

Merja Välimaa

**”KAI KUULUN SEMMOSIIN SEKATYÖLÄISIIN”**

Ammatillinen identiteetti matkailualaa opiskelevien ja  
matkailutyötä tekevien kokemana

Kasvatustieteen  
pro gradu -tutkielma  
Kevätlukukausi 2010  
Kasvatustieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

<b>Tiedekunta – Faculty</b> KASVATUSTIETEIDEN	<b>Laitos – Department</b> KASVATUSTIETEIDEN
<b>Tekijä – Author</b> Merja Välimaa	
<b>Työn nimi – Title</b> "KAI KUULUN SEMMOSIIN SEKATYÖLÄISIIN." Ammatillinen identiteetti matkailualaa opiskelevien ja matkailutyötä tekevien kokemana.	
<b>Oppiaine – Subject</b> Aikuiskasvatus	<b>Työn laji – Level</b> Pro gradu
<b>Aika – Month and year</b> Kevätlukukausi 2010	<b>Sivumäärä</b> 124
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tutkielman tavoitteena oli kuvata matkailualan perustutkinnon suorittaneen matkailupalvelujen tuottajan kokemusta ammatillisesta identiteetistään ammatillisen kasvun ja kehittymisen eri vaiheissa. Tavoitteena oli myös ymmärtää, millaisia aineksia matkailualan perustutkinnon suorittaminen on antanut opiskelijoiden ammatillisen identiteetin kehittymiselle ja subjektiksi tulemiselle.</p> <p>Tutkimusmetodina oli fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa, jossa analyysin kohteena olivat tutkittavien kerrotut ja kirjoitetut kokemukset. Tutkimukseen osallistui kahdeksan henkilöä, joista neljä matkailualan perustutkintoa suorittavaa aikuisopiskelijaa ja neljä saman tutkinnon aiemmin suorittanutta matkailualan ammattilaista.</p> <p>Tutkimustuloksissa kävi ilmi, että ammatillinen identiteetti neuvotellaan identiteetin persoonallisen ja sosiaalisen konstruktion välisessä vuoropuhelussa. Diskurssin osapuolten painoarvo vaihtelee yksilön elämäntilanteen ja sosiodemografisten taustatekijöiden perusteella. Noviisien ammatillinen identiteetti painottuu sosiaalisen konstruktion varaan, kun taas kokeneet ammattilaiset perustavat identiteettinsä yksilöllisyyteensä ja vahvaan subjektiviteettiinsä. Analyysin kautta aineistosta löytyi neljä erilaista ammatillisen identiteetin tyyppiluokkaa: 1) sitoutunut ammattilainen, 2) sopeutuja, 3) uuden mahdollisuuden tavoittelija ja 4) hapuilija.</p> <p>Tulosten perusteella formaalin koulutuksen tärkeimmät pedagogiset teot ammatillisen identiteetin ja subjektiksi tulemisen tukemisessa ovat rakentava palaute sekä reflektiivisten oppimiskokemusten ja laajan substanssiosaamisen mahdollistaminen. Työelämäyhteistyön kautta opiskelija saa puolestaan samaistumismalleja ja mahdollisuuden osallisuuden tunteeseen ammattikuntaan, ja ennen kaikkea työyhteisöön.</p>	
<b>Asiasanat – Keywords</b> Ammatillinen identiteetti, uusi työ, matkailutyö, matkailualan perustutkinto	

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>AMMATILLINEN IDENTITEETTI JA MUUTTUVA TYÖELÄMÄ.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Ammatillinen identiteetti – monitahoinen ilmiö.....</b>	<b>9</b>
2.1.1	Ammatillinen identiteetti sosiaalisena konstruktiona.....	10
2.1.2	Ammatillinen identiteetti persoonallisena konstruktiona.....	12
2.1.3	Ammatillinen identiteetti ja subjektius työssä.....	15
<b>2.2</b>	<b>Ammatillinen identiteetti uuden työn kontekstissa.....</b>	<b>17</b>
2.2.1	Henkilöitynyttä työtä.....	19
2.2.2	Emotionaalista ja feminiinistä työtä.....	19
2.2.3	Joustavaa työtä.....	20
2.2.4	Erikoistumatonta ja monitahoista työtä.....	21
2.2.5	Identiteettityö – uuden työn keskeisimpiä muotoja.....	22
2.2.6	Ammatillinen identiteetti ajankohtaisessa tutkimuksessa.....	24
<b>2.3</b>	<b>Oppiminen identiteettityönä.....</b>	<b>29</b>
2.3.1	Ammatillisen identiteetin kehitymisprosessi.....	32
2.3.2	Työssä oppiminen identiteettityönä.....	33
2.3.3	Pedagoginen johtaminen identiteettityön tukena.....	36
2.3.4	Formaalin koulutusjärjestelmän merkitys identiteettityölle.....	37
2.3.5	Suomalainen ammatillisen koulutuksen pedagoginen malli.....	38
<b>3</b>	<b>MATKAILUTYÖ – UUTTA TYÖTÄ ELÄMYSYHTEISKUNNASSA.....</b>	<b>42</b>
<b>3.1</b>	<b>Elämisyhteiskunta matkailutyön toimintaympäristönä.....</b>	<b>42</b>
3.1.1	Matkailun lavastettu todellisuus.....	45
3.1.2	Matkailuelämyksen elementit.....	46
3.1.3	Elämysten tuottaminen työnä.....	46
<b>3.2</b>	<b>Matkailutyön ominaispiirteet.....</b>	<b>47</b>
3.2.1	Henkilöitynyttä työtä.....	48
3.2.2	Emotionaalista ja affektiivista työtä.....	50
3.2.3	Joustavaa työtä.....	51
3.2.4	Erikoistumatonta ja monitahoista työtä.....	52
<b>3.3</b>	<b>Koulutetut osaajat – matkailualan tärkein resurssi.....</b>	<b>52</b>
3.3.1	Matkailualan koulutustarjonta Suomessa.....	53
3.3.2	Koulutusasteiden profiilit.....	55
3.3.3	Matkailupalvelujen tuottajan ammattitaitovaatimukset.....	56

<b>4</b>	<b>TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b> .....	<b>58</b>
<b>4.1</b>	<b>Tutkimustehtävät ja tutkimuksen tavoite</b> .....	<b>58</b>
<b>4.2</b>	<b>Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat</b> .....	<b>59</b>
<b>4.3</b>	<b>Aineistonkeruu ja kuvaus</b> .....	<b>60</b>
<b>4.4</b>	<b>Aineiston käsittely ja analysointi</b> .....	<b>63</b>
4.4.1	Analyysin lähtökohdat .....	63
4.4.2	Aineiston käsittely.....	64
<b>5</b>	<b>TULOKSET JA NIIDEN TULKINTA</b> .....	<b>67</b>
<b>5.1</b>	<b>Matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin sosiaalinen konstruktio</b> .....	<b>67</b>
5.1.1	Osallisuuden tunne.....	67
5.1.2	Ammatillinen rooli.....	70
<b>5.2</b>	<b>Matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin persoonallinen konstruktio</b> .....	<b>72</b>
5.2.1	Työn merkitys osana elämää .....	72
5.2.2	Sitoutuminen organisaation arvoihin ja palvelutuotantoon.....	73
5.2.3	Subjektius ja aktiivinen toimijuus.....	75
<b>5.3</b>	<b>Koulutuksen merkitys ammatillisen identiteetin ja subjektiviteetin rakentumiselle</b> .....	<b>76</b>
5.3.1	Ammatin valinnan vaihe.....	76
5.3.2	Ammattiin kasvamisen vaihe.....	78
<b>5.4</b>	<b>Ammatillisen identiteetin tyyppiluokat</b> .....	<b>85</b>
5.4.1	Sitoutunut ammattilainen .....	85
5.4.2	Sopeutuja .....	89
5.4.3	Uuden mahdollisuuden tavoittelija.....	92
5.4.4	Hapuulija .....	96
<b>6</b>	<b>TULOSTEN KOONTI JA POHDINTA</b> .....	<b>100</b>
<b>6.1</b>	<b>Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys</b> .....	<b>106</b>
<b>6.2</b>	<b>Tutkimustiedon yleistettävyys ja käytettävyys</b> .....	<b>109</b>
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>112</b>
	<b>LIITEET</b> .....	<b>121</b>

# 1 JOHDANTO

Työelämän jatkuvat muutokset, epätyypilliset työsuhteet, pätkätyöt sekä ammatin ja työtehtävien vaihtaminen ja työttömäksi jääminen ovat tehneet identiteettityöstä jatkuvaa ja siten entistä ajankohtaisempaa. Työntekijöiden suhde työhön ja käsitykset itsestä ammattinsa edustajana ovat muuttuneet entistä monitahoisemmiksi ja epävakammiksi. Ammatillisen identiteetin työstäminen ei kosketa enää vain nuoria, vaan se on läsnä työuran kaikissa vaiheissa. 2000-luvun jälkiteollisessa, hybridissä ja mosaiikkimaisessa, ns. *uuden työn*, työelämässä identiteetti käsitteenä ei ole enää yksilön pysyvä omaisuus, vaan suhteellinen ilmiö. Identiteettityön tutkimuksesta on tullutkin yksi keskeisiä keinoja ymmärtää työelämän muutoksia ja niiden vaikutuksia yksilölle.

Ammatillinen identiteetti voidaan nähdä prosessina ja tilana, jolloin sitä voi tarkastella niin sosiologisesta, psykologisesta kuin pedagogisesta näkökulmastakin. *Sosiologia* on kiinnostunut siitä, miten yhteiskunnallisten käytänteiden ja työelämän rakenteiden avulla rakennetaan tarvetta ammatillisuuden kokemiseen. *Psykologisesta* näkökulmasta tarkastellen kiinnostus kohdistuu siihen, miten ammatillinen identiteetti nivoutuu osaksi yksilön minuutta ja sen kehitystarinaa, sekä siihen millaisena yksilö kokee ammatillisen identiteettinsä juuri nyt. *Pedagogisesta* näkökulmasta katsottuna kiinnostavaksi kysymykseksi nousee se, millaisia mahdollisuuksia koulutusjärjestelmällä on tuottaa ammatillisia identiteettejä ja tukea yksilön subjektiksi tuleamista. Yksilöllisenä kokemuksena ammatillinen identiteetti muodostuu identiteetin *persoonallisen* (kuka minä olen?) ja *sosiaalisen* (keitä me olemme?) konstruktion vuoropuhelusta. Ammatillinen identiteetti on siten samanaikaisesti yhteenkuuluvuutta johonkin ja eroavuutta jostakin: se merkitsee halua ymmärtää itsensä osaksi suurempaa kokonaisuutta, mutta myös halua erottautua toisista ihmisistä ja ryhmistä.

Tämän tutkielman toimintaympäristö, *matkailutyö*, tarjosi hedelmällisen maaperän tarkastella yksilön omakohtaista kokemusta ammatillisesta identiteetistään uuden työn kontekstissa: matkailutyö on kausiluonteista ja osa-aikaista, työsuhteet ovat usein epätyypillisiä ja tulotaso on matala. Matkailutyössä työnkuva on lisäksi usein varsin hajanainen ja vaihteleva. Työnä se on kuitenkin hyvin vaativaa: työntekijän täytyy olla monitaitoinen, oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen, sitoutunut ja joustava. Paradoksaalista onkin se, että matkailualalle rekrytoidaan työntekijöitä varsin matalaa ammatillista statusta ja imagoa luovilla nimikkeillä, kuten monitoimiosaaja, yleistyöntekijä tai jokapaikanhöylä.

Tässä laadullisessa, *fenomenologis-hermeneuttisessa*, pro gradu -tutkielmassa on tavoiteltu tutkimukseen osallistuneiden omaa kokemusta sekä nykyisestä ammatillisesta identiteetistään että sen kehittämisestä formaalin koulutuksen aikana. Tutkimusaineistoa ovat tuottaneet sekä matkailualan aikuisopiskelijat (N=4) että työelämässä jo toimivat, matkailualan perustutkinnon aiemmin suorittaneet, ammattilaiset (N=4). Tutkimuksen tavoitteena on ollut ymmärtää, *miten ja millaisena matkailupalvelujen tuottaja<sup>1</sup> kokee ammatillisen identiteettinsä* ammatillisen kasvunsa ja kehittämisensä eri vaiheissa. Tutkimustehtävän taustalla ovat olleet niin sosiologiset kuin psykologisetkin näkökulmat. Sosiologinen tarkastelu kohdistui siihen, millaisen kokemismaailman matkailutoimiala ja matkailutyö erityispiirteineen tarjoavat ammatillisen identiteetin muodostumiseen. Psykologisesta näkökulmasta tarkastellen mielenkiinto kohdistui tutkimukseen osallistuneiden omakohtaiseen kokemukseen ammatillisesta identiteetistään juuri nyt – kokivatko he sen heikkona vai voimakkaana, sumeana vai selkeänä? Tavoitteena oli myös ymmärtää, painottuiko kokemus ensisijaisesti ammatillisen identiteetin sosiaaliseen vai persoonalliseen konstruktion - entä miten kokemus vaihtelee ammatillisen kasvun ja kehityksen eri vaiheissa? Kiinnostuk-

---

<sup>1</sup> Matkailupalvelujen tuottaja on koulutusnimike matkailualan perustutkinnon, ohjelmajärjestelmien koulutusohjelman (120 ov) suorittaneille. Tutkinto on mahdollista suorittaa sekä aikuisten näyttötutkintona että toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa.

sen kohteena oli myös ammatillisen identiteetin pedagoginen näkökulma: tutkimuksen käytännöllisenä lisäarvona tavoiteltiin ymmärrystä siitä, millaisia aineksia *matkailualan perustutkinnon suorittaminen* on antanut opiskelijoiden<sup>2</sup> ammatillisen identiteetin kokemiselle ja subjektiviteetin rakentumiselle.

Tutkimusraportin teoriaosuudessa tarkastellaan aluksi ammatillista identiteettiä ilmiönä ja sen rakentumista erityisesti uuden työn kontekstissa. Seuraavaksi tarkastelun kohteena on matkailutyö uuden työn ilmentymänä ja osana elämisyhteiskuntaa. Raportin tulososiossa yhdistän tutkimuksen teoreettisen taustan ja empirian. Tutkimuksen pääkäsitteet alateemoineen on esitetty kuviossa 1.

<p><b>Yhteiskunnallista taustaa</b> Uusi työ Elämisyhteiskunta</p>
<p><b>Ammatillinen identiteetti</b> Stabiilista identiteetistä kohti jatkuvaa identiteettityötä Kollektiivisista identiteeteistä kohti yksilöllistä identiteettiä ja subjektiivutta Spesifistä ammattitaidosta kohti koko persoonalla tehtävää työtä</p>
<p><b>Matkailutyö</b> Vaativaa asiakaspalvelutyötä elämisyhteiskunnassa Monitahoista ja joustavaa, matalan statuksen työtä Matkailualan koulutus Suomessa</p>
<p><b>Tutkimuksen konteksti</b> Ammatillinen identiteetti ja subjektiviteetti matkailualaa opiskelevien ja matkailutyötä tekevien kokemana</p>

KUVIO 1 Tutkimuksen käsitteet ja niiden välinen hierarkia

<sup>2</sup> Ammatillisessa aikuiskoulutuksessa ammattiin opiskelevasta käytetään termiä tutkinnon suorittaja, nuorisoasteella opiskelija. Luettavuuden vuoksi käytän tässä tutkimuksessa kuitenkin kaikista tutkittavista pääsääntöisesti opiskelija-nimitystä.

## 2 AMMATILLINEN IDENTITEETTI JA MUUTTAVA TYÖELÄMÄ

Identiteettiteoriat tarkastelevat identiteettiä sekä persoonallisesta että sosiaalisesta ulottuvuudesta käsin. Identiteetti sosiaalisena konstruktiona voi kohdistua esimerkiksi kansallisuuteen, sukupuoleen tai ammattikuntaan ja tarkoittaa siten muun muassa osallisuuden tunnetta, samastumisen mahdollisuutta ja solidaarisuuden kokemista. Identiteetin persoonallinen konstruktio korostaa puolestaan identiteetin yksilöllistä ja ainutlaatuista ulottuvuutta, omaa persoonallisuutta ja omakuvaa, joka erottaa yksilön muista. Jälkitekollisessa yhteiskunnassa yksilön on entistä vaikeampaa, jopa mahdotonta, muodostaa valistuksen ajan subjektin kaltaista, kiinteää ja vakaata identiteettiä. Sosiaalisen konstruktion perinteiset kategoriat, kuten ammattikunta ja yhteiskuntaluokka, eivät välttämättä enää tarjoa taustaa, jonka perusteella voisimme identifioida ja konstruoida itsellemme yhden "olemuksellisen keskuksen". Sen sijaan yksilö etsii jatkuvasti identiteettiään ja rakentaa elämäkertoja, jotka nivovat jakautuneiden, jopa ristiriitaisten, minuuksien eri puolia yhdeksi kokonaisuudeksi. (Hall 1998, 39–40.)

Eteläpelto sanoo (2007) termin "työhön liittyvä identiteetti" kuvaavan laajimmin ja monitasoisimmin ihmisen ja työn välistä suhdetta. Käsite sisältää identiteetin sosiaalisen ja persoonallisen konstruktion. Se kattaa näin sekä ammattialan yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja kulttuuriset käytänteet että yksilön rakentamat yksilölliset arvotukset, merkitykset ja käsitykset työhön sitoutumisesta ja työn asemasta elämässä. Tätä suppeampi merkitys on termillä työidentiteetti ja spesifein merkitys termeillä ammatti-identiteetti tai ammatillinen identiteetti. (Eteläpelto 2007, 90, 137.) Ammatillinen identiteetti ja yksilön subjektiviteetti muodostuvat ja määrittyvät jatkuvassa elinikäisen oppimisen pro-



sessissa jossa yksilö tulkitsee kokemuksiaan yhä uudelleen. Niinpä ammatillista identiteettiä ei voida nähdä pelkästään vastauksena kysymykseen ”kuka minä olen tällä hetkellä?”, vaan myös kysymykseen ”miksi haluan tulevaisuudessa tulla?”. (Beijaard, Meijer & Verloop 2004, 122.)

Ammatillista identiteettiä ilmentää myös yksilön arvomaailma: työn eettinen perusta ja työhön liittyvät arvot sekä käsitykset siitä, mitä ihminen pitää työssään tärkeänä ja mihin hän voi sitoutua. (Eteläpelto 2007, 141; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 26; Vähäsantanen 2007, 156.) Englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään termejä joiden avulla voidaan kuvata sekä yksilön kokemaa työhön sitoutumisen astetta että työn sisältöä. Occupational identity -käsite kertoo tilanteesta jossa työllä on lähinnä välineellinen arvo: se mahdollistaa yksilölle itselle tärkeämpien ja keskeisempien elämänarvojen toteuttamisen. Vocational identity -käsitteellä tarkoitetaan puolestaan henkilökohtaista, jopa kutsumusammattiin perustuvaa suhdetta työhön, jolloin työstä voi muodostua jopa keskeisin persoonallisen identiteetin perusta. (Kirpal 2004a, 220; Eteläpelto 2007, 90.)

