

*”Se on mun mielestä konduktöörin työn olennainen osa, et sä  
saat ostaa junasta lipun, jos ei sulla oo sitä etukäteen” -*  
teemahaastattelututkimus työnkuvan muutoksen merkityksistä  
lähiliikennekonduktöörin jaetulle identiteettikokemukselle

Katri Erävala  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalipsykologia  
Itä-Suomen yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden ja  
kauppatieteiden  
tiedekunta  
Marraskuu 2018

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta,  
Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalipsykologia

ERÄVALA, KATRI: *"Se on mun mielestä konduktöörin työn olennainen osa, et sä saat ostaa junasta lipun, jos ei sulla oo sitä etukäteen"* – teemahaastattelututkimus työnkuvan muutoksen merkityksistä lähiliikennekonduktöörin jaetulle identiteettikokemukselle

Pro gradu -tutkielma: 105 sivua, 2 Liitettä (4 sivua)

Tutkielman ohjaaja: Sosiaalipsykologian professori Vilma Hänninen YTT

Marraskuu 2018

---

Avainsanat: Sosiaalinen identiteetti, sosiaalinen kategorisointi, ammatti-identiteetti, konduktööri, työnkuvan muutos, teemahaastattelututkimus

## TIIVISTELMÄ

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan työnkuvan muutoksen merkityksiä lähiliikennekonduktöörin jaetulle identiteettikokemukselle. Tutkimuksen konteksti muodostuu Helsingin seudun lähiliikenteessä 19.6.2017 voimaan astuneesta lähiliikenneuudistuksesta, jonka myötä lähiliikennekonduktöörin työnkuvassa tapahtui muutos. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu Henri Tajelin sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teorioiden pohjalta. Valitun teoriakehyksen kautta tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan aineistosta tekijöitä, joiden kautta sosiaalisesti jaettu identiteetti rakentuu sekä sitä, millä tavoin työnkuvassa tapahtuva muutos näkyy lähiliikennekonduktöörin ammatti-identiteetissä yksilöiden henkilökohtaisten kokemusten tasolla.

Tutkimus on toteutettu laadullisena teemahaastattelututkimuksena, jonka aineisto koostuu seitsemästä lähiliikennekonduktöörin kesällä 2018 kerätystä ja nauhoitetusta teemahaastattelusta. Tutkimusaineiston analyysitapana on käytetty laadullista sisällönanalyysiä. Tutkimuksen toteutuksesta on laadittu kohdeorganisaation kanssa yhteistyösopimus ja tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä tarkastelemaan yksilöiden henkilökohtaisia kokemuksia sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsennydestä.

Tutkimuksen tuloksina voidaan aineistosta tehdyt havainnot jakaa kuuteen erilliseen ja nimettyyn luokkaan, joiden kautta on pyritty vastaamaan tutkimukselle esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Nämä luokat ovat: "Millainen on lähiliikennekonduktööri?", "Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen", "Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen", "Muutokset työnkuvassa", "Sisäryhmän merkitys muutoksessa" sekä "Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus". Tutkimuksen avulla on kyetty avaamaan tutkimuksen kontekstissa ja sille rajatun kohderyhmän avulla niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalisesti jaetun ryhmäjäsennyksen kokemuksiin tilanteessa, jossa työnkuvassa tapahtuu muutos.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies, Department of Social Sciences

Social Psychology

ERÄVALA, KATRI: *"To me, that is the main thing working as a conductor that you can buy the ticket right from the train if you do not have it in advance"* – A semi-structured interview study about given meanings in regional train conductors socially shared identity experiences in a case of a job description change

Master's Thesis: 105 Pages, 2 Appendices (4 Pages)

Advisor: Professor of Social Psychology Vilma Hänninen Ph. D

November 2018

---

Keywords: Social identity, social categorization, professional identity, changes in job description, conductor, semi-structured interview study

## ABSTRACT

This Social Psychology Master's Thesis examines regional train conductors socially shared identity experiences and given meanings in a case of a job description change. Context of this study takes place in Helsinki Regional Transport where changes came in to effect on 19th of July in 2017. These changes had a significant influence in regional train conductors job description. Theoretical framework of this study consists from Henri Tajfels social identity theory and theory of social categorization. From this theoretical point of view this study observes research material and searches answers in questions such as what does the the socially shared identity consist of and what effects does the change in regional train conductors job description have on their socially shared identity and how those can be seen in level of individual's personal experiences.

This study was executed as a semi-structured interview study with seven participants who were interviewed in summer 2018. In this study the reseach material was analyzed with qualitative content analysis. To execute this study there were a cooperation agreement made between the researcher and the organization. The goal of this study is to observe individual's personal experiences about socially shared groupmembership and social identity.

Conclusion of this study is that by examining the research material of this study there could be made six specially named categories derived from the reaseach material relevant to our research questions. These categories are: "What kind of person is regional train conductor?", "Traditional work related identity on its breaking point", "Attitudes towards and experiences related to change", "Changes in job description", "Meanings given to in-group members in case of a change", and "Adapting socially shared identity". This reaseach examines its focus group in a stricly defined context for those factors that have an effect in socially shared experiences in a case of a job desription change.

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	1
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....	2
1.2 Tutkimuskysymykset .....	5
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	7
2.1 Sosiaalisesti jaettu identiteetti .....	9
2.1.1 Sosiaalisen identiteetin teoria ja sosiaalinen kategorisointi .....	9
2.1.2 Eron tekoa meihin ja muihin .....	14
2.2 Sosiaalipsykologinen näkökulma työelämän muutosten tarkastelussa .....	18
2.2.1 Ammatti-identiteetti .....	20
2.2.2 Työnkuvan muutos jaetun identiteettikuvan haasteena .....	24
2.2.3 Konduktöörit ja lähiliikenneuudistus .....	26
3 TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT .....	29
3.1 Kokemuksen tutkiminen .....	29
3.2 Tutkimusmetodin valinta .....	31
3.2 Aineiston keruu .....	34
3.2.1 Kohderyhmän rajaaminen ja tavoittaminen .....	34
3.2.2 Haastatteluiden suunnittelu .....	37
3.2.3 Haastatteluiden toteutus sekä mahdolliset haasteet .....	42
3.4 Aineiston analyysi .....	46
3.4.1 Laadullisen aineiston analyysi; analyysitapana sisällönanalyysi .....	48
3.4.2 Aineiston käsittely .....	51
3.5 Tutkimuseettiset kysymykset .....	53
4 TULOKSET .....	57
4.1 Aineiston uudelleenluokittelu .....	57
4.1.1 Millainen on lähiliikennekonduktööri? .....	59
4.1.2 Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen .....	64
4.2 Työnkuvassa tapahtuvat muutokset sosiaalisesti jaetun identiteetin haasteena .....	69
4.2.1 Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen .....	70
4.2.2 Muutokset työnkuvassa .....	73
4.2.3 Sisäryhmän merkitys muutoksessa .....	76
4.2.4 Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus .....	78
4.3 Aineiston tulkinta .....	81

5 POHDINTA.....	86
5.1 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista.....	86
5.1.1 Millainen on lähiliikennekonduktööri? .....	87
5.1.2 Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen .....	87
5.1.3 Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen.....	89
5.1.4 Muutokset työnkuvassa .....	89
5.1.5 Sisäryhmän merkitys muutoksessa .....	90
5.1.6 Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus .....	91
5.2 Vastaako tutkimusaineisto sille esitettyihin kysymyksiin? .....	91
5.3 Tulosten yleistettävyyys .....	94
5.4 Lopuksi.....	98
LÄHTEET .....	100
LIITTEET .....	106
LIITE 1. Tutkimustiedote	
LIITE 2. Haastattelurunko	

## KUVIOT

KUVIO 1. Aineiston analyysin eteneminen ja vaiheet .....	47
KUVIO 2. Luokan ” <i>Millainen on lähiliikennekonduktööri</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	64
KUVIO 3. Luokan ” <i>Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	69
KUVIO 4. Luokan ” <i>Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	73
KUVIO 5. Luokan ” <i>Muutokset työnkuvassa</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	76
KUVIO 6. Luokan ” <i>Sisäryhmän merkitys muutoksessa</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	78
KUVIO 7. Luokan ” <i>Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus</i> ” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta .....	81

# 1 JOHDANTO

Kesäkuussa 2017 tapahtuneen Helsingin seudun lähiliikenneuudistuksen myötä, lähiliikenteessä toimivien konduktöörin työnkuva muuttui huomattavasti. Yhtenä merkittävänä sekä myös ulospäin näkyvimpänä muutoksena toimii lähiliikenteen lipunmyynnin siirtyminen junista asemien lippuautomaatteihin sekä verkkopalveluun. Lähiliikenneuudistuksen mukanaan tuoma lähiliikennekonduktöörin työkuvassa tapahtunut muutos tarjoaa mahdollisuuden tarkastella työnkuvan muutoksen merkitystä sosiaalipsykologisista lähtökohdista lähiliikennekonduktöörin sosiaalisesti jaetun identiteetin kautta. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkoituksena on tarkastella lähiliikenteessä konduktöörin tehtävissä toimivien yksilöiden henkilökohtaisia kokemuksia työnkuvan muutoksen merkityksistä sosiaalisesti jaetulle identiteetille kesällä 2018 kerätyn haastatteluaineiston pohjalta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä selvittämään teemahaastatteluin kerätyn laadullisen tutkimusaineiston avulla, millä tavoin työnkuvassa tapahtuva muutos voidaan nähdä vaikuttavan sosiaalisesti jaettuun ryhmäjäsenyyteen, tarkemmin rajattuna tiettyyn ammatti-identiteettiin sekä henkilökohtaisiin kokemuksiin itsestä tuon tietyn ammattiryhmän edustajana toimimisesta. Tutkimus lähestyy sosiaalisesti jaetun identiteetin kohtaamaa muutospainetta yksilöiden sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä nousseiden henkilökohtaisten kokemusvarantojen kautta. Tutkimuksen mielenkiinto kohdistuu siis siihen, millaisia mahdollisia yhteneväisyyksiä tai vastaavasti eroavaisuuksia sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksissa voidaan tunnistaa yksilöiden henkilökohtaisen tason kokemuksista tarkastelemalla. Tässä pro gradu -tutkielmassa ei olla kiinnostuneita muutoksesta organisaatiolähtöisenä toimintana tai ratkaisuna, eikä se ole kiinnostunut kohderyhmän työorganisaatiosta liiketaloudellisena laitoksena millään tasolla. Kohdeorganisaation kautta rajataan ainoastaan tutkimuksen kohderyhmä, jonka avulla ilmiötä sekä sen kautta nousevia kokemuksia voidaan perustellusti tarkastella.

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkielman aiheen rajautuminen muovautui pitkälti läpi opintojen kulkeneiden kiinnostusten kohteiden mukaisesti käsittelemään yksilöiden kokemuksia itsestään sosiaalisesti jaettujen ryhmäjäsenyyksien kautta. Erityisenä kiinnostuksen kohteena pitkin opintoja ovat kulkeneet sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä identiteetteihin liittyvät kysymykset, erityisesti juuri sosiaalisen identiteetin teoriakehyksen kautta. Tämä osaltaan ohjaili paljon myös tämän pro gradu -tutkielman aihevalintaa. Tutkimuksen lähtökohtana voidaan nähdä kiinnostus tutkia tilannetta, jossa jo vahvaksi muotoutunut sisä- ja ulkoryhmien kesken jaettu näkemys tietystä sosiaalisesta identiteetistä sekä sen edustajista ajautuvat tilanteeseen, jossa ulkoapäin tuleva muutos haastaa tuon jo vakiintuneen identiteettikuvan. Tällaisena ulkoapäin tulevana muutoksena voidaan tarkastella esimerkiksi työnkuvassa tapahtuvia muutoksia. Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta mitä tahansa muutosta, joita jatkuvasti kehittyvä yhteiskunta tuo työelämäänsä mukanaan, vaan sellaista, jonka jollakin tapaa voidaan nähdä haastavan jo aiempaa sosiaalisesti jaettua identiteettikuvaa. Tämän tutkimuksen tarkoituksena voidaan nähdä tutkijan kiinnostus selvittää sekä tarkastella sosiaalipsykologisen tiedon valossa yksilötasolla esiin nousevia kokemuksia sosiaalisesti jaetun identiteetin kohtaamasta ulkoapäin asetetusta muutospaineesta.

Perusteena tutkimuksen toteuttamiselle toimii sopivan kohderyhmän rajaaminen ja löytyminen, jotta kiinnostuksen kohteena olevaa ilmiötä kyetään tutkimuksen muodossa tarkastelemaan. Tutkimukselle sopivan kohderyhmän ehtona on se, että kohderyhmäksi valikoituneiden työnkuva on itsestä riippumattomista syistä muuttunut niin merkittävästi, että sillä voidaan olettaa olevan vaikutusta ammatti-identiteetin kokemukseen ja erityisesti kokemukseen itsestä tietyn sosiaalisen ryhmän edustajana. Tämän tutkimuksen selkeäksi kohderyhmäksi rajautui Helsingin seudun lähiliikenteessä toimivat lähiliikennekonduktöörit, joiden työnkuvassa tapahtui voimaan astuneen lähiliikenneuudistuksen myötä kesällä 2017 merkittäviä muutoksia. Muutokset ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden voidaan nähdä haastavan jopa perinteisenä pidettyä ammattikuvaa sekä yksilöiden kokemuksia itsestä tietyn sosiaalisen ryhmän edustajana. Lähiliikenneuudistuksen myötä yhtenä keskeisimpänä muutoksena lähiliikennekonduktöörin työnkuvassa tapahtui lipunmyynnin loppuminen lähijunissa. Lähiliikenneuudistuksen sekä siitä seuranneiden muutosten myötä lähiliikenteessä toimivat konduktöörit rajautuivat tutkimuksen selkeäksi kohderyhmäksi.

Kyseisen aiheen tai kohderyhmän piirissä ei vastaavanlaista tutkimusta ole aiemmin tehty, jonka vuoksi aihevalinta voidaan nähdä ajankohtaisena sekä sellaisena, että sen kautta voidaan saada jotakin uutta tietoa. Aiheen ajankohtaisuutta voidaan peilata myös nykypäivän työelämän asettamiin mahdollisiin haasteisiin monien ammattialojen kohdalla, sillä yhteiskunnan ja työelämän muutosten myötä, myös perinteisinä koetut ammattiryhmät sekä niiden toimenkuvat ja niihin liitetyt työtehtävät voivat muuttua radikaalisti. Muutokset asettavat yksilöille sekä heidän jakamilleen sosiaalisille ryhmäjäsennyksille vaatimuksia kyetä muovautumaan uuden ajan sekä uusien toimintamallien mukaisiksi.

Koska työtehtävät ja työnkuva muodostavat olennaisen osan sosiaalisesti jaettua ammatti-identiteettiä, niissä tapahtuvien muutosten voidaan nähdä haastavan ryhmäjäsennyden omaavia yksilöitä muovaavaan sosiaalisesti jaettua identiteettiään uuteen kehykseen sopivaksi. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella erityisesti henkilökohtaisia yksilötason kokemuksia itsestä sosiaalisesti jaetun ryhmän edustajana sekä siinä toimimisesta työnkuvan muutostilanteessa. Kokemusten tarkastelu sekä tulkinta tapahtuu tutkimusta varten erikseen kerätyn kokemuspohjaisen haastatteluaineiston avulla, joka on kerätty keskustelevalle otteella toteutetuina teemahaastatteluina. Tutkimuksen aineisto koostuu yksilötason kokemuksista, joissa yhdistävänä tekijänä toimii yksilöille merkittävä, sosiaalisesti jaettu ryhmäjäsennys. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole löytää yleistettäviä vastauksia työnkuvan muutoksen vaikutuksista, vaan tarkastella juurikin tälle tutkimukselle erikseen rajattua kohderyhmää ja sen sisällä nousevia yksilötason kokemuksia sekä niissä mahdollisesti esiintyviä yhdistäviä tai eriäviä tekijöitä suhteessa sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksiin. Tämän vuoksi sosiaalisen identiteetin teoria tarjoaa oivallisen teoriakehyksen tälle tutkimukselle, jossa kiinnostuksen kohteena toimii erityisesti henkilökohtaisen tason kokemukset itsestä tietyn ryhmän, tarkemmin tietyn ammattiryhmän, edustajana muutostilanteessa.

Tutkimuksen aihe on luonteeltaan sellainen, että se tarjoaa mahdollisuuden myös muunlaiseen lähestymiseen esimerkiksi eri tieteenalojen tai erilaisen teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta. Aiheena työelämäkentälle sijoittuvat muutokset voidaan nähdä monialaisina tutkimuskohteina, jonka vuoksi ne tarjoavat monia mahdollisia lähestymistapoja esimerkiksi muutostilanteiden sekä niiden vaikutusten tutkimiseen. Tutkimuksen sosiaalipsykologinen näkökulma tarjoaa mahdollisuuden tarkastella kohderyhmää niin yksilöinä kuin sosiaalisesti jaettuna yhteisönä, samoin kuin sen kautta



nousevia kokemuksia niin henkilökohtaisella kuin sosiaalisesti jaetulla tasolla. Työ sekä sen kautta omaksuttava ammatti-identiteetti muodostavat monelle meistä merkittävän osan siitä, millaisena me näemme ja koemme itsemme osana sosiaalisesti jaettua yhteisöä samoin kuin yksittäisenä sosiaalisesti jaetun ryhmän edustajana. Sosiaalipsykologisen tiedon kautta, voidaan tarkastella työelämän kentälle sijoittuvaa muutosta hyvinkin erilaisesta näkökulmasta, pureutuen kokemukseen jaetun identiteetin kohtaamasta muutospainesta. Huolimatta siitä, koetaanko mahdollinen työnkuvassa tapahtuva merkittävä muutos positiivisena tai negatiivisena, sen voidaan yhtä lailla olettaa vaikuttavan tarpeeseen muovata jaettua identiteetikuvaa, jotta se vastaa ryhmälle uusina määriteltyjä toimintatapoja.

Laadullisen tutkimuksen ideana on löytää aineistosta jotakin ennen havaitsematonta ja uutta (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen 2010, 16). Tutkimuksen tarkoituksena on siis aina tuottaa jotakin uutta informaatiota tutkittavana olevaan ilmiöön liittyen. Tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erityisesti yksityisten ihmisten henkilökohtaisista kokemuksista koskien jaetun sosiaalisen identiteetin ja ammattikuvan uudelleen muovautumista työnkuvan muutostilanteessa, eikä tutkimuksen tarkoituksena ole tarkastella muutoksen toteuttanutta organisaatiota sen syvemmin. Tutkimus ei myöskään ole kiinnostunut kohdeorganisaatiosta liiketaloudellisena laitoksena millään tasolla, sillä se ei ole tutkimuksen tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta millään tavalla olennaista. Tutkimuksen tarkoituksena ei myöskään ole ottaa kantaa tapahtuneisiin muutoksiin, niiden oikeellisuuteen tai niiden merkitykseen organisaation tasolla, vaan tarkastella sitä, millä tavoin työnkuvaan vaikuttaneet muutokset, joihin ei ole itse tietyn sosiaalisen ryhmän edustajana kyetty vaikuttamaan, näkyvät yksilötason henkilökohtaisissa kokemuksissa koskien sosiaalisesti jaettua ryhmäjäsennyttä.

Tutkielman rakenne koostuu viidestä pääluvusta alalukuineen. Johdantoluvun jälkeen, tutkielman toisessa luvussa, tarkastellaan tutkimukselle asetettua teoreettista viitekehystä, mahdollisia aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia sekä tutkimukselle asetettuja lähtökohtia. Tämän laadullisen tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä toimii Henri Tajfelin (1981) sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoimisen teorit, jotka voidaan nähdä perusteltuina valintoina tutkimuksen aiheen kohdistuessa erityisesti kokemuksiin sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsennydestä sekä tietyn sosiaalisen ryhmän jäsenenä toimimisesta. Tutkielman kolmannessa pääluvussa tarkastellaan tutkimuksen

menetelmäosuutta eli tämän tutkimuksen kohdalla tehtyjä menetelmällisiä ja metodologisia valintoja sekä aineiston analyysin kulkua ja sille valittua analyysitapaa. Tutkimus on toteutettu laadullisena teemahaastattelututkimuksena. Koska tutkimuksen lähtökohtana on tarkastella yksilöiden kokemuksia, haastattelututkimusta voidaan pitää tutkimuksen toteuttamisen kannalta perusteltuna vaihtoehtona. Tämän tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä kesän 2018 aikana puhelimitse tai kasvokkain kerätystä ja nauhoitetusta tutkimushaastattelusta. Neljäs pääluku keskittyy tarkastelemaan aineistosta laadullisen sisällönanalyysin kautta saatuja tutkimustuloksia. Aineistosta tehtyjä havaintoja sekä saatuja tuloksia peilataan tutkimukselle asetettuun teoreettiseen viitekehykseen, jonka kautta aineistosta tehtyjä havaintoja pyritään sitomaan teoriaan. Tutkimuksen viides eli viimeinen pääluku päättää tutkielman pohdintaosuuteen. Pohdintaosuus koostuu aineistosta saatujen tulosten yhteenvedosta sekä tutkimuksen pohjalta heränneestä pohdinnasta koskien sitä, vastaako aineisto sille esitettyihin kysymyksiin tai voidaanko tutkimuksesta saatuja tuloksia yleistää. Pohdintaosuus päättyy tutkijan näkemyksiin mahdollisista jatkotoimenpiteistä sekä jatkotutkimusaiheista koskien tehtyä tutkimusta.

## **1.2 Tutkimuskysymykset**

Edellä on pyritty avaamaan tämän pro gradu -tutkielman lähtökohtia, kulkua sekä sille asetettuja tavoitteita. Tutkielman johdanto-osuus päätetään tutkimukselle esitettyihin tutkimuskysymyksiin, joiden pohjalta tämä tutkielma rakentuu. Tutkimuskysymysten tarkoituksena on avata sekä selkiyttää lukijalle tutkijan tutkimukselleen asettamaa suuntaa sekä tavoitteita. Toisin sanoen, tutkimuskysymysten avulla voidaan selkeästi avata sitä, mitä tutkimuksen avulla koetetaan tutkia ja millaisia asioita sen avulla yritetään selvittää. Tutkimuskysymykset toimivat konkreettisena, tutkimusta ohjaavina suuntaviivoina, joiden avulla tutkija asettaa tutkimukselleen tavoitteen ja päämäärän.

Tutkimukselle esitetyt tutkimuskysymykset ovat muotoutuneet sen pohjalta, millaisia asioita tutkija tutkimusaineistonsa kautta haluaa tutkia sekä tarkastella ja millaisiin kysymyksiin hän haluaisi tutkimuksensa avulla löytää vastauksia. Laadullisen tutkimuksen myötä myös tutkimuskysymykset ovat voineet niin sanotusti elää sekä muovautua

tutkimuksen teon eri vaiheissa. Tämän tutkimuksen kohdalla, tutkimuskysymyksien muotoutuminen on rakentunut muutostilanteen ympärille, tarkastelemaan työnkuvassa tapahtuvan muutoksen merkityksiä sosiaalisesti jaetun ryhmäjäsennyden kautta rakentuvalle identiteetikuvalla yksilötason kokemuksissa.

Tälle pro gradu -tutkielmalle esitetyt tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

*”Millaisia henkilökohtaisen tason kokemuksia sosiaalisesti jaettuun ammattiryhmään ”konduktöörit” liitetään?”*

*”Millä tavoin työnkuvan muutos näkyy sosiaalisesti jaetussa lähiliikennekonduktöörin ammatti-identiteetissä yksilön henkilökohtaisten kokemusten tasolla?”*

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA AIEMMAT TUTKIMUKSET

Sosiaalitieteissä on omaksuttu ihmiskuva, jonka kautta ihmiset nähdään sosiaalisina olentoina joiden toimintaa voidaan selittää sosiaalisilla tekijöillä eli niillä säännöillä ja arvoilla, jotka ohjaavat yksilöiden toimintaa (Kuusela 2007, 27). Inhimillisen elämän tarkastelussa voidaan keskeisenä tosiseikkana nähdä nousevan esiin se, kuinka useimmat yksilöt viettävät elämänsä sekä arkensa muiden ihmisten parissa (Goffman 2012, 306). Yksilöiden toimintaa ohjaavat siis aina muut yksilöt, erilaiset sosiaaliset ympäristöt sekä niiden ympäristöjen tarjoamat erilaiset sosiaaliset tilanteet. Riippumatta siitä, kokevatko yksilöt olevansa toisilleen läheisiä vai vieraita, syvältä sosiaalisen elämän universaaleista edellytyksistä voidaan nähdä kumpuavan yksilöiden tarve viettää aikaa toistensa läheisyydessä (emt., 307 – 308). Yksilöiden välillä tapahtuvan vastavuoroisen vaikuttamisen avulla, yksilöt oppivat niin itsestään kuin muista sekä kasvavat osaksi sosiaalisia yhteisöjä ja yhteiskuntaa. Sosiaalipsykologiset kysymykset keskittyvät tarkastelemaan sitä, millä tavoin ihmisen sosiaalista käyttäytymistä määritellään ja sosiaalipsykologisten teorioiden lähtökohtana onkin usein ymmärtää, selittää tai ennakoida yksilöiden käyttäytymistä (Tajfel 1981, 24 – 25).

Erilaisissa yhteisöissä eläminen ja erilaisuuden kohtaaminen luo yksilölle monipuolisia mahdollisuuksia oppia ymmärtämään erilaisia tapoja tulkita asioita sekä ymmärtää elämää (Suoninen & Pirttilä-Backman & Lahikainen & Ahokas 2010, 27). Yksilö toimiikin jokapäiväisessä arjessaan ja sen tarjoamissa erilaisissa tilanteissa usein yhdessä muiden yksilöiden kanssa. Sosiaalisten tilanteiden voidaan nähdä muodostuvan missä ja mistä tahansa, joka kokoaa yhteen ryhmän yksilöitä samaan paikkaan jonakin tiettyä aikana (Smith 2006, 36 – 37). Jokaisessa sosiaalisessa tilanteessa, jokaisella siihen osallistuvalla yksilöllä on jokin taipumus toimia, joka osaltaan ohjailee sosiaalisen tilanteen sisällä sitä, millä tavoin yksilö ilmaisee itseään niin sanallisoin kuin sanattomin teoin sekä arvioi niin itseään kuin muita tilanteeseen osallistuvia yksilöitä (Goffman 2012, 23). Muiden kanssa yksilö kehittyy ja oppii ymmärtämään niin itseään kuin muita sosiaalisina toimijoina. Toiset yksilöt voidaankin nähdä välttämättöminä meistä jokaiselle (Suoninen ym. 2010, 90). Toisten yksilöiden merkitys nousee esiin esimerkiksi tarkastellessa tämän tutkimuksen

teoreettisia lähtökohtia, jotka paneutuvat sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teorioiden kautta kysymyksiin kokemuksista sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä ja sen muovautuvuudesta.

Identiteetin sekä vuorovaikutuksen käsitteet ovat olleet suosittuja tutkimuskohteita verrattuna esimerkiksi ryhmän käsitteeseen (Saastamoinen 2007, 67). Esimerkiksi Ossi Salin (2010) on väitöskirjassaan tutkinut sosiaalisen identiteetin valintoja työelämän piirissä. Salin (2010) nostaa väitöstutkimuksessaan esille sen, että työelämän identiteettejä on tutkittu erilaisissa konteksteissa sekä eri näkökulmista niin sanotun identiteettityön, eli oman identiteetin jatkuvan uudelleen määrittelyn, noustua yhä enenevässä määrin tehtäväksi varsinaisen leipätyön ohella (17 - 18). Vaikka identiteetti käsitteenä on saavuttanut suosion tutkimuskohteena (Saastamoinen 2007), Kumpulainen (2013) mukaan ammatti-identiteetin muuttumisprosesseja työntekijän työnsisällön muutostilanteessa on tutkittu vähän. Myös Salin (2010) nostaa väitöskirjassaan esille sen, ettei identiteettitutkimus ole vakiinnuttanut erityisen korostunutta asemaa muutoksia koskevassa tutkimuksessa suomalaisessa työelämässä. Tämä viestii siitä, että sosiaalisten sekä erityisesti ammatillisten identiteettien ja sitä kautta myös erilaisten sosiaalisten yhteisöjen tutkimuksessa korostuu merkittävänä tekijänä niiden kontekstuaalisuus.

Kontekstin tärkeys korostuu esimerkiksi siinä, ettei sosiaalisen elämän elementtejä voida täysin ymmärtää irrallaan kulttuuristaan, sillä jokaisella niistä on oma historiansa ja niistä kaikki muuttuvat ajan kuluessa (Goffman 2012, 25). Myöskään eri aloilla tehtävien tutkimusten kautta saadut tutkimustulokset eivät ole suoraan yleistettävissä eri alojen välillä. Tutkimusten kautta saadut tulokset samasta aiheesta voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia, perustuen tutkimusten konteksteissa löytyviin ja tunnistettaviin eroihin. Tutkijalle tämä voi samanaikaisesti luoda niin haasteita kuin mahdollisuuksia. Sosiaalisen identiteetin käsitettä sekä tehtyjä tutkimuksia tarkastellessa voidaan nähdä eroja käsitteen määrittelyssä sekä ymmärtämisessä jo pelkästään siinä, tarkastellaanko Amerikkalaista vai Eurooppalaista tutkimusperinnettä (Brewer 1991, 476). Kulttuuristen erojen alla ihmisten voidaan pohjimmiltaan kuitenkin nähdä olevan samanlaisia (Goffman 1967, 44).

## 2.1 Sosiaalisesti jaettu identiteetti

### 2.1.1 Sosiaalisen identiteetin teoria ja sosiaalinen kategorisointi

Kun puhutaan ihmisestä psykologiatieteissä, voidaan sen käsitettä tarkentaa puhumalla persoonallisuudesta, identiteetistä sekä minuudesta (Rautio & Saastamoinen 2006, 11). Nykykäsitykseen nojaten minuutta ja identiteettiä ei voida nähdä valmiiksi annettuina, vaan niitä tulee tietoisesti pohtia sekä tuottaa erilaisin identiteettityön keinoin monessa suhteessa (Rautio & Saastamoinen 2006, 170). Identiteetin rakentaminen voidaankin nähdä sekä sosiaalisesti että psykologisesti yksilölle välttämättömänä (Kuittinen 2008, 109). Tarkastellessa nykyistä yhteiskuntaa, voidaan identiteetin käsitteelle nähdä olleen niin sanottu yhteiskunnallinen tilaus (Rautio & Saastamoinen 2006, 19). Kuten jo aiemmin nousi esiin, identiteetin sekä vuorovaikutuksen käsitteet ovat olleet ryhmän käsitteeseen verraten suosituimpia tutkimuskohteita. Täytyy kuitenkin muistaa, että vuorovaikutuksen sekä identiteetin käsitteet liittyvät kiinteästi myös ryhmän käsitteeseen. (Saastamoinen 2007, 67.)

Identiteetti ja minuus ovat siis nousseet nykyaikana suosituiksi tutkimuskohteiksi (Rautio & Saastamoinen 2006, 140). Sekä minuuden että identiteetin käsitteiden kohdalla voidaan kirjallisuudesta löytää erilaisia määritelmiä, jolloin niiden yksiselitteinen määrittely muodostuu ongelmalliseksi. Sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa identiteetin käsite jaetaan usein persoonalliseen sekä sosiaaliseen identiteettiin. (Rautio & Saastamoinen 2006, 170-172.) Persoonallisen ja sosiaalisen identiteetin käsitteitä ei tule sekoittaa keskenään, vaikka ne ovat usein keskenään yhteen punoutuneita ja molemmat niistä ilmenevät yksilöiden välisissä prosesseissa. Käsitteiden välille kyetään kuitenkin tekemään selkeä ero persoonallisen identiteetin ollessa aina sosiaalista identiteettiä laajempi käsite, sillä sosiaalisen identiteetin esiintyessä osana erilaisia yhteisöjä, persoonallinen identiteetti ohjailee yksilön koko olemassa oloa. (Archer 2000, 257.) Jotta yksilö kykenee määrittelemään itseään tietynlaiseksi sekä samanaikaisesti erottautumaan muista sosiaalisissa tilanteissa, tulee itselleen rakentaa niin kutsuttu spesifi yksilöidentiteetti (Kuittinen 2008, 109). Henkilökohtaisesta identiteetistä puhuttaessa, tarkoitetaan yksilön

omaa käsitystä itsestään, kun taas sosiaalisella identiteetillä tarkoitetaan yksilön käsitystä itsestään erilaisten ryhmäjäsenyyksien kautta, kuten esimerkiksi naisena, äitinä tai oman ammattinsa edustajana (Jetten & Haslam & Haslam 2012, 9; Rautio & Saastamoinen 2006, 46). Sosiaalisen identiteetin voidaan nähdä syntyvän, kun yksilö omaksuu roolin ja personifioi sen yksilöllisellä tasolla (Rautio & Saastamoinen 2006, 51).

Erilaisten yhteisöjen, ryhmien sekä ryhmäjäsenyyksien kautta muotoutuvaa sosiaalisesti jaettua identiteettiä voidaan tarkastella Henri Tajfelin (1981) sosiaalisen identiteetin teorian (SIT) avulla. Sosiaalinen identiteetti ymmärretään sinä yksilön minäkäsityksen osana, joka muodostuu yksilön tietoisuudesta niistä sosiaalisista ryhmistä, joihin hän kuuluu (Tajfel 1981, 255). Alun perin sosiaalisen identiteetin teoria on kehitetty selittämään ryhmäkäyttäytymistä yksilöiden jaetulla ymmärryksellä ryhmäjäsenyyksiin kohdistuvista odotuksista sekä vaatimuksista, esimerkiksi tilanteissa, joissa on esiintynyt syrjintää tai ryhmien välisiä konflikteja (Jetten ym. 2012). Tässä sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielmassa kiinnostus kohdistuu tutkimuskysymysten myötä erityisesti juuri sosiaaliseen identiteettiin sekä sen teoreettisiin lähtökohtiin, joiden kautta on määrittynyt myös tutkimukselle asetettu viitekehys sekä aineiston tarkasteluun valittu näkökulma.

Sosiaalisen ja persoonallisen identiteetin kysymykset eivät kosketa enää ainoastaan nuoria yksilöitä vaan ne kulkevat ihmisen mukana läpi koko elämän (Eteläpelto & Collin & Saarinen 2007, 91 - 92). Identiteetteihin liittyvät kysymykset sekä niihin liittyvät tekijät kulkevat ja muovautuvat yksilön mukana eri elämän vaiheissa sekä tilanteissa. Sosiaalinen ryhmäjäsenyys muodostaa olennaisen osan yksilön identiteetille eli sille, kuinka yksilö arvottaa ja määrittelee itse itsensä (Saastamoinen 2007, 73). Ryhmäjäsenyyksien kautta yksilö siis määrittää sitä "kuka minä olen" ja tämän kautta rakentaa kuvaa itsestään (Haslam & van Dick 2011, 13). Sosiaalisen identiteetin muotoutumisessa, yksilöiden toiminta ja teot voidaan nähdä toimivan niin sanottuna sysäyksenä yhtenäisyyden kokemukselle (Jans & Postmes & Van der Zee 2011, 1131). Yhtenäisyyden kokemuksen kautta, yksilöille kehittyy myös ymmärrys sosiaaliseen identiteettiin liitetystä sisällöstä. Jotta yksilö pystyy identifikoimaan itsensä tiettyyn sosiaaliseen ryhmään, täytyy pohjalla olla olemassa näkemys tietystä sosiaalisesta kokonaisuudesta, joka muodostuu joukosta yksilöitä. (Jans ym. 2011, 1131.)

Sosiaalisen identiteetin lähestymistapa voidaan nähdä koostuvan samanaikaisesti toistensa kanssa lomittain toimivista sekä toistensa kanssa yhteen sulautuneista sosiaalisen identiteetin ja sosiaalisen kategorisoinnin teorioista (Jetten ym. 2012, 6). Tajfelin (1981) ajattelun keskiössä toimii se millä tavoin ja millaisiin ryhmiin yksilöt luokittelevat eli kategorisoivat niin itseään kuin muita ja kuinka näiden kategorioiden kautta muodostuu, osana yksilön minäkuvaa toimiva, sosiaalinen identiteetti (255). Tajfelin luoman teorian keskeisenä lähtökohtana voidaan nähdä ajatus siitä, että yksilöt määrittävät sekä jatkuvasti arvioivat itseään ryhmien ehdoilla, tekemällä niin sanottua sosiaalista vertailua, jonka tavoitteena on tehdä selkeää eroa sisä- ja ulkoryhmien välille (Hogg 2000). Sosiaalinen identiteetti muodostuu siis yksilön tietoisuudesta eri ryhmäjäsenyyksistä sekä niihin liitetystä arvoista sekä emotionaalisista merkityksistä yksilölle itselleen. Kaiken kaikkiaan sosiaalisen identiteetin määrittelemisen tapahtuu kuitenkin aina sosiaalisen kategorisoinnin eli yksilöiden luokittelamisen kautta. (Tajfel 1981, 258.) Kategorisoiminen tarjoaa yksilöille välineen, joka osaltaan muovaa ryhmien sisäisiä asenteita, niiden sisältöjen muovautuessa sosiaalisten arvojen sekä normien mukautumisen kautta (Tajfel 1981, 136 – 137). Sosiaalinen kategorisointi voidaan siis nähdä tärkeänä lähtökohtana sosiaalisen identiteetin ymmärtämiselle sekä siihen liittyvien ilmiöiden tulkinnalle.

Ryhmäjäsenyydet sekä sosiaalinen identiteetti ovat siis kiinteästi kytköksissä toisiinsa, erilaisten sosiaalisesti jaettujen ryhmäjäsenyyksien luodessa pohjan yksilön sosiaaliselle identiteetille. Vuorovaikutus voidaan nähdä välineenä, jonka kautta yksilöiden ryhmäidentiteetti muovautuu ja edelleen konkretisoituu toiminnaksi (Paasivaara 2012, 66). Sosiaalista identiteettiä voidaan pitää yhtenä sosiaalipsykologian tärkeimmistä muuttujista, sillä sen avulla voidaan selittää sekä ymmärtää ryhmiin liitettyjä käytösmalleja. Sosiaalisen identiteetin avulla kyetään selittämään esimerkiksi sitä, miksi ja millä tavoin yksilöt kokevat kiintymystä sosiaalisiin ryhmiin. (Amiot & Aubin 2013.) Tämän vuoksi sosiaalisen identiteetin teoria tarjoaa oivallisen teoriakehyksen tälle pro gradu -tutkielmalle, jossa tutkijan kiinnostuksen kohteena ovat erityisesti henkilökohtaisen tason kokemukset itsestä tietyin sosiaalisesti jaetun ryhmän, tarkemmin eriteltynä tietyin ammattiryhmän, jäsenenä työnkuvaan kohdistuvassa muutostilanteessa, jonka voidaan olettaa vaikuttavan yksilön kokemukseen itsestä tietyin sosiaalisesti jaetun ryhmän edustajana toimimisesta. Koska moneen ammattiin voidaan liittää vahvoja sekä sosiaalisesti jaettuja mielikuvia, esimerkiksi siitä millaisia käytösmalleja ja työtehtäviä ne sisältävät, mahdollisten työnkuvassa



tapahtuvien muutosten voidaan nähdä vaikuttavan niin kyseisen ammattiryhmän edustajiin kuin ryhmän ulkopuolisiin jäseniin. Ulkoryhmien näkemykset, asenteet sekä kokemukset vaikuttavat vahvasti siihen, millaisena tietty ryhmäjäsensyys koetaan tai miten se muovautuu muutosten myötä.

