkittavaan ilmiöön ja tästä kokonaan irrottautuminen on mahdotonta.

On syytä nostaa esiin, että olen työntekijänä kohdeorganisaatiossa, joten en ole ulkopuolinen tutkija suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Minulla on kahden vuoden työkokemus organisaatiossa ja tällä hetkellä toimin ratkaisuasiantuntijana perustoimeentulotuen etuudessa. Ratkaisuasiantuntijan työtehtävät poikkeavat tutkittavan kohteen, palveluasiantuntijoiden, työtehtävistä mutta minulle on muodostunut käsitykseni siitä, että perustoimeentulotuen siirtymä on vaikuttanut myös palveluasiantuntijoiden työhön ja työnkuvaan. Aluksi ajattelin, että työntekijäpositioni tutkittavassa kohdeorganisaatiossa on haitta mutta mitä pidemmälle tutkimus eteni, huomasin tämän olleen etu. Esimerkiksi jo haastattelukysymyksiä laatiessa oli helpompi ymmärtää tutkittavaa ilmiötä ja sitä, mitä tutkimuksella haluan saavuttaa. Organisaation ulkopuolelta tulevalle tutkijalla ei välttämättä olisi yhtä laajaa tietämystä organisaatiosta ja sen toiminnasta, kuten perustoimeentulotuen siirtymän vaikutuksistaan. Toisaalta on kuitenkin tasapainoiltava omien lähtökohtien ja ennako-oletusten kanssa, jotta nämä eivät liikaa ohjaisi tutkimuksen etenemistä ja tutkimustuloksia eikä tutkimuksen luotettavuus kärsisi.

Ratkaisuasiantuntijan työntehtäväni myötä olen päässyt perehtymään erilaisiin muutokeskusteluihin sekä kiinnostunut muutoksen vaikutuksista organisaatio- ja yksilötasolla.



Aito kiinnostukseni tutkittavaa ilmiötä kohtaan antoi myös lisämotivaatiota tutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimusta tehtäessä huomasi, kuinka minulle syntyi uusia ajatuksia ja ideoita ylipäänsä muutoksesta ja sen vaikutuksista ja välillä ajatukset pääsivät harhailemaan omasta tutkimusfokuksesta, jolloin minun täytyi palauttaa mieleeni, mitä oikein olinkaan tutkimuksessani tekemässä.

Haastattelutilanteissa oli myös erilaisia tilanteita, joissa tutkijan subjektiivisuus ja objektiivisuus nousivat esiin. Toisaalta minun tuli haastattelijana olla avoin kaikelle kerrokselle eikä esimerkiksi kommentoida tai osoittaa haastateltavalle, että tiedän asiasta tai etenkään kommentoida, mitä mieltä asiasta olen. Haastateltavat kuitenkin käyttivät tietynlaisia organisaation ja työn termejä, koska he olettivat ja myös tiesivät minun ymmärtävän, mistä he kertovat. Toisaalta minun tuli kuitenkin tarkentaa asiaa lisäksyyksillä, jotta haastateltava kertoisi asiasta enemmän. Enhän voi pelkästään olettaa, mitä haastateltava termillä tai asialla tarkoitti. Tilanteesta teki myös haastavan, mikäli haastateltavat kommentoivat minun työnkuvaani verraten esimerkiksi heidän palveluasiantuntijan työtehtäväänsä minun ratkaisutyön työtehtäviin.

Se, että olen tutkijana osa organisaatiota, on sekä hyöty että haitta. Haastateltavat tiesivät minun tutkijana olevan osa organisaatiota ja tiesivät työnkuvani. Toisaalta tämä voi vaikuttaa siihen, että haastateltavat kertovat asioista avoimemmin ja yksityiskohtaisemmin, koska minulla on tutkijana jo jonkinlainen käsitys koetusta muutoksesta ja esimerkiksi terminologiasta, jota Kelalla käytetään. Toisaalta haastateltavat voivat jättää myös jotain kertomatta olettamalla, että tiedän etukäteen joistain asioista tai he voivat kokea minun olevan liian lähellä tutkittavaa kohdetta eivätkä uskalla kertoa kaikkea. Ehkä myös organisaation ulkopuoliselle tutkijalle voisi olla helpompi kertoa, koska tutkijalla ei olisi niin paljon tietoa ja oletuksia organisaatiosta tai tutkittavasta ilmiöstä. Vaikka läheisestä tutkijapositionista on sekä hyötyjä ja haittoja, koen tässä tapauksessa asian olleen enemmän hyöty. Tuntuu haastavalta tarkastella jotain ilmiötä täysin ulkopuolelta, jos organisaatiosta tai ilmiöstä ei olisi mitään ennakkotietoa. On myös ymmärrettävä, että tulkinnallista tutkimusta tehtäessä, oma positioni kaikkine tulkintoineen on vahvasti osa tutkimusta. Tärkeintä lopun viimein kuitenkin on se, että oman tutkijaposition olemassaolon ja sen vaikutukset osaa tunnistaa.

#### 4.4 Narratiivinen analyysi

Kerättyäni haastatteluaineiston, oli minun seuraavaksi perehdyttävä siihen, mitä aineistolle teen eli millä tavoin aineisto analysoidaan. Valitsin analyysitavaksi narratiivisen analyysin, sillä se soveltuu hyvin kerronnallisen tutkimuksen toteutukseen sekä identiteetin tutkimiseen. Narratiivinen analyysi antaa tutkijalle myös mahdollisuuden tulkita aineistoaan monin eri tavoin.

Aineiston analysointi alkoi mielestäni jo haastatteluvaiheessa, kun haastattelin haastateltavia ja tein jo haastattelutilanteessa erilaisia muistiinpanoja siitä, mitä haastattelussa nousi esiin tai mikä oli esimerkiksi yllättävää. Myös aineiston litterointi oli jo jonkinlaista analyysin tekoa, sillä tuolloin palasin aineiston käsittelyyn jo toistamiseen sekä tein siitä esiyymmärrystä. Litteroin aineiston käyttämällä word-toimintoa sekä kirjoitin puhutun haastatteluaineiston sanasta sanaan. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 71 sivua. Koska litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa se, mitä tutkin, en esimerkiksi litteroinut huokauksia, taukoja tai äänenpainoja (Ruusuvuori & Nikander, 2017). Tämä johtuu siitä, että olen kiinnostunut puheen sisällöstä ja siitä mitä puhutaan enkä tavasta, miten puhutaan. Litteroinnin jälkeen oli minun paneuduttava analyysin konkreettiseen tekemiseen ja selvitettävä, miten analyysiä tehdään. Tutkijana minun tulee kuitenkin muistaa, että vaikka tarkastelen aineistoa useaan kertaan, tulkitseen sitä oman havaintokykyni rajoittamana (Ruusuvuori & Nikander, 2017).

Aineiston analyysimenetelmän valintaan vaikuttaa se, minkälaiseen ongelmanasetteluun tutkimuksella halutaan vastauksia. Tarkoitukseni on tutkia palveluasiantuntijoiden kertomuksia ja kokemuksia muutostilanteissa ja sitä, miten tämä on rakentanut heidän ammatti-identiteettiä, joten valitsin tähän sopivaksi analyysimenetelmäksi narratiivisen analyysin. Kuten Heikkinen (2015) on todennut, että aineiston ei itsessään tarvitse olla tarinallinen tai juonellinen vaan aineistosta voidaan muodostaa uusi juonellinen kokonaisuus eli uusi tarina. Narratiivisen analyysin menetelmin pyrin rakentamaan uuden narratiivin tai uusia narratiiveja siitä, miten palveluasiantuntijoiden ammatti-identiteetti on rakentunut suhteessa muutokseen. Tarkoituksena on toisaalta keskittyä siihen, minkälaisia kertomuksia haastateltavat tutkimuskohteesta kertovat mutta pohtia myös, minkälaisena kertomuksena tutkimuskohde on olemassa.

Narratiivisessa analyysissä tutkija organisoii ja tulkitsee empiiristä aineistoaan. Tutkijan tarkoituksena on organisoida ja tulkita aineistoa kuvailemalla aineistossa esiintyviä joh-

donmukaisia tapahtumia, tilanteita ja toimia tavalla, jotta tutkija voi rakentaa yhden tai useamman uuden narratiivin. Analyysissä syntyneitä narratiiveja tulkitaan ja niistä keskustellaan. Tarkemmin narratiivinen analyysi ilmenee tutkimuksessani merkitysten analyysinä, jolla viitataan narratiivien sisältöön eli esimerkiksi ongelmiin, teemoihin ja malleihin. Merkitysten analyysissä keskiössä on narratiivin sisältö sekä tarkoituksena on vastata kysymykseen siitä, mitä on kerrottu. Merkitysten analyysiä tehtäessä voidaan puhua myös temaattisesta analyysistä, jolloin aineisto ensin luokitellaan teemoittain, jonka jälkeen teemoista rakennetaan merkityksiä sisältäviä tarinoita. Tällöin tutkijan rooli on keskeinen, koska tutkijan tehtävä on luoda uudet narratiivit. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Maitlis (2012) toteaa, että temaattinen analyysi tutkii nimenomaan tarinan sisältöä eikä esimerkiksi sitä, miten jokin on sanottu. Temaattinen analyysi korostaa nimenomaan yhteisten teemojen löytämistä.

Narratiivista tutkimusta tehtäessä on syytä tehdä käsitteellinen ero narratiivien analyysin sekä narratiivisen analyysin välille. Narratiivien eli kerronnan analyysi perustuu aineiston kielelliseen analysointiin sekä erilaisten kertomusten luokitteluun. Narratiivinen analyysi on kiinnostunut narratiivien eli kertomusten sisällöstä ja uuden tarinan syntymisestä. Käytän tutkielmassani narratiivista analyysiä, jonka tarkoituksena on tuottaa aineiston kertomusten perusteella yksi tai useampi uusi narratiivi eli kertomus. Tarkoituksena ei ole luokitella aineistoa vaan pyrkiä tuomaan esiin aineiston kannalta keskeisiä teemoja. Aineiston yksittäisistä elementeistä muodostetaan tarina, johon olennaisesti liittyy myös tarinan juoni. Tarkoituksena ei siis ole niinkään tehdä perusteellista analyysiä vaan rakentaa erilaisista osista uusi kokonaisuus. (Polkinghorne, 1995; Heikkinen, 2015.)

Narratiivisessa analyysissä rakennettava narratiivi on merkityksellinen rakenne, joka organisoii tapahtumia ja ihmisten toimia kokonaisuudeksi. Tällöin yksilön tekemiset ja erilaiset tapahtumat sekä tarinan konteksti muodostavat tarinan juonen sekä kokonaisuuden. Tarinat sisältävät myös aina erilaisia merkityksiä. (Polkinghorne, 1988.) Tutkielmassani rakennettavat narratiivit rakentuvat haastateltavien kertomusten osasista. Näiden kertomusten myötä voimme tunnistaa ja rakentaa erilaisia malleja yksilöiden kertomuksista sekä vertailla näitä mahdollisesti toisiinsa.

Narratiivista analyysiä tehtäessä on minun tutkijana ymmärrettävä, että myös minä tutkijana rakennan narratiivia analysoimalla tutkimusaineistoa. Tutkijana rakennan erilaisia merkityksiä niissä tarinoissa, joita kerron haastatteluaineistosta. Minä tutkijana luon narratiivisessa analyysissä oman narratiivin tutkittavien elämästä (Maitlis, 2012, 501).

Tutkimusnarratiivit ovat eräänlaisia merkityskokonaisuuksia, joissa rakennamme omaa sekä muiden identiteettiä (Chase, 2005). Tutkimuksen lopullinen kertomus valmistuu kuitenkin lopulta tutkimuksen lukijassa (Saarinen, 2003).

#### 4.5 Tutkimuksen arviointi

Tieteellistä tutkimusta tehtäessä tulee aina arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusta voidaan arvioida kolmen peruskriteerin mukaan, jotka ovat tutkimuksen reliabiliteetti, validiteetti ja tutkimuksen yleistettävyyden kriteerit soveltuvat yleisesti ottaen paremmin määrällisen tutkimuksen arviointiin, kun taas laadullisessa tutkimuksessa näiden arvioiminen on hieman haastavampaa. Kerronnallinen tutkimukseni ei nimittäin tähtää objektiivisuuteen tai tilastollisesti esitettäviin faktoihin vaan tutkimukseni perustuu tulkinnallisuuteen ja näkemykseen tiedosta sosiaalisesti rakentuvana.

Validiteetilla viitataan yleensä niihin tulkintoihin ja yleistyksiin, joita tutkija tutkimuksessaan tekee. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka totuudenmukaisina tutkijan tekemiä väitteitä voidaan pitää. (Moisander & Valtonen, 2006.) Koska tutkimukseni on kerronnallinen tutkimus, on mahdotonta löytää yksiselitteisiä totuuksia ja vastauksia siihen, mikä maailmassa on totta ja mikä ei, sillä tutkimukseni perustuu ajatukseen maailmasta sosiaalisesti rakentuvana. Tulkinnallisesta tutkimuksesta on mahdotonta sanoa, että jokin asia olisi sellaisenaan ainoastaan totta. Kuten Moisander & Valtonen (2006) toteavat, että merkityksellisempää on arvioida tutkimuksen prosessia, kuten valittuja metodeja tai tutkijan positiota suhteessa tutkimukseen. Tutkija luo tutkimusprosessissa tietoa ja totuutta valitsemalla tutkimukselleen aineistonkeruumenetelmän, analyysitavan sekä rakentaessaan tutkimustuloksia ja koko tutkimusraportin, jolloin tämän prosessin sekä prosessissa tehtyjen valintojen perustelut tulisi saattaa arvioinnin kohteeksi.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan yleensä tutkimustulosten toistettavuutta eli sitä, jos tutkimus toistettaisiin, saataisiinko tutkimuksessa samat tulokset, tulkinnat ja väitteet. Tämän arviointi määrällisessä tutkimuksessa olisikin selkeämpää toistamalla tutkimuksen kokeet ja mittaukset uudelleen mutta laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetin arvioiminen ei olekaan niin yksinkertaista. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi metodologisten valintojen perusteltavuutta ja lä-

pinäkyvyyttä tai esimerkiksi sitä, että aineisto on nauhoitettu asianmukaisin välinein. (Moisander & Valtonen, 2006.)

Koska tutkimukseni on kerronnallinen, ei tutkimukseni tarkoituksena ole tuottaa yhtä totuutta, joka on ”siellä jossain” vaan tuottaa yksi versio totuudesta; totuus, joka on kerrottu jonkun näkökulmasta. Koska kerronnallisessa tutkimuksessa tieto ja totuus ovat aina tulkittuja, samat kertomukset voidaan aina kertoa eri tavoin ja tällöin myös totuus muuttuu. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Mikäli toteuttaisin tutkimuksen uudelleen joko samassa tai erissä organisaatiossa, olisi tutkimukseni prosesseineen ja lopputuloksineen erilainen. Tutkimukseni palveluasiantuntijoiden ammatti-identiteetin rakentumisesta on siten vain yksi mahdollinen versio tutkittavasta kohteesta ja todellisuudesta. Riessman (2008) on todennut, että juuri laadullista tutkimusta arvioitaessa, arvioinnin kohteena ovat teoreettiset ja metodologiset valinnat sekä se prosessi, millä tavoin tutkimus ja tulkinta ovat rakentuneet.

Koska kerronnallista tutkimusta on vaikea arvioida reliabiliteetin, validiteetin sekä yleistettävyyden perusteella, voidaan kerronnallisen tutkimuksen arviointiin soveltaa vakuuttavuuden, johdonmukaisuuden, vastaavuuden sekä käytännön hyödyn kriteerejä (Riessman, 1993). Tutkimuksessa on syytä arvioida tulkintaa ja tutkimustuloksia; ovatko ne perusteltuja ja vakuuttavia? Ovatko myös tutkimuksessa käytetyt teoriat ja metodologiat johdonmukaisia tutkimustulosten sekä käytetyn tulkinnan kanssa? Tässä yhteydessä on syytä arvioida koko tutkimusprosessin johdonmukaisuutta. Toisaalta tutkimukseen osallistuneilta eli haastateltavilta voitaisiin tarkistaa tutkimuksen havaintojen vastaavuutta. Tieteellisen tutkimuksen ja mahdollisten jatkotutkimusten näkökulmasta tulee pohtia myös käytännön hyötyä. Onko tutkimuksella minkäänlaista käytännön hyötyä tai avaako se uusia näkökulmia tulevaisuuden jatkotutkimukselle?