## **2.1 Ammatillinen identiteetti – monitahoinen ilmiö**

Ammatillinen identiteetti muodostuu sekä persoonallisen identiteetin (kuka minä olen?) että kollektiivisen identiteetin (keitä me olemme?) tunteiden yhteen sulautumisesta. Ammatillinen identiteetti on siten samanaikaisesti yhteenkuuluvuutta johonkin ja eroavuutta jostakin: se merkitsee halua ymmärtää itsensä osaksi suurempaa kokonaisuutta, mutta myös halua erottautua toisista ihmisistä ja ryhmistä. (Varila & Rekola 2003, 94–95.) Perinteisesti ammatillinen identiteetti on ollut läheisesti sidoksissa identiteetin sosiaaliseen konstruktion, niihin osallisuuden ja samaistumisen tunteisiin, jotka ilmensivät ryhmän rajoja ja määrittelivät me-puheet. Postmodernissa ajassa identiteetin muodostaminen on kuitenkin entistä avoimempaa, yksilöllisempää ja moniäänisempää, eivätkä

olemassa olevat rakenteet enää ohjaa ja sido identiteettityötä kuten ennen. Eri aikakausina luoduissa teorioissa identiteetin sosiaalisen ja persoonallisen välistä suhdetta onkin painotettu eri tavoin. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 32; Vähäsantanen 2007, 158; Hall 1999, 68; Virtanen, Tynjälä & Stenström 2008, 22.)

Ammatillisen identiteetin kehittymisen ymmärtäminen vaatii niin yhteisöllisen, sosiologisen ja sosiaalipsykologisen kuin psykologisen dynamiikankin tuntemusta. Varila ja Rekola toteavat, että näiden välinen painotus on vaihdellut paitsi historian eri aikakausina, myös yksilöllisesti työuran eri vaiheissa. He ovat tiivistäneet ammatillisen identiteetin näkökulmat sosiologian, psykologian ja pedagogiikan näkökulmista taulukon 1 mukaisesti. (Varila & Rekola 2003, 94–95.)

TAULUKKO 1 Ammatillisen identiteetin näkökulmia (Varila & Rekola 2003, 95)

Näkökulma	Ammatillista identiteettiä tarkastellaan Prosessina	Tilana
Sosiologia	Miten yhteiskunnallisten luokitusten ja käytäntöjen avulla rakennetaan ammatillisuuden tarvetta ja kokemusta?	Miten ammatillinen identiteetti vaihtelee sosiodemografisten tekijöiden taittamana?
Psykologia	Miten ammatillinen identiteetti nivoutuu osaksi yksilön kasvu- ja kehitysprosessin tarinaa?	Millainen on yksilön ammatillinen identiteetti tässä ja nyt – heikko vai voimakas, sumea vai selkeä?
Pedagogiikka	Miten koulutusjärjestelmä tuottaa ammatillisia identiteettejä? Voidaanko ammatillisen identiteetin kehittymiseen vaikuttaa kasvatuksen keinoin?	Onko ammatillisen identiteetin tuntemus eettisesti oikeutettu päämäärä? Jos on, niin milloin ja millaisena?

### 2.1.1 Ammatillinen identiteetti sosiaalisena konstruktiona

Identiteetin rakentumisen sosiaalisen ulottuvuuden merkitystä painotetaan erityisesti sosiologisessa sosiaalipsykologiassa, jonka perustajana voidaan pitää 1800-1900-luvuilla elänyttä ja vaikuttanutta sosiaalipsykologi Herbert Meadia.

Hänen, ennen postmodernia aikakautta luotujen käsitystensä mukaan, ihmisen identiteetti koostuu sosiaalisesta *objektiminästä* (*Me*) ja persoonallisesta *subjektiminästä* (*I*). Minuus syntyy hänen mukaansa ensisijaisesti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, sosiaalisen minän kautta. Persoonallisen minän Mead sanoo ilmenevän puolestaan vain impulsiivisessa, sosiaalisesti kontrolloimattomassa käyttäytymisessä sekä taiteilijoiden luovassa työssä. Sosiaalisen minän toiminta perustuu hänen mukaansa tietoiseen, kognitiiviseen toimintaan. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 36–37.)

Nykyisessä, postmodernissa työelämässä ammatillisen identiteetin sosiaalista ulottuvuutta voidaan tarkastella erilaisten tulkintojen avulla. Pöyhönen (2003, 107–127) esittelee niistä *diskurssiivisen*, *narratiivisen* ja *dialogisen* tulkinnan. Yhteistä näille kaikille tulkinnoille on se, että identiteetin ymmärretään muodostuvan kielellisessä vuorovaikutuksessa *toisten* kanssa. Yhteistä tulkinnoille on myös se, että ammatillisen identiteetin ei oleteta olevan yksi, monoliittinen ja staattinen kokonaisuus, vaan sitä tuotetaan dynaamisesti ja prosessinomaisesti. Niinpä yhden ammatillisen identiteetin sijaan voidaankin puhua useista ammatillisista identiteeteistä, jotka saavat vuorovaikutustilanteissa erilaisia merkityksiä.

TAULUKKO 2 Ammatillisen identiteetin kolme sosiaalista tulkintaa (mukaillen Pöyhönen 2003, 126)

Diskurssiivinen	Narratiivinen	Dialoginen
Identiteetin konstruktionistinen rakentuminen, muutettavuus	Identiteetin rakentuminen juonellisten kertomusten kautta	Identiteetin rakentuminen konteksti- ja arvosidonnaisissa dialogeissa
Fragmentoituneisuus, hybridiys	Juonellisuus, kontekstisidonnaisuus	Moniäänisyys, kilpailevat diskurssit
Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuotettu	Yksilöllinen elämäntarina	Kulttuurinen ja historiallinen konteksti; pysyvyys ja jatkuvuus

### 2.1.2 Ammatillinen identiteetti persoonallisena konstruktiona

Ammatillista identiteettiä voidaan tarkastella myös persoonallisen identiteetti-konstruktion näkökulmasta. Yksi perinteisimmistä identiteetin yksilöllisen konstruoinnin malleista on psykososiaalinen tulkinta, joka perustuu Eriksonin (1959/1994) ja Marcian (1980, ks. Pöyhönen 2003, 107) kokonaisvaltaisen persoonallisuuden kehittymisen *psykososiaaliseen* teoriaan. Tässä teoriassa ammatillinen identiteetti nähdään yksilön eri ikävaiheissa vähitellen kehittämänä ja sisäistämänä identiteettinä, joka erottaa hänet toisten ammattien harjoittajista. Vaikka psykososiaalista teoriaa on sittemmin kritisoitu siitä, ettei se ota tarpeeksi huomioon sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä identiteetin rakentumisessa, perustuvat useat ammatinvalintateoriat edelleen juuri psykososiaaliseen tulkintaan. Ne olettavat yksilön etenevän ammattiurallaan suhteellisen lineaaristen ja harkittujen vaiheiden mukaisesti, jolloin ammattiuraan liittyvät valinnat näyttäytyvä sarjana rationaalisia päätöksiä, joiden avulla yksilö muo- vaa uraansa.

Tätä näkemystä edustaa muun muassa Schein (1987), jonka ammatinvalintateoria kytkee lineaarisesti toisiinsa yksilön elämänkaareen perustuvat ikä- ja kehitysvaiheet sekä ammatillisen kehittymisen portaat. Scheinin määrittelee yksilön työuralla olevan kahdeksan toisiaan seuraavaa vaihetta: 1) kasvu ja urasuunnittelu, joka perustuu ensisijaisesti mielikuviin ja roolimalleihin eri amma-teista 2) alan valinta ja kouluttautuminen, 3) työelämään siirtyminen, 4) työ-elämätaitojen kasvattaminen, toimialalle sosiaalistuminen, 5) yhteisön jäsenyyden saavuttaminen, 6) aseman vakiinnuttaminen, täysivaltaisen jäsenyyden saavuttaminen. Tämä vaihe voi sisältää myös keski-uran kriisin; omien valintojen kriittisen uudelleen arvioinnin 7) kriisin jälkeen joko uran säilyttäminen ja vahvistaminen tai sitoutuneisuuden väheneminen ja irrottautuminen ja 8) eläkkeelle siirtyminen. Scheinin teoriaa on kritisoitu siitä, että se olettaa yksilön noudattavan varsin universaaleja, lineaarisia ja staattisia vaiheita, jossa amma-

tinvalinta ja työura ovat hänelle lähes ainutkertainen päätös. (Schein 1987, 156; Lähteenmäki 1992, 106–107; Pöyhönen 2003, 109–111.)

Schein (1987) taustoittaa ammatinvalintateoriaansa *ura-ankkuri* -käsitteen avulla: ura-ankkuri tarkoittaa yksilön oppimisen ja työkokemuksen myötä muodostamaa arviota itsestään ja omasta ammatillisesta minäkuvastaan. Scheinin ura-ankkuriteorian lähtökohtana on yksilö, joka havaitsee ja arvioi omaa kompetenssiaan, motiivejaan ja tarpeitaan sekä hänen itsensä ja sosiaalisen ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa muodostuneita arvojaan ja asenteitaan. Arvioidensa perusteella yksilö pyrkii tekemään uransa kannalta mielekkäitä päätöksiä.

Schein löysi kahdeksan erilaista ura-ankkuri -tyyppiä, joiden avulla hän sanoo yksilön toimivan ja tekevän valintojaan: 1) asiantuntijuus, 2) johtajuus 3) itsenäisyys, 4) turvallisuus ja pysyvyys, 5) palvelunhalu 6) haasteellisuus, 7) yrittäjyys ja 8) elämäntyyli. Ura-ankkurit ominaisuuksineen on esitetty tarkemmin taulukossa 3. Schein sanoo, että ura-ankkuri on suhteellisen muuttumaton arvo- ja motiivirakennelma, joka ohjaa yksilöä ja hänen työuraansa koko eliniän. Yleensä ura-ankkureista yksi koetaan muita vahvemmaksi: yksilö saattaa esimerkiksi joutua vaihtamaan ammattia tai joustamaan arvoistaan organisaation muutosten vuoksi, mutta hän silti pyrkii pitäytymään tässä määräävässä ura-ankkurissaan. (Schein 1987, 155–159; Järnlström 2002.)

TAULUKKO 3 Scheinin ura-ankkurit (ks. Järnlström 2002, 19)

Ura-ankkuri	Ominaisuudet
Asiantuntijuus	Painopiste oman asiantuntijuuden kehittämisessä, tavoitteena tulla yhä paremmaksi omalla alallaan.
Johtajuus	Ihmissuhdetaitoja, emotionaalista pätevyyttä
Itsenäisyys	Halu tehdä asiat omalla tavalla, tärkeää säilyttää riippumattomuus

jatkuu

## TAULUKKO 3 jatkuu

<b>Turvallisuus</b>	Työpaikan valinta turvallisuushakuisesti; tavoitteena jatkuvuus tai maantieteellinen pysyvyys
<b>Palvelunhalu</b>	Työhön liittyvät arvot ja taidot liittyvät ihmisten ohjaamiseen ja auttamiseen
<b>Haasteellisuus</b>	Halu voittaa muita ja ylittää esteitä
<b>Yrittäjyys</b>	Tarve luoda uutta liiketoimintaa ja palveluja sekä kehittää organisaatiota. Valmius ottaa riskejä.
<b>Elämäntyyli</b>	Pyritään tasapainottamaan työ, perhe ja vapaa-aika

Kelchtermans (1993, Laineen 2004, 50 mukaan) on puolestaan rakentanut elämäkertatutkimukseensa perustuvan mallin *ammattillisesta minuudesta* jonka kuusi ulottuvuutta ovat: 1) minäkäsitys, 2) itsetunto, 3) työmotivaatio, 4) työtyytyväisyys, 5) tehtäväkuva ja 6) tulevaisuudenkuva. Määritelmässä on läsnä identiteettityön persoonallinen, narratiivinen jatkumo.

Laine (2004) soveltaa Kelchtermansin mallia sanoen, että ammatillinen identiteetti on *minuuden kokemus*. Hän jatkaa vielä, että identiteetti on minuuden metakognitio, eräänlainen ajatteluprosessi, jossa analysoidaan itseä ja omaa olemista, koetaan oma itse jonakin. Laine myöntää kuitenkin, että kokemusta säätelevät myös erilaiset ulkoiset viiteryhmät ja ulkoinen palaute omasta olemisesta. Hänen mukaansa ammatillinen identiteetti saa siten sisältönsä ammatin kontekstista ja perinteestä, mutta myös tilannekohtaisesti oman ammattitoiminnan kautta. Koska Laine on määritellyt ammatillisen identiteetin ennen kaikkea minuuden kokemukseksi, se ei voi hänen mukaansa olla kollektiivinen käsite – se kyllä syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, mutta kollektiivilla ei voi olla identiteettiä. (Laine 2004, 51,76.)

Identiteetin persoonallisen konstruktion merkitystä korostaa myös Archerin (2000) realistiseen filosofiseen teoriaan perustuva identiteettiteoria. Hän näkee persoonallisen identiteetin syntyvän yksilön emotionaalisista suhteista hän-

tä koskettaviin huolenaiheisiin. Emootioiden kohteena ovat Archerin mukaan kolmentasoiset suhteet todellisuuteen; luonnollinen, praktinen ja diskursiivinen. *Luonnollisessa todellisuussuhteessa* tarkastelukohteena ovat fyysiseen olemukseen ja kehon hyvinvointiin liittyvät huolet. *Praktiset suhteet* ilmenevät puolestaan pohdintana ja arviona omasta suorituskyvystä ja kompetenssista eli omasta osaamisesta, tiedoista ja taidoista. *Diskursiivisessa todellisuussuhteessa* on aiempia enemmän sosiaalisia ja kulttuurisia ulottuvuuksia: se liittyy pohdintaan omasta arvosta ja yleisistä arvostuksista.

Näissä kolmessa todellisuudessa elävä ihminen pyrkii tietoisesti neuvottelemaan ja priorisoimaan huoltensa välisiä suhteita arvioimalla niiden emotionaalista arvojärjestystä ja rakentaen siten omaa persoonallista identiteettiään. Joillekin tärkeintä elämässä ovat perheeseen ja lähipiiriin liittyvät asiat, toiset taas priorisoivat työn ja siihen liittyvät tavoitteet identiteettinsä perustaksi. Omaan kehoon ja omiin kompetensseihin liittyvät arviot ovat ammatin valinnassa varsin luontevia valintaa ohjaavia tekijöitä. Diskursiivinen suhde maailmaan ja työhön sisältää sen sijaan myös vahvoja sosiaalisia ja kulttuurisia ulottuvuuksia: eri ammattien yleinen arvostus ja työn yleisesti hyväksytyt mielekkyydet ohjaavat omalta osaltaan ajatteluamme ja valintojamme. (Archer 2000, 193–221; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 37–38.)

### 2.1.3 Ammatillinen identiteetti ja subjektiivisuus työssä

Kuten ammatillinen identiteettikin, myös yksilön *subjektiivisuus* työssä ja työyhteisöissä koostuu sekä yksilöllisistä että sosiaalisista merkitysrakenteista. Sosiaaliset merkitykset viittaavat niihin institutionaalisiin, normatiivisiin ja diskursiivisiin käytäntöihin, jotka vaikuttavat myös yksilöllisiin identiteetteihin. Sosiaaliset merkitykset ilmenevät esimerkiksi käsityksinä ja mielikuvina siitä, miten eri ammattien edustajat käyttäytyvät työssään. Identiteetin yksilöllinen ulottuvuus ilmenee siinä, miten yksilö esittää itsensä sosiaalisessa ympäristössä tuon am-

matin edustajana. Parhaimmillaan työ voi toimia yksilön persoonallisuuden ja minuuden vahvistajana. Esitetty identiteetti voidaan siten nähdä narratiivisena rakennelmana, joka syntyy oppimisen ja työn kautta syntyneenä minä-tunteena tai yksilöllisenä identiteettinä. Subjektin esittäminen erilaisissa tilanteissa ei riko minä-tunnetta, vaan yksilö kykenee olemaan omana itsenään vaikka muokkasi-kin olemistaan kulloisenkin sosiaalisen ympäristön vaatimusten mukaisesti. (Billett 2006, 6–7; Billett & Pavlova 2005, 208–209.)

Subjektiksi tulemisen prosessi työyhteisössä edellyttää yksilöltä kuitenkin aktiivista osallistumista ja kuulluksi tulemista yhteisissä diskursseissa. Se perustuu myös aktiiviseen toimijuuteen sekä tilannesidonnaiseen oman paikan ja aseman tiedostamiseen. (Eteläpelto, Littleton, Lahti & Wirta 2005, 187.) Subjektituden voi määritellä olevan jatkuvaa tuottamista ja julki tuomista. Subjektitudella ei siten ole stabiilia olemassaoloa, vaan se elää sen mukaan, miten se paikannetaan ja missä yhteydessä sitä tuotetaan. Subjektituden ja siihen liittyvän minä-tunteen henkilökohtaisine kokemuksineen voikin sanoa olevan tärkeää jatkuvuuden, koherenssin ja tasapainon lähde nykyisessä, jatkuvasti muuttuvassa ja äärimmäistä joustavuutta vaativassa työelämässä. (Eteläpelto 2007, 118–122.)

Subjektitudta, kuten ammatillista identiteettiäkin, on määritelty eri aikakausina eri tavoin, myös eri tieteenalojen ja koulukuntien painotukset yksilöllisen ja sosiaalisen vaikutuksesta yksilön subjektiviteettiin vaihtelevat. Tulkintojen toisessa ääripäässä on valistuksen ajan ihanne vapaasta ja rajoittamattomasta, autonomisesta minästä. Toinen ääritulkinta on löydettävissä sosiaalista determinismiiä edustavissa rakenneteorioista, kuten marxilaisuudesta. Tämä näkemys kuvaa subjektin pelkistettynä ja identiteetittömänä sosiaalisten rakenteiden ja diskurssien osana. Jälkistrukturalistisissa teorioissa subjekti voidaan ymmärtää tulkitsijasta riippuen niin ainutkertaiseksi, muuttumattomaksi ja yhtenäiseksi olemukseksi kuin epävakaaksi, ristiriitaiseksi ja ympäristön mukaan rakentuvaksikin. Monet aikalaistutkijamme ovat yksimielisiä siitä, että subjek-



tiuden syntymiseen vaikuttavat niin sosiaalinen kuin persoonallinenkin ulottuvuus. Yksilöllisen subjektiivisuuden kehkeytymiselle onkin oleellista se, millaisilla perusteilla yksilö käy neuvottelujaan näiden kahden suhteen välillä. (Eteläpelto 2007, 122–125.)