Yksilöt tulkitsevat muiden identiteettejä aina oman identiteettinsä kautta (Kuittinen 2008, 111). Omat ryhmäjäsensyydet sekä niiden kautta muovautuva sosiaalinen identiteetti luovat siis pohjan muiden identiteettien sekä niihin liitettyjen tekijöiden, kuten asenteiden ja käyttäytymismallien ymmärtämiselle. Kategoriat, joihin yksilöitä luokitellaan ja joihin he luokittelevat niin itseään kuin muita sosiaalisen identiteetin pohjalta samoin kuin niihin liitetyt sisällöt, muovautuvat kulttuurisessa kontekstissa ajan kanssa (Tajfel 1981, 134). Ryhmäkategoriat sekä niiden luomat sosiaaliset identiteetit eivät siis muovaudu itsestään vaan ne voidaan nähdä sosiaalisen vuorovaikutuksen aikaansaannoksena aina juuri tietyssä ajallisessa kontekstissa (Billig 1976, 326). Jokapäiväisessä elämässä koettu yksilöiden välinen vuorovaikutus voidaan siis nimensä mukaisesti nähdä yksilön vaikuttamisena muihin ja vastaavasti muiden vaikuttamisena yksilöön erilaisin keinoin ja toiminnoin. Koska ryhmiin identifioituminen on lähtökohtaisesti sosiaalinen prosessi, sen voidaan nähdä olevan riippuvainen aina tietyistä ideologisista sekä sosiaalisista konteksteista (emt., 326). Ryhmäjäsensyys liittyy olennaisena osana siihen, millä tavalla kategorisoimme sosiaalista ympäristöämme (Saastamoinen 2007, 90). Kategorisoinnin eli luokittelun ei siis voida olettaa tapahtuvan missään erillisessä tyhjössä vaan siihen vaikuttaa olennaisesti aina kulttuurillisen kontekstin mukanaan tuomat, ympäristön sille asettamat lähtökohdat. Ryhmäjäsensyydet sekä niiden kautta muovautuvat sosiaaliset identiteetit ovat siis aina tietyssä kontekstissa tapahtuvan sosiaalisen vuorovaikutuksen tulos (Billig 1976, 326).

Ryhmän todellisen määritelmän ei voida nähdä täyttyvän satunnaisesta yksilöiden kasaumasta tai ihmisten joukkiosta heitettyinä johonkin tilanteeseen (Saastamoinen 2007, 68). Mikä tahansa yhteen kasattu joukko yksilöitä ei siis muodosta sosiaalisesti merkittävää ja tätä kautta sosiaalisen identiteetin kannalta merkityksellistä ryhmää. Jo pitkän aikaa on korostettu sekä tähdennetty sitä, että samankaltaisuus sekä homogeenisyys voidaan nähdä ryhmän tunnusmerkkeinä (Jans & Postmes & Van der Zee 2011, 1130). Toisin sanonon, ryhmän jäsenet jakavat jotakin yhteistä, esimerkiksi jonkin yhteisen sekä tunnusomaisena pidettävän piirteen. Tämän tutkielman kohdalla yksilöitä

sekä ryhmää yhdistävä tekijä löytyy ammattinimikkeestä *konduktööri*. Sosiaalisen kategorisoinnin voidaan nähdä toimivan pohjana ryhmäkäyttäytymisen toiminnoille (Hogg & Terry 2000, 123). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalisen kategorisoinnin avulla kyetään jakamaan itsensä sekä muut yksilöt sisä- ja ulkoryhmiin yksilöissä havaittujen samankaltaisuuksien pohjalta. Yksilöt siis tarkastelevat ja vertailevat jatkuvasti samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia itsensä ja muiden välillä, jonka kautta saadaan vihjeitä siitä, mihin kategoriaan kukin kuuluu. (emt., 123.) Tarkastellessa esimerkiksi erilaisia ammattien pohjalta määriteltyjä ryhmiä, voidaan yksilöitä luokitella jo pelkästään ulkoisen olemuksen ja sen kautta saatavien vihjeiden, kuten vaikkapa työuniformujen perusteella tietyn ammattiryhmän edustajiksi.

Sosiaalinen identiteetti ei kuitenkaan suoraan vastaa tai ole rinnastettavissa johonkin tiettyyn ryhmäjäsenyyteen tai sosiaaliseen kategoriaan. Ryhmäjäsenyydet sekä joihinkin ryhmiin kuuluminen voidaan nähdä vapaaehtoisina tai määrättyinä, mutta sosiaaliset identiteetit voidaan nähdä valittuina. Yksilö voi siis kuulua moniin ryhmiin kuitenkin omaksumatta niiden mukanaan tuomia luokitteluja sosiaalisista identiteeteistä. Sosiaaliset identiteetit voidaan nähdä valikoituina erilaisista lähtökohdista, jotka mahdollistavat yksilölle itsen kategorisoinnin tiettyinä aikoina. Tämän takia sosiaaliset identiteetit aktivoituvat vain esimerkiksi tiettyinä aikoina tai tietyissä konteksteissa. (Brewer 1991, 477.) Sosiaalisen kategorisoinnin teoria voidaan nähdä tietynlaisena sosiaalisen identiteetin teorian laajenuksena, joka keskittyy erityisesti kategorisointiin eli luokitteluun sekä siihen liittyviin prosesseihin. Itsen luokittelu sekä sosiaalinen vertailu ovat keskinäisesti riippuvaisia toisistaan, sillä kategorioiminen on riippuvainen sosiaalisesta vertailusta ja sosiaalinen vertailu toimii korkeamman tason kategorisoinnissa. (Hogg 2000.) Sosiaalinen identiteetti sekä sosiaalinen kategorisointi voidaan siis nähdä toistensa kanssa lomittaisina käsitteinä, joita on tämän vuoksi syytä käsitellä sekä tarkastella rinnakkain.

### 2.1.2 Eron tekoa meihin ja muihin

Ihmislaji on mukautunut ryhmissä elämiseen eikä se ole kovinkaan hyvin varustautunut selviytymään ryhmäkontekstin ulkopuolella (Brewer 1991, 475). Yksilöt ovat jatkuvasti erilaisissa tilanteissa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja tarvitsevat toisiaan elämän eri vaiheissa. Sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunne tekee elämisestä merkityksellistä sekä ennustettavaa, sillä se sisältää vinkkejä ja oletuksia siitä, millä tavoin yksilön tulisi tietyissä sosiaalisissa tilanteissa toimia ja mitä hän voi vastaavasti myös muilta odottaa (Kuittinen 2008, 111). Myös Tajfelin (1981) ajatusten perustana on se, että yksilö muodostaa kuvaa itsestään yhdessä muiden kanssa jaettujen kokemusten, käytäntöjen sekä ryhmäjäsenyyksien kautta. Erilaisten kategorioiden ja niihin kuulumisen kautta, yksilö kykenee myös tekemään eroa niin sanotusti meidän ja muiden välille.

Kuten edellisessä luvussa nousi esiin, yksilöt tekevät jatkuvasti niin kutsuttua sosiaalista vertailua, jonka tavoitteena on tehdä selkeää eroa sisä- ja ulkoryhmien välille (Hogg 2000). Yksilöiden sosiaalinen todellisuus rakentuu sen sosiaalisen kontekstin sekä siitä saatavan materiaalin pohjalta, jossa he elävät. Tuota näkemystä sosiaalisesta ympäristöstä muovaa osaltaan sosiaalinen kategorisoiminen. (Tajfel, 1981, 158 – 159.) Puhuttaessa eroista yksilöiden sekä ryhmien välillä, voidaan tehdä selkeä jako meihin ja muihin, niin kutsuttuihin sisä- ja ulkoryhmiin. Sisäryhmäidentiteetti toimii tärkeässä osassa määriteltävässä ryhmän jäsenten reaktioita ja tulkintoja erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin sekä mahdollisiin identiteettiuhkiin, joita sosiaaliset tilanteet voivat tuoda mukanaan ja pitää sisällään (Jasinskaja-Lahti & Mähönen 2012, 238). Sisäryhmään tai sen piirteisiin kohdistuva mahdollinen uhka kohdistuu aina myös ryhmän jäsenten jakamaan ja tärkeänä pitämään sosiaaliseen identiteettiin (emt., 239).

Koska samoihin ryhmiin kuuluvat yksilöt altistuvat samanlaiselle sosiaaliselle informaatiolle, malliesimerkki tietyn ryhmän edustajasta on usein myös samanlainen eli sosiaalisesti jaettu (Hogg & Terry 2000, 124). Toisin sanoen, yksilöt omaavat yhteisesti jaetun näkemyksen siitä, millaisia piirteitä, käyttäytymismalleja sekä asenteita tiettyihin ryhmäjäsenyyksiin liittyy tai mitä ne pitävät sisällään (Jetten ym. 2012, 10). Ryhmäjäsenyydet, sosiaaliset kategoriat sekä yksilöiden sosiaaliset identiteetit ovat siis sosiaalisesti jaettuja yksilöiden kesken riippumatta siitä, kuulutaanko itse kyseiseen

sosiaaliseen ryhmään vai ei. Niiden avulla yksilö kykenee luokittelemaan niin itseään kuin muita yksilöitä meihin ja muihin.

Yksilöiden tarvitsee kokea varmuutta yhteiskunnasta samoin kuin omasta paikastaan siinä. Tämänkaltainen varmuus luo merkitystä olemassaololle sekä luo yksilöille luottamusta siihen, millä tavoin tulee käyttäytyä sekä mitä voidaan odottaa niin aineelliselta kuin sosiaaliselta ympäristöltä. (Hogg 2000, 225.) Yksilöiden mahdollinen epävarmuus itsestä tai ympäristöstään, vaikuttaa olennaisesti myös minäkuvan kokemiseen. Subjektiiivinen epävarmuus haastaa yksilöiden kokemaan turvallisuuden tunnetta niin omista näkemyksistä, kokemuksista, käyttäytymisestä kuin myös omasta itsestään (emt., 225). Tutkimuksen kiinnostuksen kohdetta ajatellen, sosiaalisesti jaettua ammatti-identiteettiä haastava työnkuvassa tapahtuva muutos voidaan nähdä tekijänä, joka mahdollisesti heikentää varmuuden kokemuksia myös yksilöstä itsestään. Tämä voidaan nähdä tutkimuksen kannalta olennaisena lähtökohtana, sillä ulkopuolelta tuleva muutospaine voi aiheuttaa niin yksilölle kuin yhteisölle haasteita muovata sosiaalisesti jaettua identiteettiä uusiin työnkuvan muutoksen mukanaan tuomiin kehyksiin sopivaksi.

Sosiaalisen identiteetin herkkyyys suhteessa välittömiin sosiaalisiin konteksteihin on keskeinen piirre niin sosiaalisen identiteetin teoriassa kuin sosiaalisessa kategorisoinnissa (Hogg & Terry 2000, 125). Ryhmissä voidaan nähdä olevan eroja esimerkiksi sen suhteen, millä tavoin ne muovaavat yksilön minäkäsitystä. Toiset ryhmät voidaan nähdä niin sanotusti arvokkaampina, itselle tärkeämpinä sekä psykologisesti olennaisempina kuin toiset. Tämän takia yksilöitä ei voida pitää yksinkertaisesti vain sosiaalisina kameleontteina, jotka omaksuvat piirteitä mistä tahansa sosiaalisesta identiteetistä vaan yksilöt nimenomaisesti valikoivasti omaksuvat niiden ryhmien piirteitä, jotka koetaan psykologisesti merkittävinä. (Sim & Goyle & McKedy & Eidelman & Correll 2014, 273.) Sosiaalinen identiteetti sekä lojaalisuus tiettyä ryhmää kohtaan voidaan oletettavasti nähdä vahvimpina niissä kategorioissa, jotka samanaikaisesti tarjoavat tunnetta kuuluvuudesta sekä erottuvuudesta suhteessa muihin ryhmiin (Brewer 1991, 475). Yksilöiden voidaan siis tietyllä tavalla nähdä arvottavan niitä sosiaalisia ryhmiä, joihin he kuuluvat. Lähtökohtaisesti voidaan nähdä, että yksilö kokee samanaikaisesti halua kuulua yhteen muiden kanssa sekä selkeästi myös erottautua muista.

Kulttuurisen näkemyksen mukaan ihminen voidaan nähdä sosiaalisena, muista yksilöistä vuorovaikutuksen kautta syntyneenä, ihmissuhteiden sekä kollektiivien osana arjessaan elävänä olentona (Saastamoinen 2007, 97). Yksilöt voivat määrittellä itsensä esimerkiksi yksilöllisten piirteiden, kahden välisten suhteiden tai sosiaalisten ryhmäjäsennyksien kautta, jolloin yksilöt kykenevät ylläpitämään muovautuvaa käsitystä itsestään (Sim ym. 2014, 271). Ihmisillä on vertaansa vailla oleva kyky välittää merkityksellistä sosiaalista informaatiota, kuten esimerkiksi aikomuksia, tarkastelemalla ainoastaan toisen yksilön käyttäytymistä. Sosiaaliset roolit tarjoavat tärkeää informaatiota, joiden pohjalta voidaan tarkastella sekä ennakoita yksilöiden käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Yhteiskunnallisella tasolla sosiaaliset roolit toimivat tärkeänä välineenä yksilöllisen käytöksen ennakoimisessa. (Cohen & Banerji & Moons & Sherman 2014.) Sosiaaliset roolit sekä niiden sisällöt voidaan nähdä kulttuurisesti jaettuina ja ne koostuvat normeista sekä odotuksista, kuinka yksilön tulisi toimia ja käyttäytyä. Yksilöllä voidaan nähdä olevan useita sosiaalisia rooleja, kuten esimerkiksi ystävä, työtoveri tai vanhempi, joissa toimiessa käsitykset yksilöstä itsestään voivat vaihdella eri roolien kohdalla. (Kenny & West 2008, 120.) Vaikka useiden roolien voidaan nähdä ohjaavan yksilöiden välistä vuorovaikutusta sekä käyttäytymistä, niitä ei voida tarkastella millään tavoin irtonaisina tai erillisenä osana yksilöä, vaan roolien voidaan nähdä muodostavan osan yksilön minuutta (Burr 2002, 70).

Kun tietty ryhmä koetaan keskeisenä, sisäryhmän jäsenet, jotka sopivat parhaiten niin sanotusti jäsenen malliesimerkin muottiin, ovat todennäköisesti ryhmän sisällä pidetyimpiä. Vastaavasti, jos ryhmää ei koeta millään tavalla keskeisenä, pitäminen perustuu usein henkilökohtaisiin suhteisiin sekä mieltymyksiin tietyistä piirteistä. (Hogg & Terry 2000, 126.) Ryhmäjäsennyksiä sekä niiden kautta muovautuvia sosiaalisia identiteettejä tarkastellessa, tulee ottaa huomioon se, että kaikki ryhmäjäsennykset eivät ole yksilöiden vapaasti valittavissa, jolloin niistä ei ole mahdollista paeta eikä niitä voida piilottaa (Jasinskaja-Lahti & Salonen 2012, 239). Tällaisia ryhmäjäsennyksiä voidaan tunnistaa esimerkiksi ulkoisiin tekijöihin, kuten yksilön sukupuoleen tai etnisyyteen perustuvissa yksilöiden luokitteluisissa. Kaikkien sosiaalisten ryhmäjäsennyksien tärkeänä tehtävänä toimii kuitenkin yksilöiden erottelu toisistaan ja toisiinsa, selkeän eron tekeminen meihin ja muihin.

Sosiaalinen ryhmäjäsennys muodostaa olennaisen osan yksilön identiteetille eli sille, millä tavoin ja miten yksilö arvottaa ja määrittelee itse itsensä (Saastamoinen 2007, 73).

Merkityksellistä tuolle minäkäsityksen osalle ovat myös yksilön ryhmäjäsenyyksiin liittämät arvot sekä emotionaaliset merkitykset yksilölle itselleen (Tajfel 1981, 255). Yksilö kokee halua kuulua ryhmiin, joita hän arvostaa ja joilla hän kokee olevan jokin tietynlainen emotionaalinen merkitys (Kuittinen 2008, 109). Tällöin yksilöt pyrkivät siis muodostamaan sekä ylläpitämään positiivisen kuvan ryhmistä, joihin he kuuluvat. Tajfelin (1981) ajattelussa korostuu näkemys siitä, että yksilön niin sanotut omat ryhmät, eli ryhmät, joihin yksilöt kuuluvat, nähdään usein positiivisessa valossa ja niiden voidaan nähdä muovaavan yksilön minäkuvaa. Sosiaalisella ryhmällä voidaan nähdä olevan myös siihen kuuluvien yksilöiden, eli sen jäsenten, sosiaalista identiteettiä suojaava tehtävä. Tämä onnistuu vain, jos ryhmä onnistuu säilyttämään positiivisen arvon muihin ryhmiin verrattuna oman ja muiden ryhmien välisessä vertailussa. (Tajfel 1981, 258 – 259, 306.)

Amerikkalaisessa psykologian perinteessä sosiaalisen identiteetin teoria liitetään usein itsetuntoon ja suuri osa kokeellisesta tutkimuksesta tähän teoriaan pohjaten, keskittyä seurauksiin, joita tiettyihin ryhmiin tai tiettyyn kategoriaan kuulumien tuottaa (Brewer 1991, 476). Erilaisiin ryhmiin kuuluminen ei siis välttämättä vaadi yksilöitä peittämään tai naamioimaan jaettuja uniikkeja ja yhdistäviä ryhmään kuulumiseen liittyviä tekijöitä (Jans & Postmes & Van der Zee 2011, 1130). Jos ryhmät, joihin kuulutaan, koetaan positiivisina sekä niitä arvostetaan, yksilöt eivät koe tarvetta peitellä osallisuuttaan niihin. Yksilö siis haluaa kuulua sellaisiin sosiaaliin ryhmiin, joihin liittyy jokin emotionaalinen merkitys ja joita hän arvostaa (Kuittinen 2008, 109). Maslow (1998) mukaan yksilön omaksuessa tai sisäistäessä jotakin tärkeänä pidettyä ympäristöstään tai yhteisöstään, yksilö itsekin voidaan tämän myötä nähdä tärkeänä. Ajatus näkyy konkreettisesti esimerkiksi siinä, että yksilöt haluavat kuulua johonkin itselleen tärkeänä pidettyyn ryhmään ja sen myötä saada mahdollisuuden ylpeydellä sanoa esimerkiksi ”me lääkärit” tai ”me psykologit” (Maslow 1998, 11). Organisaatiot voidaan nähdä merkityksellisinä yksilöitä yhdistävinä tekijöinä, sillä myös ne muodostuvat erilaisten yksilöiden välisten suhteiden kautta (Chandler 2017, 53). Ne tarjoavat siis yhden konkreettisen ympäristön, joka tarjoaa mahdollisuuden erilaisiin ryhmäjäsenyyksiin, sekä mahdollisuuden selkeän eron tekemiseen meidän ja muiden välille. Ammatti sekä työpaikka voidaan nähdä tekijöinä, jotka toimivat tärkeinä yksilön aseman ja arvon mittareina (Melin 2007, 17). Se millä tavoin yksilö arvottaa esimerkiksi ammattiinsa sidotun, sosiaalisesti jaetun ryhmäjäsenyyden, voidaan nähdä olennaisena osana tehtäessä eroa meidän ja muiden ryhmien välille.

## 2.2 Sosiaalipsykologinen näkökulma työelämän muutosten tarkastelussa

Työn merkitys yhteiskunnassa voidaan nähdä niin elannon lähteenä kuin ihmisen arvon mittarina (Viitala 2009, 19). Työn voidaan nykyisin katsoa liittyvän itsetuntoon, statukseen, habitukseen sekä identiteettiin (Virtanen & Sinokki 2014, 21). Vaikka työuran käsite on syntynyt vasta myöhemmin ja muuttunut ajan kuluessa, työnteko on aina ollut erottamaton osa ihmisten elämää (Vuori 2011, 121). Tämän myötä myös ammatti sekä työyhteisö muodostavat olennaisen osan yksilön elämää ja työllä voidaan nähdä olevan merkityksellinen osa yksilön elämän eri vaiheissa. Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna voidaan pitää merkittävänä sitä, millä tavoin yksilö kokee arkisen työn ja työyhteisön, samoin kuin siellä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet sekä kohdatut ihmiset (Paasivaara 2012 58). Yhteiskunnan kehitys sekä muutokset kohti palvelu-, tieto- ja elämysyhteiskuntaa ovat vaikuttaneet osaltaan myös työn merkityksiin sekä sen sisältöihin. Työelämä on muuttunut niin sanotusti jatkuvassa hälytystilassa elämiseksi, jossa kaikki on mahdollista. (Kuittinen 2008, 108.) Muutokset työtehtävissä, työvälineissä sekä tavoissa, joilla työtä tehdään, ovat arkipäiväistyneet ja muutoksesta on tullut monessa organisaatiossa jatkuvaa. Vaikka muutoksia on tapahtunut työelämässä aina, tahti, jossa muutokset tapahtuvat, on kiihtynyt ja muutosten voidaan nähdä koskettavan nykypäivänä lähes jokaista työntekijää (Virtanen & Sinokki 2014, 218). Viime vuosikymmenten aikana sekä työn että työelämän vaatimukset ovat muuttuneet ja työntekijöiltä vaaditaan usein hyviä sosiaalisia taitoja sekä kykyä jatkuvaan uuden oppimiseen (emt., 173).

Jatkuva oppiminen sekä työyhteisössä kehittyminen asettavat myös ammatti-identiteetin alttiiksi muutokselle. Muutosvaatimukset työelämän kentällä johtavat siihen, että uuden oppimisen sekä kehittymisen myötä, myös osa yksilöiden omaksumista sosiaalisista identiteeteistä voi muovautua uudelleen. Työelämän kentältä nousevat odotukset koskettavat entistä lähemmin sitä, mitä yksilö osaa, millä tavoin hän itsensä esittää sekä kuka hän ylipäätään kokee olevansa (Paasivaara 2012, 62). Nykyinen työelämä on luonteeltaan sellaista, että lähes jokaisen työelämässä toimivan yksilön on kyettävä uudistamaan osaamistaan läpi koko työuransa (Viitala 2009, 180). Konkreettisesti tämä voi

näkyä uusien työvälineiden kuten älypuhelimien tai tablettien käyttöönotossa, uusissa ja tehokkaammassa tavoissa tehdä jo tuttua työtä tai sopeutumisenä organisaatioissa tapahtuneiden muutosten mukanaan tuomiin uusiin tehtävänkuvauksiin. Tässä tutkielmassa tarkastellaan tämän ajankohtaisen ilmiön merkityksiä muutostilanteessa, jossa työtehtävien muutoksella voidaan olettaa olevan vaikutusta yhteisesti jaettuun sosiaaliseen identiteettiin yksilöllisen kokemuksen tasolla tarkasteltuna. Ammatti-identiteetin käsite voi tarjota hyödyllisen keinon ja työkalun tarkastella yksilöitä sekä yksilöiden strategioita, joiden avulla yritetään selvittää sekä selvittää jatkuvasti muuttuvista työn vaatimuksista, samalla muodostaen työstä saatavien kokemusten pohjalta yhtenäistä minäkuvaa (Kirpal 2004, 275). Alaluvussa 2.2.1 käsitellään ammatti-identiteetin käsitettä omana lukunaan.

Muutokset työorganisaatioissa sekä työelämän nopea kehitys luovat haasteita työntekijöille koko työuran ajan. Yksilöiden tulee uransa varrella erilaisissa muutoskohdissa kyetä omaksumaan uusia toimintatapoja sekä tekemään vaikeita ratkaisuja. (Vuori 2011, 123.) Muutokset esimerkiksi juuri työnkuvassa tai työtehtävissä ovat konkreettinen esimerkki muutoksista, joita työntekijät organisaatioissa nykypäivänä kohtaavat. Aiheen ollessa ajankohtainen nykyistä työelämää tarkastellessa, on tärkeää etsiä sekä tarjota keinoja ymmärtää työntekijöiden kokemuksia myös sosiaalipsykologisen tiedon valossa. Työn merkitys yksilölle on muuttunut merkittävästi riippuen esimerkiksi yhteiskunnan kehityksen vaiheesta, siitä millaisessa yhteiskunnallisessa kontekstissa yksilö on elänyt sekä millainen asema työllä on yhteiskunnassa eri aikoina ollut (Virtanen & Sinokki 2014, 22). Työelämää ja sen kysymyksiä sekä mahdollisia ongelmakohtia tarkastellessa, tulee se aina suhteuttaa kulloiseenkin yhteiskunnalliseen sekä ajalliseen kontekstiin. Vaikka työn merkitys on muuttunut ajan kuluessa, työyhteisö voidaan edelleen nähdä yhtenä merkittävänä yhteisönä, jonka avulla sosiaalista identiteettiä ja erityisesti ammatti-identiteettiä rakennetaan yhdessä muiden yksilöiden kanssa sosiaalisesti jaettujen kokemusten kautta. Yleisesti ottaen työn voidaan nähdä itsetuntoa vahvistavana ja elämälle merkitystä antavana tekijänä (Virtanen & Sinokki 2014, 191).

Työn ja ihmisen välistä suhdetta kuvataan monitasoisesti sekä laajasti työhön liittyvällä identiteetillä. Se muovautuu kietomalla yhteen kunkin ammattialan kulttuurisia, sosiaalisia sekä yhteiskunnallisia käytäntöjä samoin kuin yksilön rakentamia ja muovaamia käsityksiä sekä merkityksiä siitä, millaisessa asemassa työ elämässä koetaan olevan ja millaisia



eettisiä arvoja sekä sitoumuksia siihen liitetään. (Eteläpelto ym. 2007, 90.) Riippumatta siitä, millaisesta työstä on kysymys, voidaan työ nähdä nykyisin yksilöiden arkea jäsentävänä tekijänä. Työn merkitystä ei tule vähätellä, vaan se muodostaa yhteiskunnan perustan, jota ilman se hajoaisi. Työssä viihtyvyys, sille annetut merkitykset sekä se mitä työltä halutaan eivät ole siis millään tavalla yhdentekeviä asioita. (Virtanen & Sinokki 2014, 17.) Työ sekä erilaiset työyhteisöt muodostavat siis monella tapaa hedelmällisen alustan sosiaalipsykologiselle tutkimukselle niiden merkityksellisen luonteen vuoksi. Jokainen organisaatio loppujen lopuksi muodostuu yksittäisten yksilöiden muodostamista ryhmistä, jolloin työyhteisöstä muodostuu sosiaalinen ryhmittymä, johon kiinnittyminen tapahtuu erityisesti työn vuoksi sekä työn ehdoilla (emt., 101). Koska työyhteisö voidaan nähdä yhtenä tärkeänä sosiaalisena ryhmänä, on perusteltua kiinnittää huomiota sekä tarkastella siihen liittyviä kokemuksia ja sitä, millä tavoin nämä kokemukset muovaavat yksilöiden kuvaa itsestä jaetun sosiaalisen ryhmäjäsenyyden kautta.

Niin työpaikkaa, itse työtä kuin myös ammattia voidaan pitää keskeisimpinä itsearvostuksen, sosiaalisen aseman sekä identiteetin määrittelijöinä (Kuittinen 2008, 110). Tämän vuoksi työssä, työnkuvassa tai työyhteisössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat yksilöihin myös henkilökohtaisella tasolla. Yksilöiden ollessa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa työtä tehdessään, he usein puhuvat työstä, tavoista millä sitä tehdään sekä siitä, miten sitä tulisi tehdä ja tämän kautta samalla keskustelevat myös organisaation arvoista sekä pelisäännöistä (Manka & Kaikkonen & Nuutinen 2007, 16). Mahdollisissa muutostilanteissa, työyhteisössä tapahtuva vuorovaikutus on siis erityisen tärkeää, jotta yksilöt omaavat yhteisen ja jaetun näkemyksen siitä, millä tavoin yhteisössä tulisi toimia. Kun tarkastellaan työyhteisöä sosiaalisena ryhmänä, voidaan ryhmän toimivuutta sekä yhteisöllisyyttä pitää sen voimavaroja lisäävinä tekijöinä (Manka ym. 2007, 13).

### **2.2.1 Ammatti-identiteetti**

Ryhmä syntyy oivalluksesta, joka liittyy ihmiskasauman yhteisesti jaettuun tarkoitukseen tai tavoitteeseen sekä sitä kautta muodostuviin vuorovaikutussuhteisiin (Saastamoinen

2007, 68 – 69). Jokainen meistä kuuluu elämänsä aikana useisiin itselle merkityksellisiin ryhmiin, joita muodostuu myös työelämän kentällä, yksilön kuuluessa erilaisiin työyhteisöihin. Työyhteisöt muovaavat yksilöiden sosiaalista identiteettiä esimerkiksi erilaisten ammattinimikkeiden kautta. Tarkastellessa eri maiden historialliskulttuurisia taustoja, ammatti-identiteeteistä voidaan löytää yhteisiä piirteitä aloittain, maasta riippumatta, joka viittaa siihen, että itse työtä sekä työtehtäviä voidaan pitää merkittävästi ammatti-identiteettiin vaikuttavina tekijöinä (Kumpula 2013). Työtehtävät voidaan siis nähdä merkittävänä osana määriteltessä jotakin tiettyä ammatti-identiteettiä sekä siihen liitettyjä odotuksia ja käyttäytymismalleja. Näin ollen tehtävänkuivissa erinäisistä syistä tapahtuvat muutokset voivat vaikuttaa merkittävästi myös sosiaalisesti jaettuun kuvaan tietyn ammattiryhmän edustajasta, samoin kuin yksilön kokemukseen itsestään tuon tietyn ryhmän edustajana.

Ammattiin perustuvat sosiaaliryhmät voidaan nähdä keskeisinä sosioekonomisen aseman mittareina, jotka korostavat yksilön asemaa työmarkkinoilla (Leinonen & Sirviö & Lahelma & Martikainen 2011, 31). Ammatti-identiteetti sidotaan nimensä mukaisesti vahvasti johonkin tiettyyn ammattiin sekä ammattialaan, jonka vuoksi niitä on tapana tarkastella juuri ammattialoittain. Niissä on nähtävissä myös toimialojen yhteiskunnalliset, kulttuuriset sekä sosiaaliset käytännöt. (Kumpula 2013, 20.) Ammatit sekä ammattialat tarjoavat selkeitä sosiaalisia ryhmiä, joihin kuulumisen kautta yksilön on mahdollista määritellä niin itseään kuin muita yksilöitä. Työ kontekstina tarjoaa ennakkoon määriteltyjä rooleja, jotka helpottavat yksilöä muodostamaan käsitystä itsestään jonkun tietyn ammatillisen roolin edustajana. Tietyn roolin hyväksyminen asettaa oletuksen myös tietynlaisen identiteetin sisäistämisestä, joka osaltaan auttaa yksilöä integroitumaan osaksi työyhteisöä sekä osoittamaan niitä eroavaisuuksia, jotka erottavat työyhteisön sisälle muodostuvat ryhmät toisistaan. (Kirpal 2004, 276.) Monet ammatit omaavat selkeän aseman yhteiskunnassa, jonka kautta niiden ympärille on rakentunut vankka jaettu ymmärrys siitä, mitä ne pitävät sisällään ja mitä kunkin ammatin edustajilta voidaan mahdollisesti vaatia tai olettaa esimerkiksi käyttäytymisen, asenteiden tai toiminnan kohdalla. Toisin sanoen, jokainen meistä ymmärtää millaisia ammatteja ovat esimerkiksi poliisi, sairaanhoitaja, opettaja tai konduktööri sekä sen millaisia odotuksia kuhunkin ammattiin sekä niiden edustajiin liitetään. Nämä ryhmiin, sekä niiden kautta myös yksilöihin, sidotut odotukset ohjailevat niin ammatissa toimivia kuin ulkopuolisia yksilöitä. Työn ja työelämän mukanaan tuomien muutosten myötä tarve ammatti-identiteetin muovautumiseen on korostunut monien

ammattien kohdalla (Kumpula 2013, 19 – 20). Vaikka yksilöt toimisivat samassa ammatissa ja omaisivat samantyyppisen ammatti-identiteetin, niiden voidaan kuitenkin yksilötasolla nähdä eroavan toisistaan (emt., 19 – 20). Moni meistä kokee tiettyyn organisaatioon sidotun tai ammatillisen identiteetin kokonaisvaltaisemmaksi ja tärkeämmäksi, kuin identiteetin, joka pohjautuu ja muodostuu ikäryhmiin, sukupuoleen, etnisyyteen tai kansallisuuteen perustuvaan jaotteluun (Hogg & Terry 2000, 121).

Identiteetit nousevat huomion ja mielenkiinnon kohteiksi erityisesti silloin, kun niihin kohdistuu voimakkaita muutospaineita tai kun ne ovat muuttuneet jollain tapaa ongelmallisiksi (Eteläpelto ym. 2007, 93). Jatkuva työelämän uudistuminen ja siinä tapahtuvat muutokset haastavat perinteisinä pidetyt, erilaisten ryhmäjäsensyyksien kautta muodostuneet sosiaalisesti jaetut identiteetit. Nykyinen työelämän jatkuvan muutoksen tila asettaa haasteita organisaatioiden lisäksi myös yksilöllisellä työntekijän tasolla. Radikaalit muutokset työnkuvassa tai työtehtävissä voivat luoda haasteita esimerkiksi jo perinteisiksi muodostuneille ammattialoille. Työtehtävien, työroolien sekä vastaavasti työn ja ammatin vaihtaminen tai ääripäässä kokonaan työttömäksi jääminen ovat tilanteita, jotka vaativat ammatti-identiteetin uudelleen määrittelyä sekä niiden käsitysten muokkausta, joita yksilö liittyy omaan työhönsä (Eteläpelto ym. 2007, 94). Kun yksilön aiempi käsitys itsestä joutuu tavalla tai toisella ristiriitaisten voimien kohteeksi tai kyseenalaiseksi, syntyy väistämättä identiteettiä koskevia dilemmoja, ristiriitoja sekä kriisitilanteita (emt., 94). Samanaikaisesti kun jatkuvasta muutoksesta on tullut työelämän kentällä arkipäivää, luo se todellisia haasteita yksilöiden identiteettityölle henkilökohtaisen kokemuksen tasolla. Muutos on luonteeltaan sellaista, että se luo tarvetta tutkia, tarkastella ja selittää sitä tai siihen liittyviä ilmiöitä, koska muutos tuo mukanaan aina jotakin sellaista, joka poikkeaa vanhasta ja jo totutusta. Tarve määrittellä uudelleen käsitystä itsestä sekä ammatti-identiteetistään, ovat asioita, joiden ymmärtämiseen sosiaalipsykologista tietoa voidaan hyödyntää ja jonka vuoksi tämän tutkielman aihealue sekä itse tutkimus voidaan nähdä tarpeellisena tiedon lisäämisen kannalta.

Ammatti-identiteettiä tarkastellessa, sen muotoutumiseen voidaan nähdä vaikuttavan niin organisaatiot, joissa työtä tehdään kuin koulutus, roolimallit sekä ammatinvalinta (Kumpula 2013, 20). Ihmiset johtavat osan identiteetistään ja kokemuksen itsestään yksilöllisesti vaihtelevasti asteittain niiden organisaatioiden sekä työyhteisöiden kautta, joihin he kuuluvat (Hogg & Terry 2000, 121). Yhteiskunnalliset asemat tuovat yksilöille mukanaan

roolin sekä siihen liitetyt ohjeet ja odotukset siitä, millä tavoin kyseisessä asemassa tulee käyttäytyä ja toimia (Burr 2004, 68). Samassa ammatissa toimivien yksilöiden voidaan nähdä jakavan samantyyppinen ammatti-identiteetti, joka kuitenkin yksilöllisesti eroavat toisistaan (Kumpula 2013, 20). Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella tietyn ammattikunnan edustajia juurikin yksilöinä, henkilökohtaisten kokemusten tasolla, sillä kokemukset tiettyyn sosiaaliseen kategoriaan kuulumisesta sekä siinä toimimisesta voivat sisältää eroavaisuuksia.

Samoin kuten yleisellä tasolla tarkastellessa erilaisia sosiaalisia identiteettejä, myös tietyn ammatti-identiteetin tarkastelussa voidaan kiinnittää huomiota omiin sekä muiden ihmisten jaettuihin käsityksiin tietyn ryhmän edustajista. Samanaikaisesti kun yksilö tuo ammatti-identiteettiinsä käsityksen siitä millainen sen tulisi olla samoin kuin osan persoonallisesta identiteetistään, myös ulkopuolisilla yksilöillä, kuten työtovereilla, työnantajalla ja mahdollisilla asiakkaila, on omat näkemyksensä sekä käsityksensä tietyn ammatti-identiteetin sopivasta ilmenemisestä (Kumpula 2013, 20). Nykymaailmassa yksilön tarve säilyttää vakaa identiteetti on muodostunut käytännön tasolla erittäin vaativaksi ja se voi johtaa esimerkiksi narsistiseen itsensä tarkkailuun sekä itsehallinnan tavoitteluun (Kuittinen 2008, 109).

Sosiaaliset tilanteet, jotka ohjailevat tai pakottavat yksilön käyttäytymään ja toimimaan ryhmän jäsenyyden vaatimalla tavalla, voivat myös parantaa tai lisätä sellaisten ryhmään liitettyjen piirteiden tunnistamista sekä sisäistämistä yksilössä itsestään, jotka eivät ole tuntuneet merkittäviltä tai nousseet esille (Tajfel 1981, 239). Tietyn ryhmän jäsenenä toimiminen siis vahvistaa yksilöiden tietoisuutta ja kokemusta ryhmään kuulumisesta sekä ryhmään liitettyjen piirteiden sisäistämistä. Sosiaalisen identiteetin rakentumista tarkastellessa, kysymyksen ei voida nähdä olevan vain siitä, millaisen käyttäytymisen yksilöt kokevat niin sanotusti normaalina käyttäytymisenä, vaan kyse voi olla myös siitä, että yksilö, tässä tapauksessa juurikin työntekijä, on sitoutunut tai sisäistänyt työyhteisössä jaetun arvomaailman (Salin 2010, 43). Keskeisenä sisältönä sosiaalisessa identiteetissä voidaan nähdä se, millä tavoin yksilö olettaa muiden näkevän hänet subjektina, joka ilmentää myös omaa yksityisyyttään sekä se, millaista tarinaa työntekijä itsestään haluaa kertoa työyhteisössä (Salin 2010, 37). Tämän vuoksi on perusteltua kiinnittää huomiota yksilötason kokemuksiin tietyn sosiaalisesti jaetun ryhmän sisällä.

## 2.2.2 Työnkuvan muutos jaetun identiteettikuvan haasteena

Suomalaisessa yhteiskunnassa vilkkaimpia keskustelun aiheita ovat palkkatyö, työn luonne, sisältö sekä työelämän muutokset (Melin 2007). Muutostahti on kiristynyt ja organisaatioiden, samoin kuin yksilöiden on nykyisin kyettävä jatkuvaan oppimiseen sekä kehittymiseen työelämän saralla. Sosiaalisen identiteetin ongelmallistumisen voidaan yleisimmin nähdä liittyvän uran, ammatin ja palkkatyön käsitteiden muutoksiin. Moderniin aikaan voidaan liittää ymmärrystapa, jossa itsen määrittely saattoi tapahtua selkeästi pysyvän ammatin ja työpaikan kautta, tiettyyn ammattiin sijoittumisen myötä. (Rautio & Saastamoinen 2006, 141.) Työyhteisöissä tapahtuvat muutokset tapahtuvat samanaikaisesti niin ihmisten sisällä kuin heidän ulkopuolellaan (Roti 1999, 219). Yksilöille, jotka kokevat työn merkityksellisenä osana omaa elämäänsä, saatetaan se omaksua osaksi identiteettiä ja tämän myötä osaksi sitä, millä tavoin yksilö kokee sekä määrittelee itsensä (Maslow 1998). Identiteetin muuttuminen ei tapahdu hetkessä vaan se on prosessi, joka voi viedä vuosia ja koska ammatti-identiteeteissä tietyt piirteet ovat usein hyvin syvään juurtuneita, ammatti-identiteettien voidaan nähdä muuttuvan vain osittain (Kumpula 2013). Tämän vuoksi tutkimus, jossa tarkastellaan työnkuvan muutoksen merkityksiä suhteessa sosiaalisesti jaetun ammatti-identiteetin kokemuksiin yksilötasolla, voidaan nähdä ajankohtaisena sekä tarpeellisena.