Olen tuonut tutkimuksen arvioinnin osaksi tutkimustani perustelemalla tutkimusaiheeni ja tutkimusongelmani, valitsemalla tutkimukseen soveltuvat menetelmät sekä avannut tutkimuksen tekoprosessia tutkimuksen alusta johtopäätöksiin saakka. Toisaalta kuitenkin pelkkien soveltuvien menetelmien valinta ei takaa mitään vaan menetelmiä tulee osata soveltaa oikein ja perustellusti. Juuri perusteltavuus on tärkeä osa tutkimusta ja sen arviointia, sillä koko tutkimusprosessi perustuu tutkijan tekemiin perusteltuihin valintoihin. Olen tutkimuksessani esitellyt aluksi tutkimusaiheen ja perustelut sen valikointimiselle, kuten myös esitellyt aineistonkeruumenetelmän sekä analyysitavan perusteluineen. Olen myös tuonut tutkimuksessani esille tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat sekä tuonut ilmi tutkimuksen tulkinnallisen lähtökohdan. Laadullisessa tutki-

muksessa tutkimuksen arviointi perustuukin siihen, että tutkija esittelee ja perustelee tutkimuksessa tehdyt valintansa mutta lopullisen arvioinnin tutkimuksen luotettavuudesta tekee tutkimuksen lukija.

## 5 HAASTATTELUISTA TARINOIKSI

Aloitin narratiivisen analyysin tekemisen lukemalla haastatteluaineistoa läpi yksi haastattelu kerrallaan. Tutustuin ensin jokaiseen haastatteluun erikseen, minkä jälkeen aloin tarkastella aineistoa laajemmin yhtenä kokonaisuutena. Luettuani läpi litteroitua haastatteluaineistoa alkoi aineistoista löytyä yhteneväisiä teemoja. Pyrin lukemaan ja tulkitsemaan aineistoa ammatti-identiteetin rakentumisen näkökulmasta, ja aineistoista alkoikin löytyä tähän liittyviä merkityksiä. Oli mielenkiintoista huomata, että vaikka jokainen palveluasiantuntija koki ja kertoi muutoksesta eri tavoin, oli haastatteluista löydettävissä sekä eroavaisuuksia että yhtäläisyyksiä.

Jotta pystyin lähestymään tutkimusongelmaani sekä ymmärtämään aineistoani, aloin rakentaa tutkielman analyysiä narratiivien eli tarinoiden muodossa. Narratiivit rakentuvat käytetyn aineiston osasista, joiden avulla pyrin avaamaan palveluasiantuntijoiden kokemuksia ja ajatuksia työnkuvan muutoksesta sekä vastaamaan siihen kysymykseen, miten he rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa muutokseen. Aloitin analyysin teon luokittelemalla ja yhdistelemällä aineistoista esiin nousseita teemoja. Nämä teemat voidaan määritellä empiirisestä aineistosta nousevien käsitteiden, ideoiden tai eroavaisuuksien mukaan. Aineistoa käsitellään teemoittain, joiden perusteella kehitetään juoni ja rakennetaan uusi(a) merkitysisällöllisiä kertomuksia. Tekemässäni temaattisessa analyysissä korostuukin tutkijan merkitys kertomusten rakentajana. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Teemoja luokittelemalla ja yhdistelemällä alkoi aineistosta muodostua kaksi eri tarinaa eli narratiivia. Näiden kahden narratiivin myötä pystyin ymmärtämään, minkälaisia asioita palveluasiantuntijat nostavat esiin koetusta muutoksesta sekä minkälaisia merkityksiä muutokselle annetaan. Yksi rakennettu narratiivi ei siis edusta vain yhtä palveluasiantuntijaa tai yhtä identiteettiä vaan molemmat narratiivit edustavat yhdessä koko haastatteluaineistoa.

Tutkimukseni on narratiivinen eli kerronnallinen tutkimusotteeltaan mutta myös aineistoltaan sekä analyysiltään. Narratiivilla tarkoitetaan tutkimukseen osallistuvien kertomuksia kokemuksistaan, sillä juuri kertomalla asioita pyrimme järjeistämään kokemaamme (Riessman, 2008, 6-7). Tässä tutkimuksessa keskeisintä on ihmisen oma, henkilökohtainen kertomus, jolla tarkoitetaan yksilön kokemien tapahtumien ja tunteiden kokonaisuutta omasta elämästä (Riessman, 1993). Tässä tutkimuksessa haastateltavien kertomat tarinat keskittyvät yksittäiseen ajanjaksoon heidän elämästään, kun he kertovat kokemuksistaan osana koettua organisaatiomuutosta. Näistä kertomuksista rakennan

edelleen narratiivisessa analyysissä kaksi uutta narratiivia, joiden myötä pyrin vastaamaan alkuperäiseen tutkimusongelmaani ammatti-identiteetin rakentumisesta muutoksen kontekstissa. Narratiivinen lähestymistapa tutkimukseen sekä tarinankerronta tarjoavatkin hyvän lähtökohdan identiteettien rakentumisen tutkimukselle, sillä tarinankerronnan myötä yksilöt konstruoivat minuuttaan sekä suhdettaan omaan työhön.

Rakentamani narratiivit ovat tapahtumia ja henkilöitä sisältäviä kokonaisuuksia sekä ne on esitetty tietyssä ajassa ja tietyssä organisaatiokontekstissa. Narratiiveilla on aina myös rakenne ja juoni sekä se on yksi erityinen ja ainutlaatuinen tapa kertoa jokin tarina. (Eriksson & Kovalainen, 2008, 212.) Verrattuna ei-narratiivisiin teksteihin narratiivit ovat sisällöltään rikkaita, sillä ne ovat helposti muistettavissa sekä ne antavat aina kontekstin (Riessman, 1993). Narratiivin rakentaminen on aina luovaa toimintaa ja rakentamani narratiivit ovat yksi mahdollinen tapa tehdä tutkimusta. Tutkimuksessani jokainen haastateltava on kertonut oman kokemuksensa kertomuksen muodossa ja narratiivisessa analyysissä rakennan tästä haastatteluaineistosta omat narratiivit. On todettava, että aineistosta esiin nousseet narratiivit voitaisiin rakentaa mahdollisimman monella tavalla eikä täten tässä tutkielmassa rakennettuja narratiiveja voida pitää yhtenä ainoana totuutena. Molemmat rakentamani narratiivit on rakennettu palveluasiantuntijoiden kertomuksista ja kokemuksista yhdessä heidän elämänsä ja uransa vaiheessa. On tärkeää myös tiedostaa organisaatiokonteksti, jossa kertomukset on kerrottu mutta myös josta narratiivit on rakennettu. Mielestäni tämä onkin narratiivisen tutkimuksen rikkaus, sillä narratiivisen analyysin tekeminen antaa tutkijalle mahdollisuuden tulkita aineistoaan monin eri tavoin.

Olen muodostanut aineistosta kaksi narratiivia, jotka ovat ”Muutoksiin sopeutuja” sekä ”Muutoksista kriisiytyjä”. Tämä jaottelu on tehty sen perusteella, miten haastateltavat ovat muutoksen kokeneet sekä minkälaisia merkityksiä he muutokselle antavat. Muutoksiin sopeutuja ja muutoksista kriisiytyjä ovat tyyppinarratiiveja siitä, miten koettu muutos on ilmennyt haastateltaville. Näiden narratiivien pohjalta voin rakentaa käsitystä siitä, miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Ammatti-identiteetillä tarkoitan ihmisen suhdetta omaan työhönsä eli minkälaisia merkityksiä työlle annetaan omassa elämässä (Eteläpelto, 2007). Yksinkertaisimmillaan ero rakentamieni tyyppinarratiivien välillä on siinä, kun osa haastateltavista on kokenut muutoksen helppona, kun taas toisille muutos on aiheuttanut jopa kriisiytymistä omassa työssä.



Kahden edellä mainitun teeman lisäksi haastatteluista nousi esiin myös työyhteisön merkitys. Erityisesti muutostilanteissa haastateltavat kokevat koko työyhteisön kollegoineen ja esimiehineen olevan tärkeässä roolissa sekä työssä menestymisen mutta myös työssä jaksamisen kannalta. Kollegoilta ja esimiehiltä saatu tuki työssä selviytymisessä koetaan tärkeäksi asiaksi. Työyhteisön merkitys ilmenee kuitenkin erilaisena suurempien paikkakuntien isommissa toimistoissa verrattuna pienten paikkakuntien pienempiin toimistoihin. Koettu muutos voi erityisesti isoimmissa toimistoissa parantaa palveluasiantuntijoiden ja myös koko toimiston työntekijöiden ilmapiiriä ja lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vaikka muutos koetaan raskaana ja pahoinvointia aiheuttavana, se saa kuitenkin työntekijät hakemaan tukea ja apua toisilta työntekijöiltä ja he kokevat olevansa ”samassa veneessä”, mikä taas vaikuttaa positiivisesti työilmapiiriin. Tämä ei välttämättä kuitenkaan toteudu pienemmissä toimistoissa, joissa palveluasiantuntijan työtehtävää hoitaa vain yksi tai muutama henkilö. Tällöin palveluasiantuntijat eivät saa tukea muilta samaa työtehtävää tekeviltä henkilöiltä ja myös muut toimiston työntekijät voivat tuntua kiireen ja stressin keskellä etäisiltä. Pienemmissä toimistoissa muutos ei välttämättä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta vaan enemmänkin rikkoo työyhteisöä sekä saa työn tuntumaan entistä raskaammalta. Erityisesti pienemmillä toimistoilla korostuu se, kuinka kollegojen ja esimiesten tuki ja apu tulisi olla helposti saatavilla esimerkiksi Internetin kautta, jotta myös pienempien toimistojen työntekijät saisivat tarvittavan tuen muutoksen keskellä.

Tässä yhteydessä voimme todeta myös kahden eri yksikön, asiakkuuspalvelujen sekä vakuutuspiirien ratkaisutyön, välisen kuilun. Vaikka samassa Kelan toimiston tiloissa työskentelee useita työntekijöitä, voi työyhteisö olla jakautunut kahteen eri leiriin, asiakkuuspalvelujen sekä ratkaisutyön työntekijöihin. Tämä on myös mielenkiintoinen ilmiö, sillä perustoimeentulotuen mukanaan tuoma muutos on vaikuttanut Kelaan kokonaisuudessaan sekä myös eri yksiköihin. Muutos ei kuitenkaan välttämättä ole lähentänyt eri yksiköiden työntekijöitä, vaikka he työskentelisivät samoissa fyysisissä tiloissa saman kaikille uuden sosiaalietuuden, perustoimeentulotuen, parissa. Tällöin ratkaisevana tekijänä on se, missä Kelan yksiköissä kukanenkin työskentelee ja mikä on henkilön työtehtävä. Tässä on kuitenkin huomioitava, että myös paikkakuntakohtaisia eroja on. Selvää kuitenkin on, että muutos- ja kriisitilanteissa työyhteisö tuo tukea ja turvaa, vaikka tämä ilmenee erilaisena ja saa eri merkityksensä eri kokoisissa työyhteisöissä.

Haastatteluissa korostui haastateltavien puhe jatkuvasta muutoksesta heidän Kela-historiansa aikana. Myös palveluasiantuntijan työnkuva on muuttunut vuosien varrella.

Jokainen haastateltava otti jollain tapaa myös kantaa organisaatiomuutokseen, jossa Kelan asiakkuuspalveluyksikkö ja ratkaisutyö eriytettiin muutama vuosi sitten. Aiemmin myös palveluasiantuntijan työnkuvaan kuului ratkaisutyötä mutta organisaatiomuutoksen myötä ratkaisutyö jäi kokonaan pois heidän työnkuvastaan. Työnkuvaan on tullut muutoksena myös puhelinpalvelua ja asiakkaiden palveluopastusta. Yhtenä tulevaisuuden muutoksena palveluasiantuntijat näkevät, että heidän työnkuvaansa kuuluisi jonkinlaista ratkaisutyötä automaattiratkaisujen osalta sekä he hoitaisivat muun muassa Kelan verkkopalvelun viestipalvelua. Yleisesti haastateltavat kokevat, että muutos on jatkuvaa ja tiedostavat, että työnkuva tulee myös jatkossa muuttumaan.

Koska tutkielmani tarkoitus on käsitellä ammatti-identiteetin rakentumista muutoskontekstissa, en ota tutkielmassani kantaa siihen, onnistuiko perustoimeentulotuen siirtymä muutoksena vai ei tai mitkä seikat tähän vaikuttivat. Tarkoitukseni on perehtyä siihen, mitä yksittäiset työntekijät kertovat koetusta muutoksesta ja miten he ovat rakentaneet ammatti-identiteettiään suhteessa muutokseen. Jotta voin lähestyä tutkimusongelmaani tarkemmin, lähestyn aihetta narratiivisen analyysin keinoin rakentamalla haastatteluai-  
neistosta kaksi narratiivia eli muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän. Olen rakentanut narratiivit sisällöltään sen kaltaisiksi, mitkä avaavat palveluasiantuntijoiden kokemuksia koetusta muutoksesta. Käsitelen seuraavaksi kahta rakentamaani narratiivia.

## 5.1 Muutoksiin sopeutuja

### 5.1.1 Elämäkokemus muutoksista selviytymisen edellytys

*”Onko tässä niinku iän myötä sitten jotaki tapahtunu että ei tää oookkaan ollu sitten niin kamalaa.”*

Muutoksiin sopeutuja on henkilö, joka on ammentanut voimavaransa työelämään elämäkokemuksensa kautta. Muutoksiin sopeutuja ei ole enää nuori aikuinen mutta ei kuitenkaan vielä eläkeiässä. Hänellä on iän mukanaan tuomaa varmuutta ja elämäkokemusta, mikä heijastuu myös työelämään. Hän kokee, että ennen hän saattoi olla työssään arka mutta nyt iän myötä hänellä on enemmän valmiuksia pärjätä työssään, vaikka työ olisikin ajoittain raskasta. Muutoksiin sopeutuja kokee, että nykyään hän pärjää pal-

veluasiantuntijan työssä hyvin, vaikka työtehtävä sisältääkin uutena ulottuvuutena perustoimeentulotuen mukanaan tuoman sosiaalihuollon näkökulman. Nuorempana sosiaalihuollossa työskennellessään hän koki sosiaalihuollon työn epämukavaksi ja raskaaksi mutta nyt hän kokee olevansa valmis kohtaamaan rankkojakin asiakaskohtaamisia, sillä iän myötä hän on saanut varmuutta työhön.

Muutoksiin sopeutuja kokee, että kaikki elämäkokemus lasten hankinnasta ja kasvatuksesta myöten on vaikuttanut siihen, että työelämässä ei mikään uusi tilanne tai muutos *häntä paljoo hetkauta*. Hän myös kokee, että juuri nuoret henkilöt eivät palveluasiantuntijan työssä pärjää, koska heillä ei ole riittävästi elämäkokemusta esimerkiksi haastavista tilanteista. Nuoret työntekijät hakeutuvatkin palveluasiantuntijan työtehtävistä muualle, koska *tässä työssä eivät nuoret pärjää*.

*”...johtaja kysy että kumman valihen niin valihin tämän asiakaspalvelun enkä oo kyllä katunu kyllä tykkään tykkään olla ja just toi välitön asiakaspalvelu niinkun naamatusten niin se on musta kaikista kivointa.”*

Muutoksiin sopeutujalle on kertynyt elämänvarrella hyvin myös työkokemusta. Hänellä on työkokemusta sosiaalihuollon alalta mutta hän on ehtinyt tehdä myös muiden alojen työtehtäviä. Kelalla hän toimi aluksi kesätyöntekijänä mutta sittemmin hän sai vakituisen työsuhteen. Muutoksiin sopeutuja on ollut Kelalla töissä jo silloin, kun asiakaspalvelun ja ratkaisutyön yksiköt eriytettiin. Näiden kahden väliltä hän valitsi asiakaspalvelutyön. Muutoksiin sopeutuja kokee, että kaikenlaisista muutoksista huolimatta, hän haluaa tehdä palveluasiantuntijan työtä eikä hän kadukaan, että tämän aikoinaan valitsi. Muutoksiin sopeutuja kokee, että kaikenlainen työkokemus ja erilaiset työtehtävät sekä aiemmin ratkaisutyössä ja nyt asiakaspalvelussa ovat vahvistaneet hänen kokonaisvaltaista osaamista ja hänellä onkin nyt *aika hyvä tuntuma tästä kelatyöstä*.