## **2.2 Ammatillinen identiteetti uuden työn kontekstissa**

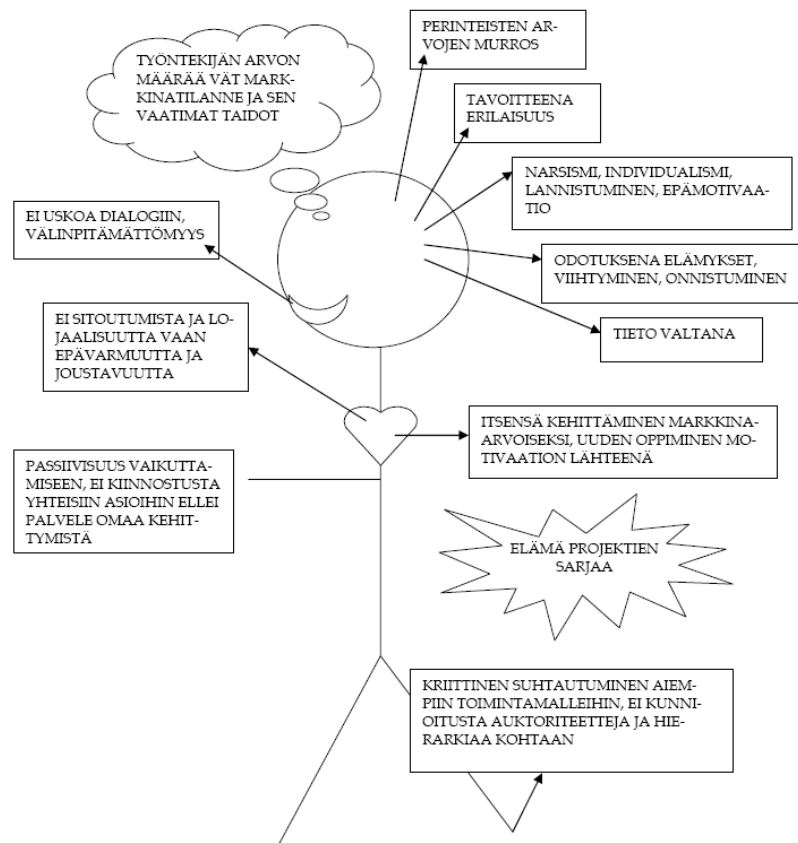
Aikalaisanalyysimme kertovat, että työ on murroksessa ja muutoksessa. Julkunen (2007, 18) sanoo työelämän olevan yhtäältä uutta, uljasta, kansainvälistyvää, verkottuvaa, tietoisuvaa ja haastavaa. Toisaalta se voi näyttäytyä ahdistavana ja uuvuttavana aiheuttaen siten myös vetäytymistä ja vastarintaa. Tällaista työn ja työelämän muuttumista ilmennetään yleisesti käsitteellä *uusi työ*.

Vähämäki (2003) luonnehtii uuden työn luonteenpiirteiksi muun muassa epävarmuuden, projektinomaisen toiminnan ja epämääräisen toimenkuvan. Uusi työ on hänen mukaansa varsin paradoksaalista: se edellyttää yhteistyötä ja samalla yksilöllisyyttä ja täydellistä riippumattomuutta. Se edellyttää sekä toisten huomioonottamista että välinpitämättömyyttä toisia kohtaan, ihmisen on oltava paitsi myötätuntoinen, myös kyyninen. Se edellyttää kiinnostumista mistä tahansa ja vaatii ikävystymistä mihin tahansa. Paradoksi synnyttää kärsimättömyyttä: kärsimätön on valmis tekemään mitä tahansa, mutta hän ei halua tehdä mitään erityistä. (Vähämäki, 2003, 80.)

Onnismaa puhuu puolestaan nykyisen *työelämän kaksoissidoksista*, joilla hän tarkoittaa valta-asemassa olevien käyttämiä, selkeiltä tuntuvia, mutta lähemmin tarkastellen sekavia, vältteleviä ja ristiriitaisia viestejä. Kaksoissidokset käsitetään suhteellisen pysyviksi, paradoksaalisiksi rakenteiksi, jotka voivat liittyä 1) perustehtävään ja ammatillisuuteen, 2) luottamukseen ja vastavuoroisuuteen sekä 3) arvokkuuteen ja identiteettiin. Perustehtävään ja ammatillisuuteen liittyvät ristiriidat koskevat esimerkiksi dilemmaa spesifin ammatillisuuden ja ”kaikkien alojen asiantuntijan” välillä. Luottamuksen ja vastavuoroisuus-

den dilemma liittyy muun muassa tiimityön vaatimaan yhteisöllisyyteen ja toisaalta yksilöllisen osaamisen korostamiseen ja keskinäiseen kilpailuun. Arvokkuuteen ja identiteettiin liittyvä ristiriita liittyy käsitykseen siitä, täytyykö ikääntyneen työntekijän olla loppuun asti iloinen elinikäinen oppija vai voiko hänen identiteettinsä olla kokenut ja arvokas. (Onnismaa 2007, 109.)

Joensuu (2006, 69) tiivistää oman käsityksensä postmodernin työntekijän asenteista kuvion 2 avulla. Kuvio osoittaa kokonaisuuden olevan fragmentoitu ja paradoksaalinen – postmodernin työntekijän oletetaan esimerkiksi olevan samanaikaisesti sekä apaattinen että luova, itseään kehittävä yksilö. Myös Joensuu korostaa sitoutumattomuutta, joustavuutta ja henkilökohtaisen markkinaarvon määrittymistä yksilön tietojen ja taitojen perusteella.



KUVIO 2 Postmodernin piirtämä kuva työntekijästä (Joensuu 2006, 69)

### 2.2.1 Henkilöitynyttä työtä

Uudelle työlle on ominaista työn subjektivoituminen ja työntekijän koko persoonallisuuden hyödyntäminen. Vähämäki (2003, 16–17) sanoo, että nykyaikaisessa työssä töihin joutuvat työntekijän kaikki mahdolliset kyvyt ja yleiset taidot, ei vain ”ammattitaito”. Hän jatkaa vielä, ettei työntekijä voi enää vain mekaanisesti suorittaa määrättyä tehtävää ja unohtaa niin tehdessään itsensä, vaan hän joutuu panemaan peliin myös tunteensa ja aistinsa. Holvas ja Vähämäki (2005, 18) puhuvatkin ”lahjasta” jolla he tarkoittavat sitä, että työntekijä, lahjoittaja, luovuttaa työnantajansa käytettäväksi itsensä, ei vain jotain erityistä tekoa tai taitoa. He sanovat myös, että työstä on tullut performatiivista, performanssissaan työntekijä voi esittää mitä tahansa roolia, jossa hän näkyy, osallistuu ja on kaiken aikaa mukana. He kuvaavat uutta työtä stripteasetanssija-metaforan avulla: työntekijän on alati ilmaistava itseään, saatava huomiota ja pantava koko persoonansa peliin. (Holvas & Vähämäki 2005, 92.)

### 2.2.2 Emotionaalista ja feminiinistä työtä

Veijola ja Jokinen (2008, 170–171) näkevät uuden työn myös sukupuolittuneen emännöinnin ja naistaitojen (hostessing) työnä. Naistaidoilla he viittaavat uudessa työssä tarvittaviin feminiinisiin ominaisuuksiin ja taitoihin. He sanovat, ettei työ ole tehtäviltään tai tilaltaan enää selkeästi rajattua, vaan yksilön on työssään pystyttävä hoitamaan useita tehtäviä samanaikaisesti, spatiaalisessa tilassa. Huolenpito ja kaitseminen, affektiivisuus ja kommunikointi ovat heidän mukaansa uuden työn olennaisia ilmentymiä. Veijola ja Jokinen korostavat vielä, että naistaitojen yhteiskunnan uudessa työssä näitä taitoja vaaditaan niin naisilta kuin miehiltäkin.

Julkunen (2008, 160) puolestaan käsittelee työn emotionaalisuutta Golemanin lanseeraaman tunneäly-termin kautta. Tunneäly kattaa sekä intra- että interpersoonallisen pätevyyden. Intrapersonallinen pätevyys tarkoittaa kykyä

tunnistaa omat tunteensa ja hallita niitä sekä kykyä motivoida itseään. Interpersonallinen pätevyys tarkoittaa puolestaan ihmissuhdetaitoja sekä kykyä tunnistaa muiden tunteita.

### 2.2.3 Joustavaa työtä

Uudelle työlle luonteenomaista on myös joustavuus. Sennett (2002, 46) puhuu joustavuuden kolmesta prosessista: instituutioiden jatkuvasta uudelleenkeksimisestä, tuotannon joustavasta erikoistumisesta ja vallan keskittymisestä ilman keskittämistä. Yritys- ja henkilökohtaisella tasolla nämä tarkoittavat muun muassa jatkuvaa muutoshalukkuutta ja rutiinien murtamista. Käytännössä ne ilmenevät esimerkiksi jatkuvana uusien toimintatapojen omaksumisena, toimenkuvien muuttumisena, vastuun näennäisenä hajauttamisena kaikille organisaatiotasolle sekä joustavana työaikana. Sennett (2002, 60) kritisoi kehitystä sanoamalla, että se on synnyttänyt rutiineista vapautumista joka todellisuudessa synnyttää vain epäjärjestyttä, ei vapautta. Joustavuudesta on hänen mukaansa tullut ihmistä taivuttava voima, jossa ihmisellä ei ole enää mahdollisuutta muokautua muuttuviin olosuhteisiin murtumatta muutoksen alla.

Siinä missä fordistisen ajan perinteinen työläinen myi työaikansa ja kykynsä tietyksi ajaksi käytettäväksi esimerkiksi tehtaassa, myy uuden työn tekijä koko persoonallisuutensa ja elämänyhteisönsä, sen mitä hän on – joskus jopa ilman aikarajoituksia. Joustavuus tarkoittaa olemista työvalmiudessa 24 h vuorokaudessa – uusi työ voi siten olla pahimmillaan odotustila jossa päivystetään palkatta. (Holvas & Vähämäki 2005, 16; Casey 1995, 87.) Julkusen (2008, 106) mielestä määrällinen joustavuus näkyy muun muassa työajan, työvoiman määrän ja liikkuvuuden sekä palkkauksen joustoissa. Hän puhuu yritysten pysyvässä asemassa olevasta ydintyövoimasta ja helposti muunneltavasta, periferisestä reunatyövoimasta. Reunatyövoiman määrää voidaan säädellä osaaikaisuuden, määräaikaaisuuden ja tarvittaessa työhön kutsuttavien ”ekstraaji-

en” avulla. Muita määrällisen jouston strategioita ovat esimerkiksi alihankinta ja toimintojen ulkoistaminen.

#### 2.2.4 Erikoistumatonta ja monitahoista työtä

Uudelle työlle on ominaista myös pinnallisuus ja erikoistumattomuus, uuden työn filosofian mukaan yksilön on oltava *monialaosaaja*. Holvas ja Vähämäki (2005, 129) väittävät jopa, että omistautuminen, kutsumustyö ja erikoistuminen ovat kuolemanriskejä. Heidän mukaansa vanhassa työssä työura oli lineaarinen ja kasautuva, koko elämän kattava jatkumo, kun taas nykyisen levottoman pääoman aikana on tärkeää lyhyen tähtäimen joustavuus ja vaihtelevuus. Työnteossa ei ole juonta tai tarinan kaarta, vaan se on episodimaista ja koostuu projekteista.

Julkusen (2008, 107, 113) mukaan laadullinen joustavuus tarkoittaa moniammattitaitoisuutta, joka voi pahimmillaan tarkoittaa prekarisaatiota; työn epämääräisyyttä, työn irtoamista kaikesta betonoidusta, varmasta ja paikallaan pysyvästä. Fenwick (2006a, 23) määrittelee uuden talouden työmuodoiksi nomadiset ja rajattomat työt. Hän tarkoittaa niillä sellaisia työsuhteita, jotka eivät kiinnity yhden palkkatyösuhteen ja organisaation rajoihin. Rajattomissa töissä henkilö tekee erilaisia töitä, työskentelee vaihtuvissa ympäristöissä, markkinoi jatkuvasti omaa osaamistaan ja varmistaa asemaansa työmarkkinoilla. Nomadi voi kokea itsensä tällaisessa tilanteessa luovaksi ja rutiineista vapaaksi, mutta todennäköisesti joutuu myös epävarmuuden ahdistamaksi.

Rajattomuutta ja monialaisuutta edustaa myös ammattien vaihtaminen eli *sukkuloiminen*. Helsingin Sanomat (28.10.2007) uutisoi artikkelissaan ”Joka toinen vaihtaa jo ammattia”, miten yli 40 prosenttia yli 30-vuotiaista työssä käyvis- tä vaihtoi ammattia vuosina 2000–2005. Osa teki sen pakon edessä, esimerkiksi irtisanomisen tai ammatin katoamisen takia, mutta joukossa oli myös paljon vaihtelunhaluisia ja urakehitystä hakevia. Myös sanomalehti Keskisuomalainen

uutisoi (15.2.2009) artikkelissaan ”Ura takana, elämä edessä” siitä, miten ammattiuran vaihtaminen näyttää olevan monen suomalaisen haave. Aikuiskoulutustukea myöntävän Koulutusrahaston tilaston mukaan 45 prosenttia tukea hakevista kouluttautuu nimenomaan vaihtaakseen alaa. Vuosittain tämä tarkoittaa yli 3200 aikuista. Sukkuloimis-ilmiötä voi peilata Marxin ”vapauden valtakuntaan”, jossa harrastetaan töitä ja siirrytään spesiaalista osaamisesta yleisosaamiseen. Uudessa työssä kannattaa erikoistua joka suuntaan, jolloin pääsemme todistamaan siirtymää profiloituneesta työstä roolien vaihtajan työhön. (Holvas ja Vähämäki 2005, 126–127.)

### **2.2.5 Identiteettityö – uuden työn keskeisimpiä muotoja**

Identiteettien pirstaloituminen on tehnyt niistä polttavan kiinnostavan tutkimusaiheen: niin kauan kun identiteettejä voidaan pitää muuttumattomina, yhdenmukaisina ja vakaina, niitä ei kovin helposti edes havaita, saati problematisoida. Ne ovat nousseet intensiivisen tutkimuksen kohteeksi nyt, kun ne ovat muuttuneet ongelmallisiksi ja epävakaisiksi. Nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassamme identiteetti on noussut jopa avainkäsitteeksi, sen avulla voimme pyrkiä ymmärtämään yhteiskunnallisia muutoksia ja niiden merkityksiä yksilölle. Työelämän suurten muutosten vuoksi varsin kompleksisena ja jatkuvasti muuntuvana näyttäytyvä ammatillinen identiteetti on noussut ajankohtaisessa tutkimuksessa erityisen kiinnostuksen kohteeksi. (Eteläpelto 2007, 93; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 41; Hall 1999, 20–21.)

### **Yksilöllisesti rakentuva suhde työhön**

Koska kollektiiviset työidentiteetit ovat katoamassa, korostuu yksilöiden kyky tiedostaa oma, persoonallinen ammatillinen identiteettinsä ja osaamisensa. Eteläpelto (2007, 91) sanoo, että elinikäisen oppimisen ajatus ja jatkuva tarve ammatilliseen uusiutumiseen ovat osaltaan tehneet identiteettien muokkaamisesta ja esittämisestä tänä päivänä jopa keskeisimpiä työn muotoja. Myös Vähäsanta-

sen (2007, 159) mukaan olemme siirtyneet ammattiryhmittäisistä identiteettimalleista yksilölliseen identiteetin rakentamiseen. Työntekijöiden edellytetään samaistuvan ammattikuntansa sijaan yksittäisten organisaatioiden asettamiin identiteettimalleihin, ydinarvoihin, tavoitteisiin ja kulttuuriin.

Castells (1996, 25) toteaa puolestaan työn yksilöllistymisen olevan työn keskeisin kehityspiirre – samalla kun kollektiiviset luokka- ja ammatti-identiteetit ovat haurastuneet, ne ovat korvautuneet henkilökohtaisella identiteettityöllä, erilaisilla tavoilla toimia samassa ammatissa sekä eriytyneillä minän tekniikoilla. Beck (1998/2000 Julkusen 2008, 121 mukaan) puolestaan sanoo työn yksilöllistymisen olevan osa sitä destandardisoitumista, jossa ammatin, ammatiliiton, ammattiroolin, normaalityöuran, normaalityösuhteen ja normaalityöajan kaltaiset instituutiot menettävät sosiaalista sitovuuttaan. Postmodernin ajan ilmiö on myös *vakava vapaa-aika* (serious leisure) jonka kautta yksilö kompensoi heikkoa tai epätyytyttävää työidentiteettiään itselleen mieluisammalla ja tavoiteltavammalla vapaa-ajan identiteetillä (Jones & Green 2006, 45–46).

### **Horizontaalinen liikkuvuus resurssina**

Perinteisen työn aikana pyrittiin kiinnittymään yhdelle alalle ja etenemään sillä vertikaalisesti. Jälkitekollisessa, joustavassa yhteiskunnassa horisontaalinen, toimialojen välinen liikkuvuus nähdään sitä vastoin resurssina (Tuomisto 1997, 14). Kirpal (2004a) toteaa, että horisontaalinen liikkuvuus on tyypillistä erityisesti matalasti koulutettujen työntekijöiden, kuten matkailutyötä tekevien, keskuudessa. Tällaisilla aloilla horisontaalinen liikkuvuus perustuu haluun kerätä monipuolista työkokemusta eri aloilta ja siten kasvattaa yksilöllistä osaamisen pääomaa ja arvoa työmarkkinoilla. Vertikaalinen liikkuvuus on puolestaan tyypillistä aloilla, joilla työuralla eteneminen edellyttää formaalia ja dokumentoitua pätevoitymistä, esimerkiksi hoitoalalla. Kirpal toteaa vielä, että horisontaalisen liikkuvuuden aloilla työntekijöiden työidentiteetti perustuu ennen kaikkea henkilökohtaiseen työidentiteettiin, eli yksilön aktiiviseen pyrkimykseen käyt-

tää joustavasti omia tietojaan ja taitojaan henkilökohtaisten ammatillisten tavoitteidensa saavuttamiseksi. Päästäkseen tavoitteisiinsa tällainen työntekijä on tarvittaessa valmis joustavasti vaihtamaan niin ammattiaan kuin työnantajansaakin. (2004a, 214–216.)