Muutosta voidaan kuvailla monikerroksisena prosessina, ajassa etenevänä tapahtumasarjana (Roti 1999, 219). Työntekijät useilla eri aloilla kohtaavat nykyisessä työelämässä vaatimuksia liittyen työelämän joustavaan ja liikkuvaan luonteeseen samoin kuin haasteita, joita työelämän sekä itse työn muutos tuo mukanaan (Collin 2009, 23). Jatkuva vaatimus muuttumiseen aiheuttaa myös sen, että identiteettien työstämisestä on muodostunut monelle yksilölle jatkuvien ponnisteluiden kohde (Rautio & Saastamoinen 2006, 20). Tyypillinen motiivi jatkuvasti kasvavalle kiinnostukselle useilla aloilla identiteettikysymyksiä kohtaan on kohdistunut siihen, millä tavoin voidaan paremmin ymmärtää niitä prosesseja, joissa yksilö ja sosiaalinen aspekti kohtaavat ja millä tavoin ne vaikuttavat toisiinsa (Collin 2009, 24). Identiteetin rakentumisen pohjana toimii sosialisatio sekä kulttuurin sisäistäminen, jolloin epävarmuus kulttuurisella tasolla heijastuu väistämättä myös identiteettiin sekä sen epävarmuuteen ja ongelmallisuuteen (Saastamoinen & Rautio 2006, 142). Työkeskeinen yksilö voidaan nähdä sellaisena, jolle

työ muodostaa tärkeän osan elämää, jolloin työllä voidaan nähdä olevan merkittävä osuus myös yksilön persoonallisuutta ajatellen (Collin 2009, 25).

Työelämän mukanaan tuomissa muutostilanteissa yksilö voi kokea epävarmuutta esimerkiksi omasta työminästä, itsestään tietyn ammatillisen ryhmän edustajana. Kun yksilö kokee jonkin itselle tärkeän minuuden osan olevan uhattuna, kääntyy hän muiden puoleen varmistuakseen ja vakauttaakseen minäkäsityksensä (Slotter & Gardner 2013, 1148). Sosiaalisten ryhmien, sosiaalisesti jaettujen näkemysten sekä kokemusten merkitystä voidaan korostaa tällaisissa tilanteissa, joissa yksilö kokee, esimerkiksi ammattiin sidotun, sosiaalisesti jaetun identiteetin olevan uhattuna. Sosiaalisesti jaetut käsitteet siitä, millainen tietyn ryhmän edustajan tulisi olla tai miten tietyssä roolissa tulisi toimia, voivat muovautua muutosten myötä, jolloin käsitykset sekä näkemykset tietyn ryhmän edustajista vastaavat uutta, muutosten myötä uudelleen muovautunutta kuvaa. Yksilön kokemukset voidaan nähdä tekijänä, jotka jatkuvasti haastavat ja testaavat minäkuvan johdonmukaisuutta sekä sen kelvollisuutta (Sloter & Gardner 1149). Identiteetin muuttumisen ei kuitenkaan voida odottaa tapahtuvan hetkessä vaan se vaatii usein aikaa (Kumpula 2013). Toisin sanoen, sosiaalisissa konteksteissa jaetut kokemukset auttavat yksilöä myös muovaavaan kuvaa, niin itsestään kuin muista, mahdollisten muutosten myötä uusien odotusten mukaisiksi.

Kuten jo aiemmissa luvuissa on noussut esille, tässä pro gradu -tutkielmassa huomio kiinnittyy työnkuvan muutoksen kautta syntyviin sosiaalisesti jaetun ryhmäjäsenyyden kohtaamiin haasteisiin sosiaalisen identiteetin teorian näkökulmasta tarkasteltuna. Marjo Kumpula (2013) on tarkastellut tutkimuksessaan vakuutusalan työntekijöiden ammatti-identiteetin muovautuvuutta työn sisällön muutoksen myötä. Ammatti-identiteetin sekä työn sisällön välillä voidaan tunnistaa merkittävä yhteys. Jos työntekijän työ muuttuu oleellisesti, identiteetti muotoutuu uudelleen. Huomion arvoista kuitenkin on se, että työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa oman työn sisältöihin, vaihtelee merkittävästi (Kumpula 2013.) Kumpulan (2013) mukaan, jos työntekijä kokee työn muutosten vaatiman identiteetin itselleen mahdollisena, työntekijä suhtautuu muutokseen ja toimii eri tavoin, kuin jos uusi minä koetaan sellaisena, jollainen ei itse halua tai osata olla. Yksilöt voivat omata erilaisia asenteita ja suhtautumistapoja niihin muutokseen sekä mahdollisiin haasteisiin, joita työnkuvassa tapahtuva muutos ammatti-identiteetille asettaa. Yhdeksi tärkeimmäksi evoluution kautta kehittyneeksi ihmisen keinoksi toimia, voidaan nähdä kyky

käyttäytymisen muovaamiseen. Yksilö on kykeneväinen muokkaamaan omaa käyttäytymistään ympäristön vaatimusten mukaiseksi, mutta myös samanaikaisesti kykenevä muovaamaan ympäristöään paremmin omien vaatimustensa mukaiseksi. (Tajfel 1981, 35.) Muutosten myötä yksilö on kykenevä sopeutumaan uusiin tilanteisiin ja löytämään niihin sopivat toiminta- ja käyttäytymismallit.

### **2.2.3 Konduktöörit ja lähiliikenneuudistus**

Tutkielman aiemmassa luvussa 2.2.1 tarkastellun ammatti-identiteetin käsitteen voidaan nähdä olevan tämän tutkielman sisällä merkittävässä osassa, sillä kohderyhmä on rajautunut tarkastelemaan yhtä selkeästi rajattua ammattiryhmää. Ammatit muodostavat yhteiskunnassa ryhmiä, jotka määrittelevät pitkälti yksilöiden sosioekonomista asemaa sekä heidän asemaansa työmarkkinoilla (Leinonen ym. 2011, 31). Ammattiryhmät tarjoavat mahdollisuuden yksilöiden selkeään luokitteluun. Konduktöörin ammatti voidaan nähdä perinteisenä ja iältään vanhana, sillä rautatiet ja niiden ympärille rakentunut organisaatio tasoinen toiminta on ollut pitkään osa suomalaista yhteiskuntaa sekä sitä kautta suomalaista työelämää. Moni yksilö kokeekin ammattiin tai organisaatioon sidotun identiteetin itselleen tärkeämpänä kuin vaikkapa sukupuoleen, ikään tai kansallisuuteen pohjautuvan identiteetin (Hogg & Terry 2000, 121). Ammatti-identiteettiä olennaisesti muovaavina tekijöinä voidaan nähdä niin organisaatio, jossa työtä tehdään samoin kuin koulutus sekä roolimallit (Kumpula 2013, 20). Organisaation toimiessa yhtenä ammatti-identiteettiä muovaavana tekijänä, niissä tapahtuvia ja tietyn ammattiryhmän työnkuvaan vaikuttavia muutoksia voidaan tarkastella myös sosiaalisesti jaetun ammatti-identiteettien kautta.

Samoin kuten Marjo Kumpulan (2013) tutkimuksessa, myös tässä pro gradu -tutkielmassa lähdetään liikkeelle tilanteesta, jossa työn sisältö ja sitä kautta työnkuva on ollut muutoksen kohteena. Kesäkuussa 2017 astui voimaan Helsingin seudun lähiliikenneuudistus, jonka myötä lähiliikenteessä toimivien konduktöörin työnkuva sekä työtehtävät muuttuivat merkittävästi. 19.6.2017 voimaan astuneen muutoksen myötä, lähiliikennejunien lipunmyynti junissa lakkautettiin ja se siirtyi kokonaisuudessaan asemien

lipunmyyntiautomaatteihin sekä verkkokauppaan. Lipunmyynnissä tapahtunut uudistus on luonteeltaan sellainen, joka näkyy konkreettisesti myös ulospäin ja sitä kautta vaikuttaa myös ulkopuolisten näkemyksiin sekä kokemuksiin niin ammattiryhmän edustajana toimivista yksilöistä kuin konduktööreistä yhtenäisenä ammattiryhmänä. Konduktöörit, joiden työnkuvan muutoksen vaikutuksia sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksiin tässä tutkimuksessa tarkastellaan, ovat erityisesti lähiliikenteessä työskenteleviä ammatin edustajia. Kaukoliikenteessä työskentelevät konduktöörit ovat rajautuneet tutkimuksen kohderyhmän ulkopuolelle.

Tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erityisesti yksityisten ihmisten henkilökohtaisista kokemuksista koskien jaetun sosiaalisen identiteetin sekä sen kautta rakentuvan ammattikuvan uudelleen muovautumista työnkuvan muutostilanteessa. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole tarkastella muutoksen toteuttanutta organisaatiota sen syvemmin. Tutkimus ei myöskään ole kiinnostunut kohdeorganisaatiosta liiketaloudellisena laitoksena millään tasolla, sillä se ei ole tutkimuksen tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta millään tavalla olennaista. Tutkimuksen tarkoituksena ei myöskään ole ottaa kantaa tapahtuneisiin muutoksiin, niiden oikeellisuuteen tai niiden merkitykseen organisaation tasolla, vaan tarkastella kokemukseen perustuvan haastatteluaineiston avulla sitä, millä tavoin työnkuvaan vaikuttaneet muutokset, joihin ei ole itse sosiaalisesti jaetun ryhmän edustajana kyetty vaikuttamaan, näkyvät yksilötason henkilökohtaisissa kokemuksissa koskien sosiaalisesti jaettua ryhmäjäsenyyttä.

Lähiliikenneuudistuksesta sekä sen mukanaan tuomista muutoksista uutisoitiin kesän ja syksyn 2017 aikana useaan otteeseen valtakunnallisen lehtimedian tasolla uutisten sekä mielipidekirjoitusten muodossa. Esimerkiksi Helsingin Sanomat uutisoi 30.8.2017 otsikolla *”Mitä konduktöörit tekevät lähijunissa, kun lippuja ei saa enää myydä? VR vakuuttaa ettei irtisanomisia ole luvassa”* sekä myöhemmin marraskuussa 2017 otsikolla *”Se, että liivissä lukee konduktööri on monelle pelkkä viitsi – lipunmyynninlakkautus johti lähijunien konduktöörin identiteettikriisiin”*. Tämän lisäksi muutoksesta on uutisoitu esimerkiksi SAK:n sekä Iltalehden verkkosivuilla samoihin aikoihin. Muutos on muodoltaan sellainen, että se on vaikuttanut ammattiryhmän lisäksi myös muihin ihmisiin, niin kutsuttuihin ulkoryhmiin. Lähiliikenteessä toimivien konduktöörin työnkuvassa tapahtunut muutos on siis ollut valtakunnallisesti esillä uutisoinnin myötä. Muutoksen voidaan nähdä olevan luonteeltaan sellainen, että se vaikuttaa oleellisesti myös ulkoryhmien jäseniin sekä



kokemuksiin. Mahdollisesti tämän vuoksi valtakunnallisessa mediassa on koettu tarpeelliseksi uutisoida ja tiedottaa muutoksesta. Jotta uudistus sekä sen kautta tapahtuvat työnkuvan muutokset kyetään sisäistämään ja omaksumaan sisäryhmän tasolla, tulee ulkoryhmiä yhtä lailla valmistaa muutokseen. Esille nostetuiden otsikoiden julkaisut sijoittuvat ajankohtaan, jolloin niin lähiliikenneuudistus kuin sitä seurannut lähiliikenteen konduktöörin työnkuvassa tapahtunut muutos on ollut vielä suhteellisen tuore. Kuten jo aiemmin tutkielmassa on noussut esille, identiteetin muuttumisen ei voida odottaa tapahtuvan hetkessä, vaan se voi olla ajallisesti tarkasteltuna pitkäkin prosessi (Kumpula 2013).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä kartoittamaan sosiaalipsykologisen teoriakehyksen pohjalta hieman syvemmin Helsingin Sanomienkin uutisoimaa konduktöörin identiteettikriisiä laadullisen tutkimusaineiston avulla, joka on ajallisesti kerätty noin vuosi muutoksen voimaan astumisen jälkeen. Tutkimuksen kannalta aineistonkeruun ajankohdan sijoituessa noin vuoden päähän muutoksen voimaan astumisesta, voidaan se nähdä tutkimuksen kannalta hyvänä asiana, sillä se on antanut muutokseen sopeutumiselle jonkin veran aikaa. Oletettavasti suurimmat tunnekuohut sekä muutoksen periaatteellinen vastustaminen ovat tässä ajassa, jolleivät kokonaan laantuneet, niin laimentuneet. Tämän myötä yksilöt kykenevät tarkastelemaan sekä refleктоimaan kokemuksiaan että jakamaan niitä tutkimushaastattelussa esitettyjen kysymysten pohjalta. Suurimman pölyn laskeuduttua kokemuksista sekä työnkuvan muutosta kokonaisuudessaan kyetään tarkastelemaan objektiivisemmin.

Lähiliikenneuudistus on konkreettinen esimerkki työelämässä organisaatioiden tasolla tapahtuvasta muutoksesta, jonka avulla organisaatio pyrkii kehittymään ja vastaamaan sille työelämän asettamiin haasteisiin sekä mahdollisiin vaatimuksiin. Muutos voidaan nähdä tietynlaisena kriisinä, joka tarjoaa organisaatiolle samanaikaisesti uhkia sekä mahdollisuuksia lopputuleman ollessa se, että organisaation on vaihtoehtoisesti joko muututtava tai tuhouduttava (Roti 1999, 219). Organisaation tasolla tapahtuvat muutokset vaikuttavat usein myös yksilön eli työntekijän tasolla, esimerkiksi juuri työnkuvassa tapahtuvien muutosten myötä. Lähiliikenteessä toimivien konduktöörin työtehtäviä koskevat uudistukset ovat vaikuttaneet niin sisä- kuin ulkoryhmiin, jonka vuoksi sosiaalisen identiteetin teoria voidaan nähdä sopivana näkökulmana ammattiryhmään kuuluvien kokemuksellisen pohjan tarkasteluun muutostilanteessa.

## 3 TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

### 3.1 Kokemuksen tutkiminen

Yleisen tieteenteorian tasolla ymmärtämistä voidaan tarkastella yleisten ehtojen ja logiikan valossa, mutta erityistieteissä ymmärtämisen voidaan nähdä olevan aina suuntautunut johonkin tiettyyn kohteeseen ja se tapahtuu aina jostakin tietystä näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan konkreettisesti sitä, että voimme erottaa toisistaan esimerkiksi psykologisen, sosiologisen, teologisen sekä oikeustieteellisen ymmärtämisen. (Latomaa 2005, 18.) Tässä tutkimuksessa ymmärtäminen tapahtuu sosiaalipsykologisesta näkökulmasta, joka ohjailee pitkälti sitä, millaisia tutkimuskysymyksiä tutkimukselle on asetettu, millä tavoin tutkimuksen kohteena olevaa aineistoa tarkastellaan ja millaisia asioita siitä nostetaan merkittävänä esille. Eri tieteenalat voivat siis tarjota hyvinkin erilaisia näkökulmia sekä lähtökohtia saman tutkimusaiheen ympärille ja jopa samaan aineistoon. Jokaisen näkökulman voidaan nähdä suuntautuvan käsiteltävän ilmiön tietyn ulottuvuuden tai puolen ymmärtämiseen, joka näkyy vaikkapa siten, että esimerkiksi sosiologinen ymmärtäminen kattaa ja tavoittaa vain sosiaalisia ilmiötä tai sosiaaliin ilmiöihin liittyviä tapoja (Latomaa 2005, 18).

Tässä pro gradu –tutkielmassa tarkoitus on sosiaalipsykologisesta näkökulmasta tarkastella ilmiötä, joka liittyy vahvasti yksilöiden kokemuksiin sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä ja erityisesti tuota ryhmäjäsenyyden muodostamaa sosiaalisen identiteetin muovautuvuutta henkilökohtaisen tason kokemuksissa, tilanteessa, jossa ulkopuolelta tuleva työnkuvassa tapahtuva muutos haastaa vakiintunutta ammatti-identiteettiä. Tieteellisenä lähtökohtana kokemuksen tutkimiselle voidaan nähdä objektiivisuus, joka ymmärretään kohteenmukaisuutena. Kyse on siis siitä, kuinka hyvin tutkittavana oleva asia kyetään tavoittamaan sellaisena kuin se tutkimuskysymysten kannalta voidaan todellisuudessaan nähdä olevan olemassa. Tällöin tieteellisyyden perusta voidaan löytää tutkijan ajattelemisen taidoista sekä tahdosta kyetä toteuttamaan tutkimus tuon ajattelunsa kanssa johdonmukaisesti. (Perttula 2005, 136.)

Yksilöille muovautuu jokaiselle oma uniikki kokemuksellinen sekä elämäntilallinen näkökulma, jonka kautta muuta maailmaa tarkastellaan (Tökkäri 2012, 24). Tämä vaikuttaa olennaisesti siihen, millä tavoin kokemukset yksilölle näyttäytyvät, millaisina ne koetaan ja miten niihin suhtaudutaan. Jokaiselle kokemukselle voidaan nähdä olevan luonteenomaista niiden omakohtaisuus, jolloin ne tulee nähdä subjektiivisina, aikaan ja paikkaan sidottuina sekä ainutlaatuisina (Suorsa 2011, 174). Kokemuksia tarkastellessa on tutkijan ymmärrettävä sekä huomioitava se, ettei kokemuksia voida tutkia tai tarkastella irrallisina niiden tapahtumakonteksteista. Yhteinen konteksti ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö tutkittavana olevista kokemuksista voisi löytyä suuriakin vaihtelevuuksia, aikaan ja paikkaan sidotun kontekstin tarjotessa tutkijalle vain kehyksen, jossa kokemuksia voidaan tarkastella. Esimerkiksi työpaikoilla, jokainen vuorovaikutuksessa osallisena oleva on mukana luomassa työyhteisön todellisuutta, jolloin yksilö elää samanaikaisesti niin muiden yhteisön jäsenten kanssa jaetussa kuin omassa yksilöllisessä kokemusmaailmassa (Tökkäri 2012, 21). Kokemuksissa voidaan niin sanotusti nähdä kaiken liittyvän kaikkeen, jolloin eri tilanteet, ajankohdat sekä henkilöt muodostavat toisiinsa monitahoisesti linkittyen yksilön hallittavissa olevia sekä uskottavia merkitysverkostoja (emt., 21). Työyhteisö muodostaa siis kokemusten tutkimiselle kontekstin, jossa niitä voidaan peilata niin yksilön henkilökohtaisella tasolla kuin yhteisön kesken sosiaalisesti jaetulla tasolla liitettuihin kokemuksiin.

Kokemukset ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden tutkiminen empiirisesti ei onnistu, ellei tutkimukseen osallistuvat yksilöt kuvaa kokemuksiaan jollakin tavalla (Perttula 2005, 140). Toisin sanoen, kokemusten tutkiminen vaatii sen, että tutkittavat ovat halukkaita jakamaan kokemuksiaan ja kertomaan sekä kuvaamaan niitä tutkijalle. Kokemusten luonteen vuoksi tutkimuksen toteuttaminen haastattelututkimuksena on luonnollinen valinta. Tutkijan ollessa kiinnostunut elävästä kokemuksesta, kiinnostus voidaan nähdä keskittyvän siihen, millä tavoin elämäntilanne näyttäytyy ihmisille arkielämän piirissä, luonnollisen asenteen mukaisena (Perttula 2005, 144). Sosiaaliset ryhmäjäsenyydet sekä niiden kautta muotoutuvat sosiaaliset identiteetit muodostavat merkittävän osan niistä kokemuksista, joita yksilö kerryttää arkielämänsä piirissä. Työ, sekä sen kautta kehittyvä erityinen ammatti-identiteetti yhtenä sosiaalisen identiteetin muotona, voidaan nähdä oivana tutkimuskohteena, jonka kautta päästään tarkastelemaan arkielämän erityisessä elämäntilanteessa esiintyviä kokemuksia. Subjektiivisten kokemusten tieteellisessä tutkimuksessa ratkaisevana kysymyksenä voidaan pitää sitä, millä tavoin kokemuksen

subjektiivisuus eli ensimmäisen persoonan näkökulma, kyetään säilyttämään tutkimusprosessin eri vaiheissa (Suorsa 2011, 175).

Koska tutkimus lähtee liikkeelle kokempohjaisen materiaalin tarkastelusta sekä tulkinnasta, rajaa se myös keinoja ja tapoja, joiden avulla kerättyä aineistoa voidaan käsitellä sekä analysoida. Mahdollisia tapoja tulkita ja lähestyä laadullista haastatteluaineistoa ovat esimerkiksi narratiivien tutkiminen ja tulkinta, sisällönanalyysi sekä keskustelu- ja diskurssianalyysi (Hirsjärvi & Hurme 2008). Analyysitapaa määrittää pitkälti ne tekijät, joista tutkija on aineistonsa kohdalla kiinnostunut, millaisia vastauksia sen avulla pyritään valitusta aiheesta saamaan sekä millaisesta materiaalista tutkimuksen aineisto koostuu. Tämän tutkimuksen kokempohjaisen aineiston analyysitavaksi valikoitui laadullisen aineiston sisällönanalyysi.

### **3.2 Tutkimusmetodin valinta**

Tutkimuksen kannalta kauaskantoinen ratkaisu on valita teoreettisen viitekehyksen kanssa sopuoinnussa oleva metodi (Alasuutari 1999, 83). Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan nähdä todellisen elämän kuvaaminen ja sen avulla pyritään tutkimuksen kohdetta tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 157). Haastattelua voidaan pitää ainutlaatuisena tiedonkeruumenetelmänä, sillä se tarjoaa mahdollisuuden suoraan kielelliseen vuorovaikutukseen tutkijan ja tutkittavan välille (Hirsjärvi ym. 2007, 199). Menetelmällisesti haastattelu tuntuu suurelle osalle tutkijoista lähestulkoon itsestään selvältä ratkaisulta (Saastamoinen 2003, 16). Metodioppikirjoissa, joissa käsitellään tutkimushaastattelun eri muotoja, on lähtökohtaisesti pidetty haastattelua erityisenä vuorovaikutuksen muotona (Alastalo 2005, 69).

Koska tämän pro gradu -tutkielman tutkimuskysymykset käsittelevät yksilötason kokemuksia, kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja sen avulla kerätty laadullinen aineisto on kokemusten tutkimukseen kattavin sekä luonnollisin vaihtoehto. Kuten jo aiemmassa kappaleessa nousi esiin, haastattelu tuntuu lähestulkoon itsestään selvältä ratkaisulta

(Saastamoinen 2003, 16). Tutkijan kiinnostuksen kohdistuessa yksilöiden eläviin kokemuksiin, hän on kiinnostunut erityisesti siitä, millä tavoin yksilön elämäntilanne näyttäytyy arkielämässä sekä luonnollisen asenteen mukaisena (Perttula 2005, 144). Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset sekä tutkimukselle asetettu teoreettinen viitekehys määrittelevät pitkälti siis sen, millainen tutkimusmetodi on tutkimuksen sekä sitä varten kerättävän aineiston kannalta paras vaihtoehto. Laadullisessa tutkimuksessa, sekä erityisesti sen raportoinnissa pyritään kertomaan lukijalle, kuinka juuri tämä tutkimusprosessi on tämän nimenomaisen tutkijan tekemänä edennyt (Saastamoinen 2003, 22).

Laadullisen tutkimuksen kentällä on perusteltua määrittää erikseen jokaisella kerralla, mitä ollaan tekemässä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 67). Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ei suuri tutkimusyksiköiden joukko eikä tilastollinen argumentaatio ole mahdollinen, eikä niitä myöskään nähdä tarpeellisina (Alasuutari 2011, 39). Laadullisessa tutkimuksessa suuri tutkittavien määrä ei siis ole avainasemassa tutkimuksen toteutumisen kannalta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa kohdetta (Hirsjärvi ym. 2007, 176). Laadullinen tutkimus on luonteeltaan sellaista, että sen kohdalla varaudutaan siihen, että ongelma saattaa muuttua tutkimuksen edetessä (emt., 122). Laadullisessa tutkimuksessa voidaan nähdä olevan monta eri tapaa tehdä päätelmiä ja koska se tutkimusprosessina perustuu pitkälti tutkijan omaan tulkintaan, intuitioon sekä järjestykykyyn, samasta aineistosta voi nousta esiin jopa toisiinsa nähden ristiriitaisia päätelmiä (Metsämuuronen 2000, 8). Sama aineisto voi siis vastata usean eri tutkijan esittämiin tutkimuskysymyksiin myös erilaisista tutkimuksellisista näkökulmista tarkasteltuna.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys määrää lähtökohtaisesti sen, millainen aineisto tutkijan kannattaa kerätä sekä millaisella menetelmällä sen analyysi kannattaa tehdä. Myös päinvastoin aineiston luonne asettaa rajoja sille, millainen teoreettinen viitekehys tutkimuksella voi olla sekä myös sen, millaisia metodeja sen kanssa voi käyttää. (Alasuutari 2011, 83.) Koska tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset perustuvat yksilöiden kokemuksiin, laadullisen tutkimusmenetelmän valinta tutkimuksen toteuttamistavaksi on perusteltua. Kokemusten tutkiminen empiirisesti ei ole mahdollista ilman että tutkittavat kuvaavat kokemuksiaan jollakin tavoin (Perttula 2005, 140). Kokemuksia tarkastelevan tutkimusaineiston tulee lähtökohtaisesti olla sellainen, että siihen kyetään palaamaan

(Perttula 2005, 140). Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä toimivat useimmiten kysely, haastattelu, erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto tai havainnointi (Tuomi & Sarajärvi 2012, 71). Haastattelut sekä niiden tallenteet, tarjoavat mahdollisuuden aineistoon palaamiseen yhä uudelleen ja uudelleen, aina kun tutkija kokee siihen tarvetta. Haastattelun tärkein lähtökohtana on saada mahdollisimman paljon informaatiota tutkijaa kiinnostavista asioista (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73). Kokemuspohjaisten asioiden tutkiminen voisi olla mahdollista myös kvantitatiivisten menetelmien avulla, mutta tutkimuksen teoriakehyksen kautta tarkasteltuna laadullisen tutkimuksen keinoin saadaan tutkittavasta ilmiöstä sekä tutkimukseen osallistuvista syvällisempää informaatiota.

Erilaiset kyselyt ja haastattelut perustuvat siihen, että tavalliset ihmiset toimivat tiedon kohteina sekä lähteinä (Alastalo 2005, 57). Haastattelulla voidaan aina nähdä olevan myös tietty tavoiteltu päämäärä (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23). Metodina haastattelun etuihin voidaan laskea ennen kaikkea sen joustavuus, joka tarkoittaa sitä, että haastattelijan on mahdollista tarvittaessa toistaa kysymyksiä, oikaista mahdollisia väärinymmärryksiä, selventää valittuja ilmauksia sekä käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelun joustavuus näkyy myös siinä, että suunnitellut kysymykset on mahdollista esittää siinä järjestyksessä, jossa tutkija näkee ne aiheellisiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73.) Tutkimustarkoituksissa haastattelu on osattava ymmärtää systemaattisena tiedonkeruun muotona, jonka suurimpana etuna pidetään yleensä sen joustavaa luonnetta aineistoa kerätessä (Hirsjärvi ym. 2007, 199 - 202).

Haastatteluiden tekniikat sekä sisällöt vaihtelevat, mutta subjektiivuutemme tuottaminen vieraillekin ihmisille vastaamalla, voidaan nähdä arkipäiväistyneenä (Saastamoinen 2003, 16). Erilaisen tunnustuksellisen yksilöllisyyden voidaan nähdä ilmentävän kulttuurimme tilaa, niin hyvässä kuin pahassakin. Hyvänä voidaan nähdä erityisesti se, että yksittäisen ihmisen kokemuksellisuus sekä kärsimykset koetaan sinällään tärkeiksi, jolloin niistä on tullut kuulemisen sekä kertomisen arvoisia. (Saastamoinen 2003, 27.) Tarkastellessa tavallisen ihmisen kokemuksen sekä mielipiteen tärkeyttä, voidaan sen nähdä liittyvän modernin demokratian käsityksen muodostumisesta 1900-luvun kuluessa (Saastamoinen 2003, 14). Tämän tutkimuksen kohdalla tarkoitus on perehtyä yksittäisten ihmisten kokemuksiin ja näiden kokemusten pohjalta muodostuu tutkimukseen käytettävä tutkimusaineisto.

Työelämän ja sen tutkimuksen kenttä on erilaisten toimijoiden vuoksi sirpaleinen, joka voi toimia niin mahdollisena vahvuutena kuin heikkoutenakin. Sirpaleisuuden vahvuus näkyy siinä, että se luo mahdollisuuden useiden eri näkökulmien, toisistaan poikkeavien kantojen ja lähestymistapojen sekä kysymysten asettelun hyödyntämisen. Työelämän tutkimuksen tulisi olla sellaista, että sen voidaan nähdä olevan läsnä arjen käytännöissä ja tilanteissa. (Melin 2007, 26 - 27.) Tietyn ammattiryhmän rajautuessa tutkimuksen kohderyhmäksi ja tutkimuksen kiinnostuksen ollessa erityisesti työnkuvan muutoksen aiheuttamissa kokemuksissa voidaan nähdä, että tutkimus on läsnä arjen käytännöissä ja tilanteissa työelämän kentällä. Työelämää koskevia kysymyksiä voidaan lähestyä myös laadullisen tutkimuksen sekä tapaustutkimuksen kautta (emt., 23). Joustavuutensa vuoksi haastattelu voidaan nähdä tutkimusmenetelmänä, joka sopii monenlaisiin erilaisiin tutkimustarkoituksiin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Tämä voidaan nähdä etuna esimerkiksi kokemuspohjaisen laadullisen aineiston keräämisessä työelämän kentällä.

Tutkimuksen tavoitteet voidaan nähdä tekijöinä, joiden kautta määrittyy se, millä tavoin tutkimus edellyttää tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien välistä dialogia sekä tutkijan kokemuksesta antamaa suuntaa (Perttula 2005, 155). Haastattelututkimuksessa voidaan nähdä aina olevan läsnä vallan elementit, myös sen vuoksi, että ne ovat läsnä kaikessa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Haastattelijan voidaan nähdä edustavan niin sanotusti institutionaalista valtaa, joka muovautuu akateemisesti koulutetun haastattelijan käyttämän diskurssin kautta. (Saastamoinen 2003, 21 - 22.) Haastattelun ja keskustelun näkyvin ero on juurikin siinä, että haastattelutilanteessa kyetään erottamaan haastattelijan, tiedon kerääjän eli kysyjän, sekä haastateltavan, tiedonantajan eli vastaajan, roolit toisistaan (Ruusuvaara & Tiittula 2005, 23).

## **3.2 Aineiston keruu**

### **3.2.1 Kohderyhmän rajaaminen ja tavoittaminen**

Jokaisella tutkimuksella on tarkasti mietitty sekä rajattu kohderyhmä, jota tutkimuksessa tutkimuskysymysten avulla tarkastellaan. Tässä tutkielmassa kohderyhmä rajautuu

Helsingin seudun lähiliikennejunissa työskenteleviin konduktööreihin, joiden työnkuvassa on tapahtunut merkittäviä muutoksia kesällä 2017 toteutuneen lähiliikenneuudistuksen myötä. Lähiliikenteen lisäksi konduktöörejä työskentelee myös kaukojunaliikenteessä, jotka ovat rajautuneet tämän tutkimuksen kohderyhmän ulkopuolelle sen vuoksi, että lähiliikenneuudistuksen myötä voimaan astuneet työnkuvan muutokset näkyvät ensisijaisesti lähiliikenteessä työskentelevien konduktöörin työssä. Kohderyhmän rajaaminen pelkän konduktöörin ammattinimikkeen sijasta lähiliikenteessä työskenteleviin konduktööreihin on tutkimuksen kannalta perusteltua siksi, että lähiliikenteen puolella työtehtävissä on lähiliikenneuudistuksen myötä tapahtunut merkittäviä muutoksia, joiden vaikutusta ammatilliseen sekä sosiaalisesti jaettuun identiteettiin tässä tutkielmassa pyritään tarkastelemaan empiirisen tutkimusaineiston kautta. Selkeän kohderyhmän rajauksen kautta tutkija pyrkii siihen, että empiirisestä haastatteluaineistosta kyetään tutkimuskysymysten kannalta tarkastelemaan tutkimuksen kannalta olennaisia tekijöitä.

Kohderyhmän rajaamisen myötä seuraava konkreettinen askel tutkimuksen edistämiseksi on tutkimustiedotteen laatiminen sekä tuon valitun kohderyhmän lähestyminen ja sen myötä tutkimukseen osallistumisesta kiinnostuneiden henkilöiden tavoittaminen. Tutkimustiedotteen avulla kyetään mahdollisia haastatteluihin osallistuvia kohderyhmään kuuluvia yksilöitä informoimaan siitä kuka tutkimusta tekee, miksi kyseistä tutkimusta ylipäätään tehdään, ketä tutkimushaastatteluihin etsitään sekä myös yleisellä tasolla tutkimuksen tavoitteista, päämääristä ja käytännöistä. Tutkimustiedotteen avulla tutkija kykenee informoimaan tutkimuksesta mahdollisimman paljon, selkeästi sekä tiiviisti. Tämän tutkielman kohderyhmän tavoittamista varten laadittu tutkimustiedote löytyy työn lopusta liitteenä (Liite 1).

Tutkimukselle rajautuneen kohderyhmän tavoittamiseksi tutkijan tulee löytää sopiva tiedottamisen väylä. Tämän tutkimuksen kohdalla, kohderyhmän tavoittamiseksi lähestyttiin sähköpostitse, verkkosivujen sekä Facebookin välityksellä useita eri tahoja, jotka koettiin mahdollisina ja sopivina väylinä tiedotteen päätyttyä kohderyhmän tietouteen, alkuvuoden 2018 aikana. Yhteydenotoissa tiedusteltiin mahdollisuuksia sekä kiinnostusta auttaa löytämään paras väylä kohderyhmien tavoittamiseen, esimerkiksi ohjaamalla tutkija mahdollisen yhteyshenkilön yhteystietoihin, jotta tutkimustiedotetta saataisiin mahdollisimman sujuvasti kohderyhmän tietouteen. Yhteydenotoissa tiedusteltiin myös vastaavasti lähestytyjen henkilöiden mahdollisuutta itse välittää tiedotetta eteenpäin



kohderyhmälle. Vaikka kohderyhmä on selkeästi rajattu yhden ammattinimikkeen piiriin, kohderyhmän tavoittaminen voi kuitenkin olla haastavaa ja hyvinkin aikaa vievä osa tutkimuksen tekoa. Tässäkin tapauksessa, tutkijan tuli pyrkiä löytämään jokin keino, jolla tutkimustiedote saataisiin välitettyä organisaation sisällä toimiville yksilöille, jotta tutkimustiedote tavoitettaisi kohderyhmän edustajat. Useiden erillisten yhteydenottojen myötä sain vastauksen ja löysin itselleni yhteyshenkilön kohdeorganisaatiosta, Satu Reinikaisen. Reinikainen oli halukas auttamaan minua tutkimukseni edistämässä ja hänen kauttaan tutkimukselle rajatun kohderyhmän tavoittaminen onnistuisi. Tämän opinnäytteen osalta on myös solmittu yhteistyösopimus kohdeorganisaation kanssa. Reinikaisen avulla sain yhteyden kohdeorganisaation sopimusasioista vastaavaan kehitysasiantuntija Heidi Varpulaan, jonka kanssa tutkimuksen tekemisestä on laadittu sekä allekirjoitettu tiettyjä tutkimuksessa esiin nousevia asioita koskeva salassapito- sekä opinnäytetyön tekemistä koskeva yhteistyösopimus. Tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa Reinikainen on toiminut suurena ja korvaamattomana apuna tutkimustiedotteen päätyemisessä kohderyhmän tietouteen, kuin myös tutkimuksen markkinoimisessa organisaation sisällä sekä tutkimukseen osallistuvien kohdehenkilöiden tavoittamisessa. Tutkimustiedotteen lisäksi myös haastattelurunko (Liite 2) on lähtenyt tiedoksi niin kohdeorganisaatiolle kuin kohderyhmälle sekä sitä kautta myös mahdollisille tutkimukseen osallistuville. Tutkimusta varten laaditusta haastattelurungosta käy tarkemmin ilmi se millaisista asioista ja teemoista tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita sekä se tukee tutkimustiedotteen viestiä siitä, ettei tutkimuksessa olla kiinnostuneita kohdeorganisaatiosta liiketaloudellisena laitoksena.

Sopimusasioiden ollessa hoidossa Reinikainen välitti minulle 10 vapaaehtoisen, tutkimuksen kohderyhmään kuuluvan henkilön yhteystiedot, joita lähdin tutkimushaastatteluja varten tavoittelemaan. Yhteystietojen myötä vapaaehtoisten kohdehenkilöiden kontaktointi tapahtui puhelimitse. Koska tutkimuksen kohderyhmä koostuu yksilöistä, joiden työ on luonteeltaan vuorotyötä ja yhteydenoton ajankohta ajoittui kesälomakaudelle, vapaaehtoisia haastateltavia tavoiteltiin ensimmäiseksi viestin välityksellä. Viestin tavoitteena oli tarjota mahdollisuutta esittää itselle parhaiten sopivaa aikaa yhteydenottoon, jonka tarkoituksena olisi kartoittaa sopivin ajankohta kullekin tutkimukseen osallistuvalla, jolloin voitaisiin sopia haastattelun ajankohdasta sekä toteutustavasta. Mahdollisia haastateltavia lähestyttiin tarvittaessa useampaan otteeseen

kesän 2018 aikana. Lopputuloksena tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä toteutuneesta tutkimushaastattelusta.

Tutkijan tulisi pohtia tutkimuksensa kannalta sitä, mikä on tutkimuksen kannalta sopiva sekä riittävä haastateltavien määrä sekä sitä kautta riittävä aineiston koko. Haastateltavien määrän voidaan nähdä aina riippuvan tutkimuksen tarkoituksesta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58). Tässä tutkimuksessa aineisto koostuu siis seitsemästä toteutuneesta teemahaastattelusta, jolloin tutkimuskysymysten pohjalta tarkasteltuna sitä voidaan pitää riittävänä haluttujen vastausten saavuttamiseksi. Tutkijan tulisi tutkimukseen osallistuvia valitessa tiedostaa itse se, halutaanko tutkia juuri tiettyjen, tutkimukseen osallistuvien yksilöiden kokemuksia vai heidän kauttaan yleisempää kokemisen tapaa (Perttula 2005, 154). Tässä tutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu erityisesti yksilötason kokemuksiin.

Tutkimusjoukko muovautui hyvin heterogeeniseksi, sillä tutkimushaastatteluihin osallistuvien joukko koostuu eri-ikäisistä, eri ajan lähiliikenteenkonduktöörin tehtävissä työskennelleistä henkilöistä, miehistä sekä naisista. Tutkimusjoukon heterogeenisyys, eli sen koostuminen mahdollisimman erilaisista yksilöistä, mahdollistaa sen, että tutkittavasta ilmiöstä saadaan mahdollisimman laaja-alainen kuva. Tutkimuskysymysten keskittyessä henkilökohtaisiin yksilötason kokemuksiin, tutkimusjoukon koostumus voidaan kuitenkin nähdä tulosten kannalta ehkäpä jopa hieman toissijaisena.