Kuten yllä olevasta narratiivista selviää, muutoksiin sopeutuja on kokenut muutokseen sopeutumisen suhteellisen helpoksi. Hän on alkanut pohtia sitä, miksi hän koki perustoimeentulotuen siirtymän sekä työnkuvan muutoksen helppona, kun taas jotkut ovat kokeneet muutoksen raskaana ja jopa vaihtaneet työtehtävää. Muutoksiin sopeutuja perustaa selviytymisensä siihen, että hänellä on kokonaisvaltaista elämäkokemusta sekä työkokemusta ja iän mukanaan tuomaa viisautta. Hänen mielestään muutos- ja kriisitilanteissa kokemus on kaikkein tärkeintä, sillä nuoret ja kokemattomat eivät pärjää muu-

toksen ja paineen alla. Nuoret työntekijät eivät pärjää palveluasiantuntijan työssä, koska heillä ei ole riittävää kokonaisvaltaista kokemusta elämästä ja työstä. Tämän lisäksi myös kokonaisvaltaisella osaamisella on vaikutusta siihen, että muutoksiin sopeutuja on sopeutunut työnkuvan muutokseen. Hänen osaamisensa on karttunut elämän varrella tehtyjen eri työtehtävien myötä sekä aiemmissa työpaikoissa mutta myös Kelan työtehtävissä. Työnkuvan muutokseen sopeutumista on edesauttanut myös se, että hänellä on työkokemusta sosiaalialalta, sillä yhtenä suurena työnkuvan muutoksena tuli perustoimeentulotuen mukana tuoma sosiaalihuollon näkökulma.

Muutoksiin sopeutujan narratiivista selviää, että vaikka muutos on henkilön kokemus yhdessä hänen elämänsä vaiheessa, on identiteetin rakentuminen elämänmittaista. Identiteetti ei rakennu yhdessä tilanteessa tai tapahtumassa vaan se on elävä ja muuttuva läpi koko ihmisen elämänkaaren. Täten myös yksilön aiemmillä kokemuksilla omassa elämässä ja työelämässä on vaikutusta hänen tulevaisuuden kokemuksiin. Tässä yhteydessä on huomioitava, että identiteetin sekä ammatti-identiteetin käsitteiden välinen ero on myös häilyvä. Vaikka ammatti-identiteetillä tarkoitetaan ihmisen suhdetta omaan työhönsä, on todettava, että ammatti-identiteetti ei rakennu vain suhteessa työhön vaan se saa vaikutuksensa myös muualta ihmisen elämänhistoriasta ja elämäkokemuksesta. Ammatti-identiteetin voidaan nähdä rakentuvan myös ihmisen elämänhistorian myötä, kun tämä ulottaa merkityksensä siihen, miten ihminen määrittelee itsensä ammatilliseen rooliin ja miten hän näkee itsensä suhteessa työhön erityisesti muutos- ja kriisitilanteissa. Narratiivista selviää, että myös iän katsotaan olevan vaikuttava tekijä, kun yksilö pyrkii selviytymään työnkuvan muutoksen aiheuttamasta ahdingosta. Toki tässä yhteydessä iällä voidaan viitata myös elämäkokemukseen, sillä yleensä iän myötä myös työ- ja elämäkokemus karttuvat.

### **5.1.2 Muuttuneeseen työnkuvaan sopeutuminen sekä asiakkaan aseman ymmärtäminen**

*”Kyllähän meillä asiakaspalvelussa siis se etuuskirjo mitä me niinku kohdataan niin se on supistunu ihan niinku tuntuu et se yhdessä yössä niinkun muuttu että pääosa asiakkaista on niinku toimeentulotukiasiakkaita.”*

Muutoksiin sopeutuja kokee, että perustoimeentulotuen siirtymä Kelalle aiheutti hänen työhönsä ja työnkuvaansa melkoisen muutoksen. Hän kokee, että perustoimeentulotuen koulutuksia oli liian vähän sekä koulutusten sisältö oli puutteellinen verrattuna todelliseen käytännöntyöhön. Ohjeita oli myös vaikea löytää ja parhaat ohjeet löytyivätkin välillä työkavereiden kanssa käydyistä skype-keskusteluista. Muutoksiin sopeutuja kokee, että siirtymän myötä kaikki asiakkaat olivat pelkkiä perustoimeentulotukiasiakkaita eivätkä asiakkaat enää asioineet muiden etuuksien tiimoilta. Perustoimeentulotuen siirtymä aiheutti myös sen, että asiakkaatkaan eivät tieneet, mitä perustoimeentulotuen etuus sisälsi tai miten etuutta haettaisiin. Asiakasvirta kasvoi myös välillä jopa kymmenkertaiseksi, mikä aiheutti toimistoilla ruuhkaa. Tällä kaikella oli myös vaikutusta asiakkaiden käyttäytymiseen ja osa asiakkaista olikin vihaisia ja käyttäytyi aggressiivisesti. Myös häiriökäyttäytymisiä ja uhkatilanteita ilmeni.

*”Tässä oli niinkun kerennyt jo niinku ite kukanenki hätäpäissään keksiä niitä keinoja miten niinku luovii haastavissa tilanteissa.”*

Asiakkaiden ärtymys ja suuttumus olivat kuitenkin hyvin ymmärrettävissä. Perustoimeentulotuki on ihmisen viimesijainen taloudellinen tuki ja ihmisillä oli huoli omasta toimeentulosta ja pärjäämisestä. Muutoksiin sopeutujan ei auttanut kuin sopeutua jatkuviin muutoksiin ja haastaviin tilanteisiin jokapäiväisessä työssään. Joskus esimerkiksi työpäivät pitkittyivät kohtuuttoman pitkiksi, koska kaikki sen päivän asiakastilanteet oli hoidettava loppuun. Näihin tilanteisiin oli vain sopeuduttava ja tilanteet hoidettiin yhdessä muiden työkavereiden kanssa. Muutoksiin sopeutujan ei auttanut muuta kuin luovia jokapäiväisessä työssään sekä keksiä ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin. Hän toteaa, että juuri tällaisissa haastavissa tilanteissa *tuli käyttää maalaisjärkeä*.

Muutoksiin sopeutuja kokee, että perustoimeentulotuen siirtymän myötä Kelalle tuli täysin uusia asiakkaita. Uusien asiakkaiden lisäksi aiemmin Kelalla asioineet niin sanottu ”vanhat asiakkaat” myös edelleen asioivat mutta heidän asiansa oli muuttunut. Ennen he saattoivat asioida kerran vuodessa yleisen asumistuen merkeissä mutta nyt heistä oli tullut perustoimeentulotukiasiakkaita ja osaltaan heidän asiakaskäyttäytymisensäkin oli muuttunut. Muutoksiin sopeutuja kokee, että asiakkaat olivat tuskastuneet myös pitkiin odotusaikoihin toimistoilla ja he yrittivätkin hoitaa muut etuudet esimerkiksi verkopalvelun kautta mutta perustoimeentulotukiasioissa he asioivat fyysisesti toimistolla. Asiakkaat pyrkivät hoitamaan muut etuusasiansa itse mutta perustoimeentulotuen ol-

leessa epäselvä, oli heidän asioitava palveluasiantuntijan luona. Toisaalta osa perustoimeentulokiasiakkaista oli myös kykenemättömiä hoitamaan omia asioitaan ja heille piti opettaa ihan perusasioita verkkopalveluiden käytöstä alkaen.

Muutoksiin sopeutuja kokee, että vaikka hänellä ei ole sosiaalihuollon koulutusta, pärjää hän työssään suhteellisen hyvin. Kaikenlaisen kokemuksen myötä työn tekeminen on helpottunut ja varmuus etuuden osaamisessa sekä asiakastilanteissa on lisääntynyt. Muutoksiin sopeutuja kokee, että työnkuva tällaisenaan on *selkeä ja hyvä*. Muutoksiin sopeutuja onkin aina halunnut tehdä asiakaspalvelutyötä, sillä asiakaspalvelutyö tuo työnkuvaan vauhtia ja *säpäkkää toimintaa*. Hänellä ei ole halua palata tekemään esimerkiksi ratkaisutyötä mutta palveluasiantuntijan työssään hän haluaa edelleen kehittyä.

*”Semmoset tilanteet niinkö on itelle hirveen palkitsevia niinkö että hyvä mieli tulee siitä että on pystynyt asiakkaan asiaa niinkö sitä akuuttia asiaa viemään niinkö nopeesti etteenpäin.”*

Muutoksiin sopeutujalle tärkeintä on asiakkailta saatu hyvä palaute. Kun asiakkaalla on esimerkiksi kiireellinen perustoimeentulotuen tarve ja muutoksiin sopeutuja saa asian kiireellisesti hoidettua eteenpäin, on tämä erittäin palkitsevaa. Joskus asiakkaat ovat kuitenkin myös pahantuulisia ja vihaisia mutta tähänkin muutoksiin sopeutuja löytää ratkaisunsa suodattamalla näiden asiakkaiden käyttäytymistä ja on niin sanotusti noteeraamatta näitä tilanteita. Kaikenlaisiin asiakastilanteisiin, myös niihin haastaviin, on oppinut sopeutumaan kokemuksen kautta.

Tulevaisuudesta muutoksiin sopeutuja toivoo, että asiakaspalveluyksikön sekä ratkaisutyön yksikön välinen kuilu pienenesi. Asiakaspalvelun ja ratkaisutyön tulisi toimia tiiviimmin yhteistyössä, jotta asiakkaan kokonaistilanne ja koko palveluketju ymmärrettäisiin paremmin. Tämä olisi sekä asiakkaan mutta myös työntekijän etu. Muutoksiin sopeutuja myös tiedostaa, että Kelassa muutos on pysyvää eikä tämän hetkiseen tilanteeseen saa tuudittautua. Näihin tuleviin muutoksiin hän aikookin sopeutua tavalla tai toisella. Hän toivoo, että tämän hetkinen työtehtävä palveluasiantuntijana olisi myös hänen eläkevirransa eikä hän uskokaan, että Kelalta työt tekemällä loppuisi.

Muutoksiin sopeutujan narratiivista selviää, että yksilö pyrkii keksimään sekä käyttämään erilaisia keinoja selviytyäkseen jokapäiväisestä työstään. Erilaisia keinoja on jou-

duttu keksimään ensinnäkin siitä syystä, että työnantajan järjestämät koulutukset sekä todellinen käytännöntyö eivät kohdanneet. Työnantajan järjestämällä koulutuksilla ei katsota olevan merkitystä vaan työnkuvan muutoksen myötä työntekijän tulee osata käyttää muun muassa maalaisjärkeä sekä luovia tilanteissa parhaimmalla mahdollisella tavalla. Toiseksi asiakassuhteet sekä asiakaskäyttäytyminen muuttuivat perustoimeentulotuen siirtymän myötä, jolloin asiakastilanteista selviytymiseen täytyi keksiä erilaisia keinoja. Parhaat neuvot haastavista asiakastilanteista selviytymiseen sekä asiaosaamiseen saadaan esimerkiksi työkavereilta tai heidän kanssa käydyistä skype-keskusteluista. Kuten narratiivi osoittaa, muodolliset ja järjestetyt koulutukset eivät vahvista osaamista vaan muutoksen aikana korostuvat työntekijän oma panos sekä työyhteisön ja työkavereiden merkitys, jotta muuttuneesta työnkuvasta sekä vaikeista asiakassuhteista selvitään. Ammatillista osaamista ja yksilön suhdetta työhön vahvistetaan yksilön itsensä toteuttamana eikä niinkään organisaation tai työnantajan toimesta. Tässä yhteydessä korostuu myös työntekijän vastuu, oma-aloitteisuus ja yksilön kyky pyrkiä vahvistamaan omaa ammatti-identiteettiään jokapäiväisessä työssään.

Yksilön vastuuta omasta ammatti-identiteetin rakentumisesta ja vahvistamisesta selventää se, kuinka yksilö haluaa olla tietoinen organisaation tilanteesta sekä mahdollisista muutoksista. Muutoksiin sopeutuja tiedostaa, että organisaatiossa muutos on pysyvää ja hänen tulee olla jatkuvasti hereillä tulevaisuuden muutosten suhteen. Hänen tulee pystyä mukautumaan uusiin tilanteisiin ja näistä hän haluaakin olla etukäteen tietoinen. Hän on myös erittäin tietoinen omasta työnkuvastaan sekä erityisesti asiakkaan asemasta. Muutoksiin sopeutuja pohtii asiakkaan asemaa kokonaisvaltaisesti sekä sitä, mitä asiakkaan asioille tapahtuu Kelan prosessien aikana. Tähän narratiivissa viitataan sillä, kuinka ratkaisutyön ja asiakaspalvelun kuilua pienentämällä, olisi se sekä asiakkaan että työntekijän etu. Yksilö haluaa osallistua organisaation asioihin ja pohtii työssään myös kehittämiskohteita sekä omaa että asiakkaan asemaa, mikä korostaa myös yksilön halua ottaa vastuuta. Yksilö haluaa olla tietoinen organisaatiossa sekä hänen omassa työnkuvassa tapahtuvista asioista ja muutoksista sekä täten vahvistaa tietoisesti omaa suhdettaan työhön.

## 5.2 Muutoksista kriisiytyjä

### 5.2.1 Ristiriidat työnkuvan muutoksessa

*”Tuntu että kaikki on ns selevää pässinlihaa että ei muuta kun plus ja miinus mutta niinkun kaikki on todennu että tuota eihän se ollukkaan niin helppo nakki.”*

Muutoksista kriisiytyjä on työskennellyt Kelassa jo tovin. Hän on työskennellyt palveluasiantuntijan työtehtävissä jo silloin, kun perustoimeentulotukea alettiin siirtää Kelalle vuonna 2016. Muutoksista kriisiytyjä kokee, että perustoimeentulotuen siirtymästä asetetut odotukset sekä todelliset kokemukset siirtymän toteuduttua, eivät kohdanneet. Hänen mielestään työnantajan puhe perustoimeentulotuen helposta siirtymästä oli pelkkää *sanahelinää*. Esimerkiksi perustoimeentulotuen koulutuksissa kerrottiin, että työnkuva ja asiakasvirta eivät juuri muuttuisi ja perustoimeentulotuki olisi helppoa plusmiinuslaskea. Näin ei kuitenkaan tapahtunut vaan siirtymä aiheutti palveluasiantuntijan työssä kaaoksen. Etuuden sisältö oli epäselvä sekä palveluasiantuntijalle että asiakkaalle, asiakasmäärä lisääntyi huomasti sekä asiakkaat käyttäytyivät epäasiallisesti. Muutoksista kriisiytyjää harmittaa, että hänen ja muiden kollegojen ääntä ei kuunneltu. He yrittivät varoittaa työnantajaa siitä, että siirtymä ei tule toteutumaan niin helposti kuin on suunniteltu. Työnantajan puolelta asetetut odotukset siirtymän toteutumisesta sekä todelliset kokemukset siirtymän toteuduttua, eivät kohdanneet.

*”Kuulostelen herkemällä korvalla että hoituukohan tämä asia vai pitäisiköhän mun sittenkin asiakkaan puolesta jopa soittaa jonneki tai sitten tokihan voi riittää et tekkee niinkö sen sosiaalityön tarpeen ilmoituksen mutta et joissakin tilanteissa on ihan semmonen niinku semmonen olo että voiko asiakasta vaikka päästää toimistosta ulos että selviääkö se siitä etteenpäin.”*

Muutoksista kriisiytyjä kokee, että työnkuva muuttui perustoimeentulotuen siirtymän myötä niin sanotusti *yhdessä yössä*. Palveluasiantuntijan työhön tuli uutena ulottuvuutena sosiaalihuollon näkökulma, mikä näkyi välittömästi asiakassuhteissa ja asiakkaiden



käyttäytymisessä. Muutoksista kriisiytyjä kokee, että hänen piti yhtäkkiä toimia työssään välillä muun muassa sosiaalityöntekijänä ja psykologina ja *sairaanhoidajankaan koulutus ei ois ollu pahitteeksi*. Asiakkaiden elämäntilanteet olivat moninaisia ja heiltä tuli kysyä hyvinkin henkilökohtaisia kysymyksiä sekä selvittää perin pohjin heidän elämäntilannettaan. Muutoksista kriisiytyjä kokee, että työstä tuli erittäin vastuullista ja hänellä oli todellinen huoli asiakkaan pärjäämisestä. Muutoksista kriisiytyjä oli joutunut työssään tilanteeseen, jollaisessa hän ei ollut aiemmin ollut. Hän myös koki, että palveluasiantuntijan työnkuva sisältöineen ei ollut sellainen, mihin hän oli alun perin lupautunut ja ryhtynyt.