### **Työelämän rakenteiden vaikutus identiteettiin**

Vahvat ammatilliset säädökset edistävät työntekijän ja työnantajan välisiä suhteita ja vahvistavat heidän ammattistatustaan, heikot sidokset aiheuttavat puolestaan identiteettien pirstaloitumista (Kirpal 2004a, 215). Työelämän monet trendit, kuten vuokratyön ja ei-tyypillisten työsuhteiden lisääntyminen, alihankintajärjestelmien yleistyminen ja tuloksellisuuden korostaminen ovatkin johdaneet siihen, että ammatillisen identiteetin muotoutuminen on vaikeutunut. Ydintyövoimalle samaistuminen niin yritykseen kuin omaan ammattiryhmäänkin voi olla luontevaa, mutta epätyypillisissä työsuhteissa toimivalle, perifeeriselle työvoimalle sen enempää yritys kuin ammattikuntakaan ei muodostu luontevasti ammatillisen identiteetin lähtökohdaksi. Tällaisen työntekijän identiteetti pyrkii sen sijaan hajoamaan moniin pienempiin osakulttuureihin, aina kulloisenkin työtehtävän ja -ryhmän mukaan. (Tuomisto 1997, 28–29.)

### **2.2.6 Ammatillinen identiteetti ajankohtaisessa tutkimuksessa**

#### **Työidentiteetit Euroopassa –tutkimushanke (FAME)**

Laajassa eurooppalaisessa tutkimushankkeessa ”Vocational identity, flexibility and mobility in the European labour market” (FAME) selvitettiin 2000-luvun alussa työidentiteettien muodostumista usealla eri toimialalla seitsemässä Euroopan maassa. Kiinnostuksen kohteena oli työidentiteettien ilmeneminen ja rakentuminen alati muuttuvassa, joustavuutta ja liikkuvuutta vaativassa työelämässä. Eroja haettiin niin tutkimusmaiden kuin tutkittavien alojenkin väliltä. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla yhteensä 500 työntekijää ja 100 esimiestä.



Oman tutkimukseni kannalta oli ilahduttavaa, että yksi tarkastelun kohteena olevista aloista oli matkailu (tourism). Matkailun lisäksi muita toimialoja olivat metalliteollisuus, terveydenhoito sekä telekommunikaatio- ja informaatiotekniikka. (Kirpal 2004a, 199.) Tutkimustulosten mukaan työidentiteetit muodostuvat dynaamisessa prosessissa ja monitahoisissa neuvotteluissa yksilön kykyjen, asenteiden ja arvojen sekä työprosessien ja yhteiskunnallisten rakenteiden välillä.

### **Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet FAME -tutkimushankkeessa**

Kirpal sanoo työidentiteetin olevan monitahoinen ilmiö, jonka neljäksi ulottuvuudeksi hän määrittelee: 1) historiallisen, 2) taloudellisen, 3) sosiaalisen ja 4) yksilöllis-psykologisen (Kirpal 2004a, 202–203). *Historiallista ulottuvuutta* tulee Kirpalin mukaan tarkastella kansallisessa kontekstissa jolloin näkökulmina ovat muun muassa työmarkkinoiden rakenteet, työllistämisen ja työllistymisen väylät sekä olemassa oleva ammatillinen koulutusjärjestelmä. Nämä kansalliset ja kulttuuriset rakenteet ja traditiot vaikuttavat vahvasti siihen, millainen yhteiskunnallinen asema ja arvostus kullakin elinkeinolla ja ammattikunnalla on. *Taloudellisella ulottuvuudella* Kirpal tarkoittaa työmarkkinoilla liikkuvan taloudellisen pääoman ja työn välistä suhdetta. Tällä hän viittaa kunkin toimialan taloudelliseen rakenteeseen, eli esimerkiksi siihen, ovatko yritykset ja työpaikat pääosin yksityisessä, kansallisessa vai jopa ylikansallisessa omistuksessa. Hän toteaa, ettei ylikansallisten omistusjärjestelyjen merkitystä ammatilliseen identiteettiin ole syytä väheksyä. (Kirpal 2004a, 202.)

Ammatillisen identiteetin *sosiaalinen ulottuvuus* korostaa Kirpalin (2004a) mukaan termin alkuperäistä merkitystä: ammatillinen identiteetti on lähtökohteisesti ymmärretty ja määritelty nimenomaan yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa syntyväksi kollektiiviseksi ammattikuntaan kuulumisen tunteeksi. Yksilötasolla sosiaalistumisen kohteita ovat niin kollegat, esimiehet kuin asiakkaatkin. Ryhmiä joihin yksilö voi samaistua ovat muun muassa työtiimit ja eri-

laiset ammatilliset yhteisöt. Institutionaalisella tasolla kollektiivisuuden tunnetta edistävät ammattiliitot, alan yritykset ja organisaatiot sekä ammatillisen koulutuksen organisaatiot. Tämä ulottuvuus korostaa formaalin ammatillisen koulutuksen sosiaalistavaa merkitystä sekä ammatin ja alalla toimivien yritysten ja organisaatioiden vaikutusta yksilön ammattietiikan ja ammatillisen identiteetin muodostumiseen.

Viimeisenä Kirpalin esittelemänä ulottuvuutena *yksilöllis-psykologinen näkökulma* kattaa yhtäältä yksilön ammatillisen historian ja urakehityksen, toisaalta hänen arvomaailmansa, havaintonsa työympäristöstä ja asenteensa työhön. Nämä seikat vaikuttavat siihen, millaisen merkityksen yksilö subjektiivisesti tarkastellen antaa työlleen ja kuinka sitoutunut hän on siihen. Ne määrittävät myös sen, kuinka vahva osallisuuden tunne hänellä on, kuinka innostunut hän on kehittämään työtänsä ja oppimaan uutta ja kuinka hän suhtautuu työyhteisössään muihin. (Kirpal 2004a, 202–203.)

Perinteisen työn aikana Kirpalin esittämät työidentiteetin sosiaaliset ja historialliset ulottuvuudet muodostuivat yleensä varsin vahvoiksi. Työntekijä kykeni luontaisesti ja vahvasti samastumaan ammattikuntaansa sekä kokemaan historiallista ja kollektiivista ammatillista yhteenkuuluvuutta ja osallisuutta. Identiteettiä ei problematisoitu, vaan se syntyi vuorovaikutuksessa kollegoihin, esimiehiin, ammattiyhdistykseen ja instituutioihin, niinpä se oli usein varsin pysyvä koko työuran ajan. Tuolloin yksilön sosiaalisen paikan ja sosiaalisen identiteetin määrittäminen koko yhteiskunnassa perustui vahvasti hänen ammattiasemaansa sekä sen määräämään sosiaaliluokkaan. (Kirpal 2004a, 203; Ete­läpelto 2007, 93–95.)

### **Ammatillisen identiteetin tyypit FAME-tutkimushankkeessa**

Tutkimustuloksena löydettiin kolme ammatillisen identiteetin muodostamisen päätyyppiä; 1) klassinen, 2) edistyksellinen klassinen ja 3) joustava. Tyyppien merkittävimmät erot näkyvät suhtautumisessa muutokseen ja joustamisvaati-

muksiin sekä omiin mahdollisuuksiin edetä muutoksessa. (Kirpal 2004a, 215–217.)

TAULUKKO 4 Ammatillisen identiteetin päätyypit, (mukaihen Kirpal 2004a, 215–217)

	KLASSINEN	EDISTYKSELLINEN KLASSINEN	JOUSTAVA
<b>Muutosvalmius</b>	Muutosvastarinta, kokee muutoksen konfliktina	Kykenee näkemään muutoksen mahdollisuutena	Suuri muutosvalmius, ennakoiva ote
<b>Selviytymisstrategia</b>	Vetäytyminen ja perääntyminen	Itsensä kehittäminen, tavoitteena urakehitys	Oman toiminnan aktiivinen sopeuttaminen
<b>Ammatillinen identiteetti</b>	Perinteinen, vakaa: osallisuuden tunne ammattikuntaan, työpaikkaan ja työtehtäviin	Identifioituminen toimialaan	Itsensä uudelleen määrittelevä, persoonallinen konstruktio ”strateginen karriärusti”
<b>Toimialan luonne</b>	Perinteinen (hoitoala, metalliala)	Perinteinen (hoitoala, metalliala)	Uusi työ, luova luokka (matkailu, IT-ala)

Kirpal muistuttaa kuitenkin, että suurin osa tutkittavista muodosti identiteettiin ääripäiden välistä ja, että erilaiset sopeutumisen strategiat edustivat tutkitaville usein kompromisseja. Tutkimuksen tuloksena pelkistettiin lopulta kolme työidentiteetin tyyppiä: 1) sopeutuva, 2) itsensä uudelleen määrittelevä sekä 3) pysyvä ja vakaa.

Sopeutujasta löytyi edelleen kaksi tyyppiä; pitkän aikavälin *passiivinen sopeutuja* jonka tavoitteena on jatkuvuus ja pysyvyys jolloin nykyinen työ hyväksytään kompromissiksi turvallisuushakuisuuden ja epätyytyttävän työn välillä. Lyhyen aikavälin sopeutuja toimii ennakoivasti ja on valmis myös horisontaaliseen liikkuvuuteen joko epätyytyttävän työn vuoksi tai oman elämäntilanteen muuttumisen takia – näitä tyyppisiä esiintyi erityisesti matkailualalla. Itseen uudelleen määrittelevät eivät tyydy passiivisesti sopeutumaan työelämän muutoksiin, vaan haastavat perinteiset roolit ja työidentiteetit ja rakentavat identi-

teettiään dynaamisesti. Tähän tyyppiin kuuluvat työntekijät edustavat usein marginaalista työvoimaa omalla toimialallaan, esimerkiksi sukupuolensa tai kansallisuutensa osalta. (Kirpal 2004a, 216–217.)

### **Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet matkailun toimialalla**

FAME-tutkimushankkeen yhtenä tutkittavana toimialana oli matkailu (tourism). Marhuenda, Martínez ja Navas toteuttivat vuosina 2001–2002 oman tutkimuksensa haastatteleamalla matkailualan työntekijöitä, esimiehiä ja yrittäjiä (N=50) Tšekin tasavallassa, Espanjassa ja Kreetalla. Tutkimushankkeen aikana he laativat ensin kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten perusteella teoreettisen viitekehyksen, johon he kokosivat seitsemän ulottuvuutta kartoittaakseen ammatillista identiteettiä ilmiönä. Ulottuvuudet olivat: 1) sitoutuminen toimialaan, 2) tunne ammattikuntaan ja työyhteisöön kuulumisesta, 3) työn merkitys ja asema omassa elämässä, 4) koulutautumisen ja oppimisen merkitys, 5) ymmärrys omasta asemasta ja merkityksestä yrityksen hierarkiassa, 6) sitoutuminen työpaikkaan ja sen palvelutuotantoon ja 7) kokemus henkilökohtaisesta sosiaalisesta ja osaamispääomasta. (Marhuenda ym. 2004, 226–228.)

### **Ammatillisen identiteetin tyypit matkailun toimialalla**

Marhuenda ym. (2004, 232–235) löysivät viisi erilaista ammatillisen identiteetin tyyppiluokkaa. Nämä tyypit ja niiden merkittävimmät ominaisuudet on esitetty taulukossa 5.

**TAULUKKO 5** Ammatillisen identiteetin tyyppiluokat matkailualalla, (mukaillen Marhuenda ym. 2004, 232–235 )

**TYÖLLEEN OMISTAUTUNUT AMMATILAINEN**

Vahva ammatillinen identiteetti, itsenäinen työote, kokonaisnäkemys palvelutuotannosta, realistinen käsitys omasta panoksesta ja osaamisen tuomasta lisäarvosta.

jatkuu

## TAULUKKO 5 jatkuu

<b>MENESTYJÄ</b>	Hakeutuu töihin korkean imagon työpaikkoihin, esimerkiksi kansainvälisiin hotelliketjuihin, rakentaa identiteettinsä ensisijaisesti työpaikan imagon varaan. Taitava, omista kyvyistään tietoinen työntekijä, jota motivoi ennen kaikkea odotukset hyvästä urakehityksestä.
<b>MUUNTAUTUJA JA SOPEUTUJA</b>	Sovittaa työidentiteettinsä joustavasti kunkin työn ja työpaikan mukaisesti, jopa työtyytyväisyytensä kustannuksella, työ edustaa ennen kaikkea turvallisuutta ja jatkuvuutta. Arvostaa käytännön läheistä työssä oppimista ja kokeneiden työntekijöiden osaamista, kokee formaalin lisäkoulutuksen hyödylliseksi silloin, kun se selkeästi lisää työllistymisen ja uralla etenemisen mahdollisuutta.
<b>TYÖTYMÄTÖN JA TURHAUTUNUT ETSIJÄ</b>	Omat henkilökohtaiset tavoitteet työelämässä eivät ole täyttyneet, valmis radikaaleihin muutoksiin, mm. ammatin vaihtamiseen. Arvioi jatkuvasti omaa osaamistaan ja sitä, mitä yritys voi hänelle tarjota, näkee kouluttautumisen ennen kaikkea henkilökohtaisena investointina tulevaisuuteen. Haluaa jatkuvasti täydentää ansioluetteloaan ja sitä kautta markkina-arvoaan, on kuitenkin turhautunut koulutuksen vähäiseen merkitykseen matkailualan työmarkkinoilla.
<b>SITOUTUMATON KELTANOKKA</b>	Nuori, vasta alalle tullut työntekijä jonka asema työyhteisössä on usein epävakaa ja perifeerinen. Ei siten ole sitoutunut työnantajaansa ja vaihtaa usein työpaikkaa, tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon erilaista työkokemusta ja siten pätevöityä käytännön kokemuksen kautta. Käy työssä ennen kaikkea elääkseen ja opiskelee täydentääkseen ansioluetteloaan, arvostaa ammatillisessa koulutuksessa eniten käytännön taitojen oppimista.

### 2.3 *Oppiminen identiteettityönä*

Identiteetti voidaan nähdä elinikäisenä oppimisprosessina, jonka aikana yksilö muodostaa käsityksen itsestään, niin omasta historiastaan kuin tulevaisuuden mahdollisuuksistaan sekä suhteestaan ulkopuoliseen maailmaan. Identiteetti muodostuu näin yksilön ja häntä ympäröivän sosiaalisen oppimisympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Varila ja Rekola (2003, 92–95) toteavatkin, ettei ammatillinen identiteetti ole ”kevyt ilmiö”, jota voisi helposti ja nopeasti muuttaa. He sanovat sen olevan jatkuvasti elävä ja uudelleen rakentuva kokemus

jonka ylläpito vaatii oppimista ja psyykkistä työtä. Heidän mukaansa ammatillisen kasvun ja kehityksen yksi keskeisistä ilmiöistä on nimenomaan ammatillisen identiteetin kehittyminen.

Historian aikakausina erilaiset yhteiskunnalliset ja koulutuspoliittiset olosuhteet ovat mahdollistaneet erilaisia oppimiskokemuksia ja ovat siten vaikuttaneet siihen, millaiseksi ja miten yksilön identiteetti on muodostunut. (Hall 1999, 21; Vanttaja & Järvinen 2006, 27.) Niinpä käsityömäinen, teollinen ja jälkiteollinen tapa ovat kukin muodostaneet erilaisen toimintaympäristönsä ja kulttuurinsa identiteetin rakentamiseksi. Käsityöläisten ammatillinen identiteetti kehittyi varsin luontevasti vanhoja traditioita omaksumalla. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 29.) Vanhan oppisopimusjärjestelmän aikana esimerkiksi leipurilla työskentelevä henkilö sai leipurimestarilta paitsi turvaa, myös oppia, jonka myötä työ sai luontaisen arvokkuutensa - työntekijä saattoi olla ylpeä osaamisestaan ja työstään (Holvas & Vähämäki 2005, 130). Käsityömaisessä yhteiskunnassa työntekijän identiteetti-asema oli *käsityöläinen*.

Teollisessa järjestelmässä formaali kouluoppiminen oli puolestaan keskeinen ammatin oppimisen ja identiteetin rakentamisen tapa. Suomessakin ammatillisen koulutuksen kehityskulku kulki 1900-luvulla työelämästä pois päin ja ammattiopetukselle oli tyypillistä teorian ja käytännön oppimisen ja opettamisen erottaminen toisistaan. Ammattiin opiskeltiin paljolti irrallaan todellisen elämän ongelmatilanteista, eikä teoreettisen tiedon soveltamiseen tai siirrettävyyteen kiinnitetty juuri huomiota. Ammattiin opiskelevan samaistumisen kohteeksi asetettiin ennalta määritellyt kompetenssit ja koulutuksen tavoitteena oli niitä tarkasti noudattava työntekijä. Teollisessa yhteiskunnassa työntekijän identiteetti-asema oli *teknisesti taitava* työntekijä. (Rhodes & Sheeres 2004, 180; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 30–31.)

Côté (1996, 418–421) toteaa, että ennen postmodernia aikakautta, agraari- ja teollisuusyhteiskunnissa, lapsilla ja nuorilla oli tarjolla varsin vähän identiteettimalleja, identiteetti omaksuttiin perinneohjautuneesti jo varhaisessa vai-

heessa elämää. Cohen-Scali (2003) muistuttaa kuitenkin, että ammatillisen identiteetin kehittymisprosessi alkaa myös nyky-yhteiskunnassa jo lapsuudesta, *työhön sosiaalistumalla*. Tässä vaiheessa sosiaalistuminen tapahtuu ensisijaisesti kodin ja muun lähipiirin, sekä myös koulun tuottamien representaatioiden avulla. Kodista lapsi omaksuu roolimallit ja yleisen asenteen työhön ja eri ammatteihin, koulun tuottama representaatio on vaikutuksiltaan formaalimpi ja institutionaalinen. Ammatillisen identiteetin kehittymisen toisessa vaiheessa, ensimmäisten omien työelämäjaksojen aikana, nuoren ammatillinen identiteetti alkaa kehittyä *työssä sosiaalistumisen* kautta. (Cohen-Scali 2003, 239.)

Jälkiteollisessa yhteiskunnassa on haluttu luopua persoonattomista ja mekaanisista opetus- ja ohjaustavoista. Ammatillisen identiteetin rakentamisessa korostuu nyt yksilöllinen identiteettityö, jossa yksilö muodostaa suhteensa työhön ja työpaikkaan joustavasti. Hänen oletetaan myös olevan kykenevä omaksumaan kulloisenkin työnantajansa määrittelemän työkuulttuurin, arvot ja toimintatavat. Hänen täytyy pystyä sietämään myös epävarmuutta ja epäselvyyttä. Jälkiteollisessa yhteiskunnassa työntekijän identiteettiasema onkin *joustava innovaattori*. (Rhodes & Sheeres 2004, 180; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 30; Onnismaa 2007, 109.)