### **3.2.2 Haastatteluiden suunnittelu**

Haastattelu voidaan nähdä yhtenä tiedonkeruun perusmuotona ja haastattelun olevan metodi, jonka tutkimuksen molemmat osapuolet kokevat miellyttäväksi (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11). Tutkimushaastatteluiden rakentuminen tapahtuu lähtökohtaisesti samoihin kasvokkaista vuorovaikutusta koskeviin yhteisiin oletuksiin nojaten sekä samoilla keinoilla kuin muutkin yksilöiden välillä tapahtuvat keskustelutilanteet (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22). Tämän tutkimuksen lähtökohtana on paneutua tutkimushaastatteluihin osallistuvien tutkimushenkilöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin, jonka vuoksi voidaan pitää erityisen tärkeänä sitä, että haastattelutilanne nähdään turvallisena sekä muutoin miellyttävänä,

jotta kokemuksia halutaan jakaa ennestään tuntemattoman haastattelijan kanssa. Jokaisen tutkimukseen osallistuvan vastaus on tutkimuksen kannalta erityisen tärkeä sekä arvokas ja tämä tulisikin ilmaista haastatteluihin vapaaehtoisesti osallistuville. Vääriä vastauksia tämänkaltaisten tutkimuskysymysten äärellä ei myöskään ole, sillä vastaukset perustuvat yksilön henkilökohtaisen tason kokemuksiin. Jokaiselle kokemukselle on ominaista juurikin niiden omakohtaisuus sekä ainutlaatuisuus tiettyyn aikaan ja paikkaan sidottuina (Suorsa 2011, 174).

Tutkimusta ja erityisesti tutkimushaastatteluita suunnitellessa, tavoitteena on tarjota haastattelijan puolelta haastattelutilanteisiin mahdollisimman luonnollinen sekä keskusteleva ote. Tästä huolimatta haastattelu on aina ennakkoon suunniteltua, päämäärähakuista toimintaa, joka tähtää informaation keräämiseen siinä missä tavallisella keskustelulla saattaa olla ainoastaan pelkkä yhdessäolon funktio (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42). Haastatteluilla voidaan nähdä aina olevan joku tietty päämäärä, jolloin tutkimusta varten tehtäviä haastatteluja ohjaa aina tutkimukselle asetettu tavoite (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23). Ennakkoon suunniteltu toiminta konkretisoituu esimerkiksi haastatteluista varten laaditun haastattelurungon muodossa, joka on lähetetty tutkimustiedotteen kanssa tiedoksi myös tutkimuksen kohderyhmälle (kts. Liite 2). Muodoltaan haastattelut voivat ulospäin muistuttaa spontaania keskustelua, mutta niissä on aina kuitenkin nähtävissä haastatteluiden institutionaalinen luonne, joka korostuu esimerkiksi tutkijan haastatteluista tekemissä muistiinpanoissa sekä niiden tallennuksessa (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23).

Tutkimuskysymysten suuntautuessa kokemuksellisuuteen sekä henkilökohtaisella tasolla, mahdollisesti hyvinkin eri tavoin, koettuihin asioihin, teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelumuoto, antaa parhaat valmiudet syventyä kokemusten kautta esiin nouseviin tekijöihin. Samanaikaisesti teemahaastattelu haastattelumuotona antaa tutkijalle mahdollisuuden muotoilla ja kohdentaa kysymyksiä haastattelun suunnan mukaisesti sekä kuljettaa sitä vapaammin ennakkoon määriteltyjen teemojen sisällä (Hirsjärvi & Hurme 2008). Ennen varsinaisen haastattelun alkua, haastattelijan tulee roolinsa mukaisesti selvittää keskustelukumppanina toimiville haastateltavilleen tutkimuksesta sekä sen tavoitteista niin, että molemmat osapuolet tietävät mistä haastattelussa loppujen lopuksi on kyse (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 24 – 25). Ennen varsinaisen haastattelun toteutumista haastattelijan tulisi kiinnittää huomiota siihen, että hän on tarjonnut haastateltavalle tarpeeksi informaatiota koskien haastattelua, sen tavoitteita sekä käyttötarkoitusta.

Haastattelutilanteiden vuorovaikutus koostuu ihmisten sanoista sekä niiden kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Haastattelija sekä haastateltava ovat siis jatkuvassa, koko ajan muovautuvassa kielellisessä vuorovaikutussuhteessa toistensa kanssa, jossa passiivisen roolin ottaminen ei ole mahdollista. Kun tutkimuksen tarkoituksena on perehtyä henkilökohtaisiin kokemuksiin, on haastattelijan oltava niin sanotusti jatkuvasti läsnä sekä avoin haastateltavaa ja tämän kokemuksia kohtaan sosiaalipsykologisen tiedon valossa. Ihminen tulisi nähdä tutkimustilanteessa subjektina, jolloin yksilöille tulisi antaa mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esiin mahdollisimman vapaasti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35). Haastattelutilanteesta tulisi siis luoda haastateltavalle mahdollisimman turvallinen, vuorovaikutteisen keskustelutilanteen tapaan vapaasti muovautuva sekä sellainen, että se kannustaa jakamaan avoimesti omia kokemuksia, haastateltavan omin sanoin sekä omien tuntemusten pohjalta.

Tämän tutkimuksen haastattelurunko noudattaa muodoltaan jo edellä mainittua puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelu sijoittuu muodoltaan avoimen ja lomakehaastattelun väliin ja sille tyypillistä on, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tutkijan tiedossa, mutta tarkempi järjestys ja muoto kysymyksissä puuttuu (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Tutkimuksen haastattelurunko on suunniteltu siten, että se sisältää selkeitä teemoja sekä näiden teemojen alle laadittuja avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on ohjailla mahdollisimman keskustelevalle otteella toteutettavaa haastattelua. Osa kysymyksistä toimii haastattelijan apuna niin sanotusti vastauksia tarvittaessa syventävinä lisäkysymyksinä ja osa ohjailee keskustelun kulkua haluttujen teemojen sisällä. Keskustelu rakentuu haastattelun muotoon erityisesti kysymysten sekä vastausten avulla (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 26). Kuten kaikki vuorovaikutustilanteet, myös tutkimushaastattelutilanne on luonteeltaan jatkuvasti tilanteiden mukaan muuttuva (emt., 56). Haastattelurunko ei sulje pois yllättäviä haastattelun käännteitä. Teemojen läpikäymisen järjestys voi vaihdella yksittäisen haastattelun mukaan (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Teemahaastattelu onkin muodoltaan lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Muodoltaan teemahaastattelu on sellainen, että se tarjoaa haastattelijalle mahdollisuuden kysymysten avaamiseen, selventämiseen sekä jo aiemmin mainittuun haastattelun kuljettamiseen haluttuun suuntaan teemojen sisällä. Haastattelurunkoa sekä varsinaisia tutkimushaastatteluita suunnitellessa on tärkeää

tiedostaa se, että haastateltaville esitettävät kysymykset eivät ole samoja kuin tutkimuksen tutkimuskysymykset. Haastateltavat eivät suoraan kerro tutkijalle tutkimuksen tuloksia. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010 9). Haastattelut tarjoavat tutkimukselle siis vasta aineiston, jota tarkastelemalla, uudelleenluokittelemalla, analysoimalla sekä tulkitsemalla pyritään löytämään vastauksia tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Haastattelut ovat aina vuorovaikutustilanteita, huolimatta siitä, ovatko ne sitten avoimia tai täysin strukturoituja ja suunniteltuja. Näissä vuorovaikutustilanteissa haastateltava ja haastattelija toimivat yhdessä ja suhteessa toisiinsa, jolloin kaikki haastatteluin kerätty aineisto on vuorovaikutuksen kautta tuotettua verbaalia materiaalia. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 29.) Vaikka haastattelut kulkevat ennalta laaditun haastattelurungon pohjalta, jokainen haastattelutilanne on silti yksilöllinen ja etenee omalla tavallaan. Tämä voi konkreettisesti näkyä esimerkiksi siinä, että tietty kysymys voi kirvoittaa toisessa haastattelutilanteessa pitkän, mahdollisesti hieman rönsyilevänkin vastauksen, toisessa haastattelutilanteessa hyvin selkeän ja niukan vastauksen. Mahdollisissa eroissa vastausten sisällä ja niiden laadulla korostuu jo aiemmin mainittu kokemuksen omakohtaisuus (Suorsa 2011, 174). Teemahaastatteluiden avulla saadaan yleensä kerättyä runsas tutkimusaineisto (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135).

Teemahaastattelu toteutuu tutkimuskysymysten pohjalta pohdittujen, ennakkoon valittujen keskeisten teemojen pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2008; Tuomi & Sarajärvi 2012), ja haastatteluissa käytettyjen teemojen pohjalta voidaan aineistoa lähestyä sen analyysivaiheessa. Näiden haastattelurunkoon valikoituneiden teemojen valintaa ohjailee tutkimukselle asetettu teoreettinen viitekehys, joka tämän tutkimuksen kohdalla muodostuu sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teorioiden kautta. Vaikka tutkimuksen otanta olisi pienempi, teemahaastatteluin kerätty haastatteluaineisto voidaan nähdä riittävän runsaana analyysiä varten sen kattavan sisällön vuoksi. Kaikkea aineistoa ei ole tutkimuksen kannalta tarpeen analysoida eikä tutkija kykene tämän vuoksi hyödyntämään kaikkea keräämäänsä aineistoa (emt., 135). Loppujen lopuksi, tutkimuksen kannalta olennainen osa aineistoa voi määrältään olla hyvinkin pieni verrattuna kerättyyn aineistoon kokonaisuutena.

Vaikka teema-alueet käsiteltäisiin toisistaan erotettavina osuuksina, niiden tulee yhdessä muodostaa tutkimuksen kannalta selkeä sekä yhtenäinen kokonaisuus. Toisin sanoen, valikoitujen teemojen tulisi muodostaa tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten kannalta hyödyllinen kokonaisuus. Haastattelurunkoon valikoitujen teemojen läpikäymisen tarkoituksena on avata lukijalle sitä, millaisista lähtökohdista tutkija lähtee aineistoon keräämään, toisin sanoen, millaisia teemoja tutkija on kokenut aineistonkeruun suunnitteluvaiheessa tärkeinä ja merkityksellisinä tutkimuskysymyksiä ajatellen. Erillisiä teema-alueita tutkimushaastatteluista voidaan erottaa viisi kappaletta ja ne ovat nimetty haastattelurunkoon (kts. Liite 2) seuraavasti: *"Ammattina konduktööri"*, *"Työyhteisö"*, *"Työnkuva"*, *"Työn merkitys itselle"* ja *"Työyhteisön merkitys itselle"*. Jokainen näistä viidestä nimetyistä haastattelun teema-alueesta sisältää teeman mukaisia avainasioita, haastattelua ohjaavia kysymyksiä sekä tarkennuksia.

Haastattelurungon ensimmäinen teema-alue *"Ammattina konduktööri"* käsittelee konduktöörin ammattiin kohdistuvia kysymyksiä sekä haastateltavien ammattiin liittämiä kokemuksia. Näiden kautta on tarkoitus pohtia sitä, millaisena ammattina konduktööri näyttäytyy haastateltaville, millainen ammatti-identiteetti konduktööreillä voidaan nähdä olevan ja millaisia ihmisiä konduktöörin ammattiin ylipäätään hakeutuu. *"Työyhteisö"* teema-alueen avulla tutkijan on tarkoitus saada haastatteluiden kautta vastauksia siihen, millaisen aikaan sekä paikkaan sidotun työelämän kentällä toimivan kontekstin työyhteisö tarjoaa yksilöiden kokemuksille, erityisesti juuri tämän ammattiryhmän toiminnalle sekä sen kautta saataville kokemuksille. Kolmas teema-alue haastattelurungossa tarkastelee *"Työnkuvaa"* sekä sen ympärille muodostuvia kysymyksiä työnkuvan muutostilanteen myötä. Teeman sisällä on tarkoitus kiinnittää huomiota siihen, miten työnkuvassa tapahtuneiden muutosten koetaan vaikuttavan niin itsen tietyn ammattiryhmän edustajana, jaettuun ammatti-identiteettiin, työyhteisöön sekä millaisia mahdollisia selviytymiskeinoja muutostilanteen läpikäymiseen sekä siitä selviytymiseen on syntynyt. Haastattelurungon viimeiset teemat käsittelevät *"Työn merkitystä itselle"* sekä *"Työyhteisön merkitystä itselle"*. Näiden teemojen kautta, tutkijan on tarkoitus kartoittaa haastateltavien työlle sekä työyhteisölle antamia merkityksiä ja niiden vaikutusta sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautumiseen sekä kokemuksiin jaetusta ryhmäjäsenyydestä. Näiden teema-alueiden kautta on tarkoitus kartoittaa haastateltavien kokemusten pohjalta niitä merkityksiä, joita yksilö työlleen antaa ja miten hän arvottaa työtä suhteessa muihin tekijöihin. Työn merkityksen tarkastelu voidaan nähdä

merkittävänä teemana tutkimuksen kannalta, sillä se pitää sisällään monia sellaisia tekijöitä, joihin työnkuvan muutoksella voidaan nähdä olevan vaikutusta suuntaan tai toiseen.

### **3.3.3 Haastatteluiden toteutus sekä mahdolliset haasteet**

Useimmiten tutkija kerää havaintoaineiston omaan tutkimukseensa, jolloin empiiristä tietoa-aineesta, joka sisältää välitöntä tietoa tutkimuskohteesta, nimitetään primaariaineistoksi (Hirsjärvi ym. 2007, 181). Myös tätä tutkimusta varten on kerätty teemahaastatteluin toteutettu erillinen tutkimusaineisto, jonka pohjalta pyritään vastaamaan tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen on niin sanotusti mentävä sinne, minne ihmisten arkielämä sijoittuu ja sen tulee ottaa huomioon tutkittavien yksilölliset kontekstit, jotka ovat avain yksilöllisten merkitysten ymmärtämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19). Tässä tutkimuksessa, tutkimuksen konteksti sijoittuu työelämän kentälle, jonka kautta päästään tarkastelemaan työnkuvassa tapahtuvan muutoksen merkitystä sosiaalisesti jaetun ammatti-identiteetin kokemukselle yksilöllisellä tasolla.

Ennen varsinaisten tutkimushaastatteluiden toteutumista, tutkimusta koskeva tutkimustiedote sekä tutkimushaastatteluita varten luotu haastattelurunko ovat olleet kohderyhmän saatavilla vapaaehtoisia tutkimushenkilöitä kartoitettaessa. Haastatteluihin etsittäville vapaaehtoisille on siis tarjottu mahdollisuus tutustua niin tiedotteeseen kuin haastatteluissa käsiteltäviin teemoihin sekä kysymyksiin ennen varsinaista haastattelutilannetta. Tällä on osaltaan pyritty tekemään tutkimusta ja sen tavoitteita mahdollisimman avoimiksi sekä läpinäkyviksi kaikille tutkimuksen mahdollisille osapuolille. Tutkimukseen vapaaehtoisesti osallistuville haastateltaville tarjottiin myös mahdollisuutta vaikuttaa tutkimushaastattelun toteutustapaan sekä ajankohtaan. Tällä tavoin haastateltaville mahdollistettiin heille parhaiten sopiva sekä mieluisin tapa toteuttaa haastattelu, jokaiselle sopivimpaan ajankohtaan. Vaihtoehtoisina tutkimushaastatteluiden toteuttamistapoina haastateltaville tarjottiin joko kasvokkain, videovälitteisesti tai puhelimitse tapahtuvaa haastattelua. Jokainen näistä edellä mainituista tavoista on tutkijan sekä tutkimuksen kannalta hyvä sekä tutkimustavoitetta palveleva vaihtoehto, sillä

jokainen valittavina olleista haastattelun toteutustavoista mahdollistaa haastattelutilanteen äänittämisen tai tallentamisen jollain muulla tapaa.

Kuten aiemmassa luvussa nousi esille, tässä tutkimuksessa haastattelut suunniteltiin toteutettavan puolistrukturoiduin teemahaastatteluin. Teemahaastattelut ovat luonteeltaan sellaisia, että haastattelujen tallentaminen mahdollistaa haastatteluiden nopean sujuvuuden ilman katkoja (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92). Vaikka jokaisen haastattelun kohdalla käytössä on sama ennakkoon suunniteltu ja luotu haastattelurunko, haastattelut voivat kuluultaan ja sisällöltään poiketa toisistaan. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on avoimuudessaan lähellä syvähaastattelua, ja siinä edetään etukäteen valittujen keskeisten teemojen sekä niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa (Tuomi & sarajärvi 2012, 75). Haastattelutilanteiden äänittäminen tai tallentaminen jollain muulla tavoin mahdollistaa tutkijalle haastattelumateriaalin auki kirjoittamisen eli litteroinnin. Litterointi voidaan nähdä laadullisen aineiston kohdalla tarkoituksenmukaisena (Hirsjärvi ym. 2007, 217). Tämä osaltaan mahdollistaa sen, että aineistoon kytetään palamaan aina tarvittaessa uudelleen sen myöhempää analysointia sekä tulkintaa varten.

Ennen varsinaisia haastattelukysymyksiä ja niiden esittämistä, jokainen haastattelutilanne aloitettiin aina samalla tavoin tutkimuksen alustamisella, jonka aikana käytiin läpi tutkijan lähtökohtia tutkimuksen tekemiselle, tutkimuksen ja haastattelutilanteen kulkua, tarkoitusta sekä päämääriä. Alustuksen aikana haastatteluihin osallistuville korostettiin myös tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuteen perustuvaa luonnetta, joka mahdollistaa tutkimukseen osallistuville niin vastaamatta jättämisen, haastattelun keskeyttämisen sekä myös mahdollisen haastatteluun osallistumisen peruuttamisen myös haastattelutilanteen jälkeen, haastateltavan niin halutessa. Tutkimuksen alustamisen lisäksi haastateltavilta kerättiin taustatietoja kuten ikää, sukupuolta sekä urapolun kulkua, vastausten erittelyä varten. Nämä taustatiedot toimivat täysin tutkijaa ja haastattelujen erottelua varten, eikä niitä jaeta tutkimuksen muissa vaiheissa tutkimuksen ulkopuolisille kolmansille osapuolille.

Haastateltaville tarjotuissa haastattelun toteutustavoista voidaan nostaa esille myös eräs tutkijan kannalta mahdollisesti merkittävä haaste. Tämä haaste koskee haastatteluja, jotka on toteutettu esimerkiksi puhelimen välityksellä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, joka tarjoaa perinteisen kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen verbaalin- ja nonverbaalin viestinnän sijasta (Suoninen ym. 2010), ainoastaan mahdollisuuden verbaaliin viestintään



vuorovaikutuksen osapuolten välillä. Jos tarkastellaan vuorovaikutusta esimerkiksi Erving Goffmanin ajatusten pohjalta, hän määrittelee vuorovaikutuksen olevan jaettua läsnäoloa ja sitä mitä tapahtuu silloin, kun ihmiset ovat fyysisesti toisiaan läsnä (Peräkylä 2001, 349). Goffmanin mukaan lähtökohtana kasvokkaiselle vuorovaikutukselle ja sen ymmärtämiselle ei ole siis sen sosiaalinen konteksti eli se tilanne, jossa vuorovaikutus tapahtuu vaan juuri tilanne, joka syntyy jaetusta läsnäolosta (emt., 349). Nyky-yhteiskunnassa teknologian kehittyminen on nostanut kasvokkaisen vuorovaikutuksen rinnalle myös muunlaisia vuorovaikutuksen mahdollistavia tapoja sekä välineitä, kuten puhelimet ja Internetin, joiden mahdollistamia vuorovaikutuksen tapoja voidaan hyödyntää esimerkiksi juuri tutkimushaastatteluiden toteutuksessa.

Verbaalilla viestinnällä tarkoitetaan yleisesti ottaen yksilöiden puhetta sekä kielellistä kommunikointia vuorovaikutustilanteissa ja puhe voidaankin nähdä keskeisenä välineenä yksilöiden välillä tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa. Kieli voidaan nähdä työkaluna, jonka avulla yksilöt kykenevät viestittämään ajatuksiaan muille yksilöille (Burr 2004, 73). Verbaalin viestinnän avulla ihmiset kykenevät jakamaan esimerkiksi kokemuksiaan toisilleen sekä vertailemaan niitä. Puheen, kokonaisten sanojen sekä lauseiden lisäksi, verbaaliseen viestintään kuuluu olennaisena osana myös äännähdyksiä, äänenpainoja, intonaatiota ja äänensävyjä. Verbaaliksi viestinnäksi lasketaan siis kaikki kuultavissa oleva kommunikointi (Suoninen 2010, 35). Verbaalinen viestintä on muodoltaan sellaista, että sen avulla käyty vuorovaikutus välittyy vuorovaikutuksen osapuolille onnistuneesti myös esimerkiksi puhelinvälitteisessä haastattelutilanteessa.

Verbaalin eli puhutun viestinnän lisäksi, yksilöt voivat viestiä myös nonverbaalisesti eli ei-kielellisin keinoin. Sanallista viestintää voidaan täydentää ja vahvistaa erilaisten sanattomien keinojen kuten ilmeiden, eleiden ja liikkeiden avulla (Helkama & Myllyniemi & Liebkind 2010, 222). Tutkijan tulee siis tutkimushaastatteluita suunnitellessaan huomioida, että puhelimitse toteutettavasta haastattelusta jää puuttumaan kaikki tuo yksilöiden välillä tapahtuva nonverbaali eli sanaton viestintä, jolloin aineisto koostuu pitkälti puheen kautta tuotetuista sisällöistä. Nonverbaalin viestinnän puuttuessa vuorovaikutustilanteesta tutkijan tulee kielellisin keinoin kyetä välittämään haastattelutilanteisiin kuva aktiivisesti kuuntelevasta sekä osallistuvasta osapuolesta. Tutkijan tulee huomioida nonverbaalin puolen puuttuessa mahdolliset tulkinnanvaraisuudesta nousevat ongelmat, jonka vuoksi on erityisen tärkeää keskittyä ja kiinnittää huomiota siihen, mitä ja miten haastateltava

kokemuksistaan kertoo. Tämän tutkimuksen kohdalla, puhelimitse tapahtuvat haastattelutilanteet tarjoavat tutkijalle tutkimuskysymyksiin vastaavaa aineistomateriaalia, sillä se miten haastateltavat jakavat kokemuksiaan ja miten he niistä puhuvat, välittyy erityisesti verbaalisen viestinnän kautta.

Haastattelututkimusta tehdessä tutkijan tulee huomioida se, että haastateltavan mahdollinen taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia voi heikentää haastattelun luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35). Tässä tutkimuksessa tutkimushaastattelut on pyritty toteuttamaan mahdollisimman avoimella ja keskustelevalla otteella, jolla pyritään takaamaan tutkimushaastatteluihin osallistuville turvallinen sekä tietyllä tapaa neutraali vuorovaikutustilanne ilman turhia ennakko-odotuksia tai mahdollisia haastattelutilanteessa syntyviä paineita. Keskustelevalla otteella toteutettu haastattelu voi johtaa myös niin kutusuttuun haastattelutilanteen rönsyilyyn eli ohi aiheen vastaamiseen. Tutkimushaastatteluissa ei puhetta tai keskustelun eksymistä niin sanotusti sivuraiteille rajoitettu sen suuremmin. Jos jokin kysymys aiheutti oletettua enemmän keskustelua ja nosti esiin enemmän kokemuksia, kuin ennakkoon olisi osattu odottaa tai jos vastaavasti puhuttiin vaikkapa kokonaan ohi aiheen, siihen tarjottiin tutkijan puolelta mahdollisuus. Mahdollisen aiheen ohi puhumisen kautta voi haastatteluissa nousta esille sellaisia asioita, joita ei olisi kyetty suorilla kysymyksillä edes tavoittamaan. Haastatteluiden kestoa ei ollut etukäteen rajoitettu, vaan haastattelua varten laadittu haastattelurunko käytiin lävitse ajassa, mitä se kunkin haastateltavan kohdalla vaati ja tilanteissa edettiin niin sanotusti haastateltavien ehdoilla. Myös tutkimuksen haastattelukysymykset pohjautuvat pitkälti yksilötason kokemuksiin, jolloin niihin ei voida nähdä olevan oikeita tai vääriä vastauksia. Tutkimuksen mielenkiinnon kohdistuessa kokemusten tarkasteluun, voidaan aina nähdä olevan läsnä hankaluus siitä, että tutkimuskohteena toimii toisen yksilön elävä kokemus ja tutkijalle näyttäytyvä aihe on vain heidän kokemuksensa siitä (Perttula 2005, 143). Se millä tavoin kokemuksia kyetään tulkitsemaan, on merkittävässä osassa sen suhteen, millaisia vastauksia aineiston kautta tutkija kykenee nostamaan esiin.

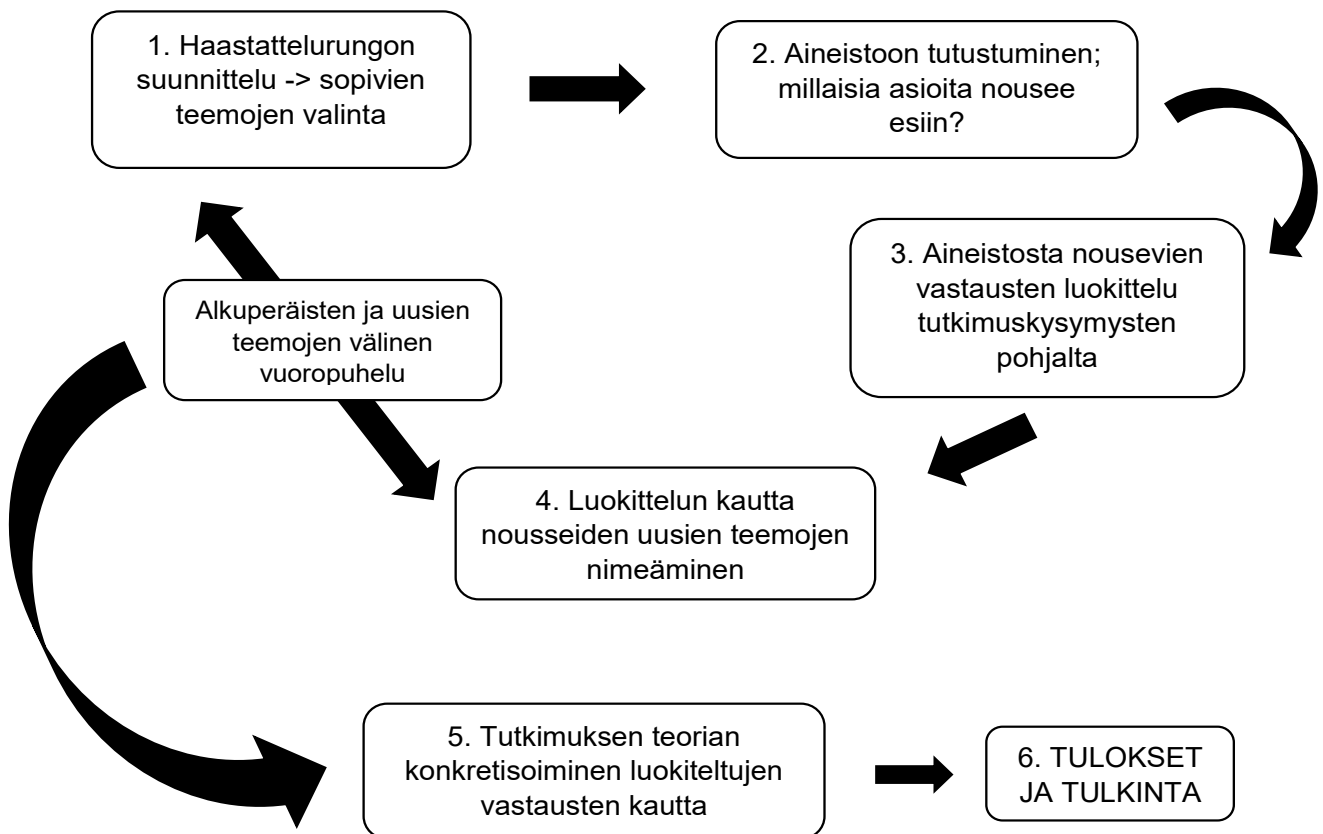
Tätä tutkimusta varten kerätty tutkimusaineisto koostuu yhteensä seitsemästä kesän 2018 aikana toteutuneesta lähiliikennekonduktöörin tutkimushaastattelusta. Tutkimushaastatteluiden toteutustavoiksi tutkimukseen osallistuneiden toiveiden mukaisesti valikoituivat puhelimitse sekä kasvokkain toteutetut haastattelut. Tutkimushaastatteluiden kestoissa oli vaihtelevuutta, lyhyimmän haastattelun ollessa

kestoltaan 42 minuuttia ja pisimmän 2 tuntia 20 minuuttia. Haastatteluiden kestojen vaihtelevuutta voidaan ainakin osittain selittää haastatteluiden keskustelevalle lähestymistavalla sekä sillä, ettei tutkija pyrkinyt rajoittamaan keskustelua haastattelutilanteissa. Mielenkiintoisena voidaan nähdä se, että haastatteluiden kestojen jakauma toteutui suhteellisen tasaisesti lyhyimmän sekä pisimmän haastattelun välillä siten, että noin puolet haastatteluista oli kestoltaan lähes yhtä pitkiä kuin pisin ja toinen puoli vastaavasti lähenteli ajallisesti lyhintä. Yhteensä nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi 11 tuntia ja 15 minuuttia. Litteroinnin myötä haastatteluiden nauhoitteista syntyi 193 sivua koneella (fontti Arial, fonttikoko 12) aukikirjoitettua aineistomateriaalia. Tutkimukseen osallistuvien joukossa oli kattavasti edustettuna eri ikäryhmiä ja tutkimuksen otanta koostui sekä mies- että naispuolisista haastateltavista. Tutkimusjoukon koosta huolimatta, voidaan sen nähdä tarjoavan suhteellisen monipuolisen otannan saman ammattiryhmän edustajista tämän tutkimuksen osalta.

### **3.4 Aineiston analyysi**

Tutkimuksen seuraava vaihe koostuu kerätyn haastatteluaineiston nauhoitteiden pohjalta laadittujen litteraatioiden kautta muodostuneen tutkimusaineiston lukemisesta ja tarkastelusta, aineiston koodauksesta sekä sen analyysistä. Laadullisen aineiston voidaan Alasuutarin (1999) mukaan nähdä koostuvan kahdesta vaiheesta; havaintojen pelkistämisestä sekä arvoituksen ratkaisemisesta, jotka voidaan erotella analyttisesti, käytännössä niiden aina nivoutuessa toisiinsa. Jotta tutkija kykenee analysoimaan aineistoaan tutkimuksen kannalta riittävällä tavalla, tulee tehdä päätös siitä, mikä aineistossa kiinnostaa ja erityisen tärkeää on pysyä tuossa tehdyssä päätöksessä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92). Tehdyssä päätöksessä pysyminen voidaan nähdä erityisen tärkeänä, jotta tutkimuksessa säilyy niin sanottu punainen lanka ja tutkija kykenee keskittymään tutkimuksen kannalta olennaisiin kysymyksiin. Tutkija kykenee jo aineistoa litteroidessaan kiinnittämään huomiota mielenkiintoisina pitämiinsä tekijöihin sekä sen myötä poimimaan aineistoa mielenkiintoisina pitämiään asioita.

Haastatteluaineisto tarjoaa mahdollisuuden moniin erilaisiin tulkintoihin erilaisista näkökulmista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 151), jonka vuoksi samaa haastatteluaineistoa kyetään tarkastelemaan monin eri tavoin ja sieltä voidaan aina nähdä nousevan jotakin uutta. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista voidaan palata siis vielä tutkimukselle jo johdantoluvussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin, joiden kautta aineistoon lähdetään tutustumaan sekä sen myötä tarkemmin tarkastelemaan. Tutkimuskysymysten pohjalta määräytyy myös se, mitä tutkija kokee aineistossaan kiinnostavina ja millaiset asiat aineistossa näyttäytyvät tutkijalle tutkimuskysymysten kautta merkityksellisinä. Seuraavan alla esitetyn kuvion 1 avulla on tarkoitus avata sekä selkeästi vaihe vaiheelta kuvata sitä, millä tavoin aineiston käsittely ja sen analyysi etenee tämän tutkimuksen osalta:



KUVIO 1: Aineiston analyysin eteneminen ja vaiheet.

### 3.4.1 Laadullisen aineiston analyysi; analyysitapana sisällönanalyysi

Laadullinen aineisto vaatii laadullisen analyysimenetelmän. Tutkimukselle esitettyjen tutkimuskysymysten avulla voidaan määritellä tutkimuksessa tarkasteltavalle aineistolle sopivin analyysimenetelmä. Valitun analyysimenetelmän avulla tutkimusaineistosta pyritään etsimään ja löytämään vastauksia tutkijan tutkimukselle esittämiin tutkimuskysymyksiin. Tutkijan tulisikin miettiä aineistonsa analyysitapaa jo aineiston keräämisvaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136). Sisällönanalyysi voidaan nähdä perusanalyysimenetelmänä, jota voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen kaikissa perinteissä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 91). Tässä pro gradu -tutkielmassa kokempohjaista haastatteluaineistoa pyritään analysimaan sekä tulkitsemaan laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysi voidaan perustellusti nähdä tutkimusta varten kerätyille aineistolle sopivana analyysimenetelmänä, sillä sen avulla kyetään nostamaan aineistosta esiin keskeisiä teemoja sekä luokittelemaan aineistosta esiin nousevia tekijöitä, jotka teoriakehykseen nojaten vastaavat tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vaikka laadullista analyysiä tehdään havaintoja yhdistelemällä, etsien niistä yhteisiä piirteitä, ei siihen kuuluvan pelkistämisen tarkoituksena ole määritellä niin sanotusti tyyppitapauksia tai keskivertoyksilöitä (Alasuutari 2011, 42).

Sisällönanalyysi on analyysitapana yleinen ja sitä on käytetty paljon erilaisissa opinnäytetöissä. Sisällönanalyysia tutkimusaineiston analyysiosassa voidaan käyttää esimerkiksi ihmisten kokemuksia kuvaavassa fenomenologisessa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 14.) Se tarjoaa oivan työkalun tarkastella ja käsitellä kokempohjaisesta aineistosta nousevia sisältöjä sekä kokemuksiin liitettyjä tekijöitä. Sisällönanalyysia voidaan pitää analyysimenetelmänä, jonka avulla pyritään saamaan tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (emt., 103). Aineiston koodaaminen sekä sen luokittelu muodostettuihin luokkiin eivät vielä ole analyysin lopullinen tavoite vaan ne toimivat analyysin rakentamisen välivaiheina (Hirsjärvi & Hurme 2008, 149). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkija saa vastauksen tutkimustehtäväänsä yhdistelemällä aineiston pohjalta nousevia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 112).

Empiirisen aineiston tehtävänä ei aina ole todistaa tiettyä teoriaa oikeaksi vaan enemmänkin konkretisoida sekä havainnoida teoriaa (Suorsa 2011, 218). Yhteiskuntatieteellisessä, samoin kuin muussakin tieteellisessä tutkimuksessa, empiirisen tutkimuksen kautta saatuja havaintoja ei itsessään pidetä valmiina tuloksina ja asioita ei oteta suoraan sellaisina miltä ne näyttävät. Havainnot toimivat ja niitä pidetään johtolankoina, joita tulkitsemalla pyritään niin sanotusti pääsemään havaintojen ”taakse”. (Alasuutari 2011, 78.) Toisin sanoen, tutkimuksen aineiston muodostavien haastatteluiden ei voida olettaa suoraan vastaavaan tutkimuskysymyksiin ilman, että niitä sen enempää analysoitaisiin tai analyysin pohjalta tulkittaisiin. Analyysin perustana toimii aineiston kuvaileminen, jonka tarkoituksena on kartoittaa tapahtumien, henkilöiden tai kohteiden piirteitä sekä ominaisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 145). Tutkimuksen aineisto tulee siis ensin niin sanotusti avata, jotta sen syvempi analysointi on mahdollista. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan arvoituksen ratkaisemisesta, jolla tarkoitetaan, että tuotettujen johtolankojen sekä käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään tutkittavasta ilmiöstä merkitystulkintaa (Alasuutari 1999, 44).

Sekä puhelimitse että kasvokkain tapahtuneet haastattelutilanteet on äänitetty, jonka jälkeen tallenteet on litteroitu eli kirjoitettu auki, jotta kerättyä haastatteluaineistoa kyetään käsittelemään sekä myöhemmin analysoimaan. Laadullinen aineisto sekä siitä tehdyt tallenteet ovat usein tarkoituksenmukaista kirjoittaa sanasanaisesti puhtaaksi eli litteroida (Hirsjärvi ym. 2007, 217). Ennen varsinaista aineiston analyysiä, tutkijan on saatava aineisto sellaiseen muotoon, joka mahdollistaa aineiston analysoimisen (Metsämuuronen 2000, 51). Litterointi voidaankin nähdä apuvälineenä, jonka avulla laajakin aineistonmateriaali saadaan muovattua helpommin käsiteltävään sekä hallittavaan muotoon (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 13). Tutkimuksen kiinnostuksen kohdistuessa haastatteluissa esiin nouseviin asiasisältöihin, kovin yksityiskohtaiselle litteroinnille ei ole tarvetta (emt., 425). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tämän tutkimuksen kohdalla nauhoitteiden litteroinnissa riittävää on niiden auki kirjoittaminen sanasta sanaan. Tutkimuksen haastattelumateriaalin litterointi on toteutettu kirjoittamalla haastattelut sanasta sanaan auki tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmalla. Tutkimuksen luonteen sekä tutkimuskysymysten kannalta tarkempaa litterointitapaa ei tarvita, sillä tutkimuskysymykset keskittyvät tekijöihin, jotka nousevat esille siitä, mitä haastateltavat ovat sanoneet sen sijaan, miten he ovat sen sanoneet.

Aineistoon tutustuttaessa nauhoitteita kuuntelemalla sekä niitä litteroitaessa, tutkimusaineistosta on kyetty tekemään alustavaa analyysiä eli tutkija on pyrkinyt merkitsemään tai korostamaan aineistosta niitä osia, jotka voidaan nähdä merkityksellisinä tutkimuksen sekä sen kiinnostuksenkohteiden kannalta. Tutkimusaineiston koostuessa teemahaastatteluin kerätystä, nauhoitetusta sekä litteroidusta aineistosta, tutkija on kyennyt siis tekemään niin sanottua alustavaa analyysiä jo tutkimuksen aineiston keräyksen sekä tuon kerätyn aineiston purkamisen yhteydessä. Haastattelurunkoon valikoidut teemat tai niiden avaaminen eivät kuitenkaan toimi tutkimuksen aineiston analyysinä vaan niiden avulla tutkija kykenee avaamaan sitä, mitä teemojen ja niiden sisältämien kysymyksien avulla on pyritty selvittämään.

Tutkimuksen aineistoa tarkastellaan aina jostakin tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta (Alasuutari 2011, 40). Selkeä tutkimusmetodi takaa sen, että aineistosta nousevat havainnot kyetään erottamaan tutkimuksen tuloksista. Metodi koostuu siis operaatioista ja käytännöistä, joiden avulla tuotetaan havaintoja, sekä säännöistä, joiden mukaan saatuja havaintoja kyetään muokkaamaan sekä tulkitsemaan. (Alasuutari 2011, 82.) Sosiaalisen identiteetin teorian pohjalta rakentuvan viitekehyksen kautta, aineistoa kyetään tarkastelemaan niin sanotusti teoreettisten lasien läpi, joka osaltaan ohjaa sitä, millaisiin asioihin tutkijan on syytä kiinnittää aineistossa sekä sen analysoimisessa huomioon. Tarkasti rajatun teoreettisen näkökulman sekä kiinnostuksen kohteiden avulla tutkijan on helpompi löytää aineistosta tutkimuksen kannalta olennaiset sekä merkittävänä pidetyt tekijät ja luokitella niitä. Laadullisessa analyysissä erot eri havaintoyksiköiden tai ihmisten välillä ovat tärkeitä ja niiden kautta saadaan johtolankoja siitä, mistä jokin asia johtuu tai mikä tekee sen ymmärrettäväksi (Alasuutari 2011, 43). Tutkimuksen kiinnostuksen kohdistuessa yksilötason kokemuksiin sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä, ihmisten väliset erot voivat korostua aineistoon valittujen teemojen sisällä saaduissa vastauksissa.

Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyy aineistossa erityisesti niihin tekijöihin, jotka voidaan nähdä sosiaalisen identiteetin sekä ammattikuvan rakentumisen kannalta merkityksellisinä. Konkreettinen huomio alustavassa analyysin vaiheessa kiinnittyy siis erityisesti sosiaalisesti jaettuihin, juuri tämän ammattikuvan kohdalla merkittävänä koettuihin piirteisiin ja ominaisuuksiin sekä siihen, millä tavoin sosiaalisesti jaettu identiteetti nähdään ja koetaan. Tämän lisäksi huomio kiinnittyy vahvasti myös työnkuvan

muutokseen liitettyihin kokemuksiin sekä sille annettuihin merkityksiin liittyen sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksiin. Tutkimuskysymykset määrittävät siis vahvasti sen, millaisia asioita haastattelurungon teemojen sisältä lähdetään etsimään eli toisin sanoen, miten niistä puhutaan ja millaisia asioita haastateltavat nostavat niihin liittyen keskustelutilanteissa esille. Vaikka tutkijalla voi olla olemassa tiettyjä ennako-odotuksia siitä, millaisia asioita aineistosta nousee esiin, tulisi sitä kuitenkin kyetä tarkastelemaan avoimesti sekä neutraalisti. Tutkijan ennako-odotukset eivät saisi liiaksi ohjailta aineiston käsittelyä tai sen tulkintaa, kuten ei koko tutkimuksen tekoa.

### **3.4.2 Aineiston käsittely**

Aineistoa analysoidessa tulisi huomioida se, että pelkkä aineiston luokittelu sekä siitä seuraava lokerointi ei riitä varsinaiseksi analyysiksi, sillä luokittelu ei tarkoita samaa kuin analyysi (Ruusuvuori ym. 2010, 19). Luokittelun avulla aineistosta nousevia vastauksia kyetään tarkastelemaan rinnakkain esimerkiksi niiden yhteisten piirteiden pohjalta, mutta tämän lisäksi täytyy luokitelluista vastauksista löytyä jotain, josta tutkija voi tehdä tulkintoja teoriakehyksensä valossa. Pelkkä aineiston luokittelu toimii ennemmin kerätyn aineiston haltuunottona sekä tuntemista tukevana vaiheena (emt., 11 – 12). Toisin sanoen, aineisto vaatii ennen varsinaista analyysiä tutkijalta sen selkeää tuntemusta sekä kykyä lokeroida tärkeinä pidettyjä tekijöitä luokkiin. Tämän tutkimuksen sekä sille asetettujen tutkimuskysymysten kannalta voidaan todeta, että haastattelurunkoon valitut teemat voidaan nähdä merkityksellisinä, mutta vastausten tarkempi luokittelu voidaan nähdä tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta tarpeellisena. Tutkielman neljännessä pääluvussa, tutkielman tulos osuudessa, tarkoituksena on pyrkiä nostamaan aineistosta esiin niitä luokitteluja, jotka voidaan nähdä olennaisina suhteessa tutkimukselle asetettuun teoreettiseen viitekehykseen ja sille, että aineiston kanssa päästään siihen tilanteeseen, että sitä kyetään analysoimaan.

Tutkimuksen analyysia suunnitellessa sekä tehdessä, tulee tutkijan sekä raportin lukijan kiinnittää huomiota siihen, että tutkimus samoin kuin sen analyysi sekä mahdolliset tuloksista tehtävät tulkinnat ja johtopäätökset, tehdään aina tiettyyn aikaan ja paikkaan



sidotusta aineistosta. Tämän vuoksi tutkijan sekä mahdollisen lukijan tulisikin aina tiedostaa tutkittavan aineiston kontekstisidonnaisuus, niin sen analyysivaiheessa kuin tulosten tulkinnassa. Kuten jo aiemmin nousi esille, aineiston tulkintaa ohjaa pitkälti tutkimukselle asetettu teoreettinen viitekehys, jonka avulla pyritään selittämään aineistosta esiin nousevia tekijöitä tietyn näkökulman kautta. Esimerkiksi eri aikaan, mutta saman kohderyhmän keskuudesta kerätyistä aineistoista voi nousta hyvinkin erilaisia tuloksia, vaikka tutkimukselle esitetyt tutkimuskysymykset sekä sille asetettu teoreettinen viitekehys pysyisivätkin samoina. Myös tämän tutkimuksen kohdalla, useassa haastattelussa nousi esiin kontekstisidonnaisuutta korostavana asiana se, millä tavalla muutokseen suhtautuminen on muovautunut kuluneen vuoden myötä. Mahdollisesti aiemmin tai vastaavasti vielä myöhemmin kerätty tutkimusaineisto olisi siis voinut pitää sisällään hyvinkin erilaista kokemuspohjaista materiaalia. Tämä tulisi ottaa huomioon niin analyysissä kuin analyysin kautta saatavien tulosten tulkinnassa.

Aineiston tarkastelun sekä sen lukemisen myötä, uudelleenluokittelulle voidaan nähdä olevan konkreettinen tarve, sillä haastattelurunkoon valikoidut teemat eivät itsessään tarjoa tutkijan tutkimuskysymyksiin niiden tarvitsemia vastauksia. Tutkimushaastatteluiden toteutuminen tapahtui hyvinkin keskustelevalle otteelle, jonka vuoksi tutkimuksen kannalta oleellisina sekä tärkeinä pidettyjä asioita voidaan nähdä nousevan esiin tietyllä tapaa lomittain eri teemojen sisällä, riippuen haastateltavasta, joka puoltaa osaltaan myös vastausten uudelleenluokittelua ennen aineiston varsinaista analyysiä. Aineiston läpikäymisen aikana tutkijan tulee merkitä ja erotella aineistosta ne asiat, jotka sisältyvät tutkijan kiinnostukseen, ja kaikki sen ulkopuolelle jäävä tulisi jättää pois tutkimuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92). Vaikka haastattelurunkoon valitut teemat tarjoavat monenlaisia mielenkiintoisia asetelmia sekä erilaisia kokemuksellisia yksityiskohtia, tutkimuksen kannalta on tärkeää pitää kiinni sille asetetusta linjasta, ja pyrkiä tarkastelemaan aineistoa sille asetetuista lähtökohdista.

### 3.5 Tutkimuseettiset kysymykset

Ihmistieteissä, joita sosiaalipsykologiakin edustaa, voidaan eettiset periaatteet sekä niiden merkitys nähdä erityisen tärkeinä tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkijan onkin tutkimusta tehdessään otettava huomioon monia eettisiä kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2007, 23). Tämän tutkimuksen kohdalla eettisten kysymysten pohtiminen on erityisen tärkeässä osassa sen vuoksi, että tutkimukseen rajautunut kohderyhmä sekä sen otanta ovat sellaisia, että haastatteluihin vapaaehtoisesti osallistuville on kyettävä tarjoamaan riittävä anonymiteetin suoja, ettei yksittäisiä vastauksia kyetä yhdistämään yksittäisiin vastaajiin. Ihmistieteissä erityisesti koejärjestelyt sekä tiedonhankintatavat nostavat esiin eettisiä ongelmia ja lähtökohtana tämän tieteenalan tutkimuksissa tulisikin olla ihmisarvon kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2007, 25). Jokaisen haastattelun osallistuvan tasavertaisena ja yhtä arvokkaana kohtaaminen on erityisen tärkeää, sillä tutkimuksen aineisto koostuu usean eri yksilön vapaaehtoisesti jakamista henkilökohtaisista kokemuksista. Jokaisen tutkimukseen osallistuvan vastauksia tulisikin kunnioittaa niiden henkilökohtaisen kokemuksellisen luonteen vuoksi.

Jo tutkimusaiheen valintaa voidaan tarkastella eettisenä ratkaisuna (Hirsjärvi ym.2007, 24). Tutkimusaiheen valinta sekä rajaus vaikuttavat esimerkiksi siihen, millä tavoin tutkija kykenee tavoittamaan tutkittavansa ja pystytäänkö tutkimukseen osallistuville takaamaan esimerkiksi täysi anonymisuus. Anonymiteetin takaamalla, tutkija pyrkii varmistamaan sen, että kukaan haastatteluihin osallistuva yksilö ei esimerkiksi joudu antamiensa vastausten vuoksi vaikeisiin tilanteisiin tutkimustilanteen ulkopuolella. Verrattuna lomakkeiden avulla kerättyihin tutkimusaineistoihin, haastattelun haittana voidaan pitää sitä, ettei haastatteluissa kyetä takaamaan samanlaista anonymiteettiä kuin lomaketutkimuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36). Tutkimukseen osallistuminen tulisi aina perustua myös yksilöiden omaan haluun osallistua eli täyteen vapaaehtoisuuteen. Täyteen vapaaehtoisuuteen perustuva osallistuminen tarkoittaa tämän tutkimuksen kohdalla sitä, että tutkimukseen osallistuville on avoimesti kerrottu tutkimuksen tarkoitus sekä se minkä vuoksi haastatteluaineistoa kerätään, miten kerättyä aineistoa käsitellään ja säilytetään sekä kerrottu mahdollisuudesta keskeyttää haastattelu sen missä vaiheessa tahansa, kuten esimerkiksi jo haastattelun loputtua perua vastauksensa tai halutessaan koko tutkimukseen osallistumisensa.

Haastattelijan tehtävänä on kertoa haastatteluiden tavoitteista ja tarkoituksesta todenmukaisesti, säilytettävä saamia tietojan luottamuksellisina sekä suojeltava haastateltavien anonymiteettiä (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 41). Mahdollisimman avoimella kerronnalla pyritään luomaan luottamusta haastattelijan sekä haastateltavien välille. Esimerkiksi avoimella ja julkisella tutkimustiedotteella voitetaan välttää mahdolliset väärinymmärrykset koskien esimerkiksi tutkimukseen osallistuvien oikeuksia tai velvoitteita tutkimuksen suhteen. Tämän tutkimuksen kohdalla on pyritty toimimaan mahdollisimman avoimesti koskien juurikin tutkimuksen tavoitteita ja tarkoituksia, jotta tutkimuksen kohderyhmän tavoittaminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja sujuisi ilman väärinymmärryksiä.

Jotta tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyvänä, edellyttää se sitä, että sen teossa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2007, 23). Tämän tutkimuksen kohdalla tämä näkyy esimerkiksi siten, että tutkimukseen osallistuvien nimiä tai muita kerättyjä taustatietoja ei julkaista vaan ne ovat ainoastaan tutkijaa ja vastausten erottelua varten, eikä yksittäisiä vastauksia ole mahdollista yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Kerättyä tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti säilyttämällä kerättyjen haastattelujen nauhoitteita, litteraatioita sekä muita mahdollisia muistiinpanoja salasanojen takana. Haastattelujen litteraatiot sekä muistiinpanot ovat myös koodattu niin, ettei kukaan ulkopuolinen kykene kirjauksia tarkastelemalla sanomaan kenestä mahdollisesta tutkimukseen osallistujasta kyse. Työn valmistuttua kaikki nauhoitteet, työn tekemisen eri vaiheisiin liittyvät muistiinpanot sekä litteraatiot hävitään asianmukaisella tavalla ilman, että niiden olisi mahdollisuutta joutua väriin käsiin.

Tämän tutkimuksen kannalta ongelmalliseksi nousee kuitenkin mahdottomuus kohdeorganisaation häivyttämisestä täysin. Vaikka tutkimukseen osallistuville kyetään tarjoamaan anonymiteetin suoja henkilökohtaisella tasolla, organisaation tasolla sitä ei kyetä takaamaan, organisaation ollessa ainoa laatuaan valtakunnallisella tasolla. Tämä mahdollinen epäkohta on tiedostettu tutkimuksen alkuvaiheista lähtien ja siitä on keskusteltu myös kohdeorganisaation yhteyshenkilön kanssa. Tutkimuksen luonteen kannalta kohdeorganisaation tunnistaminen on kuitenkin toisarvoisessa asemassa, sillä tutkimus ei ole millään tavalla kiinnostunut kohdeorganisaatiosta liiketaloudellisena laitoksena tai sen toiminnasta, vaan organisaation sisällä toimivista yksilöistä yksityishenkilöinä, tietyn rajatun ammattiryhmän edustajina sekä heidän henkilökohtaisista

sekä sosiaalisesti jaetuista kokemuksistaan tietyn ryhmän jäsenenä. Tutkimus on siis ensisijaisesti kiinnostunut sosiaalipsykologisesti merkittävästä kokemuspohjaisesta tietoaineksesta, jota kerätään tarkasti rajatun kohderyhmän edustajilta täyteen vapaaehtoisuuteen perustuen.

Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulisi välttää epärehellisyyttä sekä pyrkiä kunnioittamaan ihmisten itsemääräämisoikeutta, tarjoamalla yksilöille mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta (Hirsjärvi ym. 2007, 25). Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta on tämän tutkimuksen kohdalla erityisesti korostettu, sillä lopullinen kohderyhmän kontaktointi on tapahtunut kohdeorganisaation yhteyshenkilön kautta. Yhteyshenkilön kautta tutkimustiedote, jossa korostuu yksilöiden vapaaehtoisuuteen perustuva osallistumien, on tavoittanut kohderyhmän sekä kohderyhmän tavoittamisen myötä vapaaehtoisuuteen perustuvuutta on korostettu ennen haastattelutilanteiden alkua sekä myös lopussa, kertomalla mahdollisuudesta perua tarvittaessa esimerkiksi jokin yksittäinen vastaus tai haastateltavan niin halutessaan koko haastattelu. Itse haastattelutilanteissa on myös korostettu sitä, ettei haastatteluissa esitettyihin kysymyksiin ole olemassa oikeita tai väärinä vastauksia ja vastaamatta jättäminen on myös tarvittaessa yhtä oikea vaihtoehto. Jokaista tutkimusta koskevat eettiset ratkaisut ja erityisesti juuri ihmistieteissä eettiset kysymykset kulkevat mukana tutkimuksen jokaisessa vaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19).

Tutkimuksen tulosten raportointi on kirjoitettu siten, että siinä on mahdollisimman hyvin pyritty kunnioittamaan tutkimuksen kaikkia osapuolia, joita ovat tutkijan lisäksi kohdeorganisaatio sekä tutkimuksen kohderyhmä, joiden haastatteluista tutkimusta varten kerätty aineisto koostuu. Tämän tutkimuksen kohdalla, tutkimuksen tekemisestä on laadittu kohdeorganisaation kanssa, jo aiemmin mainitut, opinnäytetyön tekemistä- sekä salassa pidettäviä asioita koskevat sopimukset tutkijan sekä kohdeorganisaation sekä välille. Ennen sopimusten allekirjoittamista ne on luvan kanssa hyväksytetty myös tutkimuksen ohjaajalla yliopiston puolelta. Sopimusten tarkoituksena on sopia yhteisistä pelissäännöistä tutkijan ja kohdeorganisaation välillä koskien tutkimuksen tekemistä sekä saatujen tulosten raportointia sopimusten mukaan määritellyllä tavalla. Sopimukset mahdollistavat kohdeorganisaation yhteyshenkilölle myös tarkastamisen mahdollisten salassa pidettävien asioiden osalta ennen valmiin työn sähköistä julkaisemista.

Eettisten periaatteiden pohjalta, tutkija siis sitoutuu noudattamaan tutkimuksen tekemistä sekä toteuttamista varten laadittuja sopimuksia sekä pyrkii toimimaan mahdollisimman avoimella sekä rehellisellä tavalla tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen tekemisessä on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeistusta hyvään tieteelliseen käytäntöön sekä sen eettisiä periaatteita. Ohjeistukset sekä periaatteet ovat vapaasti luettavissa sekä ladattavissa verkkosivuilta [www.tenk.fi](http://www.tenk.fi).

## 4 TULOKSET

### 4.1 Aineiston uudelleenluokittelu

Tämän tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen pohjautuessa sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teorioihin, myös aineiston uudelleenluokittelu sekä keskeisten teemojen etsiminen voidaan aloittaa näistä lähtökohdista. Jotta aineistoa kyetään luokittelemaan uudelleen sekä nostamaan sieltä esiin tutkimuksen kannalta tärkeitä huomioita ja havaintoja, tutkijan tulee tuntea aineistonsa riittävän hyvin. Jotta kyetään tarkastelemaan työnkuvassa tapahtuvan muutoksen merkitystä sekä sen vaikutuksia sosiaalisesti jaettuun identiteettiin, tulee aineistosta ensin löytää niitä vastauksia, joilla tutkittavat ilmentävät sosiaalisesti jaettua identiteettiään, siihen liitettyjä piirteitä sekä kokemuksia. Samoihin ryhmiin kuuluessaan, yksilöt altistuvat myös samanlaiselle sosiaaliselle informaatiolle, joka johtaa siihen, että myös malliesimerkki tietyn ryhmän edustajasta on sosiaalisesti jaettu (Hogg & Terry 2000, 124).

Tietyn sosiaalisesti jaetun roolin hyväksyminen asettaa oletuksen tietynlaisen identiteetin sisäistämisestä, jonka avulla yksilö kykenee integroitumaan osaksi työyhteisöään sekä samanaikaisesti tekemään eroa työyhteisön sisälle muodostuvien ryhmien välille (Kirpal 2004, 276). Monet ammatit omaavat selkeän aseman yhteiskunnassa, jonka kautta niiden ympärille on rakentunut vankka jaettu ymmärrys siitä, mitä ne pitävät sisällään ja mitä tietyn ammatin edustajilta voidaan mahdollisesti vaatia ja olettaa esimerkiksi käyttäytymisen, asenteiden tai toiminnan suhteen. Toisin sanoen, jokainen meistä ymmärtää millaisia ammatteja ovat esimerkiksi poliisi, sairaanhoitaja, opettaja tai konduktööri sekä sen millaisia sosiaalisesti jaettuja odotuksia kuhunkin ammattiin sekä niiden edustajiin liitetään. Nämä sosiaaliin ryhmiin, sekä niiden kautta myös yksilöihin, sidotut olettamukset ohjailevat niin ammatissa toimivia kuin ulkopuolisia yksilöitä.

Laadullisessa sisällönanalyysissä tutkijan tulee pelkistää eli redusoida aineistonsa. Redusoinnilla eli pelkistämisellä tarkoitetaan kaiken niin sanotusti turhan karsimista pois tutkittavasta aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 109.) Tällä tavoin tutkija pyrkii

löytämään aineistostaan tutkimuksen sekä tutkimuskysymysten kannalta merkittävät havainnot ja keskittymään niihin. Tämän jälkeen tutkija kykenee ryhmittelemään eli klusteroimaan aineistoaan, jonka tarkoituksena on löytää ja yhdistellä aineistosta nousevia samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Ryhmittelyn jälkeen tutkijan on mahdollista nimetä yhdistellyistä käsitteistä muovautuva luokka sen sisältöä kuvaavalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110.) Redusoinnin sekä klusteroinnin lisäksi, sisällönanalyysin kolmantena ja viimeisenä vaiheena on abstrahointi, jonka avulla tutkija pyrkii liittämään empiirisen aineistonsa tutkimukselle asetetun viitekehyksen teoreettisiin käsitteisiin sekä esittämään tutkimusten tulosten kautta aineistosta muodostetut ja sitä kuvaavat teemat (emt., 112 – 113).

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan aineistosta esiin nousevia sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksia käsitteleviä, uuden luokittelun kautta nimettyjä keskeisiä teemoja. Tarkemmin eroteltuna tarkoituksena on kiinnittää huomiota niihin tekijöihin, joista haastateltavat näkevät sosiaalisesti jaetun lähiliikennekonduktöörin identiteetin koostuvan ja muodostuvan, millaisia yhdistäviä piirteitä ja ominaisuuksia lähiliikennekonduktöörin identiteettiin ja työssä toimimiseen liitetään sekä millainen merkitys yhteisöllä koetaan olevan sosiaalisesti jaetun identiteetin kokemuksissa. Näitä alaluvuissa esiteltäviä aineiston pohjalta muovautuneita luokkia tarkastellaan sekä niiden ryhmittelyä perustellaan ja pyritään havainnollistamaan erilaisten haastatteluotteiden sekä suorien noin virkkeen mittaisten haastattelulainausten avulla. Jokaisen uudelleen nimetyn luokan käsittelyluvun lopussa esitetään aineiston luokittelun vaiheita havainnollistava kuvio. Näiden kuvioiden tarkoituksena on pyrkiä avaamaan lukijalle sitä, millä tavoin uuteen luokitteluun on päädytty tutkimuksen aineiston käsittelyn, tarkastelun sekä siitä tehtyjen havaintojen kautta. Kuvioiden ulkopuolelle on jätetty klusteroinnin, eli ryhmittelyn ensimmäiset vaiheet, joissa aineistosta esiin nousseista asioista luodaan pelkistetyt ilmaisut, joiden pohjalta kuvioissa ensimmäisenä esitetyt alaluokat kytetään luomaan (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110). Esitettyjen kuvioiden pääasiallisena tarkoituksena on siis tehdä luokittelua ymmärrettäväksi sekä perustelluksi myös aineistoon perehtymättömälle lukijalle. Haastatteluotteiden tarkoituksena on avata ja konkretisoida lukijalle aineistosta tehtyjä havaintoja sekä näiden havaintojen pohjalta tehtyä analyysiä tutkittavasta asiasta.

Jotta tutkimus noudattaa sille asetettuja eettisiä periaatteita, yksittäisiä haastatteluotteita tai yksittäisiä lainauksia ei tarkastella eikä analysoida sanasta sanaan yksittäisinä

tutkimuskohteina. Sen sijaan niitä pyritään tarkastelemaan jokaisen nimetyn luokan käsittelyvaiheessa, joko rinnakkain ja vertaillen, jolloin vastauksista pyritään nostamaan esiin mahdollisia tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä kokemuspohjaisia yhteneväisyyksiä tai vastaavasti eroavaisuuksia, tai vaihtoehtoisesti esimerkinomaisesti tähdentämään jotakin teoreettisen viitekehyksen kannalta merkittävänä pidettyä tekijää. Haastatteluotteet on nimetty juoksevan numeroinnin avulla kronologisessa järjestyksessä eli sen mukaan missä tekstin vaiheessa ne esiintyvät sekä haastatteluotteet että suorat lyhyemmät lainaukset erotetaan muusta tekstistä sisennyksin ja ne on merkitty kursiivilla. Jokainen esille nostettu haastatteluote sekä suora lainaus, ovat muodoltaan sellaisia, että ne pyrkivät kunnioittamaan tutkimukselle asetettuja eettisiä periaatteita haastateltavan anonymitietin takaamisesta. Mahdolliset tekstin tueksi valitut otteet ovat esitetty sellaisessa muodossa ja sen pituisina, ettei niistä voida tunnistaa eikä niitä voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin.

#### **4.1.1 Millainen on lähiliikennekonduktööri?**

Yksilöiden voidaan nähdä omaavan yhteisesti jaetun näkemyksen siitä millaisia piirteitä, käyttäytymismalleja tai asenteita tiettyihin ryhmäjäsenyyksiin liittyy tai mitä ne pitävät sisällään (Jetten ym. 2012, 10). Jaettua näkemystä merkityksellisenä pidettävistä piirteistä voidaankin pitää yhtenä tärkeänä lähtökohtana myös tämän tutkimuksen sosiaalista identiteettiä tarkastelevien tutkimuskysymysten pohjalta. Tämän vuoksi voidaan pitää tutkimuksen kannalta perusteltuna tarkastella omana luokkanaan sosiaalisesti jaettua näkemystä yhdistävinä pidetyistä piirteistä konduktöörin ammattiryhmään liittyen. Tässä alaluvussa tarkastellaan siis niitä piirteitä ja ominaisuuksia, joita haastateltavat kokivat tärkeinä sekä olennaisina konduktöörin ammatissa toimimisessa että siinä pärjäämisessä. Toisin sanoen, aineistosta nostettiin esiin otteita, joissa nousi esiin millaisia tekijöitä haastateltavat liittävät myös itseensä toimiessaan konduktöörin sosiaalisesti jaetun identiteetin velvoittamalla tavalla.

Aineistoa tarkastellessa sekä luokitellessa sitä uudelleen, tutkijan huomio kiinnittyy siihen, millaisia piirteitä haastateltavat nostavat esiin kertoessaan siitä, millainen konduktöörin



tulisi olla ja millaisia piirteitä pidetään tärkeänä ammatin edustajana toimimisen kannalta. Tämä osaltaan auttaa avaamaan sitä, millaisena yksilöt itse kokevat sosiaalisesti jaetun ryhmän, itsensä tuon ryhmän jäsenenä sekä sen, millainen konduktöörin tulisi olla. Tässä luokassa huomiota voidaan kiinnittää myös siihen, ovatko luokitellut vastaukset keskenään samanlaisia vai erilaisia, jonka kautta voidaan tarkastella sitä, kuinka yhtenäinen sosiaalisesti jaettu kuva ryhmäjäsenyydestä sekä sen edustajana toimimiseen liitetystä piirteistä on.

Keskeisinä ominaisuuksina sekä piirteinä haastatteluissa nousi esiin erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleminen, ulospäinsuuntautuneisuus, sopeutuvuus, kylmähermoisuus sekä pitkäpinnaisuus. Näkemykset siitä, millaisia piirteitä konduktööreihin liitetään, olivat hyvin yksimielisiä, erityisesti ihmisten kanssa toimeen tulemisen suhteen. Eräs haasteltava koki asian seuraavasti:

*”Täs on tullu huomattuu mitä erilaisempia ihmisiä tähän tässä hommaan pystyy, mutta kyl se oikeestaan se yhdistävä tekijä on semmonen, että täytyyhän tässä tulla ihmisten kanssa toimeen”*

Tästä voidaan päätellä, että haastateltavat omaavat sosiaalisesti jaetun näkemyksen siitä, millaisia piirteitä omaan ammattiryhmään liitetään. Seuraavassa voidaan kahden erillisen, mutta hyvinkin samansisältöisen haastatteluotteen kautta tarkastella juurikin tuota aiemmin mainittua yksimielisyyttä, selkeää jaettua ymmärrystä ammattiin liitetystä sekä siinä pärjäämiseksi vaadittavista piirteistä. Tekstissä esitetyissä haastatteluotteissa H tarkoittaa haastateltavan puheenvuoroa ja KE vastaavasti haastattelijan puheenvuoroa. Haastatteluotteet on numeroitu juoksevan numeroinnin avulla, sitä mukaa, kun ne tekstissä esiintyvät. Tutkimuksen otannan ollessa kooltaan pieni, haastateltavia ei ole erikseen nimetty eikä haastatteluotteisiin ole liitetty ikään tai sukupuoleen viittaavia taustatietoja. Tällä tavoin pyritään häivyttämään vähäisinkään mahdollisuus haastateltavien tunnistamiseen, esimerkiksi eri otteita tai lainauksia yhdistelemällä, ja pyritään tarjoamaan tutkimukseen osallistuneille riittävä anonymiteetin suoja. Otteiden kannalta merkityksellistä voidaan merkittävänä nähdä ainoastaan tutkijan sekä haastateltavien puheenvuorojen erottaminen. Seuraavien haastatteluotteiden pohjalta tehdä selvä huomio siitä, että erilaisten yksilöiden kanssa toimeen tulo on tärkeä konduktööriin liitetty piirre sekä ominaisuus:

## Haastatteluote 1:

*H: Aivan, mut emmä emmä tiedä siis mitään muuta ku ennen aikaan ainaki täytyyhän ihmisen olla siis semmonen et sä tuut ihmisten kaa toimeen ja tota ni ...*

*KE: Joo*

*H: ..Erillaisten ihmisten kanssa. Mutta kyl se täytyy myöntää et kyl se kyl meit oli konnareina semmossiiki ihmisii, jotka ei tullu toimeen ja silti ne oli siinä hommassa vuositolkulla hehhe*

## Haastatteluote 2:

*KE. Mitä sä näet et tekee konduktööristä juuri konduktöörin?.. jos mietit ittees?*

*H: Nii tänä päivänä?*

*KE: Joo tänäpäivänä joo, itteäs tai työtovereitas tai? Ihan omaan kokemuksees voit pohjata sen. Onko jotain tiettyi piirteitä tai taitoja mitä tarvii et pärjää tommosses ammatis tai mitään semmosta?*

*H: Mun mielestä tärkein on ihmisläheisyys. Et sä osaat ottaa ihmisen ihmisenä*

*KE: Mm*

*H: Ni mun mielestä sillä pärjää parhaiten*

Kolmas haastatteluote lähtee liikkeelle hieman toisenlaisesta näkökulmasta, jossa tunnistetaan yksilöiden erilaisuus saman sosiaalisen ryhmän sisällä. Lopputuloksena haastateltava kuitenkin päätyy kahden aiemman haastatteluotteen tapaan siihen, että olennainen ja konduktöörejä vahvasti yhdistävänä piirteenä toimii sosiaalisuus:

## Haastatteluote 3:

*KE: Millaset ihmiset sun mielestä toimii konduktööreina tai päätyy tollasseen ammattiin? Onks jotain tiettyi yhistäviä piirteitä joita löydät itsestäs ja työtovereistas tai tarviiko olla tietynlainen?*

*H: Meit on kyl aika erilaisii täs porukas, et sellanen tietyst mikä vaiht.. semmonen tietysti sosiaalisuus, et me ollaan niinku ammattiryhmänä hyvin keskusteleva ja puhuva*

*KE: Mmhmm*

Ihmisten kanssa toimeentulo tarkoittaa muutakin kuin pelkkää sosiaalisena koettua luonnetta tai piirrettä, se on tärkeässä osassa myös siinä, kuinka muiden yksilöiden kanssa toimitaan ja millä tavoin muihin suhtaudutaan ja kuinka muita kohdataan erilaisissa tilanteissa. Neljännen haastatteluotteen kautta voidaan tehdä havainto siitä, että ihmisten

kanssa toimeen tulemisen tärkeys nousee esiin erityisesti siinä, millä tavoin yksilö suhtautuu muihin ja millä tavoin hän toimii muiden ihmisten kanssa:

Haastatteluote 4:

*H: Kyl mun mielestä konduktöörin pitää olla ystävällinen...*

*KE: Mmm*

*H: ...Mukava. Konnari voi heittää huulta...*

*KE: Mmhmm*

*H: Ja olla hauska ja jutellakki ihmisten kanssa. Mä joskus oon jutellu siis vaikka aidanseipäistä joskus mummojen kanssa ja kenen kanssa tahansa siellä. Mut joku semmonen, semmonen tietty roti pitäis olla kuitenkin.*

*KE: Mjoo*

*H: Et voi aina heittäytyä hetkeen*

*KE: Nii, kyllä ja vähä osata lukee sitä tilannetta, että*

*H: Kyllä, joo, ja se onki nimenomaan mun mielestä semmosta hetkeen heittäytymistä ja lukee sitä toista ihmistä, et mitä se niinku odottaa sulta.*

*KE: Joo*

*H: Et sehän on niinku tavallaan sillei näyttelemistä, jos ajatellaan et sä menet sen osaston läpi ja ensin sä palvelet vanhukset, sit sä palvelet jonku nuoren*

*KE: mm*

*H: Tokihan sä puhut heille eri tavalla, et sä voi kaikille heittää niinku samaa läppää. mm.*

Mielenkiintoisena yksityiskohtana tässä edeltävässä haastatteluotteessa, voidaan tarkastella haastateltavan mainintaa työn tekemisestä näyttelemisenä, tietyn roolin läpiviemisenä ja siitä suoriutumisenä. Tätä voidaan teorian tasolla kuvata esimerkiksi Erving Goffmanin dramaturgisen näkemyksen kautta, jossa sosiaalinen maailma nähdään teatterina, jossa minää esitetään (Goffman 2012 & 1967; Helkama ym. 2010, 72). Goffmanin ajatusten pohjalta sosiaalinen vuorovaikutus nähdään rituaalina, joka pyritään onnistuneesti viemään läpi (Helkama ym. 2010, 74). Tässäkin tapauksessa yksilön kulloinkin kohtaama vuorovaikutuskumppani ohjailee sitä, millä tavoin sosiaalinen tilanne etenee ja millä tavoin siinä toimitaan sosiaalisen identiteetin pohjalta. Kuten haastatteluotteessa 4 nousee esiin, tärkeänä konduktööriin liitettyinä piirteinä pidetään erityisesti kykyä lukea erilaisia tilanteita ja sitä, millä tavoin erilaisiin ihmisiin tulisi suhtautua. Myös seuraavan lyhyen lainauksen avulla voidaan vahvistaa tätä havaintoa:

*”Se on tietty luonteenpiirre, just sitä, et pystyy lukemaan sitä asiakasta. Myös sitä vaikeeta asiakasta pitää osata lukee.”*

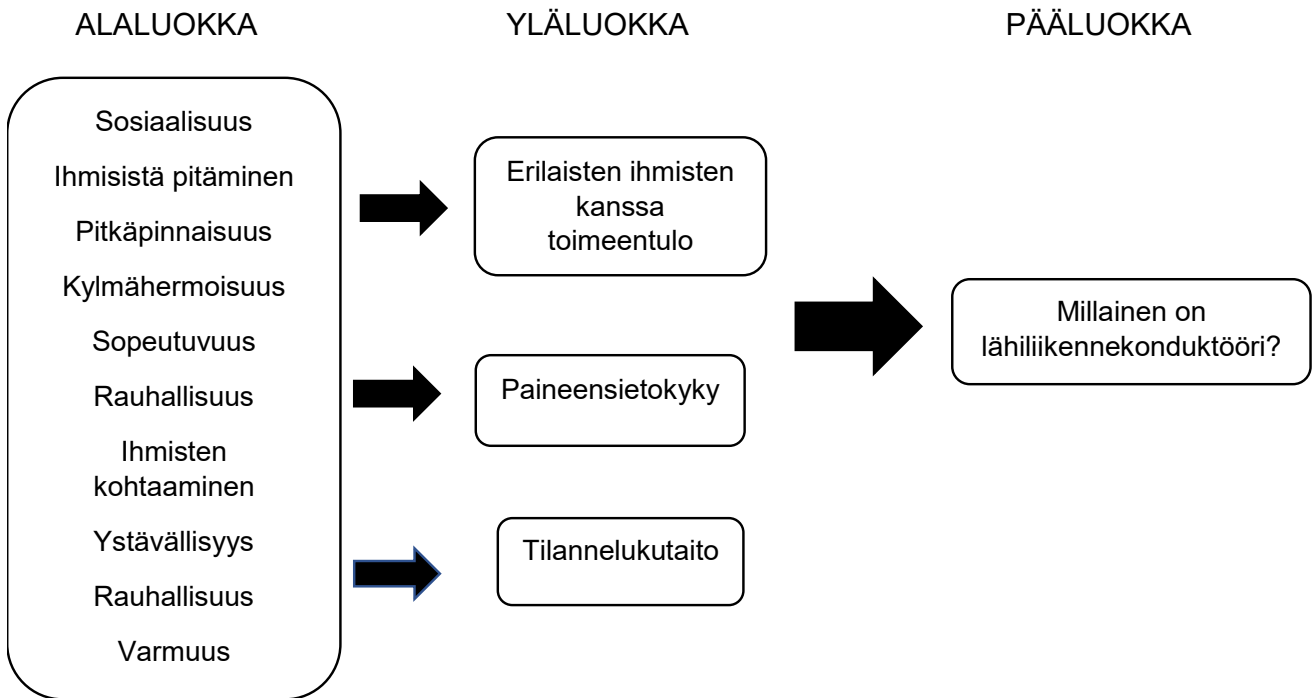
Ihmislähtöisyyden sekä erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemisen lisäksi, yhtenä tärkeänä konduktöörin piirteenä pidettiin haastateltavien keskuudessa niin sanotusti kylmähermoisuutta eli kykyä olla provosoitumatta sekä pysyä rauhallisena vaikeissa ja paineensietokykyä vaativissa, mahdollisesti yllättävissäkin tilanteissa. Osaltaan tämän voidaan nähdä liittyvän kiinteästi erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemiseen sekä erilaisten ihmisten kohtaamiseen, sillä nämä kohtaamiset luovat väistämättä tilanteita, joissa rauhallinen toimintapa nähdään konduktöörille sopivana käyttäytymismallina. Rauhallisuuden merkitystä olennaisena konduktööreihin liitettynä piirteenä voidaan tarkastella esimerkiksi seuraavien aineisto-otteiden tehtävien havaintojen kautta:

*”Kyl siel on mun mielest kaikenlaisii ihmisii, aika rauhallinen pitää olla, ei saa provosoitua eikä hermostua pienistä asioista.”*

*”Mutta se että, sä ylität itses tiukoissa tilanteissa elikkä tulee joko asiakkaan kanssa haastava tilanne, on se sitten vaikka uhkaava tilanne tai sairaskohtaus tai just liikenteellisesti menee pahasti sekasin ja kohtaat niit ihmisii sit siel ja tavallaan järjestelet niille ni silloin sitä osaamista mitataan ja silloin sitä paineensietokyky tarvitaan elikkä maltti ei sais mennä missään tilanteissa.”*

Sosiaalisen identiteetin voidaan nähdä syntyvän roolin omaksumisesta sekä sen personifioimisesta omalla yksilöllisellä tavalla (Rautio & Saastamoinen 2006, 51). Toisin sanoen, sosiaalisen identiteetin teoriakehystä hyödyntäessä tulee ottaa huomioon myös se, että ryhmäjäsennyksien kautta omaksutuissa sosiaalisissa rooleissa näkyy myös yksilöllisiä ja mahdollisesti eroavia piirteitä jaetun identiteetin sisällä. Jokainen toimii siis samanaikaisesti yhdessä jaettujen oletusten sekä raamien sisällä, mutta omalla mahdollisesti persoonallisella tavallaan. Aineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta voidaan kuitenkin sanoa, että konduktöörin sosiaalisesti jaettu ammatti-identiteetti pitää sisällään selkeitä näkemyksiä sekä kokemuksia siitä, millainen konduktöörin tulisi olla ja millaisia piirteitä tuon sosiaalisesti jaetun ryhmän jäseniin liitetään. Mahdollisista yksilöllisistä eroista huolimatta, aineiston perusteella voidaan tulkita, että sosiaalisesti jaettu kuva omasta ammattiryhmästä sekä sen edustajista on selkeä sekä yhtenäinen. Tämän vuoksi on perusteltua sekä tarpeellista luokitella ja kuvata näitä yhteisesti jaettuja sekä koettuja piirteitä ja ominaisuuksia omassa nimetyssä luokassaan.

Alla esitetyn kuvion 2 avulla pyritään avaamaan uudelleenluokittelun prosessia aineiston pelkistämisen kautta saatujen alaluokkien, niistä muotoutuneiden yläluokkien kautta uuteen nimettyyn pääluokkaan ”Millainen on lähiliikennekonduktööri?”:



Kuvio 2. Luokan ”Millainen on lähiliikennekonduktööri” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta.