*”...hetkinen ai niin oliko meillä tosiaan näitä eläke-etuksiakin.”*

Muutoksista kriisiytyjä kokee, että hänellä on tällä hetkellä omaan työhönsä vääränlainen koulutus. Hän ei ole käynyt sosiaalialan, kuten sosionomin koulutusta, minkä työ tällä hetkellä vaatisi. Hän on myös huomannut, että viimeisimmät rekrytoinnit palveluasiantuntijan työtehtävään ovat olleet pelkästään sosiaalialan koulutuksen omaaville. Aikaisemmin hänen koulutuksensa yhdessä työkokemuksen ja osaamisen kanssa riittivät työskentelemään palveluasiantuntijan työtehtävissä mutta nyt osaaminen ei ole riittävää. Muutoksista kriisiytyjä kokee, että ennen hänellä oli kaikista Kelan etuuksista hyvä osaaminen mutta perustoimeentulotuen siirtymän myötä muut etuudet on laiminlyöty. Hän ei enää muista eikä osaa muita sosiaalietuuksia mutta myös perustoimeentulotuki on hänelle edelleen epäselvä.

Edellä olevasta narratiivista on havaittavissa, että muutoksista kriisiytyjä kohtaa muutoksen aikana erilaisia ristiriitoja. Ensimmäkin odotusten ja kokemusten välinen ristiriita ilmenee työnantajan asettamien odotusten sekä työntekijän todellisten kokemusten välisenä ristiriitana. Työnkuvan ja asiakassuhteen muutokseen valmistauduttiin huonosti muun muassa puutteellisten koulutusten osalta. Toisaalta työntekijät kokevat, että organisaatiossa ei tiedetty, kuinka suuresta muutoksesta on kyse eikä työntekijöiden mielipidettä asiasta kuunneltu. Toisena ristiriitana muutoksista kriisiytyjän narratiivissa ilmenee rooliristiriidat. Perustoimeentulotuen tullessa osaksi työnkuvaa, muuttui työntekijän käsitys omasta roolista ja siitä, minkälainen työntekijä hänen tulisi olla. Työnkuva muuttui vastuullisemmaksi, jossa jokapäiväisissä asiakaskohtaamisissa tuli selvittää asiakkaiden elämäntilannetta perusteellisesti sekä asiakkaista heräsi todellinen huoli.

Toisaalta työ oli palveluasiantuntijan työtä ja asiakaspalvelua mutta perustoimeentulotuen myötä työnkuvaan sisältyi sosiaalityöntekijän, psykologin ja sairaanhoitajan työnkuvan piirteitä. Työntekijät joutuivat yhtäkkiä omaksumaan ja sopeutumaan rooliin, joka oli heille vieras. Tämä aiheutti ristiriitoja siihen, minkälaiseen ammatilliseen rooliin he itsensä asettavat ja minkälaisena työntekijänä heidän pitäisi yhtäkkiä toimia.

Odotusten ja kokemusten välisen ristiriidan sekä rooliristiriitojen lisäksi työntekijälle on työnkuvan muutoksen myötä herännyt huoli myös omasta osaamisesta. Aikaisemmin työntekijä on kokenut osaamisensa olevan riittävää mutta työnkuvan yhtäkkiä muututtua rajusti, unohtuivat muut sosiaalityöt täysin. Perustoimeentulotuen tullessa osaksi työnkuvaa, muiden sosiaalityöiden ylläpitäminen ja osaaminen jäivät vähemmälle; asiakkaat tuntuivat asioivan vain perustoimeentulotuen parissa ja kaikki osaaminen kohdennettiin perustoimeentulotuen etuuden oppimiseen ja perustoimeentulotuen asiakastilanteista selviytymiseen. Aikaisemmin työntekijällä oli varma ote osaamisestaan mutta yhtäkkiä häneltä puuttuikin työhön vaadittava koulutus ja uusia sosiaalialan koulutuksen omaavia työntekijöitä on alettu rekrytoida palveluasiantuntijan työtehtävään. Työntekijän kokema työnkuvan muutos on ollut suhteellisen merkittävä, sillä nyt hän joutuu pohtimaan osaamistaan täysin uudesta näkökulmasta; onko hänellä enää riittävää osaamista pärjätä nykyisessä työssään.

*”Kyllähän se vaatii kyllä että sitä pitäis niinku koko ajan olla ajan tasalla että jos huomaa että viikonki tai sitten kesäloman jälkeenki varsinki jos sielä on tullu kaikkee niin vähän niinku että mitäköhän sielä on taas muuttunu tai tullu lissää tulkintaa ja tämmöstä.”*

Muutoksista kriisiytyjän tulee jatkuvasti olla ajan tasalla muutosten suhteen, sillä erilaisia muutoksia tapahtuu jatkuvasti. Perustoimeentulotuen siirtymä toi työnkuvaan ison muutoksen, joka ei vielä kukaan ole ottanut tasaantuaan. Muutoksista kriisiytyjä olettaa, että myös tulevaisuus tuo tullessaan muutoksia ja häntä huolestuttaa erityisesti se, pysykö hän muutosten perässä. Myös palveluasiantuntijan työ ja työnkuva ovat muuttuneet paljon siitä, mihin hän aikanaan ryhtyi. Muutoksista kriisiytyjä onkin pitänyt palveluasiantuntijan virkaa hänen eläkevirkaan mutta enää hän ei ole asiasta varma. Vain aika näyttää sen, sopeutuuko hän uuteen työnkuvaansa vai hakeutuuko hän muihin Kellan työtehtäviin tai jopa uuteen työpaikkaan.

Muutoksista kriisiytyjä toivoo, että hän pystyisi selkeästi erottamaan työajan vapaa-ajastaan. Kun hän sulkee työpaikan oven, työt jäisivät työpaikalle ja työ-minä päättyisi siihen. Asiakkaat kuitenkin saattavat tunnistaa hänet vapaa-ajalla ja tulevat kyselemään eri sosiaalietuuksista esimerkiksi kaupankassalla tai lähestyvät häntä Facebookin välityksellä. Toisaalta hän haluaisi olla ihmisille ystävällinen ja auttaa tarvittaessa mutta kuitenkin hän tiedostaa, että vapaa-ajalla hänen ei tarvitsisi toimia työtehtävissä. Useimmiten hän kuitenkin ohjaa asiakkaat asioimaan Kelan toimistolle, koska hän ei voi kaikkia sosiaalietuuksia sisältöineen muistaa.

Ylläolevasta narratiivista selviää, että työnkuvan muutoksella voi olla myös kauaskantoisia vaikutuksia esimerkiksi yksilön tulevaisuuden suunnitelmiin. Työntekijän käsitys omasta asemasta työn suhteen voi muutoksen myötä muuttua. Jatkuvien muutosten myötä työntekijä alkaa pohtia sitä, pystyykö hän mukautumaan ja sopeutumaan jatkuviin työnkuvan muutoksiin. Mikäli muutokset koetaan liian raskaina, voi työntekijä pohtia jopa uusiin työtehtäviin tai uuteen työpaikkaan siirtymistä. Näissä tilanteissa työntekijä joutuu pohtimaan omaa rooliaan työntekijänä ja sitä, minkälainen työntekijä hän on tai haluaisi olla. Koetut muutokset ovat vaikuttaneet myös siihen, että muutokset koetaan jatkuvana tulevaisuuden trendinä. Työntekijä pohtii tulevaisuuttaan ja sitä, mihin suuntaan hänen tulisi työelämässään suunnata.

Kuten aiemmin todettu, muutoksista kriisiytyjän narratiivissa korostuvat odotusten ja kokemusten väliset ristiriidat, rooliristiriidat sekä ristiriidat osaamisen ja jatkuvien muutosten suhteen. Narratiivissa korostuu yhtenä erityispiirteenä myös rooliristiriita työajan ja vapaa-ajan välillä, kun asiakkaat saattavat lähestyä työntekijöitä myös työajan ulkopuolella. Asiakkaat saattavat lähestyä fyysisesti missä tahansa mutta nykyään asiakkaat voivat olla yhteydessä myös sosiaalisen median, kuten Facebookin välityksellä. Internet ja sosiaalinen media ulottavat vaikutuksensa nykyään myös siihen, että enää työntekijää ei tarvitse lähestyä fyysisesti vaan työntekijöistä voidaan löytää helposti tietoa Internetistä sekä lähestyä työntekijöitä sosiaalisen median kautta. Tämä tuo uudenlaisen haasteen siihen, että työntekijät pystyisivät selkeästi erottamaan työ-minän sekä vapaa-ajan-minän toisistaan.

### 5.2.2 Koetun muutoksen järkeistäminen

*”Niinku ollaan kuitenkin koko ajan omalla persoonalla ihan niinku täysillä niinku joudutaan tekemään tuota työtä.”*

Muutoksista kriisiytyjä on alkanut koetun muutoksen myötä pohtia sitä, kuka hän on työntekijänä ja minkälaista työtä hän oikeastaan haluaa tehdä. Hänelle on tärkeää ymmärtää, mitä muutoksen aikana oikein tapahtui. Vaikka muutoksista kriisiytyjälle työyhteisö ja työkaverit ovat tärkeitä, ymmärtää hän olevan itse viimesijassa vastuussa työstään. Hän yrittää myös edelleen järkeistää tapahtunutta ja pyrkii tietoisesti selviytymään muutoksesta.

*”Ku tuli itellä niitä jaksamisongelmia niin sitten on niinku sitä joutunu miettii että miten sitten että mitä työtä sitten tuota jaksais jatkossa tehdä ja niin no sitä on niinkö sitä omaa jaksamista tässä joutunu miettimään.”*

Muutoksista kriisiytyjä on alkanut pohtia omaa työnkuvaansa ja työn tekemisen tapaa, kuten myös työhyvinvointiaan tarkemmin. Hän on alkanut pohtia sitä, kuka hän on ja mitä hän tulevaisuudessa haluaisi olla. Hän pohtii erityisesti suhdettaan työhön; mitä työ hänelle merkitsee. Muutoksista kriisiytyjä yrittää ymmärtää ja järkeistää kokemuksiaan sekä löytää ratkaisuja tulevaisuutta varten. Hän ei halua joutua tulevaisuudessa samantaiseen tilanteeseen kuin mitä hän muutoksessa koki. Hän ei myöskään halua, että työ on liian kuormittavaa, jolloin hänen työhyvinvointinsa kärsisi. Muutoksista kriisiytyjä pyrkiikin ratkaisemaan ongelmia keksimällä esimerkiksi erilaisia käytännöntyön keinoja; miten työtä voisi jatkossa tehdä eri tavalla, jotta työssä myös jaksaisi paremmin. Yhtenä vaihtoehtona muutoksista kriisiytyjä pohtii myös työtehtävän vaihdosta organisaation sisällä. Toisaalta hän on miettinyt myös jopa kokonaan työnantajan vaihdosta. Muutoksista kriisiytyjä yrittää vielä yli vuoden jälkeenkin ymmärtää ja järkeistää kokemaansa. Hän yrittää löytää selityksiä sille, mitä oikein tapahtui.

*”Opastas niitä asiakkaita toimimaan omatoimisesti eikä sitten niinku aina vaan auttas sillai että sitten niistä asiakkaistakin tullee semmosia avutto-*

*mia ja jos niitä auttaa sillai avuttomiksi että enemmänki pitäis sitte neuvoa ja opastaa niinku ite tekee.”*

Muutoksista kriisiytyjä on alkanut pohtia erilaisia käytännön keinoja selviytyä jokapäiväisestä työstään. Hän on pyrkinyt muuttamaan omaa työn tekemisen tapaa, jotta työn kuormittavuus vähenisi. Hän ei esimerkiksi halua opettaa asiakkaita avuttomiksi vaan hänen mielestään myös asiakkailla on vastuu huolehtia asioistaan. Hänen mielestään asiakkaat on opetettu liian helpolle, sillä nykyään asiakkaat voivat tulla milloin vain hoitamaan toimeentulotukiasioitaan Kelan toimistolle. Aikaisemmin sosiaalitoimessa asioidessaan asiakkaiden tuli varata aika tapaamiseen, jossa asiakkaan elämäntilanne käytiin läpi. Muutoksista kriisiytyjä onkin alkanut pohtia työn tekemisen tapaa myös koko palveluketjun osalta. Hänen mielestään esimerkiksi ajanvarauspalvelua pitäisi kehittää entisestään sekä ohjata asiakkaita ajanvaraukseen. Toisaalta muutoksista kriisiytyjä on pohtinut myös sitä, saataisiinko jokapäiväiset työt hoidettua jouhevammin, jos esimerkiksi esimiehiä ei olisi, vaan asiat, kuten työvuorot, voitaisiin päättää työkavereiden kesken. Joskus hänestä on myös tuntunut, että hänen työtään arvioidaan ja mitataan liikaa, vaikka muutoksista kriisiytyjä haluaisi enemmänkin toimia itsenäisemmin ja ottaa enemmän vastuuta omasta työstään. Erilaisten keinojen ja kokeilujen myötä voisi työnkuva ja työtaakka helpottua. Muutoksista kriisiytyjä pyrkiikin sekä ymmärtämään kokemaansa mutta ratkaisemaan myös työssä ilmeneviä ongelmia selviytyäkseen työssään paremmin.

Kuten yllä olevasta narratiivista selviää, on muutoksista kriisiytyjälle tärkeää ymmärtää, mitä muutoksen aikana oikein tapahtui. Hän ymmärtää olevan viimesijassa itse vastuussa työstään sekä pyrkii järjeistämään kokemuksiaan mutta samalla ratkaisemaan muutoksen myötä esiin nousseita ongelmia. Muutoksen ja kokemusten järjeistäminen on tärkeää yksilön ammatti-identiteetin rakentumisen ja vahvistumisen kannalta, sillä samalla yksilö pohtii tulevaisuuttaan ja sitä, minkälaista työtä hän jatkossa haluaisi tehdä. Yksilö joutuu tekemään jatkuvaa identiteettityötä rakentaakseen uudelleen suhdettaan työhön.

Muutoksista kriisiytyjän narratiivissa korostuu, kuinka muutoksen myötä yksilö pyrkii löytämään erilaisia ratkaisuja selviytyäkseen työssään paremmin. Yhtenä mahdollisena ratkaisuna on käytännöntyön kehittäminen. Käytännöntyötä tulee kehittää siten, että jokapäiväinen työ ei olisi raskasta ja kuormittavaa. Käytännöntyötä tulee pohtia sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta sekä työnteon tulisi olla jouhevampaa. Yksilö

pyrkii ratkaisemaan käytännöntyön ongelmia sekä oman työnkuvan mutta myös laajemmin koko asiakkaan palveluketjun osalta. Toisaalta yhtenä mahdollisena ratkaisuna yksilö pohtii myös työtehtävän tai jopa työnantajan vaihdosta. Mikäli työnkuvan muutos on liian raju eikä yksilö pysty sopeutumaan siihen, voi ratkaisuna olla myös kokonaan uuteen työtehtävään siirtyminen. Muutoksen myötä yksilö joutuukin pohtimaan tarkoin omaa suhdettaan työhön ja tekemään ahkerasti identiteettityötä muuttaakseen, rakentaakseen ja vahvistaakseen omaa ammatti-identiteettiään. Ensisijaisen tärkeää on pohtia työnkuvaa oman hyvinvoinnin näkökulmasta, sillä hyvinvointi arvostetaan tärkeämmäksi kuin työ.

## 6 TULOKSET

Rakennettuani haastatteluaineistosta kaksi tyyppinarratiivia, muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän, aloin rakentamaan tutkielmani tuloksia. Ymmärrän, että narratiivit ovat avain ymmärrykseen ja näiden rakennettujen narratiivien myötä voimme ymmärtää myös erilaisia muutosprosesseja (Brown ym., 2005). Tutkielmani lähtökohtana on organisaatiossa koettu muutos sekä ymmärrys identiteeteistä, jotka rakentuvat kerrotuissa tarinoissa mutta ovat myös kerrottujen tarinoiden lopputulemia.