Nykyisessä yhteiskunnassa oleellista näyttääkin olevan se, miten vältetään identiteetin juurtuminen - kestävästä identiteetistä on tullut jopa rasite, merkki pysähtyneisyydestä joka vähentää yksilön arvoa työmarkkinoilla. Niinpä aikuiskoulutuksesta ja elinikäisestä oppimisesta on muodostunut, muun muassa median antamien mallien ohella, yksilöllisen "identiteettipääoman" ja minän muokkaamisen tärkeitä välineitä. (Côté 1996, 424; Vanttaja & Järvinen 2006, 38–39.)

### 2.3.1 Ammatillisen identiteetin kehittämisprosessi

Vaikka ajankohtaiset tutkimukset kertovat ammatillisen identiteetin persoonallisen konstruktion vahvistuneen identiteetin ulottuvuuksien vuoropuhelussa, vaikuttaa ammattiin opiskelevilla ja noviiseilla ammatillisen identiteetin sosiaalinen aspekti olevan edelleen vahva. Ammattiin ja ammattikuntaan sosiaalistuminen alkaa tyypillisesti työssäoppimisjaksojen<sup>3</sup> aikaiseen työyhteisöön samaistumisella ja sitoutumisella. Samaistumisen ja ammatillisen identiteetin muodostumisen perustana ovat työyhteisön toimintatavat, uskomukset ja arvot. Vasta ajan myötä, oppimisen ja työkokemuksen kautta, yksilö saa sellaista kulttuurista pääomaa, valtaa ja kontrollia joka antaa hänelle valmiuksia vahvistaa ammatillisen identiteettinsä persoonallista konstruktiota. (Virtanen, Tynjälä & Stenström 2008, 22–23; Eteläpelto & Vähäsantanen 2007, 44.)

Tätä näkemystä tukee myös Ora-Hyytiäinen (2004, 45–50), joka on tunnistanut ammattiin opiskelevilta ydinkategoria identiteetin kolmeksi alakategoriaksi 1) tunteen työstä, 2) kuulumisen johonkin ja 3) ammatillisen roolin. Hän toteaa, että opiskelijoiden ammatillinen identiteetti rakentuu aluksi sosiaalisten aspektien varaan ja etenee siitä kohti käsitystä itsestä refleктоivana toimijana ja ammattilaisena. Ora-Hyytiäinen (2005) sanoo myös, että ammatillisessa kasvussa ja ammatillisen identiteetin kehittämisessä voidaan tunnistaa erilaisia jaksoja: 1) ammatin valinta, 2) ammattiin kasvaminen ja 3) ammatissa kehittyminen. Ammattiin kasvaminen ja siinä kehittyminen ovat siten peräkkäinen prosessi, jossa yksilö rakentaa sekä ammatillista identiteettiään että kykyään toimia omassa ammatissaan.

Myös Korpisen (1995a) mukaan opiskelijoiden ammatillinen minäkäsitys ilmenee nimenomaan ammattiroolin omaksumisena ja sen sisäistämisenä. Kor-

---

<sup>3</sup> Työssäoppiminen-termi kirjoitetaan yhteen puhuttaessa nuorten ammatilliseen koulutukseen liittyvistä ohjatuista jaksoista työelämässä. Aikuisten näyttötutkinnoissa koulutuksen aikainen työssä oppiminen on tapana kirjoittaa erilleen. Luettavuuden vuoksi käytän tässä tutkimuksessa kuitenkin kaikesta koulutukseen kuuluvasta formaalista työssäoppimisesta yhteen kirjoitettua muotoa erottaakseni sen autenttisessa työelämässä tapahtuvasta työssä oppimisestä.



pinen sanoo vielä, että ammatillisen minäkäsityksen kehittyminen on oppimisen tulosta, ja vaikka se on yksilöllinen prosessi, se tapahtuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa saadaan palautetta ja hankitaan kokemuksia yhdessä opiskelutovereiden ja kouluttajien kanssa. (Korpinen 1995a, 141–142.)

Ammatin valintaa ja ammatillisen identiteetin muodostumisen taustaa voi tarkastella myös Hollandin jo 1950-luvulla esittämän persoonallisuusteorian kautta (ks. Pöyhönen 2003, 108–109). Teoria rakentuu neljästä olettamuksesta: 1) yksilöt voidaan jakaa kuuteen erilaiseen persoonallisuustyyppiin; realistiseen, tutkivaan, taiteelliseen, sosiaaliseen, yrittäjähenkiseen ja perinteiseen, 2) työympäristöt voidaan jakaa vastaaviin malleihin, 3) yksilöt etsivät sellaisen työympäristön, jossa he voivat parhaiten hyödyntää ja käyttää taitojaan ja kykyjään, ilmaista asenteitaan ja arvojaan sekä käsitellä itselleen sopivia ongelmia ja rooleja sekä 4) yksilöiden ja työympäristöjen vuorovaikutus on ennustettavissa, sillä se perustuu tietoon persoonallisuustyypeistä ja ympäristömalleista.

Hollandin mukaan realistinen työympäristö tarjoaa teknistä, manuaalista tai mekaanista osaamista vaativia tehtäviä, sosiaalisessa ympäristössä työskennellään muiden ihmisten parissa, tutkivassa työympäristössä tehdään tutkimus- ja kehittämistehtäviä, liiketoimintaympäristössä johtamis- ja myyntitehtäviä, taiteellinen ympäristö vaatii innovatiivisuutta, mielikuvitusta ja luovuutta kun taas perinteisessä työympäristössä tehdään tiedon systemaattista käsittelyä, esimerkiksi tilastointia ja kirjanpitoa.

### **2.3.2 Työssä oppiminen identiteettityönä**

Varila ja Rekola (2003) sanovat, että paitsi ammatillisen identiteetin kehittymistä, myös työssä oppimista voidaan tarkastella työuran eri vaiheiden mukaisesti ajallisesti jäsentyvänä ilmiönä. Noviisivaiheessa korostuu elementaarinen oppiminen: oppimisen tavoitteena on sosiaalistua työtehtävien ja työympäristön vaatimukseen omaksumalla sen edustamia asenteita ja arvoja. Työuran myö-

hemmässä vaiheessa työssä oppiminen voi puolestaan tarkoittaa identiteetin ja työn vuoropuhelua. Siinä yksilö pyrkii tekemään valintoja, jotka tukevat hänen luonnehahmoaan – siten hänet voidaan nähdä oman työuransa aktiivisena luojana. Mitä kokeneemmasta työntekijästä on kyse, sitä suurempi on hänen periaatteellinen mahdollisuutensa luoda oman työuransa tarinaa joko manipuloidulla tulkintojaan aiemmista valinnoistaan tai tekemällä tulevaisuuttaan koskevia tietoisia päätöksiä. (Varila & Rekola 2003, 29.) Ammatillinen kehittyminen ja työssä oppiminen tarkoittavat siten paitsi uusien tietojen ja taitojen omaksumista ja ammatillisen kompetenssin kehittämistä, myös identiteetin rakentamista niissä sosiaalisissa ja kulttuurissa *käytäntöyhteisöissä*, joiden jäsenenä yksilö toimii ja joihin hän on sitoutunut. Tällainen yhteisö on tyypillisesti esimerkiksi perhe, opiskelijaryhmä tai työyhteisö. (Wenger 1998, 4; Vähäsantanen & Billett 2008, 37; Billett & Somerville 2004, 311.)

Wengerin (1998, 4–5) mukaan oppiminen ja identiteetin rakentaminen ovatkin ennen kaikkea sosiaalista osallistumista käytäntöyhteisöjen toimintaan. Hänen sosiaalisen oppimisen teoriansa koostuu neljästä peruskäsitteestä: 1) merkitys (kokemuksista oppiminen), 2) toiminta (tekemällä oppiminen), 3) yhteisö (oppiminen kuulumisena ja osallisuutena) ja 4) identiteetti (oppiminen yksilöllisenä muuttumisena, osana yhteisöä). Ajattelu, toiminta ja työssä oppiminen ovat siten Wengerin mukaan yhtä, samanaikaista prosessia joka perustuu yksilöiden aiemman tietämyksen ja osaamisen hyödyntämiseen. Wenger on rakentanut teoriansa kahden tutkimuksellisen tradition varaan: sosiaalisen tutkimusperinteen vertikaalisella akselilla ovat teoriat sosiaalisista rakenteista ja situationaalisista kokemuksista ja horisontaalisella akselilla puolestaan teoriat käytänteistä ja identiteetistä. (Wenger 1998, 12–13.)

Käytäntöyhteisö muodostuu siten jäsenistä, jotka sekä asettavat että ratkaisevat ongelmia yhdessä. Käytäntöyhteisö sekä sen jäsenet syventävät näin tietämystään ja asiantuntijuuttaan sekä vahvistavat identiteettiään jaettujen käytäntöjen kautta. Oppiminen ja identiteetin muodostaminen tapahtuvat kes-

kinäisessä vuorovaikutuksessa, jonka tuloksena yhteisö luo situationaalista ja kontekstisidonnaista hiljaista tietoa sekä vakiintuneita toimintatapoja. Käytäntöyhteisön toiminta mahdollistaa siten sekä yksilön, käytäntöyhteisön että koko organisaation oppimisen. (Wenger 1998, 6.) Wengerin teoria minimalisoi subjektin roolin tässä prosessissa. Se ei ota huomioon sitä, miten valtasuhteet vaikuttavat käytäntöyhteisön toimintaan eikä sitä, mikä on subjektin rooli niin vallan käyttäjänä kuin vallan käytön kohteena (Eteläpelto 2007, 123).

Paitsi käytäntöyhteisön jäsenille, myös työyhteisöön tuleville tulokkaille ja noviiseille käytäntöyhteisöön kuulumisen tunne ja siinä oppiminen ovat tärkeitä identiteetin tukemisen välineitä. On kuitenkin huomattava, ettei perifeerisestä asemasta eteneminen kohti yhteisön täysivaltaista jäsenyyttä ole itsestään selvä, lineaarinen prosessi, vaan edellyttää uudelta jäseneltä aktiivisuutta ja vastuuta omasta oppimisestaan. Tärkeää, vaikkakin haasteellista, osallisuuden tunteen syntymiselle ovat etenkin yhteisön ”kielen” ja toimintatapojen, sekä olemassa olevan hiljaisen tiedon omaksuminen. (Blåka & Filstand 2007, 68, 72.) On tärkeää huomata ja tunnistaa, että työssä oppiessaan yksilöt rakentavat ammatillista identiteettiään kukin omista lähtökohdistaan, aiemman tietämyksensä ja sitoumuksensa asteensa mukaisesti. (Billett & Somerville 2004, 310–311; Blåka & Filstad 2007, 61.)

Collin, Paloniemi, Virtanen ja Eteläpelto (2008) ottavatkin kantaa työssä oppimisen esteisiin ja haasteisiin käytäntöyhteisöissä. He toteavat, että oppimisen ja kehittämisen esteet ovat osittain yksilöllisiä, omaan asenteeseen ja jaksamiseen liittyviä, mutta pääosin sosiaalisia, organisaatioon ja sen toimintakulttuuriin liittyviä. Havainto todentaa subjektin huomioimisen ja voimaannuttamisen merkitystä: jos työntekijät kokevat, ettei heitä arvosteta eikä heidän työkokemustaan hyödynnetä organisaation kehittämisessä, he eivät voi sitoutua kehittämistyöhön.

Turhautumista ja sitoutumattomuutta vastaan toimii parhaiten vahva kollegiaalisuuden tunne, työyhteisön me-henki, joka muodostuu ennen kaikkea

kollektiivisesta kompetenssista ja jaetusta asiantuntijuudesta. Samalla ne vahvistavat työntekijöiden ammatillista identiteettiä. Niinpä Collin ym. toteavatkin, ettei sosiaalisen aspektin, erityisesti työyhteisön, merkitystä ammatillisen identiteetin muodostumisessa voi nykyisessäkään, epävarmuutta tarjoavassa, työelämässä aliarvioida. Postmodernissa työelämässä kollektiivisuus tarkoittaa heidän mukaansa kuitenkin myös yksilöllistä paikan hakemista ja neuvotteluja oman subjektiivisuuden ja toimijuuden tunnistamiseksi ja tunnustamiseksi. (Collin, Paloniemi, Virtanen & Eteläpelto 2008, 197–200, 205–207.)

### 2.3.3 Pedagoginen johtaminen identiteettityön tukena

Billett ja Somerville (2004, 310–311) muistuttavat, että työkäytänteiden ja -tapojen muutokset ja uudistukset syntyvät vain yksilöiden kokemuksellisten oppimisprosessien tuloksena, eikä kehittämistyö voi toteutua ilman kehittämistyöhön ja yhteisön jäsenyyteen sitoutuneita yksilöitä. Yksilöiden kokemus ja tunne mahdollisuudesta vaikuttaa ja kehittää työyhteisönsä ja organisaationsa toimintaa tukee heidän persoonallisuuttaan, subjektiiviteettiaan ja aktiivista toimijuuttaan. Tämän onnistuminen on sidoksissa siihen, millaisia organisaation oppimisdiskurssit ovat sekä siihen, millaisena työntekijä kokee oman asemansa niissä. Rhodes ja Sheeres (2004, 177–191) peräänkuuluttavatkin johtamiseen sellaista postmodernia, pedagogista otetta, joka mahdollistaa työntekijöiden työssä oppimisen, työhön sitoutumisen ja työssä voimaantumisen.

Myös Baum (2007, 1387) korostaa hyvän esimiestyön merkitystä yksilöiden motivoimisessa ja sitouttamisessa. Hän esittelee Boltonin ja Houlihanin (2007) muodostamat kahdeksan näkökulmaa hyvään inhimillisten resurssien (human resources) johtamiseen. Niistä yksilön subjektiivisuuden ja ammatillisen identiteetin tukemisen näkökulmasta ovat oleellisia: 1) työntekijöiden osallistaminen päätöksentekoprosesseihin, 2) työntekijöille säännöllisesti annettu

palaute, 3) mahdollisuus työssä oppimiseen ja oman työn kehittämiseen sekä 4) työntekijöiden voimaannuttaminen kohti aktiivista toimijuutta.

Myös Herzbergin vuonna 1959 (ks. Lundberg, Gudmundson & Andersson 2009) kehittämä kaksifaktoriteoria ottaa kantaa yksilöiden motivoimiseen ja sitouttamiseen hyvän johtamisen avulla. Herzbergin teoriassa työmotivaatioon vaikuttavat tekijät on jaettu *toimeentulo-* eli *hygieniatekijöihin* ja *kannustetekijöihin*. Hygieniatekijöitä ovat esimerkiksi palkka, työolosuhteet ja suhde esimiehiin. Kannustetekijöitä ovat puolestaan työn sisältö ja vastuullisuus, työstä saatu tunnustus ja etenemismahdollisuudet. Vielä ajankohtaisissa tutkimuksissakin on todettu, että hygieniatekijöiden toteutuminen yksin ei lisää työmotivaatiota, mutta puutteellisina ne rapauttavat sitä. Kannustetekijöiden toteutumisen on sen sijaan huomattu olevan työmotivaatiota merkittävästi vahvistavaa. (Lundberg ym. 2009, 890–899.)

#### **2.3.4 Formaalin koulutusjärjestelmän merkitys identiteettityölle**

Ammatillisen koulutuksen lähtökohtaisena tavoitteena on tarjota opiskelijalle mahdollisuus paitsi oppia ammattiin liittyviä tiedollisia ja taidollisia valmiuksia ja mitattavia kvalifikaatioita, myös sosiaalista häntä ammattialaan ja työelämän muuttuviin vaatimuksiin ja siten tukea hänen subjektiksi tulemisen prosessiaan ja ammatillisen identiteettinsä kehittymistä (Ros 2002, 1–2).

FAME-tutkimuksessa (Kirpal 2004a) selvitettiin sitä, millainen merkitys erilaisilla kansallisilla ammatillisen koulutuksen järjestelmillä on työidentiteetin kehittymiselle. Tutkimustulosten perusteella perinteinen, työmarkkinoiden rakenteisiin perustuva järjestelmä tukee parhaiten työidentiteetin ja -orientaation kehittymistä luomalla yksilölle vakauden ja jatkuvuuden tunnetta. Yleisesti tunnustettujen ja tunnustettujen ammatillisten kvalifikaatioiden nähtiin vahvistavan työntekijöiden ammatillista ja työorientaatiota, vaikka niitä toki joudutaankin jatkuvasti mukauttamaan ja kehittämään työelämän muuttuviin tarpei-

siin. Tällainen järjestelmä on yleinen Manner-Euroopan maissa kuten Saksassa ja Ranskassa. (Kirpal 2004a 210–211; Eteläpelto 2007, 109–110.)

Iso-Britanniassa työmarkkinat ovat puolestaan hyvin avoimet ja joustavat, eivätkä ne rakennu selvästi määriteltyjen ammattien ja ammattikuntien mukaisesti. Tällainen, varsin epämuodollinen ja löyhärakenteinen malli, ei tarjoa työntekijöille vahvoja ennalta määriteltyjä ammatillisia rooleja ja identiteettejä, vaan ennemminkin ohjaa heitä kehittämään omaan kompetenssiaan ja ennakkoivaa työasennetta. Tällaiset työmarkkinat eivät arvosta niinkään formaalia ammatillista koulutusta, vaan käytännön työkokemusta ja työssä oppimista. Brittiläinen malli priorisoikin jo koulutuksessa joustavuuden ja epävarmuuden hallitsemista sekä yleisten oppimisvalmiuksien kehittämistä. Malli ei tue perinteisen ammatillisen identiteetin rakentumista, vaan sen huomattiin pikemminkin olevan ammatti-identiteettejä pirstaloiva, ja jopa niitä hajottava. Kirpal toteaa tosin yhteenvedona, että kaikissa tutkimuksessa mukana olleissa maissa ohjausjärjestelmät ovat heikosti kehittyneitä ja, että yksilöiden vastuu ammatillisen uransa suunnittelusta ja rakentamisesta on lisääntynyt. (Kirpal 2004a 212; Eteläpelto 2007, 110.)