#### 4.1.2 Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen

Konduktöörit voidaan nähdä ajallisesti vanhana sekä tietyllä tapaa jopa perinteisenä ammattiryhmänä, jonka edustajista meillä jokaisella on jonkunlainen mielikuva. Vaikka aineiston perusteella voidaan havaita, että lähiliikennekonduktöörit omaavat selkeän sosiaalisesti jaetun identiteetin sekä näkemyksen siitä, millainen on konduktööri ja millaisia piirteitä kyseiseen kategoriaan liitetään, työn kuvassa tapahtuneet merkittävät muutokset luovat haasteita niin ammatti-identiteetin kokemiselle kuin sen mukaan toimimiselle. Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna, voidaan merkittävänä pitää juurikin sitä, millä tavalla arkinen työ, työyhteisö sekä työyhteisössä koetut ihmiset sekä siellä tapahtuva

vuorovaikutus koetaan (Paasivaara 2012, 58). Tässä alaluvussa on tarkoituksena tarkastella ja luokitella niitä aineistosta nousevia tekijöitä, jotka konkretisoivat ja ilmentävät sitä, millä tavoin tapahtuneen muutoksen myötä, konduktöörin perinteisen identiteettikuvan voidaan nähdä niin sanotusti murtuvan.

Yhtenä yleisimpänä sosiaalisen identiteetin ongelmallistumiseen vaikuttavana tekijänä voidaan nähdä olevan uran, ammatin sekä palkkatöiden käsitteiden muutoksissa, joka näkyy esimerkiksi siinä, miten yksilö on ennen johonkin tiettyyn ammattiin sijoituttuaan kyennyt määrittelemään itsensä selkeästi pysyvän ammatin sekä työpaikan kautta (Rautio & Saastamoinen 2006, 141). Tämä luo haasteita niin sille, miten yksilö itse määrittelee itseään kuin myös sille, millä tavalla mahdolliset ulkoryhmät määrittelevät yksilöä sekä ryhmiä, joihin hän kuuluu. Tässä alaluvussa huomiota voidaan kiinnittää esimerkiksi juuri siihen, millä tavalla ulkoryhmät haastavat perinteisen ammatti-identiteetin muutostilanteessa sisäryhmää. Varsinaista muutoksen merkitystä sekä sen vaikutuksia tarkastellaan tutkielman myöhemmässä vaiheessa.

Lipunmyyntiä voidaan pitää perinteiseen konduktöörin ammattikuvaan kuuluvana tehtävänä, joka on työnkuvassa tapahtuneiden muutosten myötä jäänyt kokonaan pois. Perinteisen identiteettikuvan haastajana voidaan tarkastella esimerkiksi työtehtävien muutosta poimimalla aineistosta vastauksia siihen, millaisia tehtäviä toimenkuvaan on ennen kuulunut ja mitä siihen nykyisin kuuluu. Eräässä haastattelussa kuvattiin konduktöörin työnkuvaa ennen muutosta seuraavasti:

*”Ennenhän se oli semmosta peruskonduktöörin työtä ... Myytiin junassa lippuja ja katottiin et kaikki on hyvin ja tehtiin yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.”*

Työnkuvan muutoksen myötä, muutoksen voidaan nähdä heijastuvan konduktöörin ammatissa toimimisen lisäksi myös siihen, millä tavalla kyseinen ammattiryhmä näyttäytyy ulospäin, millä tavoin ryhmän edustajat koetaan ja millä tavoin heihin suhtaudutaan. Eräässä haastattelussa kuvattiin konduktööriä ja erityisesti sitä, millaisena se on aiemmin nähty, seuraavalla tavalla:

*”Et sä oot se, ainaki ennen se oli se, se oli se junan päällikkö.”*

Mahdollinen muutoksen mukanaan tuoma subjektiivinen epävarmuus haastaa yksilöiden varmuutta omista näkemyksistään, kokemuksistaan ja käytöksestään sekä loppujen lopuksi sen voidaan nähdä vaikuttavan myös yksilöiden itseluottamukseen (Hogg 2000, 227). Itseluottamuksessa tapahtuvat mahdolliset negatiivissävytteiset muutokset sekä niihin johtaneet epävarmuuden kokemukset voivat siis vaikuttaa yksilön kokemukseen omasta itsestään niin henkilökohtaisella kuin sosiaalisesti jaetun ryhmäjäsenyyden tasolla.

Konkreettinen sekä selkeä esimerkki perinteisenä pidetyn identiteetin murtumisesta voidaan nähdä seuraavasta haastatteluotteesta numero 5:

Haastatteluote 5:

*H: Sit se että ... siitä ne on ollu ku meiltä ei enään pysty lippua ostamaan*

*KE: Mjoo*

*H: Vaikka, joo-o, ne ihmettelee et mitä helvettii te täällä sitten teette muuten heheheh*

Ylläolevasta haastatteluotteesta nousee konkreettisesti esille se, millä tavoin niin kutsuttu ulkoryhmä eli tässä tapauksessa konduktöörin päivittäin kohtaamat asiakkaat, tietyllä tapaa asettavat kyseenalaiseksi jopa konduktöörin tarpeellisuuden työnkuvassa tapahtuneen muutoksen myötä. Yksilöt tarvitsevat tietynlaista varmuutta niin yhteiskunnasta, kuin paikastaan siinä (Hogg 2000, 227), jota tämänkaltaisen kyseenalaiseksi asettaminen voi osaltaan haastaa. Mahdollinen epävarmuus tai epätietoisuus uudesta työnkuvasta voi vaikuttaa myös ulkoryhmän kohdalla siihen, millä tavoin konduktööreihin suhtaudutaan ja miten heitä kohdataan. Seuraavien aineistotteiden kautta voidaan havaita, millä tavoin ulkoryhmien suhtautuminen konduktöörin työnkuvan muutokseen nousi esiin myös konduktöörin haastatteluissa:

*"Mutta sitte, semmä oon huomannu et ei noille asiakkaille oo oikein auennu vieläkään, että vaikka täs on kohta vuosi menty tätä uutta, et mikä tää meidän homma.. Työnkuva niinkun periaattees pitäis olla tuolla junissa. "*

*"Ni tota siihen senki takii voi kuvitella, että montaa ihmistä niinku normaalii asiakastaki sit ihmetyttää et mikä tää meidän työnkuva nyt oikein on."*

Ulkoryhmän suhtautuminen sekä asenteet voidaan nähdä merkittävässä osassa tarkastellessa perinteisenä pidetyn identiteettikuvan murtumista. Aineistosta voidaan

nostaa esiin havaintoja, joissa ulkoryhmän lisäksi myös sisäryhmän jäsenet itse tietyllä tapaa asettavat oman tarpeellisuutensa kyseenalaiseksi työnkuvassa tapahtuneen muutoksen myötä. Ulkoryhmän suhtautuminen uuteen työnkuvaan voi siis vaikuttaa myös sisäryhmän kokemuksiin ja tätä kautta vaikuttaa muutoksen sisäistämiseen sekä uusien toimintatapojen omaksumiseen:

*”Se on mun mielestä konduktöörin työn olennainen osa, et sä saat ostaa junast lipun, jos ei sulla oo sitä etukäteen.”*

Tarkastellessa aineistosta nousevia havaintoja oman sisäryhmän kyseenalaistamisesta, voidaan pohtia sosiaalisen identiteetin peruskysymyksiä positiivisesta ryhmäjäsenedystä. Yksilöiden itsetunnon kannalta voidaan nähdä ensiarvoisen tärkeänä, että rakennettu identiteetti nähdään positiivisena sekä arvostettuna (Burr 2004, 95). Yksilöillä on myös halu kuulua sellaisiin ryhmiin, joita hän arvostaa ja joilla hän kokee olevan jonkinlainen emotionaalinen merkitys (Kuittinen 2008, 109). Sisäryhmän kyseenalaistaessa tarpeellisuuttaan, voidaanko ryhmää sekä siihen kuulumista nähdä enää positiivisessa valossa?

Luokitellessa vastauksia luokan ”Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen” alle, voidaan samaan kategoriaan nostaa myös haastateltujen ajatuksia ammattiryhmän ikärakenteen muutoksesta. Aineiston perusteella työnkuvassa tapahtuvien muutosten voidaan nähdä vaikuttavan vahvimmin niihin, jotka ovat tehneet pitkän uran niin sanotusti vanhan mallin mukaisesti, kun vastaavasti uudet ammattiryhmään liittyvät yksilöt kokevat mahdollisesti vain muutoksen jälkeisen ja nykyisin vallitsevan uuden työnkuvan. Seuraavan haastatteluotteen kautta voidaan tarkastella aineistossa esiin nousutta pohdintaa koskien uusien sekä vanhojen konduktöörin mahdollisia eroja:

Haastatteluote 6:

*H: Ku niil on sitte, onhan tänne nyt tullu tietyst paljo nuoriaki , mutta oikeestaan me vanhemmat ollaan. Ku me ollaan nähty sekin puoli mitä nää nuoret ei oo nähny, ne on tullu tähän hommaan mitä ne tekee, mitä nyt tehdään .*

*KE: Mhmm*

*H: Ku me ollaan nähty se toinen puoliki mitä se on ennen pitäny sisälläan toi konnarihomma ni aika harva on tyytyväinen enään tähän työnkuvaan muuten*

*KE: Mjoo*



Tämä asettaa saman sosiaalisen ryhmän jäsenet kuitenkin tilanteeseen, jossa jaettu kuva ryhmään liitetystä odotuksista sekä käyttäytymismalleista (Tajfel 1981), voi olla hyvinkin erilainen ja sitä kautta näkemykset toisistaan poikkeavia tai mahdollisesti jopa ristiriitaisia saman ryhmän edustajien kesken. Tilanteessa, jossa yksilö kokee itselleen tärkeän osuuden minuudestaan olevan uhattuna jollakin tapaa, hän voi kääntyä muiden puoleen vakauttaakseen sekä varmistuakseen omasta minäkuvastaan (Slotter & Gardner 2014, 1148). Mutta onnistuuko tämä tilanteessa, jossa kuva itsestä tietyn sosiaalisen ryhmän edustajana toimimisesta eroaa ryhmäjäsenyyden jakavien yksilöiden kesken? Toisaalta, sosiaalisesti jaettu ryhmäjäsenyys voidaan nähdä myös tekijänä, jonka avulla epävarmuutta kyetään vakauttamaan (Slotter & Gardner 2014). Samoin kuten edellisestä haastatteluotteesta 6 käy ilmi, myös seuraavassa haastatteluotteesta 7, haastateltava nostaa esille kokemuksensa siitä, että uusille ammatin edustajille uudenlaisen työnkuvan omaksuminen on oletettavasti helpompaa:

Haastatteluote 7:

*H: Must tuntuu et aika moni niistä, jotka teki, sinnehän on tullu paljon uusia, jotka ei oo ollu siinä vanhassa konduktöörin työssä, niis on vieläki aika paljon semmosta, että ei oo vieläkään oikein tähän nykysee hommaa niinku päässy sillei sinuiks*

*KE: Mjoo*

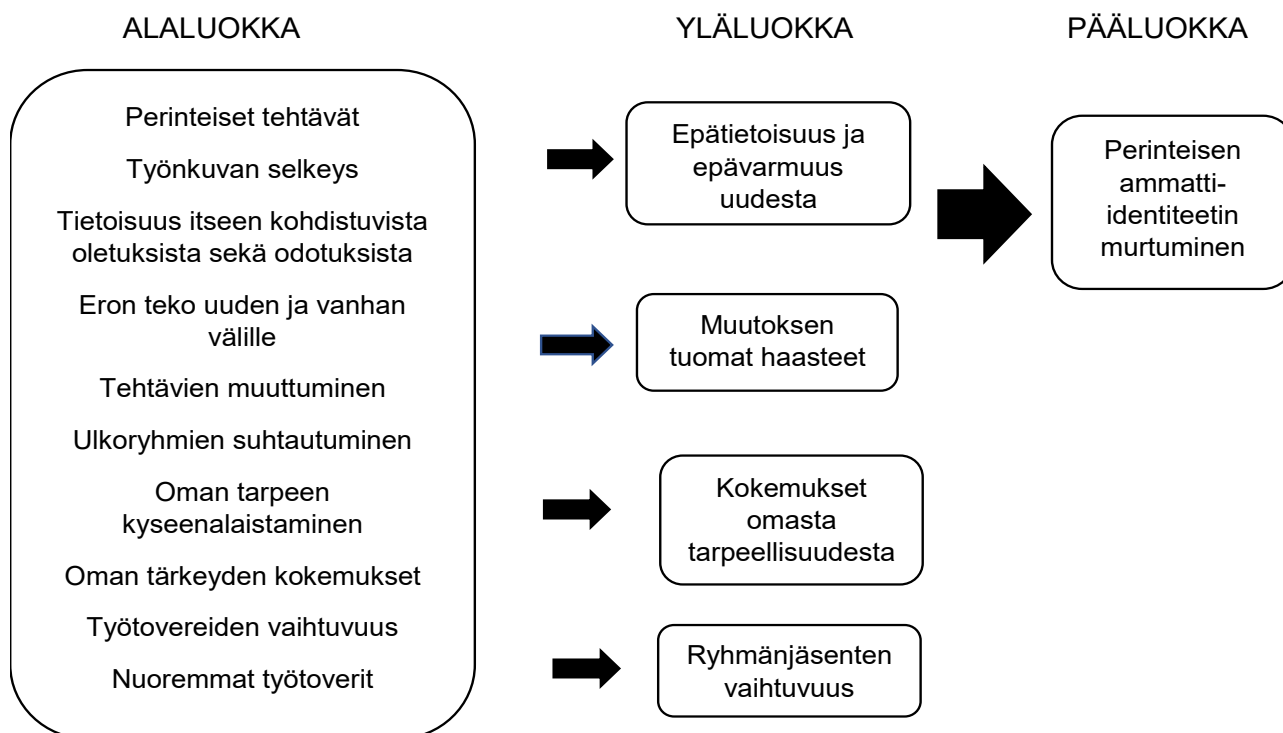
*H: Mut tietyst nää uudet jotka, ei oo tehny ennen sitä hommaa ni niille se on varmaan helmpompaa*

*KE: Mm-m*

*H: Mut niitten ei tartte funtsii sitä, mitä se ennen oli ja miten ennen tehtiin duunia*

Aineistosta tehtyjen havaintojen perusteella voidaan siis nähdä selkeää sekä jaettu kokemus siitä, että uuden työnkuvan omaksuminen sekä sisäistäminen on helpompaa uusille ammattiryhmän jäsenille, jotka eivät ole kokeneet ja sitä kautta kerenneet sisäistämään ammattikuvaa ennen työnkuvan muutosta. Toisaalta, vanhaan työnkuvaan tottuneet ryhmän edustajat ymmärtävät tehtyjen havaintojen perusteella sen, että muutoksen omaksuminen on helpompaa uusille tulokkaille kuin vanhoille ammattiryhmän jäsenille, joiden puhtaasti uuden omaksumisen sijaan tulisi kyetä muovaamaan jo olemassa olevaa sekä vakiintunutta näkemystään uuden työnkuvan mukaiseksi.

Alla esitetyssä kuviossa 3. havainnollistetaan luokan ”Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen” syntymistä aineistosta esiin nousseiden havaintojen sekä niistä tehdyn luokittelun pohjalta:



Kuvio 3. Luokan ”Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta

## 4.2 Työnkuvassa tapahtuvat muutokset sosiaalisesti jaetun identiteetin haasteena

Tässä tutkimuksessa tärkeäksi osaksi muodostuivat lähiliikennekonduktöörin työnkuvassa tapahtuneiden muutosten kautta syntyneet kokemukset suhteessa omaan ammattiryhmään sekä erityisesti kokemukseen itsestä tietyn ammattiryhmän edustajana. Työnkuvan muutos on ilmiönä sellainen, että se voi kohdistua lähes mihin tahansa ammattiryhmään nykyistä työelämää tarkastellessa. Tämän vuoksi on perusteltua pyrkiä ymmärtämään niin muutoksen myötä tapahtuvaa ammatti-identiteetin uudelleen muovautuvuutta kuin sen mahdollisesti kohtaamia haasteita työnkuvan muutosprosessin eri vaiheissa. Työnkuvassa tapahtuva muutos haastaa siis perinteistä sekä mahdollisesti

vahvastikin omaksuttua kuvaa itsestä tietyn ammattiryhmän edustajana. Ammattiryhmiä ja niiden sosiaalisesti jaettuja identiteettejä tarkastellessa voidaan esittää oletus siitä, että työtehtävät muovaavat pitkälti kokemusta ammattiryhmän edustajasta sekä siinä toimivasta yksilöstä. Kuten edellisessä luvussa nousi esille, muutoksen myötä sisäryhmän lisäksi myös ulkoryhmät voivat haastaa sisäryhmälle asetettua uutta identiteettikuvaa, joka osaltaan voi vaikuttaa uuden kuvan hyväksymiseen sekä sisäistämiseen. Muutosta, sekä sen vaikutuksia, tulee kyetä samanaikaisesti perustelemaan niin itselleen kuin muille ryhmää ulkopuolelta tarkasteleville yksilöille.

Tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten myötä seuraavissa alaluvuissa pyritään aineistosta löytämään sekä luokittelemaan työnkuvan muutokseen liittyviä tekijöitä samalla tavoin kuin edellisissä luvuissa luokiteltiin konduktööreihin liitetyjä piirteitä ja identiteetin murtumiseen liitetyjä tekijöitä. Koska tutkimuksen sekä tutkijan mielenkiinto kohdistuu erityisesti siihen, millä tavoin työnkuvassa tapahtuva muutos vaikuttaa yksilöiden kokemukseen sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä, vastauksia voidaan luokitella perustellusti seuraavasti nimettyihin luokkiin: ”Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen”, ”Muutokset työnkuvassa”, ”Sisäryhmän merkitys muutoksessa” sekä ”Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus”.

#### **4.2.1 Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen**

Tässä luokassa aineistoa sekä siitä tehtyjä havaintoja tarkastellaan ja luokitellaan niiden kokemusten pohjalta, joita työnkuvassa tapahtuva muutos aiheuttaa niin itsessä kuin omassa suhtautumisessa uuteen työnkuvaan sekä sen mukanaan tuomiin mahdollisiin haasteisiin. Työnkuvan muutos voi aiheuttaa hämmennystä ammattiryhmän edustajissa varsinkin, jos yksilö kokee, että uusi työnkuva ei jollakin tapaa vastaa sille asetettuja odotuksia. Se millä tavoin muutokseen suhtaudutaan ja millä tavoin sen mukanaan tuomat asiat omaksutaan, riippuu pitkälti siitä, millä tavalla muutokseen lähtökohtaisesti suhtaudutaan. Mahdollinen muutostilanne voidaan yksilöllisten lähtökohtien mukaan nähdä sekä kokea hyvinkin eri tavoin: siinä missä toinen kokee muutoksen takia suuria paineita tai niin kutsuttua muutosvastaisuutta, toinen saattaa suhtautua muutokseen luonnollisena tapana kehittyä jatkuvasti muuttuvan maailman mukana. Seuraavan

haastatteluotteen kautta voidaan tarkastella erään haastateltavan näkemyksiä muutokseen suhtautumisesta sekä sen vaikutuksesta muutoksen kokemiseen:

Haastatteluote 8:

*H: Toi on aika vaikee kysymys sillai ku kylhän se muuttuu niinku luontevasti kun sä oot siinä muutoksen mukana ni sehän vaan niinku tapahtuu se muutos*

*KE: Nii kyllä. Ja vaikuttaahan se, miten sen ite kokee sen muutoksen*

*H: Joojoo*

*KE: Et jos on lähtökohtasest poikkiteloin ni eihän se hyvältä tunnu missään kohtaa että*

*H: Ei nii ja se, se on kyl totta et aika usein ihmisethän niinku panee muutosta vastaan aina*

*KE: Mmm*

Muutokseen suhtautumisessa voidaan nähdä olevan hyvinkin yksilöllisiä eroja sen suhteen, millä tavalla se koetaan. Seuraavassa haastatteluotteessa voidaan tehdä havainto siitä, että työnkuvassa tapahtuneen muutoksen ja tämän uuden työnkuvan myötä, itseä ei enää pidetä perinteiseen kuvaan sopivana konduktöörinä:

Haastatteluote 9:

*KE: Mites tota ku Helsingin Sanomat uutisoi tosiaan konduktöörien identiteettikriisistä, ni ootko kokennu semmosta, sen työnkuvan muutoksen takii, et se ois jotenki aiheuttannu semmosta? Joko omalla kohallas tai työyhteisössä jossa toimit?*

*H: No kyllä se mun mielestä on*

*KE: Onko ilmenny millä tavoin, osaatko eritellä mitenkään?*

*H: No se. Siinä just ku me ollaan huvittuneita katottu sitä että, ku me ollaan edelleen ollaan konduk... Lähiliikennekonduktöörejä mut sit taas ku me ei tavallaan itteemme tavallaan pidetä enään minään konduktööreinä, mitä se oli ennen tota muutosta*

Myös yksilölliset erot asioiden priorisoinnissa eli tärkeysjärjestykseen asettamisessa voivat aiheuttaa haasteita uuden työnkuvan omaksumiselle. Työnkuvassa tapahtuneet muutokset asettavat yksilöt tilanteeseen, jossa uusi työnkuva ja sen mukanaan tuomat työtehtävät tulee arvottaa uudelleen. Esimerkiksi seuraavan haastatteluotteen kautta voidaan kiinnittää huomiota ryhmän sisällä vallitseviin eroaviin näkökantoihin siitä, voidaan mikä koetaan tärkeimmäksi tehtäväksi:

Haastatteluote 10:

*KE: Seki varmaan tuo tietynlaisii paineita tai vaikeuttaa sitä teiän työtä, et ku ihmiset ei suostu ymmärtämään, että ennen oli ennen ja nyt on nyt?*

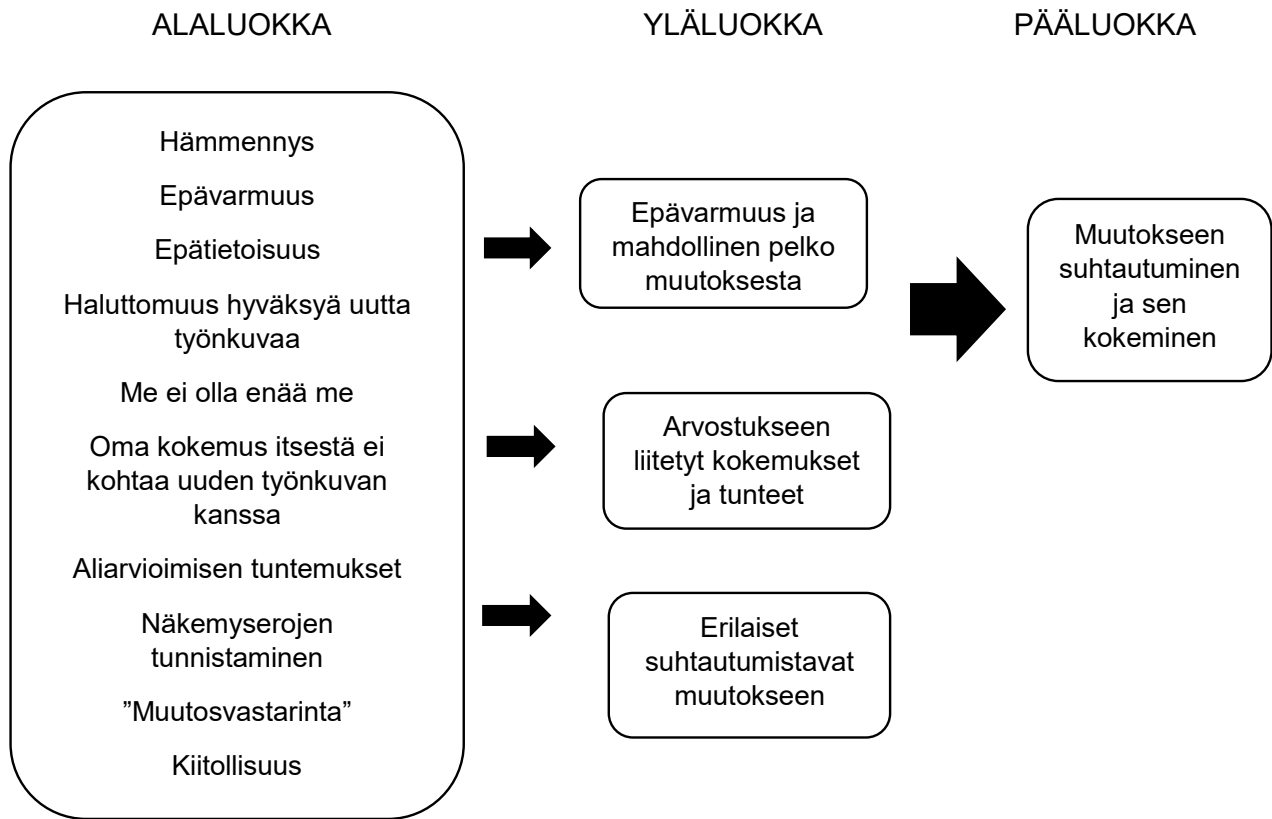
*H: Joo! Ja sit siin on viel sekin, että meis niinkun konnareissa ittessäki on sellasta, että tuntuu, että toisel on toinen käsitys et mikä tää meiän työnkuva nyt pitäis olla ja mitä se on ja ni tota seki vaihtelee ihan. Monet on sitä kato, että on tuol, toimii tuol vähä niinku poliisina, että tarkastelee lippuja ja heittää liputtomia ulos ja mikä ei sit taas mun mielestä ei sit kuulu niinkun ollenkaan se meiän ykkösprioriteetti mitä meiän pitäis tehdä*

Työnkuvassa tapahtuneen muutoksen seurauksena, haastatteluiden pohjalta voidaan tehdä havainto siitä, että uutta työnkuvaa ei rinnasteta eikä sen koeta olevan millään tavalla tekemisissä vanhan työnkuvan kanssa. Tämä nousee konkreettisesti esiin esimerkiksi seuraavassa otteessa:

*”Mitä se ei sit enää nykyään sit oo, se on niinku, sillä ei oo mun mielestä niinkun mitään tekemistä sen vanhan työnkuvan kanssa, tällä uudella”*

Koska tarkastelun kohteena ovat yksilölliset, henkilökohtaisen tason kokemukset, on huomioitava se, että se mitä kukakin pitää uudessa työnkuvassa tärkeimpänä sekä itselleen merkittävimpänä, voi vaihdella suuresti yksilöiden välillä. Siinä missä toinen kokee työssä tehtävät tarkat kirjaukset erinäisistä kohteista tärkeimmäksi, toinen voi asettaa suurimman arvon asiakkaan kohtaamiselle sekä heille annetulle ajalle. Haasteita uuden työnkuvan sisäistämiseksi voi löytyä esimerkiksi siitä, millä tavalla uuden työnkuvan mukanaan tuomia tehtäviä arvioidaan suhteessa vanhaan työnkuvaan. Samoin kuin yksilöllisiä eroja voidaan löytää uuteen työnkuvaan suhtautumisessa, yksilöllisiä eroja voidaan löytää yleisellä tasolla muutoksiin suhtautumisessa. Vanhasta sekä tutusta ja turvallisesta luopuminen voi aiheuttaa esimerkiksi epävarmuutta, haluttomuutta muutoksen omaksumiseen tai periaatteellisen, negatiivisesti sävyttyneen asennoitumiseen suhteessa muutoksen mukanaan tuomiin tekijöihin. Mahdollinen epävarmuus, jota kontekstiin sidotut tekijät tuottavat, voidaan nähdä haasteena niin yksilöiden kokemuksille, näkemyksille kuin käyttäytymiselle (Hogg 2000, 227). Aineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta työnkuvan muutos voidaan nähdä mahdollisena epävarmuutta luovana tekijänä.

Muutokseen suhtautumista sekä siihen liitettyjä kokemuksia voidaan siis perustellusti tarkastella omassa luokassaan ja alla esitetyn kuvion 4 avulla pyritään havainnollistamaan tämän luokan kohdalla aineistosta tehtyä luokittelua:



Kuvio 4. Luokan "Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen" muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta.

#### 4.2.2 Muutokset työnkuvassa

Lähiliikennekonduktöörin työnkuvassa on tapahtunut merkittäviä muutoksia, jotka vaikuttavat erityisesti siihen, millä tavoin yksilöt kokevat jakamansa jo vahvasti muotoutuneen, sosiaalisesti jaetun ammatti-identiteetin. Konkreettisimpana ja ulkoryhmille näkyvimpänä muutoksena voidaan pitää lipunmyynnin loppumista lähiliikennejunissa. Lipunmyynnin lopetuksen lisäksi työnkuvassa on tapahtunut muitakin muutoksia, joita voidaan myös tarkastella ammatti-identiteetin kannalta merkittävinä sekä sitä muovaavina tekijöinä. Konduktöörin työtehtävät ovat ennen lähiliikenneuudistusta koostuneet monista

erilaisista työtehtävistä, joista kaikki eivät välttämättä ole näkyneet ulkoryhmille samalla tavoin kuin lipunmyynti, mutta jotka koetaan haastatteluiden pohjalta merkittävänä osina konduktöörin työnkuvaa. Yhtenä näistä aineistosta nousee esille junaturvallisuuteen liittyvät tehtävät sekä niiden poistuminen työnkuvassa tapahtuneen muutoksen myötä:

Haastatteluote 11:

*H: Eli nyt ei oo lipunmyyntii, junaturvallisuustehtävii ei oo enään. Tänäpäivänä LIITU-pätevyyksiä ei tarvita, eli liikenneturvallisuus*

*KE: Mm*

*H: Niin ne väheni tuolta ja on enemmän siirtynny tohon asiakaspalvelupuoliseksi eli palvellaan asiakkaita ja ollaan niinku niitten, omalla tavallaan myös turvallisuus tottakai on siinä mukana*

*KE: Mm-mm*

*H: Mutta siin ei oo se junaturvallisuus samalla tavalla mukana meillä, tai vastuu ei oo meillä vaan palvelijana pidetään asiakkaan turvallisuudesta huolta, ja tietenki omasta turvallisuudesta plus sitten.. sit siitä asiakaspalvelusta. Asiakaspalvelu on niinku tänä päivänä se meidän isoin, isoin juttu mikä meillä on*

Koska junaturvallisuuteen liittyvät työtehtävät ovat jääneet lähiliikenteessä toimivien konduktöörin toimenkuvasta pois, vaikuttaa se myös oleellisesti siihen, ettei mahdollisilla aikaisemmin käydyillä koulutuksilla tai saavutetuilla pätevyyksillä voida nähdä olevan enää samanlaista merkitystä kuin ennen työnkuvassa tapahtunutta muutosta. Tämän osaltaan voidaan nähdä vaikuttavan yksilöiden kokemuksiin erityisesti henkilökohtaisella tasolla, kuten seuraavan otteen kautta voidaan havaita:

*”Kato ku mä en oo tavallaan enään se konnari mihin mä koulutauduin.”*

Työnkuvan muutosta tarkastellessa, huomiota voidaan kiinnittää myös siihen, millä tavalla työn tekemisen muodot ovat muuttuneet. Lähiliikenteessä konduktöörit työskentelevät muutoksen myötä jokaisessa vuorossa pareittain, mikä on vanhassa työnkuvassa ollut toimintamallina erityisesti yöjunissa. Tämä muutos on muodoltaan sellainen, että se näkyy selkeästi myös ulkoryhmille lähiliikennekonduktöörin työskennellessä junissa sekä asemalaitureilla työporeittain:

*”Ollaa kahestaan joka päivä duunissa ja se on ihan hyvä. ennen se oli sillai et yöaika oltiin pareittain, muuten yksin. Se tuli ton muutoksen myötä et oli kellonaika mikä tahansa ni aina tehään pareittain.”*

*”Nyt sul on koko ajan joku kaveri ja sul on aika usein, ku sä meet töihin ni joku aivan uus naama, jota sä et oo nähny ikinä ennen, tai nähny ehkä joskus jossain päivystyshuoneella, mutta et oo tehny sen kanssa töitä.”*

Myös paikka, jossa työtä konkreettisesti tehdään, on muuttunut ja lähiliikenteessä työskentelevien konduktöörin työt sijoittuvat tietyn junan mukana kulkemisen sijasta myös asemalaitureille sekä tiettyjen välien verran kerrallaan lähiliikenteessä liikennöiviin juniin. Ulkoryhmille tämä näkyy konkreettisesti siten, että lähiliikenteessä työskentelevät konduktöörit ovat asemilla sekä laitureilla tavoitettavissa, kuten seuraavasta haastatteluotteesta voidaan todeta:

Haastatteluote 12:

*H: Mut moni, moni ihminen tuolla ni ei ne oikeen tiedä, ne luulee et mein työn kuva on se et me tarkastetaan vaa liput*

*KE: Mm-m*

*H: Mut kyl sitä. nykyää tulee tietysti tulee paljonki, paljonki enemmän neuvottuu ihmisiä*

*KE: Joo*

*H: .. Ku me ollaan tuolla laitureilla ja asemilla ja missä vaan ni sithän ne tulee tietysti kyseleen enemmän*

*KE: Mjoo*

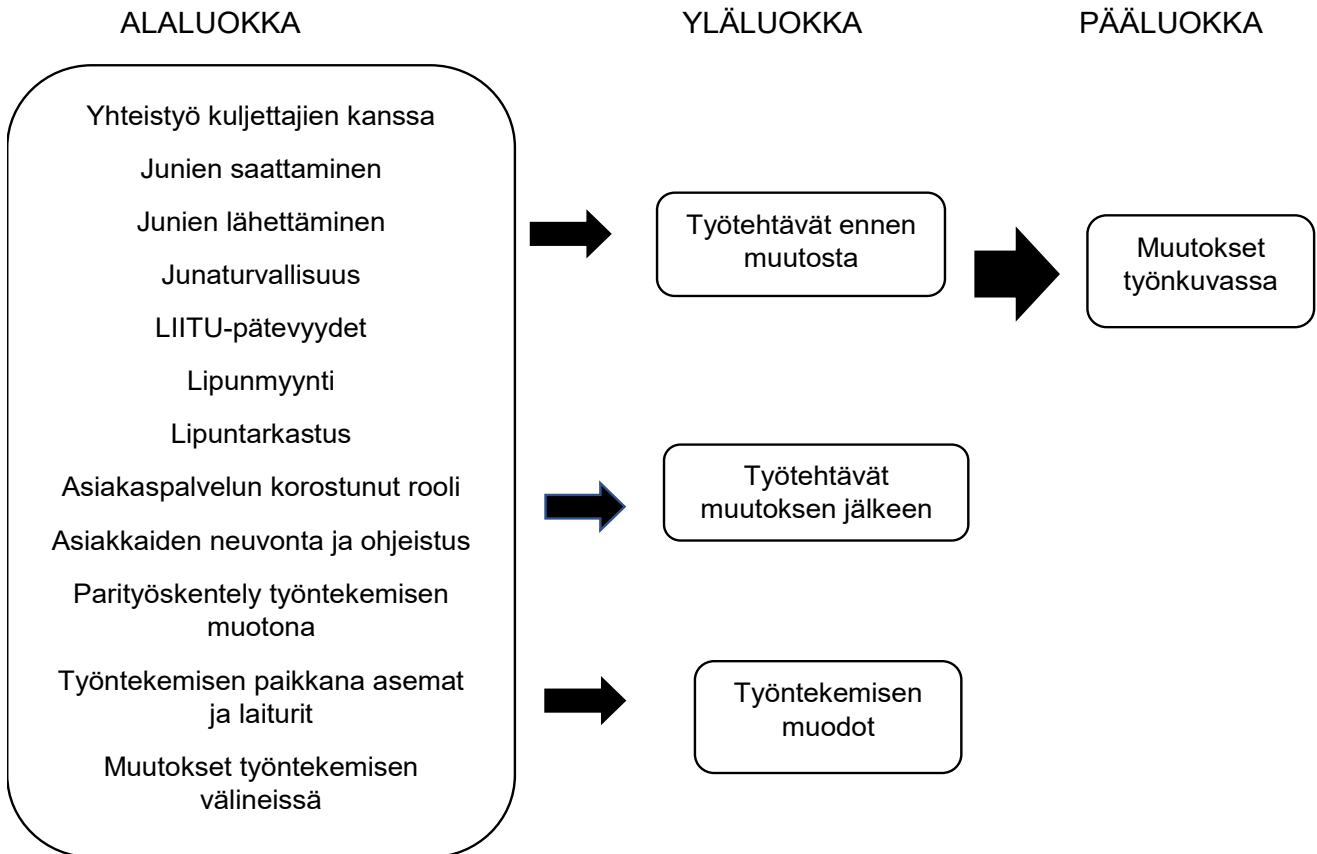
*H: Ku ennenhän oltiin vaan niinku tavallaan junassa ja se oli sit siinä*

Työnkuvassa tapahtuneiden muutosten myötä, konduktöörin työ lähiliikennejunissa on muuttunut hyvin asiakaspalvelupainotteiseksi, jolloin asiakaspalvelu sekä asiakkaiden neuvonta muodostavat merkittävän osan lähiliikennekonduktöörin nykyisestä työnkuvasta. Konduktöörin sosiaalisesti jaettu identiteetti muovautuu uuden työnkuvan myötä kohti asiakaspalveluun pohjautuvaa palveluammattilaisen identiteettiä:

*”Ja on enemmän siirtynny tohon asiakaspalvelupuoliseks eli palvellaan asiakkaita.”*



Seuraavan kuvion 5 avulla kuvataan sekä havainnollistetaan aineiston luokittelua edellä käsitellyn luokan "Muutokset työnkuvassa" kohdalla:



Kuvio 5. Luokan "Muutokset työnkuvassa" muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta

#### 4.2.3 Sisäryhmän merkitys muutoksessa

Olenaisena tekijänä muutoksen merkityksiä sekä sen vaikutuksia tarkastellessa, voidaan nostaa esille sisäryhmän eli tuon sosiaalisesti jaetun sekä yhteisenä koetun ryhmän merkitys. Se millä tavoin muut sosiaalisesti jaetun ryhmän jäsenet näkevät tai kokevat muutoksen sekä se, millaisena yksilöitä yhdistävä yhteisö koetaan, vaikuttaa välittömästi myös muutoksen mukanaan tuomiin haasteisiin.