Ymmärrän ammatti-identiteetin rakentuvan kielessä ja puheessa eikä ammatti-identiteetti siten ole sellaisenaan valmis, ihmisen sisällä oleva luonteenpiirre, vaan se rakentuu sosiaalisessa ympäristössä ja vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Koska ammatti-identiteetti on sosiaalisesti rakennettu, ei ole olemassa yhtä oikeaa totuutta tai identiteettiä. Yksinkertaisimmillaan identiteetti määrittelee sitä, kuka minä olen mutta sen kautta määrittelemme myös toiveita, haluja ja arvoja. Toisaalta taas ammatti-identiteetin näkökulmasta pyrimme rakentamaan käsitystä itsestämme suhteessa työhön. Ammatti-identiteetti saa myös erilaisia merkityksiä, kun tutkimme sitä erilaisissa muutoskonteksteissa.

Tutkielmani tarkoituksena oli vastata siihen tutkimuskysymykseen, miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Tutkimukseeni tyyppinarratiivit muutoksiin sopeutujasta sekä muutoksista kriisiytyjästä osoittavat, millä tavoin muutos on ilmennyt palveluasiantuntijoiden työnkuvassa ja arjessa. Tyyppinarratiivit osoittavat myös, minkälaisia merkityksiä muutokselle annetaan. Tyyppinarratiivien myötä voimme paremmin ymmärtää, miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa muutokseen mutta myös sen, että ammatti-identiteetti ei ole mikään pysyvä tai lopullinen vaan sen rakentuminen voidaan nähdä enemmänkin sopeutumisen ja kriisiytymisen vaiheita sisältävänä prosessina. Tässä yhteydessä korostettakoon, että aineistosta luodut narratiivit ovat vain tarinallisia kuvauksia aineistosta, jonka pohjalta tutkimuksen tuloksia on rakennettu. Käsittelen seuraavaksi tutkielmassani syntyneitä tuloksia rakennettujen tyyppinarratiivien avulla.

## 6.1 Yksilön vastuu ammatti-identiteetin rakentumisessa

Rakentamani tyyppinarratiivit muutoksiin sopeutuja ja muutoksista kriisiytyjä osoittavat, kuinka yksilöllä on niin sanotusti viimesijainen vastuu oman ammatti-identiteettinsä rakentumisesta. Tyyppinarratiivit osoittavat, kuinka koettu muutos sekä kokemukset sysäävät vastuun yksilölle, kun yksilöt pyrkivät toimimaan aktiivisesti, tietoisesti ja vastuullisesti sekä pyrkivät ymmärtämään kokemaansa, kuten myös löytämään erilaisia selviytymiskeinoja.

Ammatti-identiteetillä tarkoitetaan elämänsä historiaan perustuvaa käsitystä itsestä ammatillisena toimijana (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 26). Elämänsä historialla, kuten elämänsä kokemuksella ja työkokemuksella on kauaskantoinen vaikutus yksilön ammatti-identiteetin rakentumiseen. Elämänsä historian merkitys näyttää merkittävänä, sillä jokainen meistä elää omaa ainutlaatuista elämäänsä, jossa elämän aikana koetut erilaiset tapahtumat vaikuttavat myös nykyhetkeen (Juuti & Virtanen, 2009). Yksilö rakentaa muutoskontekstissa suhtautumistaan työhön uudelleen, mikä perustuu omassa elämässä aiemmin koettuun. Tutkimukseni osoittaa, että työnkuvan muutokseen on helpompi sopeutua, mikäli yksilöllä on elämänsä kokemuksen ja iän tuomaa varmuutta selvitä työelämän haastavista tilanteista. Vaikka ammatti-identiteetillä tarkoitetaan ihmisen rakentamaa suhdetta työhön, on ihmisen elämänsä historialla sekä koko elämän mittaisella identiteetillä vaikutusta ammatti-identiteetin muodostumiseen. Ihmisen identiteettiä sekä ammatti-identiteettiä ei voida pitää erillisinä vaan se, miten rakennamme elämäämme, vaikuttaa myös ammatti-identiteetin rakentumiseen eli siihen, minkälaisen suhteen rakennamme työhön. Ammatti-identiteettiä eli ihmisen suhtautumista työhön rakennetaan täten läpi koko ihmisen elämän. Myös Juuti ja Virtanen (2009) toteavat, että ihmisen elämänsä maailma kokemuksineen ja tulkintoineen on eräänlainen kokonaisuus ja lopputulos siihen asti saavutetusta ymmärryksestä. Muutokset kohdataan aikaisempien kokemusten sekä sosiaalisesti määrittyneiden käytäntöjen perusteella, jolloin ihmisen kohtaamat uudet tapahtumat näyttävät selittyvän vanhojen tarinoiden kautta (Juuti & Virtanen, 2009).

Toiseksi yksilö pyrkii muutoksia kohdatessaan löytämään keinoja selviytyäkseen jokapäiväisessä käytännön työssään. Rakentamani tyyppinarratiivit osoittavat, että yksilö voi luovia ja selviytyä työnkuvan muutoksessa mutta työnkuvan muutos voidaan kokea myös raskaana ja ahdistavana kokemuksena. Työnkuvan muutoksen myötä yksilöt joutuvat pohtimaan uudelleen suhdettaan työhön sekä tekemään identiteettityötä jokapäi-



väisessä käytännöntyössään. Tämä identiteettityö ilmenee esimerkiksi siten, että työtä pyritään kehittämään ja muuttamaan siten, että se vastaisi paremmin yksilön toiveita ja tarpeita. Tällöin työn sisältöineen tulisi vastata enemmän sitä, mitä yksilö on tai mitä hän työltään haluaa. Toisaalta yksilö voi pohtia myös keinoja suhtautua itse työhönsä eri tavoin ja tämä ilmeneekin muun muassa työnhyvinvointiin liittyvinä kysymyksinä tai siten, että tulevaisuuden työtä pohditaan eri tavoin. Koetun muutoksen myötä yksilö joutuu pohtimaan arvojaan ja sitä, mitä työ oikeastaan hänelle merkitsee; arvostetaanko työhyvinvointi tärkeämmäksi kuin työ tai olisiko työnpaikan vaihtaminen tarpeen. Identiteettityö onkin jatkuvaa itsensä ja oman työnsä puntarointia ja sitä, mitä työ yksilölle merkitsee.

Yksilön ammatti-identiteetti on koko elämän mittainen, muuttuva ja mukautuva, mutta saa merkityksensä myös jokapäiväisessä yksilön työssä. Ammatti-identiteetti kuvaa myös sitä, minkä yksilö kokee ammatissa toimiessaan tärkeäksi (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006). Yksilöt haluavat olla hyvin tietoisia organisaatiossa tapahtuvista asioista sekä olla aktiivisia osallistujia. Tämä ilmenee esimerkiksi yksilöiden aktiivisuutena ja haluna osallistua oman työnsä kehittämiseen. Muutoksista kriisiytyjän narratiivi osoittaa, että erityisesti kriisiytymisen tilanteissa oman työnkuvan ja käytännöntyön kehittäminen nähdään eräänlaisena tulevaisuuden selviytymiskeinona. Yksilöt haluavat ottaa vastuuta oman ammatillisen osaamisensa kehittämisestä eikä esimerkiksi organisaation tai esimiesten antamalle tuelle anneta kovin suurta merkitystä. Tärkeämpää on, että yksilö saa itse muokata ja muuttaa käytännöntyötään sekä pyrkiä sopeutumaan uuteen työnkuvaansa ja rakentaa uudelleen suhdettaan työhön.

Työnkuvan ja käytännöntyön kehittämisen lisäksi myös muutoksen ymmärtäminen ja järjeistäminen on yksilölle tärkeää. Koettu muutos voi olla hyvinkin vaikuttava ja näitä kokemuksia pohditaan ja järjeistetään vielä vuosienkin jälkeen. Yksilön ammatti-identiteetin rakentumisen näkökulmasta on tärkeää, että yksilö saa käsitellä ja järjeistää kokemansa sekä käsitellä tunteitaan. Organisaatiossa voitaisiin muun muassa käyttää resursseja siihen, että yksilö saisi työkalut käsitellä kokemuksiaan. Tällöin yksilöt saisivat rakentaa ja vahvistaa suhdettaan työhön eikä ammatti-identiteetti kokisi suuria säröjä.

## 6.2 Ristiriidat ammatti-identiteetin muovaajina

Tutkimukseni osoittaa, että ammatti-identiteetti rakentuu menneisyyden kokemusten mutta myös tulevaisuuden odotusten myötävaikutuksesta. Menneisyyden kokemuksilla viitataan sekä henkilökohtaisen elämän kokemuksiin mutta myös työympäristössä koettuihin kokemuksiin. Yksilö yhtä lailla rakentaa ammatti-identiteettiään elämänsä aikana pohtiessaan, kuka hän ihmisenä on ja miksi hän haluaa tulla. Tähän olennaisesti liittyy myös ajatus työelämästä ja työtehtävistä, sillä työn kautta toteutamme itseämme ja rakennamme myös kuvaa itsestämme. Nämä menneisyyden kokemukset sekä tulevaisuuden odotukset voivat kuitenkin joutua keskenään ristiriitaan, jolloin yksilö kokee identiteetissään säröjä. Eteläpelto toteaa, että identiteetissä ilmenevät ristiriidat syntyvät erityisesti silloin, kun käsitys itsestä joutuu kyseenalaiseksi. Juuri tällaisissa tilanteissa yksilöltä vaaditaan identiteettityötä ja identiteettineuvotteluita, jotta ihminen voi määritellä itseään uudelleen. Tarve itsensä uudelleen määrittelylle voi syntyä esimerkiksi työtehtävän vaihdoksen tai työroolin muutoksen myötä. (Eteläpelto, 2007, 94.)

Työssä koetut ja työn myötä syntyneet ristiriidat voivat syntyä työntekijän sekä organisaation välille. Muutoksista kriisiytyjän narratiivi osoittaa, että organisaation antama viesti koko organisaatiomuutoksesta sekä palveluasiantuntijoiden työnkuvan muutoksesta ei vastannut sitä, mitä käytännöntyössä lopulta koettiin. Tällaiset ristiriidat korostuvat erityisesti silloin, kun työntekijät itse odottavat muutoksen ilmenevän haasteellisena mutta organisaatiossa ei kuunnella työntekijöiden mielipidettä asiassa. Kuten jo aiemmin todettu, että yksilöt kokevat oman vastuunsa muutoksen toimeenpanossa tärkeäksi ja he haluavat osallistua ja olla aktiivisia. Odotusten ja kokemusten välinen ristiriita saa yksilön tekemään identiteettityötä tasatakeen odotusten ja kokemusten välistä kuilua. Mikäli odotusten ja kokemusten välinen kuilu on liian suuri, voi tämä aiheuttaa yksilölle jopa kriisiytymistä omassa työssä. Oman vastuun lisäksi kollegojen tuki jokapäiväisessä käytännöntyössä koetaan tärkeäksi, kun taas organisaatiolta tai esimiehiltä saatu tuki tai heidän läsnäolo muutoksessa ei ole niin merkityksellinen. Tutkimus osoittaa, että yksilöt pyrkivät luovimaan ja keksimään ratkaisuja jokapäiväisessä käytännöntyössä yhdessä muiden kollegojen kanssa. Esimiesten ja johtoportaan läsnäololle ei anneta niin suurta merkitystä.

Yksilöt kokevat työnkuvan muutoksessa myös henkilökohtaisia ristiriitoja. Tämä näkyy erityisesti rooliristiriitana omassa työssä. Muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän narratiivit osoittavat, että perustoimeentulotuen siirtymä toi työnkuvaan osaksi

vahvasti sosiaalihuollon näkökulman, mikä aiheutti työntekijöiden työnkuvaan suuren muutoksen. Tällaiset työnkuvan muutokset aiheuttavat yksilölle rooliristiriitoja; palveluasiantuntijan työ oli saanut psykologin, sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän työnkuvan piirteitä. Tällaisissa tilanteissa yksilöt joutuvat pohtimaan erityisesti omaa muuttunutta rooliaan, mikä ilmenee erityisesti huolena omasta ammatillisesta osaamisesta. Käsitys omasta ammatillisesta osaamisesta muuttuu, kun yksilö kokee, että aikaisempi koulutus tai osaaminen työssä ei ole työnkuvan muutoksen jälkeen enää riittävää. Työnkuvan muutos voi aiheuttaa myös sen, että yksilön kokonaisvaltainen osaaminen heikentyy, kun työnkuvan muutoksen myötä muu aikaisempi osaaminen laiminlyödään. Rooliristiriidat vaikuttavat yksilön käsitykseen omasta ammatillisesta osaamisesta sekä aiheuttavat ammatti-identiteetin uudelleen muovautumista. Yksilö joutuu pohtimaan uudelleen oman osaamisen ja koulutuksen suhdetta työhön mutta myös rakentamaan käsitystä omasta työroolistaan uudelleen. Työnkuvan muutoksen ollessa merkittävä, yksilö voi joutua pohtimaan jopa täysin uuden roolin omaksumista ja rakentamista, mikä voi johtaa joko tähän rooliin sopeutumiseen tai toisaalta myös kriisiytymiseen.

Toiseksi yksilön henkilökohtaisia ristiriitoja ilmenee, kun yksilöt kokevat ristiriitoja työajan ja vapaa-ajan suhteen. Muutoksista kriisiytyjän narratiivi osoittaa, että nykypäivänä sosiaalinen media antaa asiakkaille mahdollisuuden lähestyä työntekijöitä eri tavoin kuin ennen. Aikaisemmin asiakkaat ovat lähestyneet työntekijöitä arkielämässä esimerkiksi kaupan kassalla mutta nykyään tämä on mahdollista myös Internetin ja erityisesti sosiaalisen median kautta. Esimerkiksi Facebook on sosiaalinen kanava, jota kautta ihmisiä on helppoa löytää ja jonka kautta on helppo ottaa yhteyttä. Sosiaalisen median kautta työntekijöihin lähestyminen osaltaan rikkoo työntekijän yksityisyyttä mutta myös tuo uuden näkökulman työntekijän ammatti-identiteetin rakentumiseen. Ensinnäkin sosiaalinen media tuo asiakassuhteeseen sen, että asiakassuhde muuttuu henkilökohtaisemmaksi. Tällöin työntekijää ei lähestytä työympäristössä vaan lähestyminen tapahtuu työntekijän henkilökohtaisen sosiaalisen median tilin, esimerkiksi Facebookin kautta. Toiseksi sosiaalinen media voi vaikuttaa siihen, että työntekijä kokee vapaa-ajan ja työajan sekoittuvan keskenään. Kuten muutoksista kriisiytyjän narratiivi osoittaa, että työntekijä voi halutessaan palvella ja neuvoa asiakkaita sosiaalisen median kautta mutta toisille tämä voi olla ahdistavaa. Sosiaalinen media rikkoo vapaa-ajan ja työajan välistä rajaa, kun työntekijät eivät voi olla täysin irrallisia asiakkaista edes vapaa-ajalla. Erityisesti ahdistavissa kokemuksissa tämä aiheuttaa ristiriitoja sen suhteen, milloin yksilö kokee olevansa vapaa-ajalla ja milloin työajalla. Sosiaalisen median läs-

näolo tuo yksilön työhön uuden näkökulman, jolloin omaa suhtautumista työhön joudutaan pohtimaan myös vapaa-ajalla tai vapaa-ajan näkökulmasta. Tällöin joudutaan pohtimaan omaa suhtautumista työhön ja asiakkaisiin, mikä vaikuttaa myös oman ammatti-identiteetin määrittymiseen.