### **2.3.5 Suomalainen ammatillisen koulutuksen pedagoginen malli**

Ammattiin kouluttautuminen ja ammattikasvatukselliset käytänteet ovat työelämän tavoin kohdanneet suuria muutospaineita 1990-luvulta lähtien myös Suomessa. Koulutusjärjestelmä koostuu nuorten ammatillisesta koulutuksesta ja, elinikäisen oppimisen ajatuksen mukaan, myös laajasta aikuiskoulutussektorista, jonka piirissä tutkinnot suoritetaan näyttötutkintoina. Näyttötutkintojärjestelmä kehitettiin 1990-luvun laman jälkeisenä aikana nopeuttamaan ja joustavoittamaan aikuisten tutkintotavoitteista opiskelua. Näyttötutkinnot perustuvat oman osaamisen esittämiseen ja näkyväksi tekemiseen, ja edustavat siten aktiivista toimijuutta ja yksilöllisesti rakentuvaa ammatillista identiteettiä. (Fi-

lander 2006, 45; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27.) Näyttötutkinnot voidaankin nähdä työelämän uusina itsensä esillepanon strategioina; enää ei riitä, että työntekijällä on muodollinen koulutus ja ammatillinen osaaminen, vaan hänen täytyy pystyä näyttämään ja markkinoimaan aktiivisesti omaa osaamistaan. Työntekijän täytyy pysyä tietoisena siitä, mitä hän jo osaa ja mitkä ovat hänen kehittämiskohteitaan. Onnistuakseen tässä työntekijällä täytyy olla tietoisuus ja osaamisestaan, ammatillisesta identiteetistään ja subjektiviteetistaan. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27; Virtanen, Tynjälä, Stenström 2008, 21.)

Näyttötutkintojen toimintaperiaatteena on myös henkilökohtaistaminen, joka perustuu jokaisen tutkinnon suorittajan aiemman osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen. Henkilökohtaistamisen kautta tutkinnon suorittamisesta pyritään tekemään mahdollisimman sujuvaa, nopeaa ja mielekästä. Henkilökohtaistaminen perustuu Opetushallituksen antamaan määräykseen. (Opetushallitus 2006.) Myös nuorten ammatillista koulutusta on kehitetty kohti työelämälähtöisyyttä: työssäoppimisen osuus ja rooli opetussuunnitelmissa on kasvanut huomattavasti, ja niinpä kolmivuotisesta opiskelusta suoritetaan nyt vähintään 20 opintoviikkoa työpaikoilla, työpaikkaohjaajien opastamana. Ammatiosaamisen näytöt tulivat mukaan myös nuorten opetussuunnitelmiin vuonna 2006. (Virtanen, Tynjälä & Stenström 2008, 21.)

Koulutusorganisaatioiden perinteiset tehtävät ja roolit suhteessa työelämään onkin näin määritelty uudelleen. Filander (2006, 50) ei pidä tätä pelkäämään positiivisena kehityksenä, vaan on huolissaan siitä, että perinteistä työnjakoa koulutusorganisaatioiden ja työelämän välillä on liudennettu nyt niin, että työelämällä on "aitouden" retoriikan nimissä yhä suurempi vastuu ammatin opettamisesta. Filander on huolestunut siitä, että formaalinen, yleinen ammatialaa koskeva tietotaito voi tämän kehityksen kautta muuttua työpaikkakohtaisiksi, epävirallisiksi käytäntötaitoiksi. Navas ja Arroyo (2002, 4) luottavat kuitenkin opiskelijoiden kykyyn erottaa toisistaan formaalin koulutuksen tuotta-

mat valmiudet, ”oikean tavan” tehdä työtehtäviä, työelämän kontekstissidonnaisista, usein erilaisiin kompromisseihin perustuvista ratkaisuista.

Filander (2006, 49) esittää huolensa kuitenkin myös siitä, miten ammatillisen pedagogiset asiantuntijat, opettajat ja kouluttajat ovat joutuneet siirtämään ohjaus- ja opetustyötään työelämään – muutenkin kovissa työpaineissa työskenteleville opettamisen ja ohjaamisen maallikoille. Filanderin näkemyksen mukaan tämä voi pahimmillaan johtaa siihen, että työssäoppijoita pidetään työpaikoilla lisärasitteena tai hätäapuna. Cohen-Scali (2003, 245–246) tukee Filanderin käsityksiä esittelemällä useita eurooppalaisia tutkimustuloksia (Monaco 1993; Zarka 1996), joiden mukaan nuorten, ammattiin opiskelevien, työssäoppimisjaksot koostuvat usein kontekstisidonnaisista ja yrityskohtaisista työtehtävistä, jotka eivät tarjoa haasteita eivätkä mahdollisuutta oppia koko toimialan kannalta oleellista ammattitaitoa. Ammatillisia valmiuksia ja samalla ammatillista identiteettiä huomattiin parhaiten tukevan sellaisten ekspansiivisten työssäoppimisympäristöjen, joihin työssäoppijat kokivat integroituvansa, ja jotka antoivat heille vapauden tuoda julki omia ajatuksiaan ja kysymyksiään. Työssä sosiaalistumisella on havaittu olevan Cohen-Scalin mukaan ratkaiseva vaikutus siihen, kuinka määrätietoisesti nuori työntekijä haluaa rakentaa identiteettiään kyseiselle toimialalle.

Spangar ja Jokinen (2005, 8–9) puolestaan uskovat ja luottavat työelämäyhteistyön merkitykseen. He sanovat, että työpaikan ja oppilaitoksen välisen rajapinnan hyviä käytäntöjä ovat ne toimintatavat, jotka mahdollistavat riittävän joustavasti koulutuksen ja aidon työelämälähtöisyyden sekä opiskelijan elämäntilanteeseen sopivat opiskelumuodot, -ajat ja -tavat. He jatkavat vielä, että opiskelijan henkilökohtaisen identiteettityön ja sosiaalisen tuen rajapinnalla ovat hyvät ohjaukselliset käytänteet. Niiden avulla voidaan tukea sosiaalisen kontekstin ja opiskelijan tutkinnolle ja koulutukselle antamien merkitysten neuvotteluita. Ohjauksen avulla opiskelijan tulisi pystyä työstämään oma henkilökohtainen mieli tutkinnon suorittamiselle.



Myös Eteläpelto (2007, 141–142) korostaa ohjauksen merkitystä identiteettityön tukena. Hänen mukaansa ohjaus toimii parhaimmillaan vahvistavana identiteettipeilinä joka tukee oppijan toimijuutta ja subjektiutta. Eteläpelto jatkaa vielä, että koulutuksessa ja kasvatuksessa subjektiuden ja aktiivisen toimijuuden tukemisessa on tärkeintä ottaa lähtökohdaksi yksilön itsensä *tavoittelema* identiteetti. Hänen mukaansa oleellista on myös mahdollistaa yksilölle identiteetin vaatima osallisuuden tunne yhteisöissä.

### 3 MATKAILUTYÖ – UUTTA TYÖTÄ ELÄMYSYHTEISKUNNASSA

Matkailun (tourism) määritellään olevan toimintaa, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan. Matkan motiivina voi olla vapaa-ajan vietto, liikematka tai muu tarkoitus (Tilastokeskus). Matkailutoimialan hahmottamista vaikeuttaa se, että periaatteessa lähes kaikkia tuotteita ja palveluja voidaan myydä matkailijoille, ja siten useimmat alat voivat kytkeytyä matkailuun. Suomessa matkailutilinpidon suositusten mukaan matkailun toimialat jaetaan kolmeen ryhmään: matkailulle tyypillisiin, matkailulle liitännäisiin ja ei-ominaisiin toimialoihin. Matkailuelinkeinoksi luokitellaan ensisijaisesti matkailusta tulonsa saavat alat, kuten *majoitus- ja ravitsemispalvelut* sekä *matkatoimisto- ja ohjelmapalvelut*. (Hakkarainen, 2009, 137.)

MacCannell (1992, 102) on määritellyt matkailutyön toimintaympäristöksi turistisen tilan jolla hän tarkoittaa järjestelmällistä ja kontrolloitua ympäristöä, jossa paikallisen ja matkailijan välinen vuorovaikutus on kärjistetty palvelija/asiakas -suhteeseen. Matkailutyön lähtökohtana voidaan pitää siten työntekijöiden ja matkailijoiden kohtaamista. Kohtaaminen on kuitenkin hetkellistä, toistumatonta ja epäsymmetristä – suhde perustuu asetelmaan jossa toinen maksaa toiselle palvelusta. Kohtaamisen tekee erityiseksi myös se, että toiset ovat lomalla, toiset työssä. (Crick, 1989 & Cohen 1984 Gmelch'in 2003, 40 mukaan.)

#### 3.1 *Elämysyhteiskunta matkailutyön toimintaympäristönä*

Elintason kohoamisen ja kuluttajien uusien vaatimusten myötä on länsimaisten hyvinvointiyhteiskuntien sivilisaatiohistoriassa päädytty ns. elämysyhteiskun-

nan aikakauteen. Elämisyhteiskunnalla tarkoitetaan yhteiskuntaa, jossa ihmiset käyttävät vapaaehtoisesti merkittävän osan tuloistaan ja ajastaan näennäisesti hyödyttömienkin kokemusten etsimiseen ja kuluttamiseen. Suomessa Tilastokeskus määrittelee elämisyhteiskunnan toimialoiksi *matkailun, urheilun ja kulttuurin* piiriin kuuluvat toiminnot. (Tarssanen & Kylänen 2007, 8.) Matkailutyön lisääntyminen ja elinkeinon kasvu liittyy siten näihin laajoihin historiallisiin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Matkailun sanotaankin olevan yksi maailman nopeimmin kasvavista elinkeinoista, tällä hetkellä yli 8 prosenttia kaikesta maailman työvoimasta työskentelee välittömästi tai välillisesti matkailuelinkeinon parissa (Borg, Kivi & Partti 2002, 13).

Elämisyhteiskunnasta (experience industry, upplevelseindustri, Erlebnisgesellschaft, experience economy ja creative industry) on puhuttu ja kirjoitettu viime vuosikymmeninä paljon. Kotro (2002) sanoo, että saksalainen sosiologi Gerhard Schulze näki elämisyhteiskunnan ennusmerkit jo toisen maailmasodan jälkeen, niinpä häntä voidaan pitää elämisyhteiskunnan merkittävimpanä teoreetikkona. Schulzen tutkimus *Die Erlebnisgesellschaft* (1992) luokittelee teollisen yhteiskunnan ja jälkiteollisen ajan ihmiset ”vaikuttajaan” ja ”valitsijaan”. Vaikuttajan elämänpiiriä rajasivat taloudelliset toimeentulon reunaehdot joihin pyrittiin vaikuttamaan. Nykyinen ”valitsija” sen sijaan elää maailmassa, jossa rajat ovat ratkaisevasti väljentyneet, varallisuus on lisääntynyt ja huomio voi keskittyä kuluttajan ”sisäisiin tunteuksiin”. (Kotro 2002.)

Schulzelaisen elämysanalyysin mukaan kulutus voidaan siis teoriassa jakaa kahtia: sisältäpäin määräytyvään elämyskulutukseen ja ulkoapäin määräytyvään hyötykulutukseen. Schulze sanoo, että raja muuttaa paikkaansa koko ajan ja yhä enemmän kulutustuotteita, tavaroita ja palveluita siirtyy rajan yli elämyspuolelle. (Alanen 2007, 58.) Schulzen mukaan elämystoiminnan tärkeäksi kentäksi muodostuvat monet arjen estetiikan toiminnat, kuten matkustaminen, syöminen ja juominen. Elämysmarkkinat ovat Schulzelle paikka, jossa elämysten tarjonta ja kysyntä kohtaavat. (Kotro 2002.)

Yhdysvaltalaiset taloustieteilijät Joseph Pine ja James Gilmore lanseerasivat elämystalous-käsitteen vuonna 1999 ilmestyneessä kirjassaan *The Experience Economy. Work is Theatre and Every Business a Stage*. Pinen ja Gilmoren elämystalouden perusajatuksena on havainto taloudellisen tuotannon painopisteen siirtymisestä fyysisten tavaroiden tuottamisesta elämysten tuotantoon (Pine & Gilmore 1999, x). He korostavat ajattelussaan paitsi tuotteiden kehityshistoriaa, myös niiden jalostusarvon asteita. Esimerkkituotteena he käyttävät kahvia: pensaasta poimittu kahvipapu edustaa agraaritalouden vaihetta, teollisesti jauhettu ja paahdettu kahvi teollistumisen aikaa, peruskahvila puolestaan palvelujen aikakautta. Elämystalouden vaihetta edustaa vaikkapa nokipannukahvit kodassa tai erikoiskahvi teemaravintolassa, jolloin kyseessä ei ole enää pelkkä kahvi, vaan nautittu kupillinen voi parhaimmillaan tuottaa mieleen jäävän kokemuksen tai elämyksen. Raaka-aineesta elämykseksi muuttuessaan kahvin taloudellinen arvo nousee jopa 500-kertaiseksi. (Pine & Gilmore 1999, 2.)

Myös Jensen (1999) perustaa oman *dream society* -mallinsa ihmiskunnan sivilisaatiohistorian etenemiseen. Hänen mukaansa olemme edenneet kivikautisesta keräilijöiden ja metsästäjien yhteiskuntamuodosta agraari- ja teollisuuskausien kautta informaatioyhteiskuntaan ja siitä edelleen nykyiseen dream societyyn – unelmien, elämysten ja tarinoiden yhteiskuntaan. Dream society merkitsee Jensenin mielestä myös sitä, että olemme etenemässä materialismin hallitsemasta maailmasta postmaterialistiseen aikaan, jossa olemme valmiita maksamaan aineettomista tarinoista ja elämyksistä.

Elämisyhteiskunnalle on Jensenin mukaan ominaista *tarinoiden* kertominen, kertomukset ulottuvat kirjoista tuotteisiin ja palveluihin. Jälkimaterialistiset kuluttajat eivät halua ostaa pelkkää fyysistä tuotetta tai palvelua, vaan he haluavat ostaa tuotteen, johon liittyy hieno kertomus. Matkailutyössä asiakkaille voidaan tarjota kertomuksia, jotka vetoavat tunteisiin ja kertovat juuristamme eli siitä, keitä olemme suhteessa toisiinsa. (Jensen 1999, 7, 53, 87.) Matkailun ohjelmapalvelujen toimialaraportissa todetaankin, että erilaiset asiakkaan osal-

listumista edellyttävät tarinat, roolipelit ja historialliset tapahtumat ovat veto-voimaisia ohjelmapalvelujen ja aktiviteettien tuotteistamisen aihioita (Ryymin, 2008, 23).

### 3.1.1 Matkailun lavastettu todellisuus

MacCannell (1989, 98) määrittelee matkailun lavastetuksi todellisuudeksi. Hänen mukaansa oleellisinta matkailuelämyksen kokemisessa on "aitous" – matkailijan täytyy voida luottaa esitykseen. Myös Veijola (2002, 94–101) korostaa matkailijan luottamusta elämysten taustalla, hän määrittelee luottamuksen kohteiksi alkuperäisyyden ja aitouden, tarinan kokonaisvaltaisuuden, palveluntuottajan vilpittömyyden ja vieraanvaraisuuden sekä palveluntuottajan roolin ja esityksen laadun.

Matkailun teatterimetafora perustuu sosiologi Erving Goffmanin (1971) luoman dramaturgisen sosiologian -käsitteeseen. Goffmanin ajattelun mukaan yhteiskunnan sosiaaliset järjestelmät jakaantuvat näyttämölliseen etualueeseen, jossa esittäjät ja katsojat kohtaavat, sekä kulissien takaiseen alueeseen, jossa esitysrhmä valmisteleo oman näytöksensä esittämiskuntoon. Arkielämän sosiaalisissa tilanteissa tämä kulissien takainen alue antaa ihmiselle mahdollisuuden säädellä niitä vaikutelmia, joita muut hänestä ja etualueella meneillään olevasta tilanteesta saavat. MacCannell (1989, 101–103) sovelsi tätä mallia matkailun kontekstiin: hänen esimerkkejään näyttämön uloimmasta etualueesta ovat pelkästään turismia varten rakennetut matkailukeskukset erilaisine palveluineen, kuten hotellit, ravintolat ja hiihtokeskukset. Näyttämön sisempää etualuetta edustavat autenttisuuden rekonstruktiot eli alueet, jotka on lavastettu näyttämään näyttämön taka-alalta. Näitä ovat esimerkiksi jäljitelmät porotilasta tai lännenkylästä. Goffmanilaista taka-alueetta on puolestaan kulissien takainen tila, jota matkailija ei näe, mutta jota hän uteliaana pyrkii tutkimaan.

### 3.1.2 Matkailuelämyksen elementit

Matkailun kontekstissa elämys on tuotteistettu kokemus, jonka sisältö ja toteutustapa on suunniteltu asiakaslähtöisesti ja se on räätälöitävissä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelussa olennaista on se, mitä asiakas saa, elämyksessä keskitytään siihen, miten ja millainen kokemus vieraille luodaan. Elämys on kuitenkin hyvin subjektiivinen kokemustila, joten sen takaaminen toiselle on mahdotonta. Palveluntarjoaja voi näin ollen vain luoda tunneperäisille elämyskokemuksille otollisen ympäristön. Tarssanen ja Kyläsen elämyskolmio-mallin (2007) mukaan matkailuelämyksen mahdollistavia kriittisiä elementtejä autenttisuuden lisäksi ovat tuotteen yksilöllisyys, moniaistisuus, kontrastit kokijan arkielämään sekä vuorovaikutus asiakaspalvelijan, asiakkaan ja tuotteen välillä. (Tarssanen & Kylänen 2007, 113–114.) Elämyksellisestä matkailutuotteesta matkailijat ovat myös valmiita maksamaan enemmän, elämystuotteella on siten mahdollista saada huomattavaa lisäarvoa suhteessa perinteiseen palvelutuotteeseen, kuten myös Pine ja Gilmore (1999, 2) ovat todenneet.

### 3.1.3 Elämysten tuottaminen työnä

Asiakkaita kohtaavat, front-line työssä toimivat matkailutyöntekijät ovat tärkein ammattiryhmä matkailuelämyksiä luotaessa. Heidän vastuullaan on kokemuksen, matkailutuotteen fyysisen ympäristön ja sen tarjoamien haasteiden välittäminen asiakkaalle mahdollisimman onnistuneella tavalla. Hienoinkin maisema, ateria tai aktiviteetti kutistuu helposti merkityksettömäksi ilman ammattitaitoisen ja emotionaalisesti taitavan oppaan tarinoita ja kertomuksia. Vastaavasti tavallisen kiven koskettaminen voi olla elämys, jos siihen liittyy hyvin kerrottuna vanha taru tai uskomus kiven voimasta. Elämysten mahdollistaminen ei ole helppoa, se edellyttää tekijältään psykologista silmää, ihmistuntemusta, kykyä kommunikoida ja tulkita vieraita kulttuureja, pitkää pinnaa ja

aitoa halua välittää kokemuksia ja kohdata ihmisiä usein vaativissa ja kiireisissä työolosuhteissa. (Tarssanen, 2007, 25.)