Lähtökohtaisesti työnkuvan muutostilanteessa jokainen kyseisen sosiaalisen ryhmän edustajan voidaan nähdä olevan samassa tilanteessa eli niin sanotusti samalla viivalla:

*”Ollaan niin sanotusti samassa veneessä kaikki tässä.”*

Se millaisena sisäryhmä, tässä tapauksessa sosiaalisesti jaettu työyhteisö sekä työtoverit koetaan, vaikuttaa olennaisesti myös muutostilanteisiin sekä niistä selviytymiseen. Yhdessä jaettuna muutostilanteet sekä niiden mahdollisesti mukanaan tuomat haasteet tai epävarmuudet voi olla helpompi käsitellä sekä purkaa ja oman sosiaalisen ryhmän jäsenistä saadaan tukea muutostilanteen läpikäymiseen. Sisäryhmäidentiteetti voidaan nähdä erityisen tärkeässä osassa silloin, kun yksilöt ryhmänä määrittelevät tulkintoja sekä reaktioita mahdollisiin sosiaalisten tilanteiden mukanaan tuomiin identiteettiuhkiin, jotka kohdistuvat jäsenten jakamaan ja tärkeänä pitämään sosiaaliseen identiteettiin (Jasinskaja-Lahti & Mähönen 2012, 238). Aineiston kautta tarkasteltuna työtovereiden sekä työyhteisön merkityksestä vallitsee selkeän yksimielinen näkemys. Työtoverit koetaan haastatteluiden pohjalta paitsi tärkeinä muutostilanteen läpikäymisessä, myös todella positiivisessa valossa, huolimatta siitä, että työyhteisössä työtovereiden vaihtuvuus on voinut olla suuri:

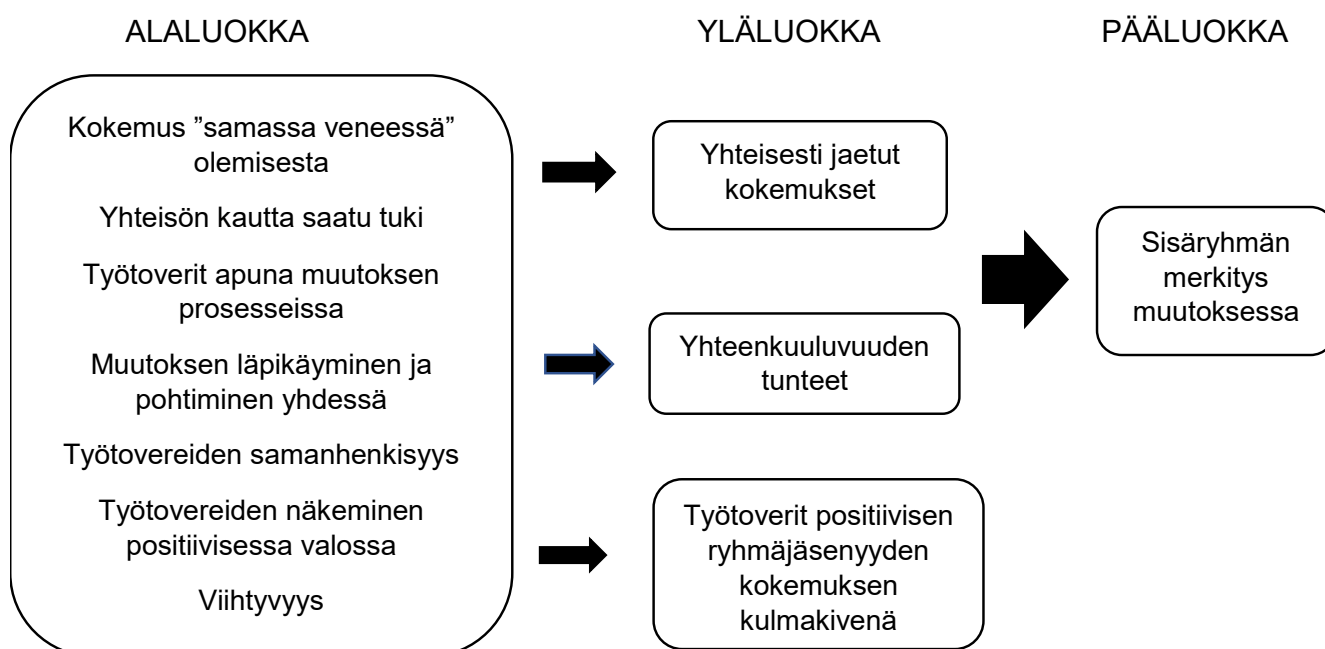
*”On ja tota nii, se on ollu aina tässä vanhas konnarihommassa ja uuessa konnarihommassa, siin ei oo koskaan oikeestaan ollu mitään ongelmaa, eikä oo ongelmaa vaiks sit toi niinku näitten vuosien aikana toi ni on niinku toi tavallaan toi ikä, ikärivi nuorentunnu ja tullu uusii ni se täytyy kyllä myöntää ettei oo koskaan ollu kyllä mitään ongelmaa niinku työtovereitten kanssa, päinvastoin.”*

Sen lisäksi, että työtoverit koettiin aineistossa yksimielisesti positiivisessa valossa, koettiin heidät myös samanhenkisiksi. Kokemus samanhenkisyydestä työtovereiden kesken voidaan nähdä tärkeänä osana sosiaalisen identiteetin muovautumista, jossa yksilöiden toiminta ja teot toimivat sysäyksenä yhtenäisyyden kokemukselle (Jans ym. 2011, 1131). Samanhenkisyyden kautta voidaan tarkastella myös sosiaalisesti jaettuun ryhmään liitettyjä emotionaalisia merkityksiä yksilöille itselleen (Tajfel 1981, 258). Aineiston kautta nousseet kokemukset työyhteisöstä voidaan vastaavasti kiteyttää seuraavasti:

*”Onhan se ihan helvetin hyvä.”*

Aineiston pohjalta voidaan sisäryhmän merkitystä muutoksessa tarkastella sosiaalisesti jaettuun ryhmäjäsenyyteen kiinteästi liittyvän positiivisen kuulumisen kautta. Toisin sanoen, yksilöiden kokiessa sosiaalisesti jaetun ryhmän ja sen ryhmäjäsenyyden positiivisena sekä arvostettuina, heille ei tule tarvetta peitellä omaa osallisuuttaan kyseiseen ryhmään (Maslow 1998, 11). Se millaisena ryhmän muut jäsenet koetaan, voidaan nähdä oleellisena osana vaikuttavan siihen, kokeeko yksilö siihen kuulumisen positiivisena sekä itselleen emotionaalisesti merkittävänä.

Seuraavan kuvion 6 avulla havainnollistetaan aineiston luokittelua edellä käsitellyn luokan ”Sisäryhmien merkitys muutoksessa” kohdalla:



Kuvio 6. Luokan ”Sisäryhmän merkitys muutoksessa” muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta

#### 4.2.4 Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus

Perinteinen konduktöörin ammatti-identiteetti on työnkuvan muutoksen myötä joutunut muovautumaan uusien vaatimusten mukaiseksi. Sosiaalisen identiteetin muovautuminen lähtee liikkeelle yksilöistä, jotka omaksuvat uuden työnkuvan mukaiset käytännöt osaksi sosiaalisesti jaettua ryhmäjäsenyyttä (Tajfel 1981). Konduktöörin ammatti-identiteetti on

ajan kuluessa muovautunut sellaiseksi, jollaisena sen nykyisin tunnemme ja jonka avulla luokittelemme yksilöitä tähän sosiaaliseen ryhmään. Haastatteluiden pohjalta nousee esiin, että konduktöörin ammatti-identiteetti on ajan kuluessa muuttunut virkamiehiin rinnastettavasta, koppalakkisesta kunnioitetusta auktoriteetista kohti helposti lähestyttävää asiakaspalvelijaa. Aineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta voidaan todeta, että identiteetti muovautuu hitaasti ajan kanssa, kunkin ajan vaatimuksiin sopivaksi. Kuten seuraavasta haastatteluotteesta voidaan havaita, vaikka ulkoryhmän jäsenet mieltäisivät konduktöörin viranomaiseksi, itse hän ei sitä välttämättä koe sellainen olevansa:

Haastatteluote 13:

*H: Eikä kaikki uskalla kysyäkkään. ... meitäki varmaan mielletään joksku viranomaisiks vaikkei me niitä ollakka*

*KE: Tuntuuks toi ku sanoit et, että varmaan mielletään niinku viranomaisiks et tuntuuks et se on huono asia? Vai tuntuuks et se on ihan hyvä asia, et siin on sit sellain tietynlainen kunnioitus kuitenkin?*

*H: No kyl se vähän. mun mielest se on vähä huono asia tavallaan sillei et..*

*KE: Mjoo*

*H: ...Pitäis kummiski olla sellast niinku vähä rentoo ja noin et vois puhuu niinku ei nyt niinku kaverille mut sillei niinku vaikka jollekki, kelle tahansa muulle*

Haastatteluotteen perusteella voidaan konkreettisesti todeta konduktöörin kehityskaari mahdollisen viranomaisauktoriteetin saappaista kohti asiakaspalvelun ammattilaista: Työnkuvassa tapahtuva muutos haastaa yksilön omaksumaa sosiaalisesti jaettua ammatti-identiteettiä ja muutosten myötä tuota jaettua identiteettiä joudutaan muovaamaan työnkuvassa tapahtuneiden muutosten odotuksiin sekä vaatimuksiin sopiviksi. Ammatti-identiteetissä tapahtuva muutos voidaan nähdä ajallisesti pitkänä prosessissa, joka muuttaa sosiaalisesti jaettua identiteettiä vain osittain (Kumpula 2013).

Työnkuvan muutoksen myötä, myös kokemus työn merkittävydestä yksilölle itselleen voi muuttua täysin, kuten seuraavasta otteesta voidaan havaita:

*”Emmä tunne sitä työtä enään yhtä tärkeenä.”*

Samoin kuten kaikissa elämän osa-alueissa tapahtuvissa muutoksissa, aika on tekijä, jonka kautta uuteen toimintatapaan kyetään sopeutumaan ja muutoksen mukanaan tuomien uudistusten omaksumisen myötä, myös toiminta uusien toimintatapojen mukaan alkaa tuntua luontevalta. Muutostilanne voi tuoda mukanaan esimerkiksi epävarmuuden tuntemuksia, kuten seuraavasta otteesta voidaan havaita:

*”Alkuun vaikutti enempi, ku ei ihan tiedetty mitä se on ja mitä se tuo tullessaan”*

Epävarmuus tai pelko tulevasta muutostilanteesta vaikuttaa helposti myös yksilön ennakoasenteisiin eli siihen, millä tavalla muutokseen suhtaudutaan ja millaisena se koetaan. Haastatteluiden ajoittuessa ajankohtaan, jolloin muutoksen voimaan astumisesta oli kulunut vuosi, haastateltavat kykenivät tarkastelemaan kokemuksiaan ja tuntemuksiaan myös ajalta, kun työn kuvassa tapahtunut muutos oli juuri astunut voimaan:

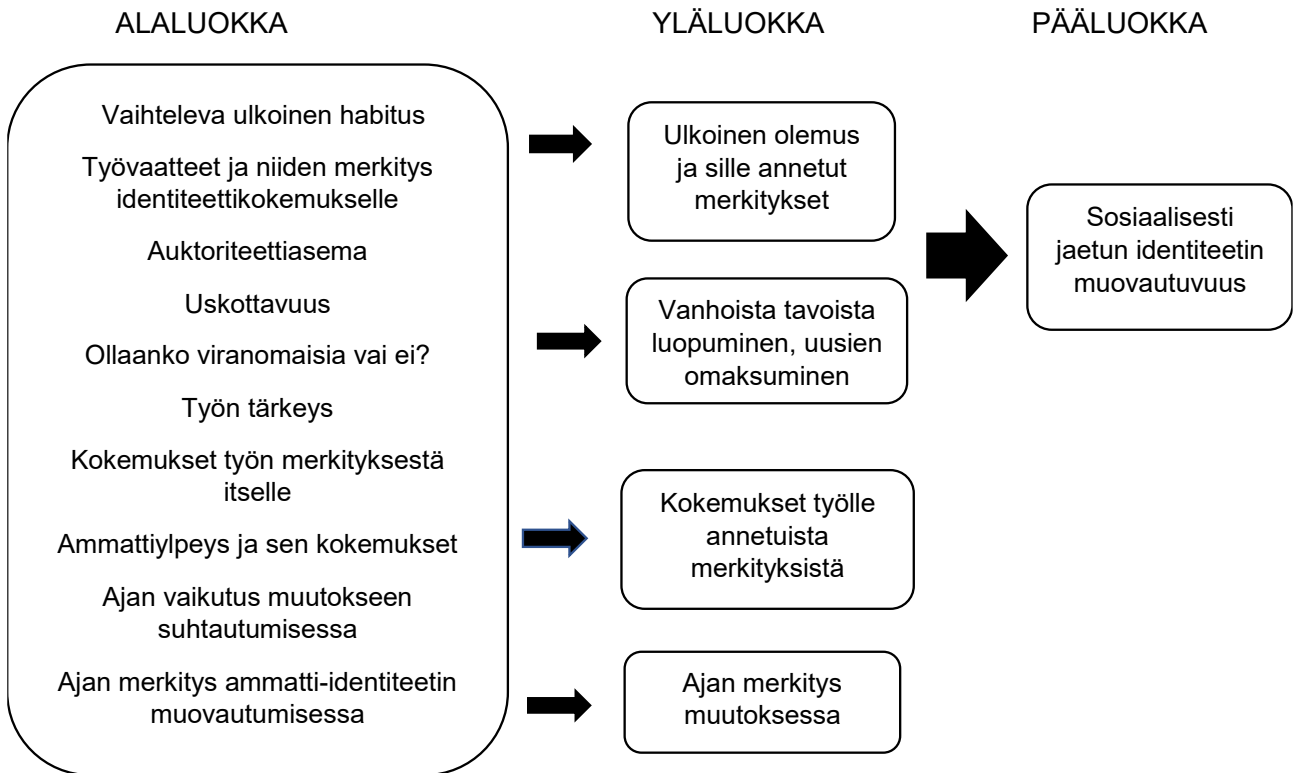
*”Vuosi sitte oli aika myrkyntuomista”*

Seuraavan aineisto-otteen kautta voidaan konkreettisesti todeta se, että ajan myötä kokemus on muovautunut kohti positiivisempaa:

*”Enään ei harmita niin paljon mennä töihin”*

Suurin vaihtelevuus kokemuksiin pohjatuovassa aineistosta liittyy havaintoihin koskien ammattiyhpeyttä sekä sen kokemuksia. Vaikka ammattiyhpeys voidaan liittää vahvasti osaksi jaettua sosiaalista ryhmäjäsennyttä sekä kokemuksiin itsestä tuon ryhmän edustajana toimimisesta, se voidaan aineiston pohjalta selkeästi nähdä henkilökohtaisen kokemuksen tasolla hyvin yksilöllisenä. Vaihtelevuutta kokemuksissa oli hyvin paljon, osa koki ylpeyttä edelleen, osa sen rapistuneen kokonaan ja loput kaikkea tuolta väliltä. Se millä tavoin yksilöt määrittelevät ammattiyhpeyden kokemuksiaan aineiston pohjalta tarkasteltuna, liittyy esimerkiksi koettuun työn mielekkyyteen tai työn kuvassa tapahtuneisiin muutoksiin sekä niiden vaikutuksiin.

Seuraavassa esitetyn kuvion 7 avulla kuvataan luokan ”Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus” muotoutumista aineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta:



Kuvio 7. Luokan "Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus" muotoutuminen luokitellun aineiston pohjalta.

### 4.3 Aineiston tulkinta

Tutkijan tavoitteena sekä pyrkimyksenä on ymmärtää tutkimukseen osallistuvia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa eri vaiheissa. Myös johtopäätöksiä tehdessä, tutkija pyrkii ymmärtämään sitä, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 113.) Aineistolle tehty, edellä kuvattu uudelleenluokittelu sekä sen vaiheet, voidaan nähdä tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten kannalta tarpeellisena sekä välttämättömänä jo haastatteluaineiston keskustelevalan luonteen vuoksi. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkijaa kiinnostavia vastauksia voidaan nähdä nousevan keskustelutilanteissa esiin eri teemojen sisältä, jolloin uudelleenluokittelu voidaan nähdä aineistosta saatavien tulosten tulkinnan kannalta perusteltuna. Aineistoa analysoidessa tulisi ottaa huomioon se, että pelkällä aineistosta tehtävällä luokittelulla ei tarkoiteta suoraan samaan kuin aineiston analyysillä (Ruusuvoori ym. 2010, 19). Pelkkä aineiston uudelleenluokittelu ei siis riitä vielä

varsinaiseksi analyysiksi, vaan tutkijan tulisi kyetä tarkastelemaan luomiaan uusia teemoja sekä niiden sisältöjä jollakin tapaa syvemmin.

Analyysin viimeisessä eli abstrahointi vaiheessa, empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja saatujen tulosten kautta tutkija pyrkii esittämään empiirisestä aineistostaan muodostetut aineistoa kuvaavat teemat, muodostetun mallin tai käsitejärjestelmän (Hirsjärvi ym. 2007, 225; Tuomi & Sarajärvi 2012, 113). Aineistosta uudelleenluokittelun kautta tässä analyysin viimeisessä vaiheessa aineistoa kuvaavina teemoina voidaan esittää edellisissä käsittelyluvuissa haastatteluotteiden avulla havainnollistetut kuusi, seuraavasti nimettyä luokkaa: ”Millainen on lähiliikennekonduktööri?”, ”Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen”, ”Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen”, ”Muutokset työnkuvassa”, ”Sisäryhmän merkitys muutoksen omaksumisessa ja läpikäynnissä” sekä ”Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus”. Edellisissä luvuissa on pyritty havainnollistavien haastatteluotteiden kautta perustelevaan aineiston luokittelun pohjalta muotoutuneita teemoja sekä sitomaan aineistosta tehtyjä havaintoja tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen.

Laadullisen tutkimuksen ideana on löytää aineistosta jotakin ennen havaitsematonta ja uutta (Ruusu vuori ym. 2010, 16). Lähtökohtana aineiston analysoinnille laadullisessa tutkimuksessa voidaan nähdä mahdollisuus moniin erilaisiin päätelmiin, sillä laadullinen tutkimus tutkimusprosessina tarkasteltuna pohjautuu pitkälti tutkijan omaan tulkintaan, järjestykykyyn sekä intuitioon (Metsämuuronen 2000, 8). Empiirisen aineiston kohdalla analyysin tarkoituksena on konkretisoida tutkimukselle asetettuja teoreettisia lähtökohtia (Suorsa 2011, 218). Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on löytää aineistosta niitä tekijöitä, jotka voidaan nähdä olennaisina sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teoriaperinteissä. Sosiaalisen identiteetin sekä sosiaalisen kategorisoinnin teorioita tarkastellessa, yhtenä merkittävänä lähtökohtana voidaan nähdä eron tekeminen niin sanotusti meidän ja muiden välille niin yksilön kuin ryhmän tasolla (Tajfel 1981). Jotta eroa yksilöiden välille kyetään tekemään, täytyy yksilöiden omata näkemys siitä, millainen yksilö johonkin tiettyyn ryhmään kuuluu. Tarkastellessa sosiaalisesti jaettuun ryhmään liitettyjä, yhteisesti jaettuja piirteitä, voidaan kiinnittää huomiota sosiaalisesti jaettuun ymmärrykseen siitä, millaisena jokin tietty ryhmä sekä sen edustajat nähdään. Toisin sanoen, millaisia piirteitä, käyttäytymismalleja ja toimia ryhmänjäsenenä toimimiseen liitetään. (Tajfel 1981; Terry & Hogg 2000.) Tutkimuksen aineiston kautta konkreettisesti

havaitaan, kuinka selkeä ja yhteisesti jaettu näkemys on siitä, millaisia piirteitä konduktööriin liitetään eli millaisena sosiaalisena ryhmänä konduktöörit nähdään. Yksilöt siis omaavat selkeän, sosiaalisesti jaetun ymmärryksen omaan ammattiryhmään liitetyistä piirteistä sekä ominaisuuksista. Haastateltavien kokemukset siitä ”Millainen on lähiliikennekonduktööri” voidaan nähdä hyvinkin yksimielisinä.

Kategoriat, joihin yksilöitä luokitellaan ja joihin he luokittelevat niin itseään kuin muita sosiaalisen identiteetin pohjalta sekä niihin liitetyt sisällöt, muovautuvat pitkän ajan kuluessa kulttuurisessa kontekstissa (Tajfel 1981, 134). Tämän myötä muutoksen omaksuminen, sekä tässä tapauksessa uuden työnkuvan muovautuminen osaksi jo vakiintunutta sosiaalisesti jaettua identiteettiä, voidaan todeta olevan aikaa vievä prosessi. Haastatteluotteista 6 ja 7 voidaan konkreettisesti tarkastella jaettua ymmärrystä siitä, kuinka uuden työnkuvan sisäistäminen nähdään oletettavasti helpompana niille, jotka eivät ole työskennelleet konduktöörin tehtävissä ennen työtehtävien muutosta vaan omaksuvat konduktöörin ammatti-identiteetin vasta muutoksen voimaan astumisen jälkeen. Uusien työntekijöiden kohdalla uuden työnkuvan kautta ilmentyvä sosiaalinen identiteetti ei samalla tavoin haasta vanhaa, jo vahvasti omaksuttua identiteettikuvaa, kuin ennen muutosta työskennelleiden ryhmän jäsenten kohdalla. Identiteetin muuttuminen voidaan nähdä prosessina, joka voi viedä ajallisesti tarkasteltuna vuosia ja ammatti-identiteettien kohdalla tietyt piirteet ovat usein syvään juurtuneita, jolloin niissä tapahtuu muutosta vain osittain (Kumpula 2013). Toisin sanon perinteisen konduktöörin ammatti-identiteetin ei voida ajatella katoavan, vaan ajan myötä se muovautuu kohti työnkuvan muutoksen mukanaan tuomia odotuksia sekä vaatimuksia siitä, millaisena sosiaalisesti jaettuna ryhmänä lähiliikennekonduktöörit itsensä kokevat. Haasteita identiteettikuvan muutokselle luo myös ulkoryhmien suhtautuminen työnkuvassa tapahtuneisiin muutoksiin. Aineistosta esiin nousevat kokemukset ulkoryhmien, useimmiten asiakkaiden, mahdollisesta kyseenalaistamisesta, voivat vaikuttaa merkittävästi sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautumiseen muutostilanteessa.

Mahdollisissa muutostilanteissa työyhteisössä tapahtuva vuorovaikutus voidaan nähdä erityisen tärkeänä, jotta kyetään omaksumaan jaettu sekä yhteinen näkemys siitä, millä tavoin yhteisössä tulisi toimia. Kun tarkastellaan työyhteisöä sosiaalisena ryhmänä, voidaan ryhmän toimivuutta sekä yhteisöllisyyttä pitää sen voimavaroja lisäävinä tekijöinä (Manka ym. 2007, 13). Työyhteisön sekä sen jäsenten merkitys voidaan nähdä



merkittävässä osassa muutostilanteen käsittelyssä sekä siitä selviytymisessä. Työtoiveilta saatu tuki sekä kokemus niin sanotusti samassa veneessä olemisesta, voi osaltaan vahvistaa sosiaalisesti jaetun ryhmän sisäisiä suhteita. Työnkuvan muutostilanteessa syntyvä epävarmuus sekä epätietoisuus voidaan myös nähdä tekijöinä, joiden käsittelyssä työtovereilla, samassa tilanteessa olevilla yksilöillä, voidaan nähdä olevan merkittävä rooli. Koska sosiaalinen identiteetti muovautuu jaetuista ymmärryksistä koskien tiettyyn ryhmään luokiteltujen yksilöiden käyttäytymismalleista sekä heitä yhdistävistä piirteistä (Tajfel 1981), työnkuvan muutostilanteessa kyetään muutoksesta aiheutuneita mahdollisia epävarmuuksia tai ristiriitaisia näkemyksiä pohtimaan yhdessä työtovereiden kanssa. Lähtökohtaisesti yksilö haluaa kuulua ryhmiin, jotka hän kokee itselleen merkittävinä ja joihin kuulumista voidaan tarkastella positiivisen kautta (Burr 2004; Tajfel 1981).

Muutostilanteeseen, sekä sen mukanaan tuomaan epävarmuuteen sekä mahdollisiin haasteisiin, suhtautumisessa voidaan aineiston perusteella nähdä olevan eroavaisuuksia. Nämä erot näkyvät esimerkiksi ammattiylpeyden kokemuksissa, joiden kohdalla oli havaittavissa selkeitä eroja haastateltavien välillä. Osa haastateltavista koki ammattiylpeyteen liittyvät kokemukset negatiivisempina suhteessa aiempaan työnkuvaan, siinä missä osa kertoi kokevansa ylpeyttä tekemästään työstä edelleen. Ammattiylpeyden sisällä havaittavista rikkonaisesta näkemyksestä erilaisten kokemusten pohjalta voidaan osaltaan pohtia myös sitä, millä tavoin tämä vaikuttaa positiivisen ryhmäjäsenyyden kokemukseen. Amerikkalaisen psykologian perinteen liittäessä sosiaalisen identiteetin teorian yksilöiden itsetuntoon, voidaan sen kautta tarkastella esimerkiksi sitä, millaisia seurauksia tiettyyn ryhmään tai kategoriaan kuuluminen tuottaa (Brewer 1991, 476). Ammattiylpeyden rappeutumista voidaan tarkastella esimerkiksi sen kannalta, kokeeko yksilö ryhmäjäsenyyden vielä sellaisena, että sitä ei tarvitse piilotella tai peitellä eli toisin sanoen, koetaanko ryhmään kuuluminen ammattiylpeydessä tapahtuneista muutoksista huolimatta positiivisena. Jos ryhmät, joihin kuulutaan, koetaan positiivisina sekä niitä arvostetaan, yksilöt eivät koe tarvetta peitellä osallisuuttaan niihin

Tajfelin (1981) ajatusten perustana on se, että yksilö muodostaa kuvaa itsestään yhdessä muiden kanssa jaettujen kokemusten, käytäntöjen sekä ryhmäjäsenyyksien kautta. Tätä tutkimusta varten kerätyn aineiston kautta, voidaan todeta, että yhdessä jaettujen kokemusten kautta rakentuvaa sosiaalisesti jaettua ryhmäjäsenyyttä sekä muutostilanteeseen liitettyjä henkilökohtaisen tason kokemuksia, on hedelmällistä

tarkastella juurikin sosiaalisen identiteetin teoriakehyksen kautta. Tutkimuksesta saatavien johtopäätösten kautta voidaan valittu teoriakehys nähdä tutkimuksen kannalta toimivana ratkaisuna.

## 5 POHDINTA

### 5.1 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

Tutkielman lopuksi voidaan esittää tiivis yhteenveto tutkimuksen kautta saaduista keskeisistä havainnoista ja niiden kautta saaduista tuloksista. Tehty haastattelututkimus osoitti sen, että työnkuvassa tapahtuva muutos on tekijä, joka vaikuttaa merkittävästi sosiaaliseen identiteettiin sekä sen kautta saataviin kokemuksiin sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsenyydestä. Tutkimusta varten kerättyä haastatteluaineistoa sekä siitä laadittua litteroitua aineistomateriaalia tarkasteltiin ja analysoitiin edellisessä luvussa laadullisen sisällönanalyysin kautta. Analysoidun aineiston kautta muotoutui kuusi tutkimuskysymysten kannalta keskeistä erikseen nimettyä luokkaa, joihin aineistosta nousevia havaintoja sekä huomioita luokiteltiin. Ennen tutkimuksesta saatujen tulosten viimeistä yhteenvetoa, voidaan palata tälle tutkimukselle tutkielman johdantoluvussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin, joiden kautta voidaan tarkastella sekä perustella tutkimusaineiston kautta saatuja tuloksia sekä niistä tehtyjä tulkintoja.

Tämän tutkielman tutkimuskysymykset ovat:

*”Millaisia henkilökohtaisen tason kokemuksia sosiaalisesti jaettuun ammattiryhmään ”konduktöörit” liitetään?”*

*”Millä tavoin työnkuvan muutos näkyy sosiaalisesti jaetussa konduktöörin ammatti-identiteetissä yksilön henkilökohtaisten kokemusten tasolla?”*

Seuraavissa alaluvuissa käydään aineistosta luodut kuusi uudelleen nimettyä luokkaa sekä niiden keskeiset havainnot ja tulokset.

### **5.1.1 Millainen on lähiliikennekonduktööri?**

Ensimmäisen uudelleen nimetyn luokan kohdalla tutkijan huomio kiinnittyi aineistossa siihen, millaisia piirteitä haastateltavat nostivat esiin kertoessaan konduktööriin liitetyistä ominaisuuksista sekä piirteistä. Keskinäiset yksilöiden kesken jaetut näkemykset tiettyyn sosiaaliseen ryhmäjäsennyteen liitetyistä ominaisuuksista sekä piirteistä voidaan nähdä tärkeässä osassa sosiaalisen identiteetin muotoutumisessa.

Haastatteluiden pohjalta voidaan esittää perusteltu havainto siitä, että lähiliikenteessä työskentelevät konduktöörit omaavat vahvan, yhteisesti jaetun sekä selkeän kuvan siitä, millainen on lähiliikennekonduktööri-ryhmän niin kutsuttu malliedustaja. Konduktöörit kertoivat haastatteluissa ominaisuuksia sekä piirteitä, jotka he itse kokevat kuuluvan olennaisena osana konduktöörin ammatissa toimimiseen sekä näkemykseen siitä, millainen on lähiliikennekonduktööri. Kyky erilaisten ihmisten kohtaamiseen sekä heidän kanssaan toimimiseen, hyvä paineensietokyky sekä taito lukea vaihteleviakin tilanteita koettiin haastatteluissa tärkeiksi konduktöörin ominaisuuksiksi sekä piirteiksi. Tämän lisäksi muina tärkeinä ominaisuuksina ja piirteinä haastateltavat nostivat esille sosiaalisuuden, sopeutuvuuden, kylmähermoisuuden sekä ulospäinsuuntautuneisuuden.

Haastatteluiden pohjalta tämän ensimmäisen luokan kohdalla voidaan todeta, että kokemukset sosiaalisesti jaetusta ryhmäjäsennydestä sekä sen kautta muovautuvasta ammatti-identiteetistä siihen liitettyjen keskeisten piirteiden sekä ominaisuuksien osalta, olivat tutkimusaineistossa hyvin yhtenäisinä. Haastatteluiden pohjalta tehtyjen havaintojen kautta voidaan todeta konduktöörin omaavan selkeän sekä vahvan sosiaalisesti jaetun kuvan siitä, millainen on lähiliikennekonduktööri.

### **5.1.2 Perinteisen ammatti-identiteetin murtuminen**

Seuraavana tutkimusaineistosta nousevien havaintojen pohjalta muodostettu luokka tarkasteli perinteisen ammatti-identiteetin murtumista. Tämän luokan tarkoituksena oli

nostaa aineistosta havaintoja, joissa haastateltavat pohtivat vanhan identiteettikuvan murtumista työnkuvan muutoksen myötä. Tarkastellessa ammatti-identiteetin murtumisen teemaan alle tehtyjä havaintoja, voidaan haastatteluista poimia otteita koskien esimerkiksi lipunmyynnin loppumista. Moni haastateltava koki lipunmyynnin olennaisena osana konduktöörin työssä, joka työnkuvan muutoksen myötä on jäänyt työnkuvasta kokonaan pois.

Haastatteluissa nousi esille haastateltavien jakamat kokemukset siitä, että lipunmyynnin loppumisen myötä, konduktöörin työ ei enää ole muodoltaan sellaista millaisena sen on itse tottunut näkemään. Lipunmyynnin loppuminen voidaan nähdä haastatteluotteiden pohjalta tehtyjen havaintojen perusteella lähiliikennekonduktöörin työnkuvassa tapahtuneista muutoksista keskeisimpänä tarkastellessa suhdetta ulkoryhmiin. Haastateltavat nostivat esille kokemuksia esimerkiksi asiakkaiden kautta tapahtuvasta kyseenalaistamisesta lipunmyynnin loppumisen myötä. Ammatti-identiteetin murtumisen alle tehtyjä havaintoja luokitellessa, merkittävänä havaintona voidaan tehdä haastatteluissa esiin nousseet kokemukset myös oman tarpeellisuuden kyseenalaistamisesta ulkoryhmän kautta tapahtuvan kyseenalaistamisen myötä. Konduktöörit kertoivat haastatteluissa asiakkaiden suhtautumisen työnkuvan muutokseen vaikuttavan myös heidän omaan kokemuksiinsa esimerkiksi juuri sen kohdalla, millainen merkitys itsellä koettiin olevan työnkuvan muutoksen myötä.

Edellä mainittujen lisäksi, tämän luokan kohdalla tarkasteltiin tehtyjä havaintoja liittyen ryhmän jäsenten vaihtuvuuteen sekä niin kutsutun uuden ja vanhan jäsenistön näkemuseroihin koskien uudistettua työnkuvaa. Haastatteluiden pohjalta vallitsi selkeä näkemys siitä, että niin kutsuttujen uusien konduktöörin on helpompi omaksua uusi työkuva kokonaan uuden sosiaalisesti jaetun ammatti-identiteettiin pohjautuvan ryhmäjäsennyden myötä, kuin vanhojen muovata vanhaa ja jo olemassa olevaa identiteettikuvaa uusien odotusten sekä vaatimusten mukaisiksi.

### 5.1.3 Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen

Kolmantena aineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta muodostui luokka ”Muutokseen suhtautuminen ja sen kokeminen”. Tämän luokan pääasiallinen havaintomateriaali koostui nimensä mukaisesti haastateltavien kokemuksista koskien muutokseen suhtautumista sekä sitä, millä tavoin työnkuvassa tapahtunut muutos on koettu. Tutkimushaastatteluista tehdyt havainnot osoittivat sen, että muutokseen suhtautuminen sekä siihen liitetyt kokemukset voivat vaihdella yksilöiden välillä ja tämän luokan kautta tehdyt havainnot olivat sisällöltään yksilöllisiä. Siinä missä haastateltavista yksi kertoi kokevansa muutoksen luonnollisena, heistä toinen koki sen tuovan epävarmuutta ja epätietoisuutta. Haastatteluiden pohjalta nousi esiin erityisesti kokemuksia muutoksen tuomasta epävarmuudesta, hämmennyksestä sekä jopa tietynlaisesta muutosvastarinnasta.

Eräs haastateltava kertoi, ettei koe uuden työn kuvan olevan millään lailla tekemisissä sen vanhan konduktöörille ominaisen työnkuvan kanssa. Haastatteluiden pohjalta voitiin tehdä selkeitä havaintoja siitä, kuinka kokemus itsestä ei niin sanotusti enää kohta uuden työnkuvan kanssa, joka osaltaan lisää haluttomuutta hyväksyä työnkuvassa tapahtuneita muutoksia. Tarkastellessa muutokseen suhtautumista sekä siihen liittyviä kokemuksia voidaan kiinnittää huomiota myös haastatteluissa nousseisiin havaintoihin yksilöiden erilaisista tavoista priorisoida työnkuvan muutoksen mukanaan tuomia uusia työtehtäviä.

### 5.1.4 Muutokset työnkuvassa

Neljännessä haastatteluaineistosta nousseiden havaintojen pohjalta nimetyssä luokassa tarkasteltiin konkreettisia työnkuvassa tapahtuneita muutoksia. Haastateltavat kertoivat työnkuvassa tapahtuneen muutoksia niin työtehtävissä samoin kuin tavoissa, joilla työtä tehdään. Lähiliikenneuudistuksen myötä ulkoryhmille näkyvin muutos oli lähiliikennejunissa tapahtuvan lipunmyynnin loppuminen. Tämän lisäksi konduktöörit kertoivat muutosten vaikuttaneen junaturvallisuustehtävien loppumiseen, jonka myötä saavutettuja LIITU, eli liikenneturvallisuuspätevyksiä, ei enää konduktöörinä toimiessa

tarvita. Haastateltavat nostivat esille myös sen, että ennen työnkuvassa tapahtunutta muutosta, työtehtäviä on toteutettu yhdessä muiden sidosryhmien kanssa. Konkreettisina esimerkkeinä tällaisista tehtävistä haastatteluissa nousi esiin junaan saattamiseen liittyvät tehtävät sekä niin kutsut vaihtotyöt. Työnkuvan muutosten myötä, haastateltavat kertoivat asiakaspalvelun sekä neuvontatehtävien lisääntyneen osana konduktöörin uutta työnkuvaa.

Työtehtävissä tapahtuneiden muutosten lisäksi, työnkuvassa tapahtunut muutos näkyy tavoissa, joilla työtä tehdään muutoksen jälkeen. Haastatteluissa selvisi, että lipunmyynnin loppumisen myötä painavia myyntilaitteita eikä rahavöitä enää tarvita vaan pääasiallinen työnteon väline on älypuhelin. Konduktöörit kertoivat työn tapahtuvan nykyisin pareittain tehtävinä vuoroina vaihtuvissa junissa sekä asemalaitureilla. Tämän luokan kohdalla voidaan todeta vastausten muodostuneen hyvinkin yhtenäisiksi.

### **5.1.5 Sisäryhmän merkitys muutoksessa**

Viidennessä ja toiseksi viimeisessä havaintojen pohjalta muodostetussa luokassa tarkastellaan sisäryhmälle annettuja merkityksiä muutostilanteessa. Haastateltavat kertoivat positiivisista kokemuksistaan suhteessa työtovereihin sekä työyhteisöön. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että sisäryhmän keskinäiset suhteet sekä se millaisena sisäryhmä koetaan, vaikuttaa olennaisena osana muutostilanteen läpikäymiseen sekä sen mukaan tuomista mahdollisista haasteista selviytymiseen.

Haastatteluissa selvisi, että työtovereita arvostetaan sekä pidetään todella tärkeässä asemassa. Tehtyjen havaintojen pohjalta voidaan myös selkeästi todeta positiivisesti koetun sisäryhmän vaikuttavan muutoksen läpikäymiseen sekä siitä selviytymiseen. Työtovereilta sekä työyhteisön kautta saatava tuki työnkuvan muutostilanteessa koettiin haastateltavien mukaan ensiarvoisen tärkeänä. Haastateltujen kokemus niin sanotusti samassa veneessä olemisesta voidaan nähdä tärkeässä osassa muutosprosessin sisäistämisestä yhdessä muiden kanssa.

### **5.1.6 Sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautuvuus**

Kuudentena ja viimeisenä luokkana aineistosta tehtyjä havaintoja tarkasteltiin sosiaalisen identiteetin muovautuvuuden pohjalta. Konduktöörin haastatteluiden kautta nousi esiin, kuinka perinteisenä pidetty, mahdollisesti viranomaiseen rinnastettava auktoriteettiasema on muovautumassa kohti asiakaspalvelun ammattilaista. Haastateltavien näkymykset koskien ammattiyhpeyttä sekä siihen liitettyjä kokemuksia, olivat hyvin vaihtelevia yhden kokiessa edelleen ylpeyttä tekemästään työstä, toisen kertoessa sen rapistuneen työnkuvan muutoksen myötä. Haastattelujen pohjalta voidaan tehdä huomio, että ammattiyhpeyden kokemukset muodostuivat hyvin vaihteleviksi juuri siihen liitetyn henkilökohtaisen kokemuspohjan vuoksi.

Haastateltavat kertoivat, että tärkeässä osassa muutoksen sisäistämisessä sekä muutoksen hyväksymisessä on aika. Vanhoista tavoista luopuminen sekä uusien omaksuminen ei tapahdu hetkessä, eikä vanhalle työlle annetut merkitykset välttämättä seuraa työnkuvan muutosten mukanaan tuomia uudistuksia. Haastateltavat kertoivat myös työvaatetuksessa tapahtuvasta muutoksesta, joka osaltaan voidaan nähdä muutosta konkretisoivana sekä sosiaalista identiteettiä muovaavana tekijänä. Siirtyminen mahdollisesti virkamiestasoisena pidetystä auktoriteetista kohti asiakaspalvelun ammattilaista ei toteudu hetkessä.

## **5.2 Vastaako tutkimusaineisto sille esitettyihin kysymyksiin?**

Tarkastellessa ja tulkitessa tutkimuksen aineistosta tehtyä analyysiä ja sen avulla saatuja tuloksia, voidaan pohtia vastaako tutkimuksen aineisto sille esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Löytääkö tutkija aineistostaan niitä piirteitä, mitä siitä on lähdetty etsimään ja vastaako se tutkijan sille mahdollisesti asettamia ennako-odotuksia? Toisin sanoen, kyetäänkö tutkimusaineiston kautta selvittämään niitä tekijöitä, jotka tutkija on nostanut esille tutkielman suuntaa ja toteutusta ohjaavina tekijöinä. Laadullisen aineiston



kohdalla voidaan mahdollisena haasteena samoin kuin vastaavasti myös mahdollisuutena, nähdä sen muuntautuvuus erilaisten tutkimuskysymysten äärellä. Tällä tarkoitetaan sitä, että saman aineiston kautta voidaan löytää vastauksia hyvinkin erilaisiin tutkimuskysymyksiin, jonka vuoksi tutkijan pitäytyminen itselleen asettamassa tavoitteessa voidaan nähdä erityisen tärkeänä tutkimuksen onnistumisen kannalta (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92). Toisaalta, laadullisessa tutkimuksessa myös tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten voidaan nähdä muotoutuvan tutkimuksen eri vaiheissa ja aineiston tarkastelun myötä (Hirsjärvi ym. 2007). Kuten jo aiemmin on käynyt ilmi, aineistosta kykenee havainnoimaan paljon myös sellaisia asioita, joita ei voida nähdä tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten valossa olennaisina, mutta jotka osaltaan muovaavat tutkimuskysymysten muotoa pitkin tutkimuksen teon kaarta.