### 6.3 Kriisiytymisen vaihe osa prosessia

Muutokset, esimerkiksi organisaatiomuutokset ja työnkuvan muutokset, ovat kaikki eri suuruisia ja ilmenevät eri tavoin. Ei voida myöskään ajatella, että muutosten myötä lopputulos olisi se, että siitä joko selvitään tai ei selvitä. Rakentamani tyyppinarratiivit muutoksiin sopeutuja ja muutoksista kriisiytyjä eivät ole identiteettien lopputuloksia vaan tyyppinarratiiveja siitä, minkälaisia merkityksiä koetulle muutokselle annetaan. Kuten aikaisemmin todettu, muutoksista kriisiytyjän narratiivissa korostuvat erilaiset työnkuvan muutoksesta aiheutuvat ristiriidat. Kuten narratiivista käy ilmi, yksilö voi kriisiytyä työssään silloin, kun hänen odotukset ja kokemukset eivät kohtaa. Nämä odotukset voivat olla työnantajan tai työntekijän itsensä rakentamia mutta määrittävänä tekijänä on se, vastaavatko tulevaisuuden kokemukset menneisyyden odotuksia. Mikäli odotukset ja kokemukset eivät kohtaa, voi yksilö kokea työssään kriisiytymistä. Kriisiytymistä voi ilmetä myös silloin, kun yksilö kokee työssään erilaisia rooliristiriitoja. Tässä yhteydessä on todettava, että yksilö voi kokea kriisiytymistä työssään mutta tällä ei tarkoiteta minkäänlaista lopputulosta. Yksilö voi kokea kriisiytymistä mutta yhtä lailla hän voi myös sopeutua ja selviytyä koetusta muutoksesta. Kriisiytyminen nähdään eräänlaisena vaiheena, osana prosessia.

Kriisiytymisen vaiheessa yksilö pyrkii löytämään ratkaisuja siirtyä työssään tai elämässään eteenpäin. Kuten muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän narratiivit osoittavat, voi yksilö pyrkiä tietoisesti ratkaisemaan ongelmia kehittämällä esimerkiksi käytännön työtään. Toisaalta ratkaisuna voidaan pitää myös esimerkiksi toisiin työtehtäviin siirtymistä tai kokonaan työstä irtisanoutumista. Edellä mainitut tilanteet ovat osa ammatti-identiteetin rakentumisen prosessia ja seurausta muutoksen aiheuttamasta kriisiytymisestä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita minkäänlaista ammatti-identiteetin lopputulosta vaan nämä ovat eräänlaisia ammatti-identiteetin etappeja ja keinoja siirtyä myös muutoksesta eteenpäin. Kriisiytymistä voi tapahtua missä tahansa muutoksen vaiheessa ja se tulee ymmärtää ammatti-identiteetin rakentumisen vaiheena eikä niinkään ammatti-identiteetin lopputuloksena. Ammatti-identiteetti muuttuu ja mukautuu koetun muu-

toksen myötä, johon voi kuulua myös osaltaan kriisiytymistä. Kriisiytymisen vaiheessa yksilön ammatti-identiteetti joutuu koetukselle ja suhdetta työhön joudutaan tarkastelemaan uudelleen. Ammatti-identiteetti muokkautuu kriisien myötä mutta se voi muotoutua, minkälaiseksi tahansa.

Kriisiytymisen vaiheessa yksilö pyrkii tietoisesti järjeistämään kokemaansa sekä rakentamaan erilaisia keinoja selviytyäkseen työelämän muutoksista ja kokemuksista. Näitä keinoja rakennetaan käytännötyössä myös esimerkiksi työkavereiden kanssa mutta yksilö ymmärtää kuitenkin viimesijaisen vastuun olevan hänellä itsellään. Käytännötyön keinot näyttäytyvät konkreettisesti yksilön työnkuvassa ja työtehtävissä. Tämä näkyy rakentamissani narratiiveissa palveluasiantuntijoiden asiakastilanteissa, kun he jokapäiväisessä työssään pyrkivät luovimaan ja keksimään ratkaisuja selvitä erilaisista asiakastilanteista. Tämän lisäksi erilaisia selviytymiskeinoja rakennetaan silloin, kun muutos alkaa olla takana päin ja yksilö yrittää ymmärtää kokemaansa. Jälkikäteen pohtiessaan yksilö miettii erilaisia käytännötyön tekemisen tapoja, joita tulevaisuudessa voisi tehdä toisin. Toisaalta tässä yhteydessä pohditaan myös omaa tulevaisuutta ja sitä, onko tämä työnkuva sellainen polku, jota yksilö haluaa mennä. Kriisiytymisen vaihe voi olla erittäin ratkaiseva esimerkiksi yksilön uran suhteen, koska tällöin joudutaan perusteellisesti pohtimaan omaa suhdetta työhön. Erityisesti kriisiytymisen vaiheessa yksilö joutuu tekemään identiteettityötä selvitäkseen muutoksen aiheuttamasta säröstä omassa ammatti-identiteetissään. Identiteettityötä joudutaan tekemään perusteellisesti, kun yksilö pohtii niitä kysymyksiä, miksi minä sopeudun tai kriisiydyin sekä mitä muutos minussa sai aikaan.

#### **6.4 Ammatti-identiteetin rakentuminen asiakassuhteissa**

Tässä tutkimuksessa keskeisintä on ollut tutkia työnkuvan muutosta sekä sen suhdetta yksilön ammatti-identiteetin rakentumiseen. Yhtenä merkittävimpänä tuloksena tutkimuksessa nousee esille työnkuvan muutos asiakassuhteen muutoksena. Kuten sekä muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän narratiivit osoittavat, palveluasiantuntijat ovat kokeneet asiakassuhteen muutoksen erittäin merkittävänä osana koettua muutosta. Tässä yhteydessä voitaisiin jopa puhua ennemmin asiakassuhteen muutoksesta kuin pelkästään työnkuvan muutoksesta. Yksilön ammatti-identiteetti muuttuu ja rakentuu asiakassuhteissa ja yksittäisissä asiakastilanteissa. Erityisesti erittäin hankalat ja haastavat asiakastilanteet voivat vaikuttaa yksilön työhön suhtautumiseen hyvinkin pal-

jon. Koettua muutosta ja yhtä lailla haastavia asiakastilanteita käsitellään myös hyvin pitkään; vielä yli vuoden jälkeenkin.

Yksilön ammatti-identiteetti ei rakennu pelkästään koko elämänmittaisesti vaan myös yksittäisillä kokemuksilla on merkitystä. Yksilön ammatti-identiteetti rakentuu myös niissä arjen hetkissä, kun työntekijä tekee työtään. Kun käytännöntyössä koetaan erilaisia muutos- ja kriisitilanteita, korostuu näiden kokemusten merkitys työntekijän työhön suhtautumisessa ja ammatti-identiteetin rakentumisessa. Erityisesti haastavat asiakastilanteet tai tilanteet, joissa omaa osaamista joutuu puntaroimaan, voivat aiheuttaa työn liiallista kuormitusta ja ahdistusta. Kuten muutoksiin sopeutujan ja muutoksista kriisiytyjän narratiivit osoittavat, tulee haastavissa ja muuttuvissa asiakastilanteissa kyetä mukautumaan ja omaksumaan uudenlaista työroolia. Organisaatiomuutos tai työnkuvan muutos voi olla jopa niin merkittävä, että asiakaskäyttäytymisen tai jopa koko asiakassegmentin koetaan muuttuneen. Tämä osoittaa, että organisaatiomuutoksen myötä myös asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voi muuttua hyvinkin paljon. Erityisesti asiakaspalvelutyössä korostuvat työntekijän ja asiakkaiden väliset suhteet, kun käytännöntyö rakentuu juuri asiakkaiden kanssa toimimiseen. Muuttuneet asiakassuhteet voivat yhtä lailla vaikuttaa esimerkiksi siihen, että työntekijä kokee ahdistuksen tunteita työssään tai kriisiytyy. Yksilön ammatti-identiteetti joutuu koetukselle myös asiakassuhteiden muutoksen myötä.

Kuten minkälaisessa työyhteisössä tahansa, ammatti-identiteetti saa merkityksensä ihmisten välisissä suhteissa. Asiakassuhteiden muutos tuo tähän uudenlaista näkökulmaa, huomioimalla ammatti-identiteetin rakentumisen työntekijän ja asiakkaan välillä. Tämä tutkimus osoittaa, että organisaatiomuutoksen myötä myös asiakassuhde voi muuttua ja asiakassuhteista tulla tiiviimpiä. Asiakaskäyttäytymisen muutos tai asiakassegmentin muutos vaikuttaa sekä työntekijän suhtautumiseen omaan työhönsä mutta toki tällä on vaikutuksensa myös asiakkaisiin. Kun yksilön ydintyö on asiakaspalvelua ja asiakassuhteet koetaan muuttuneen, on sillä selkeä yhteys myös omaan työhön suhtautumiseen ja ammatti-identiteetin rakentumiseen.

Asiakassuhde ja asiakaskäyttäytyminen saa eri merkityksensä nykyään myös Internetin ja sosiaalisen median myötä. Kuten muutoksista kriisiytyjän narratiivi osoittaa, että asiakkaiden on nykyään helppo lähestyä työntekijöitä myös Internetin ja sosiaalisen median kautta. Sosiaalinen media luo uudenlaisen tavan rakentaa asiakkaan ja työntekijän välistä asiakassuhdetta. Myös sosiaalinen media rakentaa asiakassuhdetta henkilökohtaisemmaksi, kun asiakkaat lähestyvät työntekijöitä muun muassa henkilökohtaisten

some-tilien kautta. Kuten aiemmin jo todettu, että tämä voi aiheuttaa työntekijöille erilaisia ristiriitoja mutta myös rakentaa työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä suhteita sekä ulottaa vaikutuksensa myös oman ammatillisen roolin määrittymiseen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkielmassa on tarkasteltu palveluasiantuntijoiden ammatti-identiteetin rakentumista suhteessa koettuun muutokseen. Tutkimus on toteutettu narratiivisena tutkimuksena, jossa haastattelut on toteutettu kerronnallisella haastattelulla sekä analysoitu narratiivisen analyysin menetelmällä. Tutkimukseni on toteutettu julkisen organisaation muutostilanteissa, kun perustoimeentulotuki siirrettiin Kelan hoidettavaksi tammikuusta 2017 alkaen. Tutkimukseni on toteutettu yhdessä organisaatiossa yhdessä muutoksen vaiheessa eikä tarkoituksena ole ollut tuottaa mitään yleistettävää tietoa tai totuutta. Tässä tutkielmassa taustalla on ajatus ihmisestä, joka rakentaa ymmärryksensä ja identiteettinsä jatkuvasti muuttuvissa kertomuksissa. Näissä kertomuksissa ihminen ilmentää erilaisia merkityksiä, joita hän on luonut omasta elämästään ja itsestään.

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut vastata siihen tutkimuskysymykseen, miten palveluasiantuntijat rakentavat ammatti-identiteettiään suhteessa koettuun muutokseen. Olen tarkastellut tätä kahden eri narratiivin muodossa sekä näiden pohjalta luonut tutkielmani tulokset. Tutkimukseni osoittaa, että ammatti-identiteetin rakentuminen nähdään yksilön vastuuna, johon hän voi valinnoillaan, kokemuksillaan sekä toiminnallaan vaikuttaa. Toiseksi koettu muutos aiheuttaa erilaisia ristiriitoja, joilla on väistämätön vaikutus yksilön ammatti-identiteetin muokkautumiseen ja uudelleenrakentumiseen. Muutostilanne saa aikaan myös sekä yksilöiden sopeutumista mutta myös kriisiytymistä, mikä nähdään osana ammatti-identiteetin rakentumisen prosessia. Ammatti-identiteetti saa merkityksenä myös työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä asiakassuhteissa. Käsittelen seuraavaksi tutkielman johtopäätöksiä organisaation näkökulmasta sekä paneudun identiteetin muuttuvaan luonteeseen. Pohdin myös tutkielman antia tutkimuskentälle sekä lopuksi esittelen mahdollisia jatkotutkimuksen teemoja.

### 7.1 Organisaatiollinen näkökulma

Yhteiskunnan ja muutoksen identiteettikeskusteluissa on pohdittu sitä, mihin identiteetin tutkimusta ylipäänsä tarvitaan, kun nykypäivän muuttunut työelämä korostaa muun muassa moniammatillisuutta, joustavuutta ja elinikäistä oppimista. Muuttuneet työelämän vaatimukset tuovat ammatti-identiteetin keskusteluun uuden tulokulman, sillä enää ammatti-identiteettiä ei voida pitää yksilön pysyvänä ja muuttumattomana identiteettinä vaan ammatti-identiteettiä tulee pystyä mukauttamaan suhteessa työelämän muutoksiin.



Yksilöltä vaaditaan jatkuvaa aktiivista toimijuutta sekä oman osaamisen ylläpitoa ja esittämistä, sillä yksilön vastuulla on oman ammatillisen identiteetin rakentuminen. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 27.) Tutkimukseni osoittaa, että myös julkisen organisaation muutoskontekstissa yksilön kohtaamat työelämän ja työnkuvan vaatimukset ovat osa työntekijän arkea. Erityisesti omaa ammatillista identiteettiä joutuu pohtimaan konkreettisesti käytännöntyössä, mikä tutkimuksessani ilmenee erityisesti uusissa asiakassuhteissa. Sen lisäksi, että työntekijöiltä vaaditaan aktiivista osallistumista, ovat työntekijät ottaneet vastuukseen myös oman käytännöntyön kehittämisen. Yksi mielenkiintoinen ilmiö on myös se, että jatkuva muutos sekä ammatti-identiteetin rakentumisen haasteet eivät ole enää pelkästään yksityisen sektorin ongelma vaan esiintyvät myös julkisen sektorin kontekstissa.

Yksilöt kokevat organisaatiomuutoksia ja työnkuvan muutoksia eri tavoin; jotkut sopeutuvat muutokseen nopeammin ja paremmin kuin toiset. Kuten myös Mattila (2006) on todennut, että jatkuva työelämän muutos jakaa työyhteisöjä. Toiset mukautuvat uudistuksiin ja muutokseen helpommin sekä pitävät muutoksia innostavina, kun taas toiset kokevat uudistukset ja muutokset enemmän uhkana esimerkiksi työpaikan säilymiselle, osaamiselle ja työnhyvinvoinnille. Organisaatioissa tulisi tiedostaa erityisesti se ongelma, kuinka työnkuvan muutokset voidaan kokea epäselvinä ja jatkuvat muutokset aiheuttaa epävarmuutta.

Yksilöt haluavat ottaa entistä enemmän vastuuta työstään. Vaikka työyhteisön ja kollegojen merkitys korostuu erityisesti muutos- ja kriisitilanteissa, ymmärtävät yksilöt viimesijaisen vastuun olevan heillä itsellään. Tutkimukseni myös osoittaa, että johdolle ja esimiehille ei anneta niin suurta merkitystä kuin omalle työyhteisölle ja kollegoille. Yksilöt haluavat olla omassa työyhteisössään aktiivisia ja pyrkivät ratkaisemaan haastavia tilanteita ja ongelmia yhdessä kollegojen kanssa. Yksilöt haluavat ottaa työstään entistä enemmän vastuuta sekä olla luottamuksenarvoisia. Erityisen tärkeäksi yksilö kokee sen, että hän voi olla työssään osallinen ja aktiivinen. Vaikka työnkuvan muutos olisi suuri, yksilö haluaa osallistua muutoksen toimeenpanoon sekä vaikuttaa muutoksen onnistumiseen sekä siitä selviytymiseen. Tällä on yhteys myös siihen, kun yksilö kokee olevansa tasapainossa uuden työnkuvansa kanssa, voi hän myös työssään paremmin. Työhyvinvointi arvostetaan korkealle, kun yksilö pohtii sitä, mikä hänelle on työssään tärkeää. Työnhyvinvointi voi olla yksilön lisäksi myös erityisesti organisaatiollinen ongelma, joten ymmärrys yksilöstä on myös organisaation menestymisen edellytys. Toisaalta Juuti ja Virtanen (2009) ovat todenneet, että muutokseen myönteisesti suhtautu-

malla voimme säilyttää voimavaramme paremmin kuin tilanteissa, joissa vastustamme muutosta. Jos muutoksiin suhtaudutaan kielteisesti, voi se vaikuttaa kuormittavuuden lisääntymiseen, työssä huonosti voimiseen sekä jopa työpaikkojen menettämiseen. Kun ihminen kohtaa rajuja muutoksia, voi se myös aiheuttaa hallitsemattomuuden tunnetta, mikä voi vaikuttaa stressin lisääntymiseen sekä työssä loppuun palamiseen. (Juuti & Virtanen, 2009.) Se millä tavoin muutokseen suhtaudutaan, selittyy osaltaan sillä, minäläisiä odotuksia organisaatio työntekijöilleen asettaa mutta myös sillä, miten työnkuvan muutos todellisuudessa käytännöntyössä koetaan.