Goffman (1971) on myös todennut, että elämysten mahdollistaminen on vaativaa työtä joka edellyttää eräänlaista performanssia, jossa koko asetelma perustuu vuorovaikutussuhteeseen, tarinointiin ja jopa näytelmiin työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Goffman jatkaa vielä, että matkailun näytelmä perustuu roolijakoon jossa esiintyjät (työntekijät) edellyttävät, että muut osallistujat (asiakkaat) toimivat siten kuin vastaanäyttelijöiden kuuluukin. Yleisö soveltaa siten esityksen tulkinnassa samoja menetelmiä kuin katsoessaan näytelmää ja suhtautuu onnistuneeseen esitykseen vilpittömänä ja aitona, koska toisen esitystä tulee kunnioittaa. Kyyninen, oman tarinansa ja roolinsa sisäistämätön esittäjä ei puolestaan pysty vakuuttamaan yleisöään eikä anna itsestään odotustenmukaista vaikutelmaa. Hän saattaa menettää kasvonsa ja näin esitys kaatuu. (Goffman 1971, 27–44.)

### **3.2 *Matkailutyön ominaispiirteet***

Matkailutyö on tyypillinen esimerkki uudesta työstä: sille on ominaista sesonkiluonteisuus, osa-aikaisuus ja freelance-pohjaisuus. Se ei ole kovin arvostettua, eikä työllistyminen vaadi välttämättä alan koulutusta; matkailutyötä leimaa jopa imago läpikulkuammattista. Matkailutyö on usein myös varsin matalan tulotason työtä. Paradoksaaliseksi tilanteen tekee se, että matkailuelinkeinon arvokkain resurssi on kiistatta ihmisissä. Matkailutyö edellyttää tekijältään monialaista osaamista, joustavuutta, korkeaa vastuunkantoa ja sitoutuneisuutta jotta matkailija voisi olla tyytyväinen ja hänen elämyskokemuksensa mahdollistuisivat (Casey 1995, 86; Lundberg ym. 2009, 890; Veijola & Valkonen, 2008, 9–10.)

Matkailutyötä tekevien ammattikunta on kuitenkin varsin hajanainen. Siitä kertoo osaltaan Turismi työnä -hankkeen toimesta tehty esiselvitys, joka

osoitti, että Lapissa matkailutyötä tehdään yli sadalla työnimikkeellä. Näistä matkailutyön perinteisiä, koulutusammatteihin perustuvia nimikkeitä, ovat esimerkiksi hotellivirkailija, ravintolakokki ja eräopas. Uuden työn rajattomia, identiteetittömiä ja matalan imagon nimikkeitä ovat puolestaan esimerkiksi monitoimityöntekijä, keikkaopas ja jokapaikanhöylä. (Pirttijärvi 2008, 124–125.)

Myös matkailutyön imago on varsin kaksijakoinen; kiiltokuvana se edustaa trendikyyttä, viihdettä ja luksusta, käänöpuolella ovat joustava työaika ja työnkuva, vastuu asiakkaista ja raskas fyysinen työ (Veijola, Valtonen, Valkonen, Tuulentie, Rantala, Hakkarainen & Haanpää 2008, 34; Riley, Ladkin & Szivas 2002, 23). Matkailutyö edustaa tyypillisesti myös feminiinistä työtä, jonka voi nähdä naisten kotityön jatkeena, eli kolmen c:n (cleaning, catering, caring), suomeksi kolmen k:n kuuraus-, köksäys- ja kaitsemistöinä (Veijola & Jokinen 2008, 169; Julkunen, 2008, 155–156). Vaikka matkailutyössä työtehtävät suoritetaan usein hienoissa ja viihtyisissä puitteissa, on kulissien takainen toiminta kaikkea muuta kuin olostaan nauttivan maksavan asiakkaan näkökulma. (Veijola ym. 2008, 34). Jo George Orwell (ks. Baum 2007, 1385–1386) kiinnitti 1930-luvun kirjoituksissaan huomioita matkailutyön erityispiirteisiin ja vaatimukseen tarkkailemiensa pariisilaistarjoilijoiden työtä seuraamalla. Orwell arvosti erityisesti sitä, miten tarjoilijat pystyivät kaikesta kulissien takaisesta kiireestä, likaisuudesta ja häiriötekijöistä huolimatta lipumaan palvelutapahtuman näyttämölle, hotellin päivällissaliin, juhlallisen rauhallisesti ja aristokraattisesti.

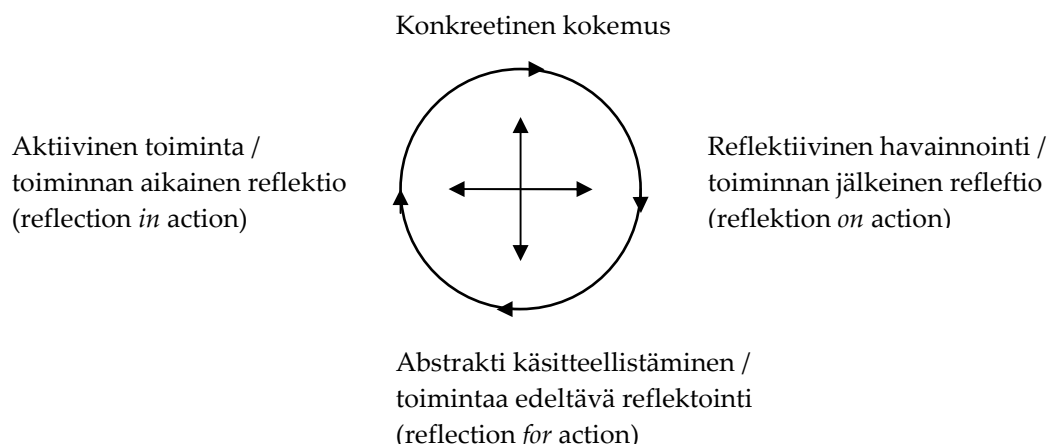
### **3.2.1 Henkilöitynyttä työtä**

Matkailutyölle on ominaista työntekijän ja asiakkaan kiinteä vuorovaikutussuhde – palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja palvelun kuluttamista on vaikea erottaa sen tuottamisesta (Ruuska & Valkonen, 2008, 4). Elämysyhteiskunnassa palveluiden ja tuotteiden tuottamisessa on siirrytty yhä enemmän toistosta tilannekohtaisuuteen. Asiakkaan saamasta arvosta yhä suurempi



osuus syntyy asiakkaan kanssa tehtyinä räätälöinteinä eli tilanne- ja tapauskohtaisina ratkaisuin, joissa myös asiakkaan panos on ratkaiseva. Matkailutyö onkin usein hyvin itsenäistä työtä, jossa työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat ratkaisevassa asemassa – alati vaihtuviin ja räätälöityihin tilanteisiin ei ole olemassa valmiita ohjeistuksia ja toimintamalleja. (Räsänen, Saari & Koivuniemi 2002, 11.)

Poikela (2009) sanookin, että *matkailutyön pedagogiikka* perustuu reflektiivisiin oppimiskokemuksiin. Niiden tuloksena saavutetaan aikaisempaa paremmin jäsentynyt tai uusi kokemus, joka sisältää sekä uusia tietorakenteita että emootioiden ja sosiaalisten odotusten purkamista ja uudelleen muokkaamista. Poikela korostaa vielä, että vain tietoisella, kolmen vaiheen reflektoinnilla työntekijän on mahdollista kehittää niin omaa, kuin koko työyhteisönsäkin toimintaa. Poikelan (2005) reflektiivisen oppimisen malli on esitetty kuviossa 3. (Poikela 2009; 2005, 24–25.)



KUVIO 3 Kokemuksellinen ja reflektiivinen oppiminen (Poikela 2005, 25)

Matkailutyön henkilöitymistä ilmentää myös työn ruumiillistuminen ja esteettisyyden vaatimukset; matkailutyössä edellytetään usein tietynlaista olemusta, pukeutumista, asennetta ja tyyliä. Matkailutyössä työntekijän odotetaan myös käyttäytyvän ja näyttäytyvän tietyllä tavalla. Hänen on paitsi hallittava muodolliset työntehtävät, myös oma olemuksensa ja tyyliinsä sekä työnantajan ja

asiakkaiden niihin liittyvät odotukset. (Veijola ym. 2008, 54.) Julkunen (2008, 153) esittelee Warhustin ja Nicksonin (2007) tekemän tutkimuksen, joka osoitti, että hotelli- ja ravintola-alan työnantajille työntekijän ”oikea ulkonäkö” on tärkeä, jopa ratkaiseva tekijä rekrytointipäätöksen tekemisessä. Julkunen sanoo, että näin palveluyritykset sekä heijastavat että luovat kulttuurin visuaalisuutta.

### 3.2.2 Emotionaalista ja affektiivista työtä

Matkailutyö on affektiivista high touch -työtä, jolle on ominaista toiselle hyvän olon aikaansaaminen ja aktiivinen läsnäolo (Julkunen 2008, 156). Matkailutyön emotionaalisuus ilmenee puolestaan työntekijän kykynä kääntää omat tunteensa tilanteen vaatimiksi, jotta asiakkaan tyytyväisyys ei vaarantuisi (Hochschild 1983, 11). Matkailutyössä osaaminen arvioidaankin sen mukaan, millaisia vaikutuksia se saa aikaan asiakkaassa. Ruumiillisen taidon, teknisen osaamisen ja asiantuntijuuden avulla pyritään saamaan aikaan haluttu yleisövaikutus, eli mahdollistaa asiakkaan elämyskokemukset. (Veijola ym. 2008, 35.)

Hochschildin (1983, 54–55) klassisen tutkimus lentoemäntien työstä osoitti lentoyhtiöiden pyrkimyksen muovata ja kouluttaa työntekijöidensä tunteita ja tunneilmaisuja antamalla heille emotionaalisia sääntöjä koskevan valmiin käsikirjoituksen. Hochschild puhuu ilmiöstä käsitteellä *managed heart*, jolla hän tarkoittaa työnantajan palvelutyön tekijälle määrittämää, standardoitua emotionaalisen osaamisen tasoa ja laatua. Hän sanoo, että työnantaja tavoittelee emotionaalisen osaamisen standardoimista ja siten sen irrottamista ”kantajastaan”. Veijola ym. (2008, 54, 62) toteavat kuitenkin, että työntekijän taidot ovat erottamaton osa hänen persoonaansa, tapojaan, taipumuksiaan ja kokemuksiaan – vaikka näkyvien suoritusten tasolla työ olisikin yhdenmukaista. Voidaankin puhua työntekijän hiljaisen tiedon ja ammattitaidon karttumisen myötä tulevas- ta vapaudesta ääntää työkäytänteitä yksilöllisesti. Matkailutyössä se tarkoittaa tilannetaajua ja ihmistuntemusta eli taitoa ja uskallusta toteuttaa itseään erilais-

sa työperformansseissa kulloisenkin tilanteen mukaisesti. Näin työ voi tarjota mahdollisuuden myös arjen kaavamaisuudesta vapautumiseen.

### 3.2.3 Joustavaa työtä

Matkailutyötä rytmittävät markkinavoimat, eli asiakkaiden tarpeet ja toiveet joiden perusteella määräytyvät niin työn vuodenkierto, viikoittainen työaika kuin yksittäisen työpäivän pituuskin. Matkailutyössä toisen työ on toisen vapaa-aikaa, se edellyttää asiakkaiden odotuksiin vastaamista. (Veijola ym. 2008, 23.) Käytännössä tämä voi tarkoittaa työpaikan ja työnantajan vaihtumista sesongeittain, voidaankin jopa puhua paluusta esimoderniin agraaritalouden aikaan, jossa työväki kulki talosta toiseen työn perässä (Veijola ym. 2008, 30). Matkailun ohjelmapalvelujen toimialaraportissa todetaankin, että ohjelmapalveluissa ja etenkin hiihtokeskuksissa vuosittain merkittävä rekrytointitarve koskee rinnetyöntekijöitä, lasketteluoppaita sekä erityyppisiin aktiviteetteihin liittyviä opastehtäviä. Alalla toimii myös ns. keikkatyöntekijöitä jotka työskentelevät kesällä Etelä-Suomessa ja siirtyvät talvisesongin ajaksi pohjoisen hiihtokeskuksiin. (Ryymän, 2008, 15.)

Matkailutyön joustavuutta voidaan tarkastella myös Bitnerin (1992, Veijolan ym. 2008, 36–38 mukaan) luoman *palvelumaisema*-käsitteen avulla. Palvelumaisema tarkoittaa fyysistä ympäristöä, jossa palvelu tuotetaan. Palvelumaisema tarkoittaa usein tarkasti suunniteltua yritys ympäristöä, esimerkiksi hotelliravintolan infrastruktuuria. Matkailutyössä se on kuitenkin usein paljon laajempi ja joustavampi käsite; työtä tehdään esimerkiksi bussissa, ravintolassa, laavulla ja moottorikelkan kyydissä – jopa saman työpäivän aikana. Toisaalta sama työntekijä voi työvuoronsa aikana työskennellä niin aamiaistarjoilijana kuin mökkisiivoojanakin. Matkailutyöntekijöiltä edellytetään siis joustamista, epäsäännöllisyyden sietämistä sekä kiireen ja hajanaisen työnkuvan hallintaa. Veijolan ym. (2008, 32) esittelemä ravintolan vuoromestari ”Anna” sanookin,

että ”koskaan ei tiedä miten kiireinen päivästä muodostuu ja kuinka pitkälle on oltava valmis venymään”.

#### **3.2.4 Erikoistumatonta ja monitahoista työtä**

Matkailutyö edellyttää monitaitoisuutta, joka tarkoittaa sitä, etteivät työssä vaadittavat taidot ole aina itsestään selviä tai selkeästi mitattavia. Taitojen epämääräisyyttä aiheuttaa osaltaan se, että matkailualalla työtehtävät eivät ole selvästi määrittyviä, vaan työntekijän oletetaan tekevän erilaisia tehtäviä ja kantavan monipuolista vastuuta. Työntekijä joutuu hoitamaan yhtäaikaisesti erilaisia tehtäviä ja ottamaan monenlaisia rooleja joita työnantaja, matkailijat ja vaihtelevat työtehtävät vaativat. (Veijola ym. 2008, 51–52.) Matkailutyön vastuullisuutta on myös se, että jokainen asiakaspalvelija on etulinjan (front-line) työntekijä, joka edustaa työssään paitsi itseään, myös yritystään ja koko matkailukohdetta sekä sen paikallisväestöä. Matkailutyötä tekevällä subjektilla on siten suuri vastuu siitä, millaiseksi matkailupalveluja tarjoavan yrityksen imago ja samalla koko matkailualueen vetovoimaisuus ja kannattavuus muodostuvat. (Veijola ym. 2008, 24.)

### **3.3 *Koulutetut osaajat – matkailualan tärkein resurssi***

Elämisyhteiskunnassa asiakkaiden vaatimukset ovat korkeat ja menestyäkseen kiristyvillä markkinoilla on niin yksittäisen matkailuyrityksen kuin koko Suomen matkailuelinkeinonkin panostettava osaamiseen. Suomen matkailustrategiassa 2020 (2008, 15) todetaan, että Suomen matkailullisen kilpailukyvyyn tukijalkoja tulevat olemaan yrittäjyyttä tukevat toimenpiteet yhdistettynä hyvään koulutuksen tasoon ja monipuoliseen tutkimustoimintaan. Strategiassa muistutetaan kuitenkin myös, että matkailun toimijakenttä on toistaiseksi hyvin heterogeeninen. Osa toimijoista on ammattilaisia, osan toimintatavoista taas heijas-

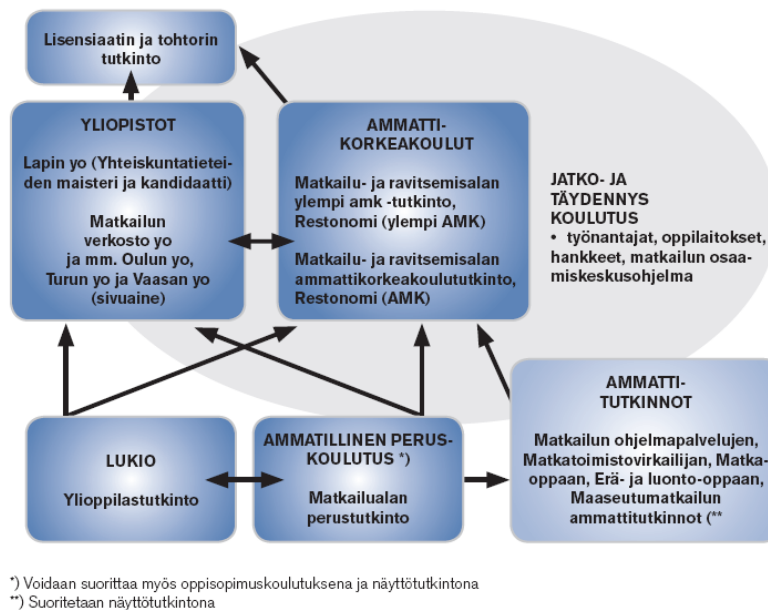
tuu harrastelijamaisuus. Tästä johtuu osaltaan asiakkaan palveluketjun hallinnan puutteellisuus ja matkailupalvelujen epätasainen laatu. (Virtanen ym. 2006, 15.)

Myös Matka 2020 -koulutustarveselvityksessä todetaan, että osaava henkilökunta on työvoimavaltaisen alan kilpailukyvyn ja menestyksen kulmakiviä. Elinkeinon kilpailukyvyllä on tärkeää, että koulutus suuntautuu jo alkuvaiheessaan matkailualan ennakoitun kehityksen mukaisesti niin määrällisesti kuin laadullisestikin. (Havas ym. 2006, 4.) Suomen Matkailustrategiassa 2020 todetaan myös, että työelämän muuttuviin ja kasvaviin osaamistarpeisiin vastaaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä matkailualan koulutuksen ja työelämän välillä. Strategia edellyttää yritysverkostokohtaisia koulutusohjelmia ja ammatillisesti eriytyvää koulutusta, tutkintoja sekä työpaikalla tapahtuvaa opiskelua. Strategian tavoitteena on, että koulutus on kiinteä osa yritysten strategista kehittämistä, ja että erityisesti pienyritysten henkilöstön mahdollisuudet koulutuksen osallistumiseen paranevat. (Virtanen ym. 2006, 51.)

### **3.3.1 Matkailualan koulutustarjonta Suomessa**

Matkailualan koulutus Suomessa nykymuodossaan on varsin uutta. Perinteisessä Porvoon matkailuopistossa on järjestetty matkailualan koulutusta jo vuosikymmeniä, mutta laajempaa ja eriasteista koulutusta alalle on ollut tarjolla vasta 2000-luvun alusta alkaen. Matka 2020-koulutustarveselvityksen (Havas ym. 2006, 29) mukaan matkailua opetetaan tänä päivänä niin tiedekorkeakouluissa, ammattikorkeakouluissa kuin toisen asteen ammatillisissa ja aikuisoppilaitoksissakin. Lisäksi matkailuun liittyvää opetusta tarjotaan runsaasti erilaisissa matkailualan hankkeissa ja kursseilla. Selvityksessä todetaan kuitenkin, että matkailualan koulutustarpeiden ennakointia vaikeuttaa se, että koko matkailuala – tai itse asiassa useiden palvelualojen klusteri – on vakavasti otettavana liiketoimintana Suomessa nuorta ja vasta vahvasti kehitysvaiheessa. Ohei-

sessä kuviossa 4 on selvitetty suomalaisen matkailukoulutuksen pääväylät. (Havas ym. 2006, 29.)