Tätä tutkimusta varten haastatteluin kerätty tutkimusaineisto koostuu yksilötason kokemuksista. Aineistoa lukiessa sekä siitä nostettuja otteita tulkitessa tutkijan tulee huomioda se, että esiin nousevat keskeiset tekijät perustuvat yksittäisten ihmisten henkilökohtaisiin kokemuksiin, jonka vuoksi niissä voidaan olettaa esiintyvän tietyiltä osin vaihtelua, johon vaikuttavat yksilöiden mahdolliset aiemmat kokemukset vastaavanlaisista tilanteista tai yksilön sen hetkinen elämäntilanne. Tutkijan kannalta kiinnostavina voidaan pitää niitä tekijöitä, joista kokemusten pohjalta nousee samankaltaisia tai yhdistäviä tekijöitä. Tällöin herää kysymys siitä, voidaanko kyseisiä esiin nousevia asioita pitää jollakin tapaa merkittävänä ja konkretisoivatko ne käytännön tasolla tutkimukselle asetettua teoreettista lähtökohtaa? Teorian merkitys laadullisen tutkimuksen kohdalla on välttämätön (Tuomi & Sarajärvi 2012, 18).

Tutkimuksen tutkimuskysymysten sekä tutkimusongelman asettelu muovaavat tutkijan lähestymistapaa aineistoon samoin kuin tutkimukseen valittu näkökulma (Ruusuvoori ym. 2010, 11). Tutkimuksen tarkoituksena ei ole ottaa kantaa tapahtuneeseen muutokseen, sen oikeellisuuteen tai mihinkään tekijään organisaation tasolta tarkasteltuna vaan tarkastella erityisen muutostilanteen tarjoamassa kehyksessä sosiaalisesti jaetun identiteetin muovautumista sekä yksilöllisiä kokemuksia muovautumisen prosesseista. Kohdeorganisaatio kuitenkin väistämättä tarjoaa kohderyhmän toiminnalle ja työntekemisen tavoille toteuttamisen kontekstin, jonka vuoksi sitä ei voida tutkimuksesta täysin häivyttää.

Kvalitatiivisen tutkimuksen haasteeksi voi muodostua raportoinnin pituus, jonka voidaan nähdä johtuvan siitä, että tutkija kokee tarpeelliseksi punnita ja pohtia kriittisesti sekä sitä kautta myös esittää liikaa yksityiskohtaisia seikkoja (Hirsjärvi & Hurme 2008, 146). Kvalitatiivinen aineisto tarjoaa paljon hyödynnettävää tutkimusmateriaalia, jonka vuoksi tutkijan tulisi jo tutkimuksen alussa määrittää itselleen ne tutkimuskysymykset, joihin aineiston kautta pyritään vastauksia löytämään, jotta tutkimusraportti ei kasva liian laajaksi. Tutkimuksen aineistoa tarkastellakin aina jostakin erikseen määritellystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta (Alasuutari 2011, 40), joka ohjaa myös tutkimuksesta tehtävän raportin laadintaa. Myös tämän tutkimuksen kohdalla, valittu teoreettis-metodologinen näkökulma määrittelee sen, millä tavoin aineistoa lähestytään, tarkastellaan sekä analysoidaan, huolimatta siitä tarjoaako aineisto mahdollisuuden muunlaisiin lähestymistapoihin. Tutkijan pyrkimyksenä on haastatteluaineistoja hyödyntävissä tutkimuksissa pyrkiä onnistuneisiin tulkitointeihin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 151).

Erilaisiin muutoksiin suhtautuminen sekä se, millä tavoin yksilö ne henkilökohtaisella tasolla kokee, voidaan nähdä olevan eroja myös esimerkiksi tätä tutkimusta varten kerätyn aineiston tarkastelun pohjalta, jonka vuoksi sosiaalisesti jaettuun identiteettiin kohdistuvien muutospaineiden tarkastelu on perusteltua myös henkilökohtaisten kokemusten kautta. Erilaiset ryhmät koostuvat aina erilaisista yksilöistä, jonka vuoksi, jokaisen kokemuksilla voidaan nähdä olevan vaikutusta yhteisesti jaettuun ja koettuun ryhmäjäsenyyteen. Tärkeää on kuitenkin huomioida se, että tutkimus on kiinnostunut erityisesti sosiaalisesti jaetun identiteetin tason kokemuksista, joiden kautta kokemuksia pyritään tarkastelemaan sekä rinnastamaan ja vertailemaan, eikä yksilön persoonallisen identiteetin, vaikka aineisto koostuukin yksilöiden henkilökohtaisista kokemusvarannoista. Vaikka aineisto käsittelee pitkälti sitä, millä tavoin työnkuvaan liittyvät muutokset ja niistä aiheutuvat kokemukset näyttäytyvät yksilön henkilökohtaisella tasolla, tarkastelleen niitä juurikin sosiaalisesti jaetun identiteetin kautta.

Tieteellisen tekstin ihanteisiin voidaan laskea kuuluvaksi järjestelmällinen epäily sekä kriittisyys (Kinnunen & Löytty 2002, 20). Tutkijan tulisikin tutkimuksen eri vaiheissa kyetä aineiston neutraaliin lähestymistapaan ilman sen suurempia ennakko-odotuksia sekä sen myötä kyetä kriittisesti tarkastelemaan aineistosta esiin nostettavia tekijöitä Tutkijan on järkevää tarkastella ja kysyä sitä, kuinka hyvin kokoamani tiedot kuvaavat niitä kysymyksiä

sekä ilmiöitä, joihin juuri tässä tutkielmassa on tarkoitus perehtyä (Aaltola & Valli 2015, 23 – 24). Tämän kautta voidaan tarkastella aineiston sisäistä luotettavuutta. Sisäisen luotettavuuden lisäksi tutkijan tulisi kiinnittää huomiota siihen, voidaanko omassa tutkielmassa käytetyn menetelmän avulla kerättyjen tietojen pohjalta tehdä yleisiä päätelmiä, jotka viestivät aineiston ulkoisesta luotettavuudesta (emt.).

Tutkimuksen aineistosta tehdyt tulkinnat voidaan nähdä onnistuneina, jos tutkijan lisäksi tutkimuksen lukija kykenee omaksumaan saman näkökulman ja löytämään tekstistä ne asiat, jotka tutkija on siitä löytänyt, riippumatta siitä ovatko he asetetusta näkökulmasta samaa vai eri mieltä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 151). Tutkimuksen onnistumisen mittarina voidaan siis pitää sitä, että tutkimuksen kannalta keskeiset tekijät ovat selkeästi tekstistä löydettävissä, eivätkä ainoastaan tutkijan omia tulkintoja tai johtopäätöksiä. Tässä tutkimuksessa aineiston perustuessa yksittäisten haastateltavien henkilökohtaisiin kokemuksiin, voidaan nähdä erityisen tärkeänä riittävää perustelua sille, miksi jokin asia koetaan valitun näkökulman kannalta tärkeänä tai oleellisena. Havaintojen sitominen valittuun teoriakehykseen sekä sen kautta tehdyt tulkinnat pyrkivät tekemään tuloksista ymmärrettäviä lukijalle, jolla ei ole samanlaista kosketuspintaa itse aineistoon kuin tutkijalla.

### **5.3 Tulosten yleistettävyys**

Tutkimusta varten kerättyä haastatteluaineistoa on tutkielman edellisessä pääluvussa pyritty avaamaan ja analysoimaan tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten sekä teoreettisen viitekehyksen kautta. Vaikka tutkimuksen kautta ei voida saada jokaiseen työnkuvan muutosta koskevaan tilanteeseen hyödynnettäviä yleispäteviä vastauksia, sen avulla kyetään tarkastelemaan kokemuksia yksilöllisellä tasolla, tietyssä aikaan ja paikkaan sidotussa kontekstissa, joka tämän tutkimuksen kohdalla sijoittuu lähiliikennekonduktöörin piiriin. Vaikka tutkimuksessa konteksti asettuu työelämään sekä tietyn kohdeorganisaation sisälle, tutkielmassa ei ole niinkään tarkasteltu organisaation tasolla tapahtuvaa muutosta ilmiönä, vaan sen vaikutuksia yksilöiden kokemuksellisella tasolla suhteessa sosiaalisesti jaettuun ryhmäjäsenyyteen. Tutkimuskohteena muutokset

sekä niiden vaikutukset, niin organisaatioiden kuin yksilöiden tasolla, muodostavat ajankohtaisen kontekstin tehdä monialaista tutkimusta nykypäivän yhteiskunnassa.

Muutoksesta on tullut jatkuvaa niin yhteisöiden kuin yksilöiden tasolla, jolloin erilaisten muutostilanteiden ymmärtäminen mahdollisimman kattavasti onnistuu hyödyntämällä ilmiön tarjoamaa mahdollisuutta monitieteellisen tutkimukseen. Työelämän kentälle sijoittuvien muutosten tarkastelun voidaan nähdä tapahtuvan usein juurikin organisaatiolähtöisestä näkökulmasta. Sosiaalipsykologia tieteenalana tarjoaa mahdollisuuden tarkastella mahdollisia muutostilanteita hyvinkin yksilölähtöisesti, kuitenkin tarjoten lopputuloksena myös organisaatiota hyödyttävää tutkimustietoa esimerkiksi yksilötason kokemuksista tai ryhmäkuuluvuuden merkityksestä. Yksilötason kokemukset liittyvät vahvasti siihen, millä tavoin yksilö näkee itsensä ja millä tavoin hän toimii. Henri Tajfelin (1981) ajatuksien pohjalta sosiaalisen identiteetin voidaan nähdä ohjaavan niitä toimia ja käyttäytymismalleja, joita tietyn ryhmäjäsenyyden osana toimimiseen liitetään niin sisä- kuin ulkoryhmien kautta. Työnkuvassa tapahtuvan muutoksen myötä, näitä toimintamalleja tulee muovata vastaamaan uuden työnkuvan määrittämiä odotuksia. Tämän tutkimuksen kohdalla voidaankin tarkastella niitä tekijöitä, joita voidaan pitää sosiaalipsykologisesta näkökulmasta tarkasteltuna keskeisimpinä sekä tutkijan kannalta mielenkiintoisimpia esiin nousevina tekijöinä, koskien muutoksesta ilmiönä aiheutuvia seurauksia sekä niiden kokemuksellista perustaa.

Vaikka tutkimuksen tarkoituksena ei ole tarjota yleistettäviä vastauksia muutoksen merkityksestä tai vaikutuksista identiteettityölle, sen tarkoituksena on kuitenkin löytää aineistosta tekijöitä, jotka osaltaan keskustelevat tutkimukselle asetetun teoriakehyksen kanssa sekä konkretisoivat aineistosta havaittuja tekijöitä. Tutkija ei kuitenkaan yksinkertaisesti kykene analysoimaan kaikkea aineistosta esiin nousevaa materiaalia, vaan hänen täytyy kyetä erottamaan siitä tutkimuksen kannalta olennaiset asiat (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92). Myös tämän tutkimuksen kohdalla laajasta, teemahaastatteluin kerätystä aineistosta on pitänyt kyetä rajaamaan tutkimuksen ulkopuolelle ne asiat, jotka eivät ole olennaisia tutkimukselle asetettujen tutkimuskysymysten kannalta.

Tutkimuksen tulososiossa, aineiston uudelleenluokittelun sekä haastatteluista poimittujen esimerkkioitteiden avulla avataan niitä tekijöitä, joita aineistosta voidaan tutkijan mielenkiinnon mukaan nähdä nousevan merkittävänä sekä huomionarvoisina. Kuten jo

tutkimuksen sisällä huomataan, muutoksiin liittyvät kokemukset sekä mahdolliset muutoksen vaikutukset voivat näyttäytyä hyvinkin erilaisina yksilötasolla, vaikka tarkastelun kohteena olisi sosiaalisesti jaettu, yksilöiden merkittävänä pitämä ryhmäjäsensyys. Tämä toimii konkreettisenä perusteena sille, ettei tutkimuksesta saatuja tuloksia voida nähdä laajasti yleistettävänä, vaan ne kuvaavat yksilöiden kokemuksia, tietystä ryhmäjäsensyystä, tietyssä kontekstissa. Vaikka saatuja tuloksia ei voida yleistää koskemaan jokaista ammattiryhmää, jokaista työnkuvassa tapahtuvaa muutosta tai jokaista yksilöä tietyn organisaation sisällä, voidaan niiden kuitenkin nähdä tarjoavan keino ymmärtää sosiaalisen identiteetin muovautumisen prosesseja. Jotakin aineistosta esiin nousevaa yksittäistä tekijää voidaan tietysti tutkimuksen otannan kannalta tarkastella merkittävänä, mutta näiden huomioiden yleistämisessä kyseisen tutkimusjoukon tai kontekstin ulkopuolelle tulee olla varovainen sekä tiedostaa niin aineiston kuin siitä saatavien tulosten kontekstisidonnaisuus.

Inari Sakki (2012) on esittänyt ajatuksen siitä, että sosiaalipsykologit kykenevät laajentamaan käyttöarvoaan ammentamalla rohkeasti näkökulmia muilta tieteenaloilta sekä pyrkimällä hyödyntämään erilaisia aineistoja (273). Eri tieteenalojen välisellä vuoropuhelulla kyetään siis syventämään jo olemassa olevaa tietoa sekä löytää yllättäviäkin näkökulmia tutkimusongelmiin. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana toimi erityisesti yksilötason kokemuksen tutkiminen, mutta sosiaalipsykologista näkökulmaa voisi hyödyntää myös esimerkiksi organisaation tasolla muutoksen tai tarkemmin tiettyjen muutosprosessien tarkastelussa. Ehkäpä sosiaalipsykologinen näkökulma voisi avata uudenlaisia lähtökohtia muutostilanteissa selviytymiseen myös laajemmalla tasolla. Muutoksen tarkastelu työelämän piirissä tapahtuu usein organisaation näkökulmasta ja sosiaalipsykologia tieteenalana tarjoaa mahdollisuuden tarkastella inhimillisyydelle keskeisiä teemoja sekä ilmiöitä organisaatioissa tapahtuvien muutosten tarjoamassa kontekstissa.

Henkilökohtaisen mielenkiinnon kautta tutkimuksen suuntaa ohjaavaksi näkökulmaksi nousi sosiaalisen identiteetin teorian ohjailema viitekehys ja sen kautta ulkopuolelta tulevan muutoksen vaikutukset jaetun identiteetin kokemukselle henkilökohtaisella tasolla. Se mitä kukin tieteenalan edustaja pitää itselleen keskeisimpinä tai mielenkiintoisimpina kysymyksinä koskien kyseessä olevaa ilmiötä, ohjaa olennaisesti myös sitä, millaisesta näkökulmasta aineistoa lähdetään tarkastelemaan ja käsittelemään. Tutkimusta varten

kerätty aineisto on luonteeltaan kokemuspohjaista sekä keskustelevaa ja tätä kautta sisällöltään sellaista, että se tarjoaa myös paljon tutkimuksen kannalta epäolennaista, mutta tutkijan kannalta mielenkiintoista materiaalia. Tämän vuoksi pitkin aineiston analysointia sekä tulkintaa, tutkijan tulisikin pitää selkeästi mielessä ne kysymykset, joita aineistolle halutaan esittää ja keskittyä niihin. Tutkimusta varten kerätyn tutkimusaineiston voidaan nähdä perustellusti toimivan tämänkaltaisten tutkimuskysymysten äärellä ja se olisi osaltaan tarjonnut mahdollisuuden myös syvempään ja osaltaan monipuolisempaan analysointiin.

Entäpä jos pohditaan muita tapoja, millä tutkimuksen aineistoa olisi voitu lähestyä. Olisiko samaa haastatteluaineistoa voitu lähestyä kattavammin tai eri tavoin esimerkiksi jonkun muun analyysitavan kautta? Olisiko jokin muu teoreettinen lähtökohta tarjonnut tutkijalle mahdollisuuden hyödyntää aineistoa monipuolisemmin? Kuten jo tutkimuksen aiemmissa vaiheissa on noussut esille, analyysia tehdessä pitää muistaa, että analyysia tehdään tiettyyn aikaan ja paikkaan sidotusta aineistosta. Se millaisia muita tapoja olisi voitu hyödyntää aineiston lähestymisen lähtökohtana voidaan nähdä myös osaltaan aikaan sidottuna tekijänä. Käytännössä se, millaisista asioista tutkijat ovat kunakin aikakautena kiinnostuneita, määrittää sitä, millaisia asioita tutkitaan ja millaisista näkökulmista tutkimusongelmia pidetään perusteltuna lähestyä. Ajan saatossa myös työelämä, sekä työn tekemiseen liitettävät tavat, toimet ja niiden sisällöt myös muuttuvat, joka osaltaan ohjaa myös työelämäkysymyksistä kiinnostuneiden tutkijoiden lähtökohtia.

Tutkimuksen pohjautuessa eettisten periaatteiden noudattamiseen, voidaan huomiota pohdintaosuudessa kiinnittää siihen, millä tavalla aineisto-otteita sekä tuloksia esitetään. Koska tutkimusta varten kerättyjä taustatietoja ei julkaista ja ne toimivat ainoastaan tutkijaa ja vastausten erottelua varten, voidaan sen nähdä johtavan siihen, että sen tarkempaa erittelyä vastausten välille tai niiden kautta vedettäviä johtopäätöksiä ei voida tehdä. Tällä tarkoitetaan sitä, että aineistosta ei tarkastella eikä jaotella kokemusten ja sitä kautta vastausten mahdollisia yhdistäviä tai erottavia tekijöitä esimerkiksi ikäluokittain tai vastaajaan sukupuoleen perustuen. Koska tutkimuksen pääasiallisena tutkimuskohteena on yksilöiden kokemukset jaetusta sosiaalisista ryhmäjäsenyyksistä sekä siihen liittyvistä tekijöistä, edellä mainitun kaltaista vastausten luokittelua tai erottelua ei voida pitää tutkimuskysymysten kannalta merkittävänä. Tällä valinnalla pyritään tutkimukseen osallistuville tarjoamaan täysi anonymiteetin suoja sekä se, ettei ketään kyetä yksittäisten

vastausten sisältä esimerkeiksi nostetuiden haastatteluotteiden kautta tunnistamaan valmiista tutkimustyöstä. Otannan koon perustella, tämä valinta on täysin perusteltu tutkittavien anonyymiteetin takaamiseksi sekä sen suojaamiseksi.

## 5.4 Lopuksi

Tutkimuksen lopuksi voidaan pohtia sitä, millä tavoin lähiliikennekonduktöörin sosiaalisesti jaettua ammatti-identiteettiä kyettäisiin mahdollisesti vahvistamaan tilanteessa, jossa työnkuvassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat sosiaalisen jaetun identiteetin kokemuksiin. Koska sosiaalisesti koettu ja jaettu identiteetti muovautuu ajan myötä, muutokselle sen käsittelemiselle sekä omaksumiselle tulisi antaa aikaa. Haastavana tekijänä lähiliikennekonduktöörin jaettua identiteettikokemusta tarkastellessa voidaan havaita ulkoryhmän epätietoisuus muutoksesta tai haluttomuus sen ymmärtämiseen. Ulkoryhmän kautta nouseva alentava tai epäilevä suhtautuminen työnkuvassa tapahtuneeseen muutokseen haastaa jatkuvasti sisäryhmän jo valmiiksi muutoksessa olevaa, ehkä hieman epävarmana pidettyä sosiaalisesti jaettua identiteettiä. Tilanne, jossa ulkoryhmän suhtautuminen muutokseen koettaisiin enemmän positiivisena kuin omaa arvoa kyseenalaistava asiana, olisi optimaalinen sisäryhmän identiteettikokemuksen vahvistamista ajatellen.

Tutkijan kannalta mielenkiintoisena sekä mahdollisena jatkotutkimusaiheena, joko saman tai vastaavasti jonkun vaihtoehtoisen kohderyhmän sisällä, voitaisiin tarkastella tilannetta, jossa tutkimusajankohtia olisi useampia. Toisin sanoen tämänkaltainen tutkimuskohde sekä -aihe voisivat toimia myös pitkittäistutkimuksella toteutettuna, jolloin samaa kohderyhmää tarkasteltaisiin eri ajankohtina, tämän kohteen piirissä esimerkiksi heti muutostilanteessa sekä sen lisäksi useamman kerran tietyn ajan kuluttua muutoksesta. Tämän kautta voitaisiin saada kattavampi kuva siitä, millä tavoin aika vaikuttaa identiteetin muovautumiseen ja millaiseksi se tutkimuksen lopussa muotoutuu. Tämän tutkimuksen kohdalla voidaan tehdä huomio, että identiteettityö sekä uuden kuvan omaksuminen on tutkimuksen kohderyhmän kokemuksiin pohjaten vielä selkeästi kesken.

Aiheen ajankohtaisuus näkyy konkreettisesti esimerkiksi siinä, että samoilla lähtökohdilla voitaisiin tarkastella myös muissa ammattiryhmissä tapahtuvia työnkuvan muutoksen vaikutuksia koettuun ammatti-identiteettiin sekä näkemykseen itsestä tietyn sosiaalisen ryhmän edustajana. Esimerkiksi toinen ajankohtainen kohderyhmä samankaltaiselle tutkimukselle, mutta eri kontekstiin sijoittuvana, voidaan nähdä olevan niiden ensihoitajien piirissä, jotka ovat siirtyneet työskentelemään niin kutsuttuihin yhden hengen ensihoitoyksiköihin, joissa toimimisen myötä myös työnkuvassa sekä työntekemisen muodossa voidaan nähdä olevan muutoksia, joiden voidaan olettaa vaikuttavan kokemukseen itsestä tietyn ammattiryhmän edustajana.



## LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Raine Valli. 2015. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Alastalo, Marja. 2005. "Tutkimushaastattelun historia yhteiskuntatieteissä. Teoksessa *Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, toim. Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula. Tampere: Vastapaino, 57 - 77.

Alasuutari, Pertti. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti. 1999. *Laadullinen tutkimus*. Jyväskylä: Vastapaino.

Amiot, Catherine B. & Roxanne M. Aubin. 2013. "Why and how are you attached to your Social Group? Investigating different forms of social identification." *British Journal of Social Psychology*. 52, 563 – 586.

Archer, Margaret S. 2000. *Being Human: the problem of agency*. Cambridge: Cambridge University Press.

Billig, Michael. 1976. *Social Psychology and Intergroup Relations*. London: Academic Press Inc.

Brewer, Marilynn B. 1991. "The Social Self: On Being the Same and Different at the Same Time." *Personality and Social Psychology Bulletin*. Vol. 17, No. 5, 475 – 482.

Burr, Vivien. 2004. *Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä*. Tampere: Vastapaino.

Chandler, John. 2017. *Identity at work*. New York: Routledge.

Chen, Jaqueline M., Ishani Banerji, Wesley G. Moons & Jeffrey W. Sherman. 2014. "Spontaneous social role inferences." *Journal of Experimental Social Psychology* 55, 146 – 153.

Collin, Kaija. 2009. "Work-related identity in individual and social learning at work." *Journal of Workplace Learning*. Vol. 21 (1), 23 – 25.

De Cremer, David, Rolf van Dick & Keith Murnighan. 2011. *Social psychology and organizations*. New York: Routledge.

Eteläpelto, Anneli, Kaija Collin & Jaana Saarinen. 2007. *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY.

Goffman, Erving. 2012. *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Goffman, Erving. 1967. *Interaction Ritual*. New York: Anchor Books.

Helkama, Klaus, Rauni Myllyniemi & Karmela Liebkind. 2010. *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme. 2008. *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hogg, Michael A. 2000. "Subjective Uncertainty Reduction through Self-Categorization: A Motivational Theory of Social Identity Processes." *European Review of Social Psychology*. 11:1, 223 – 255.

Hogg, Michael A. & Deborah J. Terry. 2000. "Social Identity and Self-Categorization Processes in Organizational Contexts." *The Academy of Management Review*. Vol. 25, No. 1, 121 – 140.

Jans, Lise, Tom Postmes & Karen I. Van der Zee. "The Induction of Shared Identity: The Positive Role of Individual Distinctiveness from Groups." *Personality and Social Psychology Bulletin* 37 (8), 1130 – 1141.

Jasinskaja-Lahti, Inga & Mähönen Tuuli Anna. 2012. "Ryhmienväliset suhteet yhteiskunnallisessa sosiaalipsykologiassa" Teoksessa *Sosiaalipsykologian sukupolvet*, toim. Anja Riitta Lahikainen, Eero Suoninen, Irmeli Järventie & Marko Salonen. Tampere: Vastapaino, 231 – 241.

Jetten, Jolanda & Catherine Haslam & Alexander Haslam. 2012. *The Social Cure- Identity, Health and Well-Being*. New York: Psychology Press.

Jokinen, Juho. 2017a. "Mitä konduktööri tekevät oikeasti lähijunissa, kun lippuja ei enää saa myydä? VR vakuuttaa, ettei irtisanomisia ole luvassa." Helsingin Sanomat. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005345403.html> (Luettu 12.10.2018)

Jokinen, Juho. 2017b. "Se, että liivissä lukee konduktööri on monelle pelkkä vitsi-lipunmyyntilakkautus johti lähijunan konduktöörin identiteettikriisiin." Helsingin Sanomat. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005448003.html> (Luettu 12.10.2018)

Kenny, David & West, Tessa. 2008. "Self-perception as Interpersonal Perception". Teoksessa *The Self and Social Relationships*, toim. Joanne Wood & Abraham Tesse & John Holmes. New York: Psychology Press, 199 – 238.

Kirpal, Simone. 2004. "Work identities of nurses. Between caring and efficiency demands." *Career Development International* Vol. 9 (3), 274 – 304.

Kuittinen, Matti. 2008. "Organisaatio identiteetin muokkaajana" Teoksessa *Organisaatiot muutoksessa*, toim. Pekka Kuusela & Matti Kuittinen. Kuopio: UNIPress, 107-123.

Kumpula, Marjo. 2013. "Ammatti-identiteetin muovautuvuus ja työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat vakuutuslalla." *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 11 (1), 19 – 33.

Kuusela, Pekka. 2007. "Ihmisen sosiaalisuus ja sosiaalipsykologian suuntaukset". Teoksessa *Sosiaalipsykologia – yksilöstä yhteiskuntaan*, toim. Pekka Kuusela. Kuopio: UNIPress, 25 – 66.

Latomaa, Timo 2005. "Ymmärtävä psykologia: Psykologia rekonstruktivisena tieteenä". Teoksessa *Kokemuksen tutkiminen - merkitys, tulkinta, ymmärtäminen*, toim. Juha Perttula & Timo Latomaa. Helsinki: Dialogia, 17 – 88.

Leinonen, Tanja, Outi Sirviö, Eero Lahelma & Eero Martikainen. 2011. "Eriarvoisesti työkyvyttömyyseläkkeelle?" Teoksessa *Työstä, jouta ja jaksa – työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus*, toim. Petteri Pietikäinen. Helsinki: Gaudeamus, 30 – 44.

Manka. Marja-Liisa, Maija-Leena Kaikkonen & Sanna Nuutinen. 2007. *Hyvinvointia työyhteisöön, eväitä kehittämistyön avuksi*. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Saatavissa: <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyhyopas.pdf> (luettu 14.11.2018)

Maslow, Abraham H. 1998. *Maslow on Management*. New York: John Wiley & Sons.

Melin, Harri. 2007. "Yhteiskuntatieteellinen työelämän tutkimus Suomessa". Teoksessa *Työ murroksessa*. Koonneet Antti Kasvio & Johanna Tjäder. Helsinki: Työterveyslaitos. 17 – 29.

Metsämuuronen, Jari. 2000. *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Methelp Ky.

Paasivaara, Leena. 2012. "Yksilöstä työyhteisöksi". Teoksessa *Johtamisen psykologia – ihmisten johtaminen muuttuvassa työelämässä*, toim. Juha Perttula & Antti Syväjärvi. Juva: PS- kustannus, 55 – 89.

Perttula, Juha. 2005. "Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria". Teoksessa *Kokemuksen tutkiminen - merkitys, tulkinta, ymmärtäminen*, toim. Juha Perttula & Timo Latomaa. Helsinki: Dialogia, 115 – 162.

Peräkylä, Anssi 2001. "Erving Goffman: Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet." Teoksessa *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Toim. Vilma Hänninen & Jukka Partanen & Oli-Helena Ylijoki Jyväskylä: Vastapaino, 347 – 364.

Rautio, Pertti & Mikko Saastamoinen. 2006. *Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma*. Tampere: Tampere University Press.

Roti, Outi. 1999. *Työilo organisaation voimavarana*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen. 2010. *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, Johanna & Liisa Tiittula. 2005. "Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus." Teoksessa *Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, toim. Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula. Tampere: Vastapaino, 22 – 56.

Saastamoinen, Mikko. 2007. "Ryhmätutkimuksen suuntia sosiaalipsykologiassa". Teoksessa *Sosiaalipsykologia – yksilöstä yhteiskuntaan*, toim. Pekka Kuusela. Kuopio: UNIPress, 67 – 109.

Saastamoinen, Mikko. 2003. "Tunnustaminen, refleksiivisyys ja representaatiot haastattelututkimuksessa". Teoksessa *Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita*, Toim. Jari Eskola, Anja Koski-Jännes, Eija Lamminluoto, Anita Saaranen, Mikko Saastamoinen & Katja Valtanen. Kuopio: University Press. 11 – 30.

Salin, Ossi. 2010. *Työntekijän sosiaalisen identiteetin valinnat*. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Sakki, Inari. 2012. "Historia ja nykyhetki sosiaalipsykologiassa." Teoksessa *Sosiaalipsykologian sukupolvet*, toim. Anja Riitta Lahikainen, Eero Suoninen, Irmeli Järventie & Marko Salonen. Tampere: Vastapaino, 273 – 284.

Sim, Jessica J., Arina Goyle, Whitney McKedy, Scott Eidelman & Joshua Correll. 2014. "How Social identity shapes the working self-concept." *Journal Of Experimental Social Psychology* 55, 271 – 277.

Slotter, Erica B. & Wendi L. Gardner. 2014. "Remind Me Who I Am: Social Interaction Strategies for Maintaining the Threatened Self-Concept." *Personality and Social Psychology Bulletin*. Vol. 40 (9), 1148 – 1161.

Smith, Greg. 2006. *Erving Goffman*. New York: Routledge.

Suoninen, Eero, Anna-Maija Pirttilä-Backman, Anja-Riitta Lahikainen & Marja Ahokas. 2010. *Arjen sosiaalipsykologia*. Helsinki: WSOYPro.

Suorsa, Teemu. 2011. "Kokemuksen yhteisöllisyys, yhteisyys ja yhteiskunnallisuus – Subjektitieteellisestä kokemustutkimuksesta." Teoksessa *Kokemuksen tutkimus II Ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja*, toim. Timo Latomaa & Teemu Suorsa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 174 – 231.

Tajfel, Henri. 1981. *Human Groups & Social categories, studies in social psychology*. Australia: Cambridge University Press.

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi. 2012. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen Neuvottelukunta (TENK). 2012. *Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)*. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto> (luettu 15.10.2018)

Tökkäri, Virpi. 2012. "Kokemuksellinen organisaatio". Teoksessa *Johtamisen psykologia – ihmisten johtaminen muuttuvassa työelämässä*, toim. Juha Perttula & Antti Syväjärvi. Juva: PS- kustannus, 19 – 53.

Virtanen, Petri & Marjo Sinokki. 2014. *Hyvinvointia työstä; Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt*. Helsinki: Tietosanoma.

Vuori, Jukka. 2011. "Valinnat ja voimavarat- kuinka selvittää työuran muutoksissa". Teoksessa *Työstä, jouta ja jaksa – työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus*, toim. Petteri Pietikäinen. Helsinki: Gaudeamus, 121 – 132.

## LIITTEET

### Liite 1. Tutkimustiedote

Hei!

Olen sosiaalipsykologian maisterivaiheen opiskelija ja teen pro gradu -tutkielmaani Itä-Suomen yliopistoon Yhteiskuntatieteiden laitokselle. Tutkimuksen tarkoituksena on haastattelututkimuksen keinoin selvittää, millä tavoin esimerkiksi mahdolliset muutokset työnkuvassa vaikuttavat ammatti-identiteettiin sekä kokemukseen itsestä tietyn ammattiryhmän edustajana. Tutkielman ohjaajana toimii Itä-Suomen yliopiston sosiaalipsykologian professori Vilma Hänninen.

Etsin tutkimukseeni haastateltavaksi *konduktöörejä*, jotka olisivat halukkaita jakamaan kokemuksiaan liittyen ammattiinsa ja sen edustajana toimimiseen. Tutkimuksen perimmäisenä tarkoituksena on siis kerätä ja tarkastella henkilökohtaisia sekä yksilöllisiä kokemuksia, anonyymisti. Tutkimushaastattelut on mahdollista toteuttaa kasvokkain, puhelimitse tai videovälitteisesti (esimerkiksi Skypeen tai jonkin muun palvelun välityksellä), joustavalla aikataululla huhti-toukokuun aikana, haastateltaville sopivana ajankohtana.

Tehdyt haastattelut nauhoitetaan ja nauhoitteet kirjoitetaan auki analyysia varten. Nauhoitteita sekä niistä tehtyjä muistiinpanoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä jaeta ulkopuolisille kolmansille osapuolille. Haastatteluissa kertyneet aineistot säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Tutkimus toteutetaan haastateltavien anonymiteettiä kunnioittaen, eikä yksittäisiä vastauksia pystytä valmiissa työssä yhdistämään yksittäisiin vastaajiin. Mahdolliset haastattelua varten kerätyt taustatiedot ovat ainoastaan tutkijaa ja vastausten erottelua varten. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa eikä se velvoita tutkittavia mihinkään. Osallistumisen voi peruuttaa missä tutkimuksen vaiheessa tahansa.

Haluaisitko sinä jakaa kokemuksesi ja osallistua tutkimukseen tai tunnetko jonkun kyseisen ammattiryhmän edustajan, joka olisi kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen? Viestiä saa mieluusti välittää myös eteenpäin! Ota rohkeasti yhteyttä ja osallistu haastatteluun. Annan mielelläni myös lisätietoa ja vastaan kysymyksiin liittyen tutkimukseen, sen tavoitteisiin tai muihin askarruttaviin asioihin.

Ystävällisin terveisin,

Katri Erävala, sosiaalipsykologia, Itä-Suomen yliopisto  
[kater@student.uef.fi](mailto:kater@student.uef.fi)  
p.0443209659

## Liite 2. Teemahaastattelurunko

**TUTKIMUSHAASTATTELUN RUNKO**

## 1. TUTKIMUKSEN ALUSTUS

- Tämän tutkimuksen aihe sekä tavoite, miksi haastattelu ylipäätään tehdään, mitä sillä halutaan selvittää
- Vapaaehtoisuuteen perustuva osallistuminen
- Haastattelun sekä tutkimuksen kulkuun liittyvien seikkojen läpikäynti
- o Onko mieleen noussut jotakin kysyttävää?

## 2. TAUSTATIEDOT

- Sukupuoli ja ikä (vastausten erottelua varten)
- Kyseiseen ammattiin päätyminen (oma urapolku)
- Työsuhteen laatu sekä kesto

## 3. AMMATTINA KONDUKTÖÖRI

- *Kuvaile omin sanoin, millainen ammatti on konduktööri?*
  - + työtehtävät
  - + työajat
- *Millaiset ihmiset toimivat konduktööreinä tai päätyvät kyseisiin tehtäviin?*
  - + millainen ihminen on konduktööri (esim. yhdistäviä piirteitä?)
- Millainen on konduktöörin ammatti-identiteetti nykypäivänä, mistä aineksista se muodostuu: Mikä tekee konduktööristä juuri konduktöörin?
  - + Konduktöörin ”lempi-” tai kutsumanimet
  - + ammatissa pärjäämiseksi tarvittavia piirteitä tai taitoja?
- Konduktööreihin kohdistuvat vaatimukset ja odotukset
  - + omat / ulkopuolelta tulevat?
  - + palvelusammatti?
- Oletko huomannut ihmisillä olevat jotakin mahdollisia ennakkoluuloja tai ennakko-odotuksia konduktöörejä kohtaan?
  - +Kokeeko mahdollisten ennakkoluulojen tai odotusten vaikuttavan omaan käsitykseen itsestä tai muihin ammattiryhmän edustajiin
  - + Koetaanko työtovereiden kanssa yhteisöllisyyttä



- Ammatin hyvät ja huonot puolet
  - + Heijastuuko ammatti-identiteetti kotielämään tai muualle vapaa-aikaan?

#### 4. TYÖYHTEISÖ

- Millaista on yhteydenpito konduktöörin kesken a) ”työmatkoilla” b) muuten
- Kuvaile omin sanoin, millaisena koet työyhteisön, jossa toimit?
  - + Työtoverit, esimiehet, millainen on rakenne ja suhteet?
  - + Nautitaanko työstä, työtehtävistä ja työn tekemisestä?
  - + Ollaanko tekemisissä myös esimerkiksi vapaa-ajalla?
- Millä tavoin mielestäsi työyhteisö vaikuttaa ammattimiehen muodostumiseen?
  - + millaisia asioita koetaan ja jaetaan yhdessä?

#### 5. TYÖNKUVA

- *Oletko viimeisen kuluneen vuoden aikana kohdannut muutoksia työn kuvassa tai työtehtävissä? Kerro omin sanoin millaisia?*
  - + Työvälineet, työntekemisen muodot yms
  - + Millaisia muutokset ovat olleet luonteeltaan?
    - millaisina ne on koettu?
    - miten ne ovat vaikuttaneet?
    - millaisina muutokset näyttävät vanhoihin tapoihin verraten?
- Vaikuttaako Helsingin seudun lähiliikennejunissa tehdyt muutokset sinuun, työtovereihisi tai työilmapiiriin? Millä tavoin?
  - + Miten mahdollisiin muutoksiin on suhtauduttu ja millaisia konkreettisia toimia ne ovat aiheuttaneet?
  - + Tukea työyhteisöstä? Työtovereilta? Selviytymiskeinot?
  - + Helsingin sanomien uutisointi ”identiteettikriisistä”, onko koettu sellaista? Miten ilmennyt?
  - + Koetaanko muutos hyvänä vai huonona?
- Muutoksen vaikutus ulkopuolisten näkemyksiin konduktööreistä? Millä tavoin se vaikuttaa omiin näkemyksiisi tai kokemuksiisi?

## 6. TYÖN MERKITYS ITSELLE

- Millainen merkitys työllä on sinulle?
  - + Entäpä juuri tällä tietyllä ammatilla/työllä?
  - + Millä tavalla se vaikuttaa kokemukseen itsestä?
- Millä tavoin kyseisessä ammatissa toimiminen on muovannut käsitystä itsestäsi?
- Ammattilypeys? Oletko ylpeä tekemästasi työstä? Entäpä edustamastasi ammattiryhmästä?
- Onko nykyinen ammattisi muuttanut sinua jollakin tavoin? Kuvaile vapaasti.

## 7. TYÖYHTEISÖN MERKITYS ITSELLE

- Työtovereiden merkitys työntekemiselle sekä ammattikuvan rakentamiselle
  - + Koetaanko työtovereiden kanssa yhteenkuuluvuutta
  - + Jaetaanko yhteisiä ajatuksia tai arvoja?
- Saadaanko muutoksissa tukea työyhteisöstä ja työtovereilta, millä tavoin?

Suuri kiitos avusta ja tutkimukseen osallistumisesta!

- Mahdollisuus yhteydenottoon, koska vaan haastattelun jälkeen
- Miten tästä eteenpäin; miten aineistoa käsitellään ja säilytetään
- Mistä valmis tutkimus on löydettävissä