Työnkuvan muutosten myötä yksilöt kokevat erilaisia ristiriitoja työssään. Organisaatio voi asettaa erilaisia odotuksia yksilölle sekä yksilön ammatti-identiteetin rakentumiselle. Mikäli asetetut odotukset ja koetut kokemukset eivät kohtaa, aiheuttaa tämä yksilön ammatti-identiteettiin säröjä. Organisaation ei tulisi asettaa työntekijöilleen turhia odotuksia tai luvata liikoja, sillä tällä voi olla kauaskantoisia vaikutuksia yksilöiden ammatti-identiteettien pirstaloitumiseen sekä täten myös yksilöiden työpanokseen ja työhyvinvointiin. Organisaatiomuutokset voivat saada yksilöissä aikaan myös rooliristiriitoja oman työn suhteen. Tähän kuuluu osaltaan myös ristiriidat oman osaamisen suhteen. Työnkuvan muutosten myötä yksilöiden käsitykset omasta osaamisesta ja suhtautumisesta omaan ammatilliseen osaamiseen voivat muuttua. Organisaatiossa tulisi korostaa ymmärrystä yksilöistä ja siitä, millä eri tavoin työnkuvan muutokset voivat vaikuttaa myös rooliristiriitojen osalta yksilön ammatilliseen kasvuun ja ammatti-identiteetin rakentumiseen. Ymmärrys ammatti-identiteetistä ja sen eri muodoista tulisi saattaa osaksi myös organisaation arkea.

Internet ja sosiaalinen media tuovat identiteettitutkimukseen uuden näkökulman. Sosiaalinen media on yksi väylä rakentaa asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä asiakassuhteita. Tutkimuksessani sosiaalinen media nähdään negatiivisena asiana, kun työntekijät kokevat oman yksityisyyden ja vapaa-ajan menettävän merkitystään. Sosiaalisen median myötä asiakkaan ja työntekijän väliset asiakassuhteet voivat rakentua tiiviimmiksi ja henkilökohtaisemmiksi, mikä voidaan kokea erityisesti työntekijöiden osalta raskaana ja ahdistavana asiana. Muuttuneet asiakassuhteet niin joka päiväisessä käytännöntyössä, kuten myös sosiaalisessa mediassa, rakentavat työntekijöiden suhdetta omaan työhönsä. Erityisesti asiakaspalvelutyössä asiakkailla on suuri merkitys omaan työhön suhtautumisessa ja oman ammatti-identiteetin rakentumisessa. Asiakassuhteilla ja asiakaskäyttäytymisellä on vaikutusta työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiseen, mikä tulisi huomioida myös organisaation toiminnassa.

Byrokraattisissa tai jäyhissä organisaatioissa yksilön toiveiden ja halujen ymmärtäminen sekä yksilölle vastuun antaminen, voisivat tuottaa nykypäivänä organisaatiolle lisäarvoa. Nykyään yksilöt haluavat tulla myös kuulluksi sekä osallistua organisaation asioihin, kuten myös oman työnkuvansa kehittämiseen. Mikäli organisaation ja yksilön toiveet ja odotukset eivät kohtaa, voi tämä aiheuttaa yksilölle erilaisia ristiriitoja omassa työssään. Yksilöt ovat myös hyvin tietoisia omista haluistaan ja toiveistaan ja he pyrkivätkin tietoisesti rakentamaan omaa ammatti-identiteettiään sekä pohtivat niitä kysymyksiä, minkälaisia työntekijöitä he haluaisivat olla ja miten he suhtautuisivat omaan työhönsä. Ammatti-identiteetillä tarkoitetaan sitä, minkälaiseksi ihminen ymmärtää itsensä kyseisellä tarkasteluhetkellä suhteessa työhön (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 26). Myös julkisissa organisaatioissa yksilön sekä ammatti-identiteetin ymmärrys tulisi saattaa lähemmäs organisaatiota.

Koetun muutoksen ymmärtäminen ja kokemusten järjeittäminen voi kestää suhteellisen kauan. Muutosten ja kriisien keskellä pyritään selviytymään tavalla tai toisella mutta lopullinen kriisien läpikäyminen ja ymmärtäminen voi viedä kauan aikaa. Myös Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 28) toteavat, että työn kasvavat vaatimukset sekä jatkuva kiire eivät jätä aikaa oman työn reflektoinnille ja pohdinnalle, vaikka tämä olisi tärkeä edellytys työssä oppimiselle kuten myös ammatti-identiteetin määrittymiselle. Myös työhyvinvointiasioiden laiminlyönti voi pidemmällä tähtäimellä tuottaa sekä työntekijälle että organisaatiolle ongelmia. Tämä aiheuttaa yksilölle sen, että hän joutuu tekemään pitkäjänteistä identiteettityötä sekä uudelleen määrittelemään omaa suhdettaan työhön. Oman työn reflektointi ja pohtiminen, kuten myös hyvinvointiasioiden esiin nostaminen tulisi saattaa osaksi jo muutostilannetta. Usein käy kuitenkin niin, että muutosten keskellä työ on tulipalojen sammuttelua, jolloin haasteet ja ongelmat käsitellään vasta pahimmista kriiseistä selviytyttyä, jos silloinkaan.

## **7.2 Muuttuva identiteetti**

Ammatti-identiteetti nähdään rakentuvan yksilön elämänhistorian myötä, jolla tarkoitetaan elämän aikana kerättyjä kokemuksia niin muutoin elämässä kuten työssä. Ammatti-identiteetti rakentuu elämäkokemusten sekä iän myötä, mitkä nähdään myös vahvuuksina muutostilanteissa ja työnkuvan muutoksissa. Ammatti-identiteetti ei ole pysyvä vaan aina elämäkokemusten ja iän myötä muuttuva ja rakentuva. Tämä on myös vastoin sitä identiteetin rakentumisen käsitystä, jossa identiteetti olisi pysyvä koko ihmisen

elämänkaaren. Muuttunut työelämä ja työelämän asettamat haasteet ovat vaikuttaneet siihen, että yksilöillä on oltava valveutuneita ammatillisen osaamisen ja työhön suhtautumisen suhteen. Tämä vaatii myös yksilöiltä ymmärrystä siitä, että heidän tulee olla aktiivisia ja kykeneviä mukautumaan erilaisiin työelämän muutoksiin. Tämä tutkimus osoittaa, että ammatti-identiteetin rakentumisessa tulee huomioida yksilön menneisyyden lisäksi myös se nykyhetki, jossa ihminen nyt elää. Tämä ilmenee siinä, että ihmisen elämänhistorian lisäksi ammatti-identiteetti rakentuu myös yksilön jokapäiväisissä kokemuksissa kuten myös jokapäiväisissä käytännöissä. Yksilöt pohtivat työnkuvan muutosten myötä suhdettaan työhön jatkuvasti jokapäiväisissä käytännöissään. Tämän tutkimuksen organisaatiokontekstissa jokapäiväinen käytännötyö näyttäytyy asiakaspalvelutyönä ja ammatti-identiteetti rakentuu erityisesti työntekijän ja asiakkaan välisissä asiakassuhteissa.

Nykyään yksilön identiteettiä ei pidetä enää yhtenäisenä ja vakaana ydinidentiteettinä vaan identiteetit nähdään pirstaloituvina ja tilanteista muuttuvina. Yksilön minä ei ole enää pysyvä ja muuttumaton vaan jatkuvasti uudelleen neuvoteltavissa oleva ja dynaaminen minä. Yksilön minää ja identiteettiä rakennetaan suhteessa koettuihin kokemuksiin, tilanteisiin sekä ihmisiin, joiden kanssa toimimme joka päiväisessä vuorovaikutuksessa. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 26.) Ammatti-identiteetti ei ole yksilölle pysyvä ja muuttumaton vaan elämänhistoriassa ja elämäkokemusten myötä muuttuva. Ammatti-identiteetti muotoutuu ja mukautuu erityisesti työelämässä ja käytännötyön kokemuksissa, jolloin ammatti-identiteetin määrittäminen ja rakentuminen monimutkaistuu edelleen. Kun nykypäivän yksilöiden itsetietoisuus ja halu olla tietoinen myös työelämässä tapahtuvista asioista lisääntyy, on myös ammatti-identiteetin tutkimuksen tarve lisääntynyt. Ammatti-identiteetti kattaa kaiken sen moniulotteisen ajatuksen siitä, minkälaiseksi työntekijät itsensä määrittävät ja mitä he työltään odottavat. Myös jatkuvat organisaatiomuutokset pieninä ja suurina sekä näiden vaikutukset esimerkiksi yksilöiden työnkuviin ja työrooleihin ovat osa organisaation nykypäivää ja työelämää. Yksilön ja ammatti-identiteetin rakentumisen ymmärrys tulisi olla osa organisaatioelämää sen kaikilla organisaatiotasolla.

### **7.3 Muutos julkisen sektorin kontekstissa**

Tämä tutkimus osoittaa, että jatkuvat muutokset ja niihin nopea sopeutuminen, jatkuva oppiminen, tehokas toimiminen, kuten myös itsetietoisuuden lisääminen ja aktiivinen

toimiminen ovat osa myös julkista sektoria. Esimerkiksi keskustelut tehokkuudesta tai tehokkuuden lisäämisestä ovat yksityisen sektorin ja liiketoimintaorganisaatioiden lisäksi nykyään osa myös julkista sektoria, sillä julkisen sektorin toiminta on muuttunut. Myös tutkimukseni kohdeorganisaatio Kela näyttäytyy nykyään osaltaan myös yritysmaisenä organisaationa. Julkunen (2006) on todennut, että julkista sektoria sekä työelämää onkin Suomessa ohjattu jo parin viime vuosikymmenen aikana markkinavetoisempaan suuntaan. Työelämän muutokset ja myös ammatti-identiteetin monitulkintaisuudet on syytä ottaa osaksi myös julkista sektoria ja ymmärtää, että myös julkista sektoria hallitsee nykypäivänä yksityisen sektorin piirteet. Kuten Julkunen (2006) on todennut, että julkinen sektori ei toimi enää markkina- ja kilpailuyhteiskunnan ulkopuolella vaan julkinen sektori pyrkii myös omaksumaan markkinasektorille tyypillisiä piirteitä.

On selvää, että ammatti-identiteetti rakentuu ja muokkautuu työyhteisössä eri ihmisten välisissä suhteissa, sekä työntekijöiden mutta myös työntekijöiden ja esimiesten keskinäisissä suhteissa. Tämä tutkimus osoittaa, että ammatti-identiteetti rakentuu myös työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä jokapäiväisissä asiakastilanteissa ja asiakassuhteissa. Ammatti-identiteetin tutkimuksessa tulisi ymmärtää myös asiakasnäkökulma, sillä nimenomaan asiakkaat ovat niitä, joiden kanssa työntekijät päivittäin toimivat. Tutkimuksen kohdeorganisaatiossa asiakas saa organisaatiomuutoksen jälkeen myös eri merkityksen, kun asiakaskäyttäytyminen ja asiakassuhteet ovat muuttuneet muutoksen myötä erilaisiksi. Tällaiset asiakassuhteiden muutokset vaikuttavat sekä työntekijän mutta myös asiakkaan kokemukseen ja merkityksiin. Kun asiakas on aiemmin nähty erityisesti liiketoimintaorganisaatioiden toiminnan keskiössä, on asiakasnäkökulma ja ymmärrys asiakkaasta nykyään hyvin tärkeää myös julkisissa organisaatioissa.

Organisaatiomuutoskeskusteluissa on aikaisemmin käsitelty erityisesti muutoksen toimeenpanoa ja toteutusta sekä sitä, millä tavoin organisaatiomuutokset tulisi toteuttaa. Muutoksen toimeenpanossa on korostettu erityisesti ylimmän johdon näkökulmaa sekä muutos on usein nähty suunniteltuna ja hierarkkisesti toteutettuna. Tutkimukseni osoittaa, että johdon merkitys korostuu siinä, minkälaisia odotuksia muutoksesta luodaan mutta muutos saa oman muotonsa ja merkityksenä vasta erityisesti työntekijöiden jokapäiväisessä käytännön työssä. Työntekijät sopeutuvat ja mukautuvat muutostilanteisiin eri tavoin mutta erityisesti nykypäivän työntekijät haluavat olla aktiivisia ja osallistua muutosten toteutuksiin. Se, millä tavoin organisaatiomuutokset onnistuvat, ei selity pelkästään sillä, miten johto toimii muutostilanteissa. Muutosten toteutus ja toimeenpano ja

niiden onnistuminen selittyy sillä, miten työntekijät on saatu osaksi muutosta. Erityisesti muutosten vaikutukset, muutoksiin sopeutumisenä sekä kriisiytymisenä, tulisi saattaa osaksi organisaation toimintaa. Työntekijät kokevat muutoksia eri tavoin eikä tätä voi ylimmän johdon osalta toteuttaa ennakkoon minkäänlaisena suunnitelmana. Työntekijät pohtivat suhdettaan työhön myös nykyään entistä enemmän, joten ammatti-identiteetin ymmärtäminen osaksi organisaation toimintaa on nykyään entistä tärkeämpää.

Nykypäivän organisaatioissa tiedostetaan jo hyvin, että tuloksellisuuden perustana ei voida pitää enää pelkästään tarkkaa suunnitelmaa tai ajatusta ihmisten hallittavuudesta ja ohjaamisesta. Kuten tämä tutkimus osoittaa, että yksilöt eivät halua olla ohjattavissa vaan he haluavat osallistua ja saada mahdollisuuden vaikuttaa. Erityisesti tämä näkyy siinä, että yksilöt haluavat pystyä vaikuttamaan omaan työhönsä. Yksilöt haluavat tietoa myös organisaation toiminnasta, mikä korostaa entisestään myös luotettavuuden merkitystä. Esimerkiksi erilaiset ristiriidat voivat perustua tällaisiin organisaation ja työntekijöiden välisiin luottamusongelmiin tai siihen, että työntekijöille asetetaan joko tahallisesti tai tahattomasti odotuksia, jotka eivät kohtaa työntekijöiden käytännöntyön kokemusten kanssa. Näissä erilaisissa ristiriidoissa yksilön ammatti-identiteetti kohtaa jotain odottamatonta, millä voi olla myös kauaskantoisia vaikutuksia yksilön työn tuloksellisuuteen, kuten myös työhyvinvointiin ja täten myös organisaation tulokseen. Organisaatiomuutoksia toteutettaessa tulisi ymmärtää yksilön tärkeyden merkitys tarkkojen suunnitelmien tai hallittavuuden sijaan.

Yksilöiden ammatti-identiteetti nykypäivän organisaatioelämässä on jatkuvan muutoksen alla. Tämä ilmenee erilaisten organisaatiomuutosten sekä siitä johtuvien työnkuvan muutosten tai esimerkiksi roolimutosten myötä. Lähtökohtaisesti ajatellaan, että yksilöt joko sopeutuvat tai eivät sopeudu muutoksiin ja nämä erilaiset vaikutukset ilmenevät eri tavoin. Erilaisissa muutostilanteissa yksilöt pyrkivät löytämään erilaisia ratkaisuja selvittääkseen muutoksista; tämä ilmenee tutkimuksessa erilaisina tapoina selviytyä käytännöntyössä tai esimerkiksi tarpeena kehittää omaa työtä. Muutostilanteissa korostuu kuitenkin identiteettityön merkitys, jolloin yksilöt joutuvat erityisesti pohtimaan omaa suhdettaan työhön. Muutosten vaikutukset ammatti-identiteettiin voivat olla kauaskantoisia ja yksilöt voivat pohtia muutosten vaikutuksia vielä hyvinkin pitkän ajan jälkeen. Yksilöiden ollessa nykypäivänä hyvin aktiivisia ja tietoisia haluavat he myös järjeistää ja ymmärtää tarkoin sitä, mitä heidän työssään ja elämässään tapahtuu. Elämää ja uraa rakentaessaan tasapainoilevat yksilöt sen suhteen, minkälaisessa työssä he haluavat olla, minkälainen heidän suhteensa on työhön ja minkälaisia merkityksiä työlle annetaan.

Ihmisen tarve toteuttaa itseään ja halu toimia itsenäisesti ja aktiivisesti myös työssä, on nykyään yksilöiden oikeus ja vapaus. Ammatti-identiteetin merkitystä ei ole syytä unohtaa oli organisaatio tai työyhteisö minkälainen tahansa.

Kuten myös missä tahansa laadullisessa sekä kerronnallisessa tutkimuksessa, on huomioitava tutkimuksen kontekstisidonnaisuus. Tutkimukseni on toteutettu yhdessä organisaatiossa, yhden kohderyhmän osalta sekä muutoskonteksti on yksi ja ainutlaatuinen. Vaikka tutkimustulokseni ei sellaisenaan soveltuisi kaikkiin mahdollisiin muutoskonteksteihin, tuo asiakassuhteen ymmärtäminen osaksi ammatti-identiteetin rakentumista, uutta näkökulmaa organisaatio- ja identiteettitutkimuksen tutkimuskentälle. Sen sijaan, että ammatti-identiteetti nähdään rakentuvan työyhteisössä kollegojen ja esimiesten välisissä suhteissa, on syytä huomioida myös asiakassuhteet, joiden kanssa työntekijät päivittäin toimivat. Asiakassuhteiden tutkimuksen myötä voimme paremmin ymmärtää, millä tavoin asiakassuhteet vaikuttavat ammatti-identiteetin rakentumiseen ja minkälaisia merkityksiä asiakassuhteille annetaan ammatti-identiteetin rakentumisessa.

#### **7.4 Tulevaisuuden jatkotutkimus**

Tutkimukseni tarkoituksena ei ole ollut pohtia sitä, onnistuiko perustoimeentulotuen siirtymä Kelalle tai mitkä syyt tähän vaikuttivat. Tällaista organisaation sisäistä tutkimusta sekä analyysiä muutoksesta on toki Kelalla tehty. Yhtenä mielenkiintoisena tulevaisuuden tutkimuskohteena olisi tutkia perustoimeentulotuen siirtymän vaikutuksia ja kokemuksia perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöiden eli ratkaisutyöntekijöiden näkökulmasta. Tämä ammattiryhmä Kelalla on täysin uusi, joka perustettiin ratkaisemaan perustoimeentulotukihakemuksia. Se, millä tavoin ratkaisutyöntekijät ovat uuteen sosiaalietuuteen sopeutuneet, olisi mielenkiintoista tutkia. Ratkaisutyöhön kuitenkin siirtyi etuuskäsittelijöitä eri taustoista, kuten sosiaalitoimesta, joiden aikaisempi työkokemus on perustoimeentulotuen parista mutta työntekijöitä siirtyi myös täysin muilta aloilta ja eri koulutustaustoista. Tässä yhteydessä vertailevaa tutkimusta voisi myös tehdä peilaten Pentinmäen (2016) sekä Hännisen ja Komulaisen (2015) tutkimuksiin.

Toisaalta Kelan kontekstissa olisi mielenkiintoista tutkia, miten organisaatiomuutos vaikutti asiakkaisiin ja asiakassuhteisiin. Oletuksena on, että organisaatiomuutos on vaikuttanut paljon myös asiakkaiden käsityksiin ja asiakaskäyttäytymiseen. Sen lisäksi, että organisaatiomuutosta mitataan organisaation sisäisissä toimijoissa, tulisi muutoksen

vaikutuksia mitata myös sidosryhmissä, kuten esimerkiksi asiakkaissa. Asiakaskäyttäytyminen myös sosiaalisessa mediassa tuo identiteettitutkimukseen uuden näkökulman. Tulevaisuuden jatkotutkimusta olisi tarpeen tehdä sosiaalisen median näkökulmasta; millä tavoin sosiaalinen media rakentaa yksilöiden ammatti-identiteettiä? Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia nimenomaan sosiaalisen median vaikutusta asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin suhteisiin. Millä tavalla sosiaalinen media näyttäytyy ammatti-identiteetin rakentumisessa?

Organisaatio- ja johtamistutkimuksissa on painotettu aikaisemmin paljon muutoksen toteutuksen tutkimusta. Millä tavoin organisaatiomuutokset tulisi toteuttaa tai minkälainen on ylimmän johdon tai keskijohdon rooli? Työelämän muutokset ovat nykyään kuitenkin niin moninaisia, että toteutuksen sijaan tulisi keskittyä muutosprosesseihin ja muutosten jälkeiseen aikaan, jotta muutosten vaikutuksia voitaisiin ymmärtää paremmin. Tutkimuksessa tulisi myös keskittyä yksilöiden ainutlaatuisuuteen ja suunnata tutkimuksen näkökulma esimerkiksi psykologian suuntaan. Ammatti-identiteetin tutkimuksessa olisi syytä pohtia myös niitä kysymyksiä, miksi ihminen toimii siten kuin se toimii. Ihmisen käyttäytymismalleja ymmärtämällä voisi saada uutta näkökulmaa ammatti-identiteetin ymmärrykseen. Toisaalta organisaatioissa tulisi lisätä tietoisuutta siitä, kuinka olennainen osa identiteettiä on yksilöä ja työ on tässä yhteydessä erittäin määrittävä tekijä.



## LÄHTEET

- Alvesson, M. (2003). Methodology for close up studies—struggling with closeness and closure. *Higher Education*, 46(2), 167-193.
- Alvesson, M., Aschcraft, K. L., & Thomas, R. (2008). Identity matters: Reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization*, 15(1), 5-28.  
10.1177/1350508407084426 Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsh&AN=29320749&site=ehost-live>
- Alvesson, M., & Kärreman, D. (2000). Taking the linguistic turn in organizational research: Challenges, responses, consequences. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 36(2), 136-158.
- Alvesson, M., & Kärreman, D. (2007). Unraveling HRM: Identity, ceremony, and control in a management consulting firm. *Organization Science*, 18(4), 711-723.
- Archer, M. S. (2003). *Structure, agency and the internal conversation*. Cambridge University Press.
- Archer, M. S. (2007). *Making our way through the world: Human reflexivity and social mobility* Cambridge University Press.
- Belk, R., Fischer, E., & Kozinets, R. V. (2012). *Qualitative consumer and marketing research*. Sage.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1966). the social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge. *New York: Double and Company*.
- Brown, A. D., Humphreys, M., & Gurney, P. M. (2005). Narrative, identity and change: A case study of laskarina holidays. *Journal of Organizational Change Management*, 18(4), 312-326.
- Brown, M. H., & Kreps, G. L. (1993). Narrative analysis and organizational development. *Qualitative Research: Applications in Organizational Communication*, , 47-62.
- Bruner, J. (1990). *Acts of meaning*. Harvard University Press.
- Bruner, J. (1994). The “remembered” self. *The Remembering Self: Construction and Accuracy in the Self-Narrative*, 41-54.
- Burke, W. W. (2011). *Organization change : Theory and practice* (3rd ed ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications. Retrieved from <https://luc.finna.fi/ulapland/Record/juolukka.296560>
- Burnes, B. (2004). *Managing change: A strategic approach to organisational dynamics*. Pearson Education.
- Burr, V. (1995). An introduction to social constructionism. *London: Routledge*,
- Chase, S. E. (2005). Narrative inquiry. multiple lenses, approaches, voices. teoksessa NK denzin & YS lincoln (toim.) the sage handbook of qualitative research. 3. painos.
- Czarniawska, B. (1997). *A narrative approach to organization studies* Sage Publications.
- Davies, B., & Harré, R. (1990). Positioning: The discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20(1), 43-63.
- Du Gay, P. (1996). *Consumption and identity at work* Sage.
- Elliott, J. (2005). *Using narrative in social research: Qualitative and quantitative approaches*. Sage Publications.
- Eriksson, P., & Kovalainen, A. (2008). Qualitative research in business studies.
- Eteläpelto, A. (2007). Työidentiteetti ja subjektius rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. *Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (Toim.) Työ, Identiteetti Ja Oppiminen. Helsinki: WSOY*, , 90-142.

- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2006). *Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (Toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen, 46, 26-49.*
- Fludernik, M. (1996). Towards a "Natural" narratology. *London and New York: Routledge.*
- Freeman, M. (1999). Culture, narrative, and the poetic construction of selfhood. *Journal of Constructivist Psychology, 12(2), 99-116.*
- Galpin, S., & Sims, D. (1999). Narratives and identity in flexible working and teleworking organisations. *Virtual Working: Social and Organisational Dynamics, , 76-94.*
- Garcia, P., & Hardy, C. (2007). Positioning, similarity and difference: Narratives of individual and organizational identities in an Australian university. *Scandinavian Journal of Management, 23(4), 363-383.*
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life.* Garden city, NY: Doubleday and company.
- Gubrium, J. F., & James, A. Holstein. 2002. from the individual interview to the interview society. *Handbook of Interview Research: Context & Method, , 3-32.*
- Hall, S. (1999). *Identiteetti. Tampere: Vastapaino.*
- Hänninen, K., & Komulainen, P. (2015). Perustoimeentulotuen siirto kelalle. *Fenomenografinen Tutkimus Sosiaalityöntekijöiden Käsitteistä Aikuissosiaalityössä. Lapin Yliopisto. Sosiaalityön E-Osaamisen Maisterikoulutus. Pro Gradu-Tutkielma,*
- Heikkinen, H. L. (2015). Kerronnallinen tutkimus. *Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (Toim.) Ikkunoita Tutkimusmetodeihin, 2(4), 149-167.*
- Herman, D. (2009). *Basic elements of narrative* Retrieved from <https://luc.finna.fi/ulapland/Record/nelli05.100000000724369>
- Hill, L. A. (1992). *Becoming a manager: Mastery of a new identity.* Massachusetts, US: Harvard Business School Press.
- Hyvärinen, M. (2017). Haastattelun maailma. *Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (Toim.) Tutkimushaastattelun Käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11-45.*
- Hyvärinen, M., & Löyttyniemi, V. (2005). Kerronnallinen haastattelu. *Teoksessa: Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino (2005).*
- Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly, 44(4), 764-791.*
- Josselson, R. (2013). *Interviewing for qualitative inquiry: A relational approach* Guilford Press.
- Julkunen, R. (2006). *Kuka vastaa?: Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu.* Stakes.
- Juuti, P., & Virtanen, P. (2009). *Organisaatiomuutos.* Otava.
- Kela.fi. Haettu 27.6.2018 osoitteesta: <http://www.kela.fi/strategia?inheritRedirect=true>
- Koskinen, I., Alasuutari, P., & Peltonen, T. (2005). *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*
- Kuipers, B. S., Higgs, M., Kickert, W., Tummers, L., Grandia, J., & Van der Voet, J. (2014). The management of change in public organizations: A literature review. *Public Administration, 92(1), 1-20.*
- LaPointe, K. (2010). Narrating career, positioning identity: Career identity as a narrative practice. *Journal of Vocational Behavior, 77(1), 1-9.*
- Maitlis, S. (2012). *Narrative analysis.*
- Mannermaa, M. (2008). *Jokuveli: Elämä ja vaikuttaminen ubiikkijhteiskunnassa.* WSOY pro.

- Mattila, P. (2006). Toiminta, valta ja kokemus organisaation muutoksessa: Tutkimus kolmesta suur-yrityksestä. *Helsingin Yliopiston Sosiologian Laitoksen Tutkimuksia*.
- McAdams, D. P. (1996). Personality, modernity, and the storied self: A contemporary framework for studying persons. *Psychological Inquiry*, 7(4), 295-321.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago University of Chicago Press.
- Moisander, J., & Valtonen, A. (2006). *Qualitative marketing research: A cultural approach* Sage.
- Monika, F. (1996). Towards a "Natural" narratology. *London and New York: Routledge*,
- Nelson, L. (2003). A case study in organisational change: Implications for theory. *The Learning Organization*, 10(1), 18-30.
- Penttimäki, S. (2016). *Arjessa Mukana, Tulevaisuudessa Tukena: Sosiaalityöntekijöiden Käsitteitä Toimeentulotukiudistuksen Merkityksestä Nuorten Aikuisten Sosiaalityölle*.
- Polkinghorne, D. E. (1988). *Narrative knowing and the human sciences*. SUNY Press.
- Polkinghorne, D. E. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 8(1), 5-23.
- Prince, G. (1982). *Narratology: The form and functioning of narrative*. Walter de Gruyter.
- Reissner, S. C. (2010). Change, meaning and identity at the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 23(3), 287-299.
- Rhodes, C., & Brown, A. D. (2005). Narrative, organizations and research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3), 167-188.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis*. Sage.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Sage.
- Ruusuvuori, J., & Nikander, P. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (Toim.) *Tutkimushaastattelun Käsikirja*. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., & Tiittula, L. (2017). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (Toim.) *Tutkimushaastattelun Käsikirja*. Tampere: Vastapaino.
- Saarinen, J. (2003). *Naistutkijat tiedemaailmassa: Kertomuksia tutkimusprosesseista*. Lapin yliopisto.
- Sarajärvi, A., & Tuomi, J. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. *Helsinki: Tammi*.
- Schein, E. H. (1978). *Career dynamics: Matching individual and organizational needs* Addison Wesley Publishing Company.
- Sethi, A., Mishra, N., & Dash, M. (2010). Social identity crisis amongst employees in mergers & acquisitions.
- Somers, M. R. (1994). The narrative constitution of identity: A relational and network approach. *Theory and Society*, 23(5), 605-649.
- Sommer, K. L., Baumeister, R. F., & Stillman, T. F. (1998). *The construction of meaning from life events: Empirical studies of personal narratives* na.
- Stenvall, J., & Virtanen, P. (2007). *Muutosta johtamassa*. Helsinki: Edita. Retrieved from <https://luc.finna.fi/ulapland/Record/juolukka.133838>
- Stokoe, E., & Edwards, D. (2006). Story formulations in talk-in-interaction. *Narrative Inquiry*, 16(1), 56-65.
- Sveningsson, S., & Alvesson, M. (2003). Managing managerial identities: Organizational fragmentation, discourse and identity struggle. *Human Relations*, 56(10), 1163-1193.
- Thompson, C. J., Pollio, H. R., & Locander, W. B. (1994). The spoken and the unspoken: A hermeneutic approach to understanding the cultural viewpoints that underlie consumers' expressed meanings. *Journal of Consumer Research*, 21(3), 432-452.

- Tienari, J., & Meriläinen, S. (2009). Johtaminen ja organisointi globaalissa taloudessa. *Helsinki: WSOY pro Oy*.
- Van der Voet, J., Kuipers, B., & Groeneveld, S. (2015). Held back and pushed forward: Leading change in a complex public sector environment. *Journal of Organizational Change Management, 28*(2), 290-300.
- Watson, T. J. (2008). Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization, 15*(1), 121-143.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations* Sage.
- Whelan-Berry, K. S., & Somerville, K. A. (2010). Linking change drivers and the organizational change process: A review and synthesis. *Journal of Change Management, 10*(2), 175-193.
- Ybema, S., Keenoy, T., Oswick, C., Beverungen, A., Ellis, N., & Sabelis, I. (2009). Articulating identities. *Human Relations, 62*(3), 299-322.

## LIITTEET

### Liite 1: Kerronnallisen haastattelun haastattelurunko

#### 1. Haastateltavan tausta:

- ikä
- työpaikkakunta
- kuinka pitkä työkokemus Kelalla

#### 2. Kerro, kuinka olet päätenyt palveluasiantuntijan työtehtävään?

- aiempi koulutus ja ura
- milloin ja miksi töihin Kelaan/palveluasiantuntijan tehtäviin?
- minkälaisia työtehtäviä olet hoitanut Kelauran aikana?

#### 3. Kerro, miten perustoimeentulotuen siirtymä Kelalle on näkynyt omassa työssä?

- onko jokin muuttunut (työtehtävät, välineet, asiakkaat) miten?
- onko osaaminen/vaatimukset osaamisen suhteen muuttuneet? miten?
- onko käsitykset itsestä työntekijänä tai osana työtä muuttuneet? miten?
- onko käsitykset muista kollegoista, esimiehistä, johdosta muuttuneet? miten?

#### 4. Kerro sinun päivittäisestä työstä

- minkälainen työsi/työnkuvasi on nyt
- onko jokin tietty tilanne/kokemus päivittäisessä työssä, mikä jäänyt erityisesti mieleen? miksi? mitä tunteita/ajatuksia herättää?
- miten näet itsesi osana Kelan henkilökuntaa?

#### 5. Kerro, minkälaisena näet tulevaisuuden

- minkälainen työsi silloin on?
- mikä olisi ydinosaamistasi?
- minkälaisessa tiimissä olisit töissä? minkälaiset työkaverit?
- minkälainen työntekijä haluaisit olla?

**Haluatko lisätä jotain? Haluatko kommentoida haastattelua?**