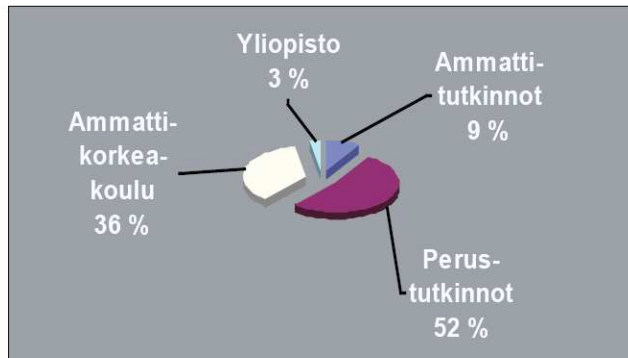


KUVIO 4 Matkailukoulutuksen pääväylät Suomessa (Havas ym. 2006, 29)

Matka 2020 -koulutustarveselvityksen mukaan matkailualan koulutuksen aloituspaikkoja oli Suomessa vuonna 2004 yhteensä noin 3050. Suurin aloituspaikkamäärä oli varattu matkailualan perustutkinnolle, yhteensä 1593 paikkaa. Näistä paikoista 335 oli suunnattu aikuisten näyttötutkintoja varten. Perustutkinnon aloituspaikoista 70 prosenttia suuntautui matkailupalvelujen tuottajien koulutukseen ja 30 prosenttia matkailuvirkailijoiden kouluttamiseen. Näyttötutkintoina suoritettavien ammattitutkintojen (matkailun ohjelmalvelujen ammattitutkinto, matkatoimistovirkailijan ammattitutkinto, matkaoppaan ammattitutkinto, erä- ja luonto-oppaan ammattitutkinto sekä maaseutumatkailun ammattitutkinto) osuus oli yhteensä 318 aloituspaikkaa. Näistä aloituspaikoista noin kolmannes oli ohjelmalvelujen ammattitutkintoon ja loput muille aloille.

Ammattikorkeakoulutuksen (restonomi, matkailun koulutusohjelma) aloituspaikkoja oli 1052. Yliopistossa matkailututkimuksen pääainealoituspaikkoja oli Lapin yliopistossa 30. Matkailualan verkostoyliopistossa sivuainealoitus-

paikkoja (perus- ja aineopinnot) oli yhteensä 50. Lisäksi muutamat muut yliopistot tarjosivat matkailun perusopintoja sivuaineopintoina yhteiskunta- ja kauppatieteellisissä tiedekunnissa. (Havas ym. 2006, 36.) Kuviossa 5 on havainnollistettu eri koulutusasteiden aloituspaikat vuonna 2004.



KUVIO 5 Aloituspaikat koulutusasteen mukaan vuonna 2004 (Havas ym. 2006, 29)

### 3.3.2 Koulutusasteiden profiilit

Matka 2020 -koulutustarveselvityksessä (Havas ym. 2006, 39) todetaan, että *ammattillisten perustutkintojen* tavoitteena on antaa laaja-alaista osaamista lähinnä matkailualan suoritustason töihin (matkailuvirkailija, matkailupalvelujen tuottaja). *Ammattitutkintotasolla* tutkinnon suorittamisen tavoitteena on täydentää jo ammatissa toimivien osaamista ja samalla tarjota luontevia mahdollisuuksia verkostoitumiseen muiden toimijoiden kanssa. *Ammattikorkeakoulututkinto* antaa perustutkintoa laajemmat ja yleissivistävämmät valmiudet matkailualan opiskelijoille. Koulutus kattaa laajan alueen matkailuun liittyviä osaamisalueita, mutta heikkoutena saattavat olla melko pinnalliset tiedot suuntautumisvaihtoehdon ulkopuolisilta alueilta, koulutuksessa tulisikin yhdistyä laaja-alaisuus ja erityisosaaminen. *Ylemmässä ammattikorkeakoulututkinnossa* opiskelijoiden osaamisprofiilia terävöitetään entisestään. Tutkinnon tarkoituksena on luoda uutta merkittävää osaamista jollain rajatulla työelämää hyödyntävällä osaamisalueella. *Yliopistossa* suoritettavan matkailun maisterin ja kandidaattitason tut-

kinnessa erityispiirteenä on matkailun tutkimuksen painottuminen. Tällöin osaamisen kärki voi painua hyvinkin syvälle kapeaan osaamisalueeseen. Matkailualalle tutkijakoulutettujen lukumäärä on melko alhainen, mutta tutkijoilla on oma tärkeä paikkansa matkailuliiketoiminnan kehittämisessä. (Havas ym. 2006, 39.)

### 3.3.3 Matkailupalvelujen tuottajan ammattitaitovaatimukset

Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena oleva, vuonna 2000 voimaan tullut matkailualan perustutkinto on monialainen. Sen kautta voi kouluttautua matkailun myynti- ja neuvontatehtäviin (matkailuvirkailija) tai ohjelmapalveluyri- tysten ja matkailukeskusten vaihtuviin ja sesonkiluonteisiin tehtäviin (matkailupalvelujen tuottaja). Matkailupalvelujen tuottajat voivat suuntautua edelleen luontoon, liikuntaan, kulttuuriin tai kädentaitoihin perustuviin ohjelmapalve- luihin. (Opetushallitus, 2002.) Tähän tutkimukseen osallistuneet edustivat oh- jelmapalvelujen osaamisalaa eli *matkailupalvelujen tuottajia*. Tutkinto on uudis- tettu elokuussa 2009, mutta tässä tutkimuksessa mukana olleet ovat suoritta- neet tutkinnon vielä näiden, vuonna 2000–2009 voimassa olleiden tutkinnon perusteiden mukaisesti.

Tutkinnon perusteiden mukaan tutkinto koostuu kahdesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Pakolliset tutkinnon osat ovat nimel- tään matkailupalvelut ja matkailun ohjelmapalvelujen tuottaminen. Valinnaiset tutkinnon osat ovat matkailukeskuksessa tai ohjelmapalveluyrityksessä toimi- minen. (Matkailualan perustutkinto, tutkinnon perusteet, 2000, 89.) Matkailu- palvelujen tuottajan työpaikkoja ovat matkailun ohjelmapalveluyritykset, loma- ja matkailukeskukset sekä majoituspalveluyritykset. Työllistymismahdolli- suuksien ennakoidaan olevan hyviä, mutta kausivaihtelusta riippuvaisia. (Ope- tushallitus, 2002.)



Koulutusnimikkeenä matkailupalvelujen tuottaja on sävyltään varsin rajaton ja korostaa tutkinnon monitahoisuutta ja tehtävien laaja-alaisuutta, se ei kerro spesifistä osaamisesta eikä vahvoista ammatillisista rakenteista. Tutkinnon laaja-alainen sisältö edellyttääkin tutkinnon suorittajalta monitaitoisuutta ja joustavuutta, hänen on pystyttävä työskentelemään niin majoitusliikkeessä erilaisissa työtehtävissä kuin osattava tuottaa ja toteuttaa asiakkaille elämyksellisiä ohjelmapalveluja. Tutkinnossa korostetaan vahvasti myös sisäistä yrittäjyyttä, sen yhtenä keskeisenä osaamisvaatimuksena on kannattavan yritystoiminnan mukainen toiminta. Tutkinnon ammattitaitovaatimukset tukevat siten tutkijoiden näkemyksiä palkkatyön muuttumisesta yrittäjämäiseksi. (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006, 27). Tutkinnon ammattitaitovaatimuksista liikeidean mukainen toiminta korostaa puolestaan työntekijän kykyä samaistua ammattikunnan sijasta ensisijaisesti yksittäisen organisaation asettamiin identiteettimalleihin, ydinarvoihin, tavoitteisiin ja toimintatapoihin (Vähäsantanen, 2007, 159; Filander, 2006, 54).

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoite

Tämän tutkimuksen tavoitteena ja tehtävänä oli ymmärtää, *miten ja millaisina variaatioina ja tulkintoina matkailupalvelujen tuottajan ammatillinen identiteetti näytetään*. Kiinnostuksen kohteena oli erityisesti identiteetin sosiaalisen ja persoonallisen vuoropuhelun painopiste. Tavoitteena oli myös ymmärtää, mitä merkitystä identiteetin kokemiseen oli sekä tutkimuksen sosiologisella kontekstilla (matkailutoimiala) että yksilöllisillä, psykologisilla taustatekijöillä. Tutkimuksen toisena tavoitteena oli myös etsiä vastausta siihen, *miten formaalin koulutuksen avulla voidaan tuottaa ja tukea matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin heräämistä ja kehittymistä*.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten ja millaisina tulkintoina matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin *sosiaalinen konstruktio* tulee esiin?
2. Miten ja millaisina tulkintoina matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin *persoonallinen konstruktio* tulee esiin?
3. Millaisia aineksia *matkailualan perustutkinnon suorittaminen* on antanut opiskelijoiden ammatillisen identiteetin ja subjektiviteetin kehittymiselle?
4. Millaisia *ammatillisen identiteetin ideaalityyppejä* aineistosta on tunnistettavissa?

## 4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus, jossa pyrin *ymmärtävään* selittämiseen ja tulkintaan (Alasuutari, 1994, 42). Ymmärryksen ja tulkinnan taustalla on ollut teoreettinen viitekehyseni: aikaisempi tutkimus ja sitä kautta muodostunut oma esiymmärrykseni ja tietämykseni tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimukseni metodologinen tausta perustuu *fenomenologis-hermeneuttiseen* orientaatioon. Fenomenologiaa tutkimuksessani edustaa tarkasteluni kohde; yksilön subjektiiviset *kokemukset* ja hänen niille antamansa *merkitykset* (Perttula 1995, 39; Laine 2007, 29). Tutkimukseni toinen metodologinen lähtökohta, hermeneuttinen ulottuvuus tarkoittaa teoriaa *ymmärtämisestä ja tulkinnasta* – ihmisten kokemuksilleen antamia merkityksiä voi lähestyä vain ymmärtämällä ja tulkitsemalla. Hermeneuttinen kehä on spiraalimainen ymmärryksen ja tulkinnan kehä, jonka kautta tutkijan esiymmärrys ja tietämys tutkittavasta ilmiöstä syventyy tutkimusprosessin kautta teoreettiseksi ymmärrykseksi. Hermeneuttisen ymmärryksen ja tulkinnan avulla tavoitteena on saavuttaa parempi ja sivistyneempi ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tulkinnan tavoitteena ei kuitenkaan koskaan voi olla toisen täydellinen ymmärtäminen eikä objektiivinen ”tosi” ymmärrys. (Laine 2007, 32; Varto 1992, 58–59.) Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus on siten aina kaksirakenteinen: ensimmäisen tason muodostaa tutkittavan koettu elämä esiymmärryksineen, toisella tasolla tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistuu ensimmäiseen tasoon (Laine 2007, 31–32). Valitsemani metodiset lähtökohdat perustuvat muun muassa Schützen (1932) näkemykseen siitä, että ihmistieteessä tosiasiat, tapahtumat ja havainnot ovat aina esitulkittuja. Hänen mukaansa toisen aito ymmärtäminen perustuu tulkitsijan itsetulkinta-akteihin. (Schütz 2007, 205.)

### 4.3 Aineistonkeruu ja kuvaus

Käytin tutkimuksen aineiston keräämisessä aineistotriangulaatiota, eli keräsin tutkimusaineistoa sekä haastattelemalla että kirjoitettujen kehyskertomusten avulla (ks. taulukko 6 ). Tutkittavia tapauksia oli yhteensä kahdeksan. Eskola ja Suoranta (1998, 18) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa voidaan keskittyä myös varsin pieneen määrään tapauksia, kunhan pyritään analysoimaan ne mahdollisimman perusteellisesti.

TAULUKKO 6 Aineistonkeruun toteutus

Aineistonkeruumenetelmä	Teema(t)	Ajankohta	Osallistujat
Kehyskertomus 1	Onnistunut vs. epäonnistunut orientoiva työssä oppimisjakso	maaliskuu 2008	Opiskelijat (N=4)
Kehyskertomus 2	Arvio koulutuksen antamasta tuesta ammatillisen identiteetin kehittymiselle, tulevaisuuden ura- ja koulutustavoitteet	toukokuu 2009	Opiskelijat (N=4)
Ryhmähaastattelu	Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet Koulutusajan merkitys identiteetin kehittymiselle	toukokuu 2009	Opiskelijat (N=4)
Yksilöhaastattelut	Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet Koulutusajan merkitys identiteetin kehittymiselle	kesäkuu 2009	Opiskelijat (N=4)
Yksilöhaastattelut	Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet Koulutusajan merkitys identiteetin kehittymiselle	elo-syyskuu 2009	Matkailutyötä tekevät ammattilaiset (N=4)

#### Haastattelujen toteutus

Haastattelulle aineiston keruumenetelmänä on tyypillistä se, että se on sovittu etukäteen, sen nauhoittamiseen on pyydetty lupa, haastatteli ohjaa tilannetta,

motivoi haastateltavia lisäkysymyksillä sekä luo luottamusta lupaamalla, että haastateltavien anonymiteetti säilyy läpi tutkimuksen. (Eskola & Suoranta 1998, 85, 89.) Tässä tutkimuksessa toteutin sekä yksilö- että ryhmähaastattelut *teema-haastatteluna* eli vein haastatteluja eteenpäin ennalta määrittelemieni teemojen mukaan (liite 1). Teemat pohjautuivat teoreettiseen viitekehykseeni sekä omaan käytännön kokemukseeni matkailutyön tekemisestä. Haastatteluissa oli myös avoimen haastattelun piirteitä sillä annoin haastateltavien myös syventää vapaasti haastattelun aiheita ja polveilla aiheissa niin halutessaan. Toisaalta tarkensin uusilla kysymyksillä mielestäni oleellisia, käsittelemättä jääneitä teemoja. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77–78; Eskola & Suoranta 1998, 86, 94.)

Opiskelijoiden ryhmä- ja yksilöhaastattelut toteutin oppilaitoksen tiloissa, matkailualan ammattilaisten haastattelutapaamiset tapahtuivat yhden haastateltavan kotona, yhden haastateltavan työpaikalla ja kahden kanssa kahvilassa. Haastattelujen kesto vaihteli 45 minuutista kahteen tuntiin 15 minuuttiin. Haastattelutilanteet olivat varsin luontevia ja haastateltavat kertoivat mielellään kokemuksistaan: tämä vaikutelma korostui varsinkin matkailualan ammattilaisten kanssa keskustellessani, heidän haastattelunsa kestivät poikkeuksetta yli tunnin.

### **Haastateltavien kuvaus**

Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan: neljä tutkinnon suorittamisensa loppuvaiheessa olevaa matkailualan aikuisopiskelijaa sekä neljä matkailutyötä tekevää ammattilaista. Kaikkia haastateltavia yhdisti sama koulutustausta; he olivat suorittaneet matkailualan perustutkinnon (matkailupalvelujen tuottaja) joko näyttötutkintona tai nuorisostaan koulutuksessa vuosien 2004 ja 2009 välillä. Haastateltavista neljälle tämä oli toistaiseksi heidän ainoa ammatillinen tutkintonsa, neljällä oli sen sijaan suoritettuna vähintään yksi muu ammatillinen tai opistoasteen tutkinto. Yksi tutkimuksessa mukana olleista jatkaa parhaillaan matkailualan opintojaan ammattikorkeakoulussa. Kaikki haastateltavani olivat

naisia, iältään 22–53 -vuotiaita, haastateltavien keski-ikä oli 34 vuotta. Haastateltavien sukupuolijakauma noudattaa melko hyvin kaikkien tutkinnon suorittaneiden jakaumaa: oman seitsemän vuoden kouluttajakokemukseni perusteella tutkinnon suorittaneista on miehiä ollut noin 10 prosenttia. Haastateltavien keski-ikä on kuitenkin korkeampi kuin kaikkien tutkinnon suorittaneiden ikärakenne. Se selittyy sillä, että iäkkäämmät opiskelijat ovat hakeutuneet ja työllistyneet matkailualalle nuoria paremmin ja näin heitä oli helpompi tavoittaa haastateltaviksi.

Haastateltavien valinta perustui harkinnanvaraiseen otantaani, yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta tunsin kaikki mukana olleet hyvin jo ennalta. Opiskeliijoista haastattelin kaikki toukokuussa 2009 valmistuneet. Heistä yksi oli työllistymässä kokopäiväisesti matkailualalle, yksi osa-aikaisesti, yksi oli todennäköisesti palaamassa opintovapaalta entiseen työhönsä ja yksi ilmoittautui koulutuksen jälkeen työttömäksi työnhakijaksi. Ammattilaiset edustivat matkailualaa varsin monipuolisesti, niin majoitus- kuin ohjelmapalvelusektoriltakin. Heidän työkokemuksensa matkailualalta vaihteli kahden ja viiden vuoden välillä. Kaikkien haastateltavien aiempi, muilta aloilta hankittu työkokemus, vaihteli muutamasta kuukaudesta aina yli 20 vuoteen, joillakin haastateltavilla se oli pääosin vain yhdeltä alalta, mutta suurimmalla osalla työkokemusta oli kertynyt useilta eri toimialoilta.

### **Kehyskertomus aineistonkeruumenetelmänä**

Eskola ja Suoranta (1998, 110–111) määrittelevät kehyskertomuksen olevan tutkijan antaman orientaation perusteella kirjoitettu pienimuotoinen tarina. Kirjoittaja kuvaa kertomuksessa mielikuvituksensa perusteella näkemyksensä siitä, mitä ennen kuvattua tilannetta on täytynyt tapahtua tai sitten hän voi viedä tarinaa eteenpäin. Eskola ja Suoranta kehottavat käyttämään tarinoissa vähintään kahta eri variaatiota jolloin analyysissä voidaan tutkia sitä, mikä vastauksissa muuttuu kun kehyskertomuksissa mekaanisesti vaihdetaan yhtä tekijää.

Käytin tässä tutkimuksessa kahta erilaista kehyskertomuksen toteuttamistapaa. Ensimmäisen kerran keräsin aineistoa kehyskertomuksen avulla maaliskuussa 2008, tuolloin tutkinnon suorittamisen alkuvaiheessa olevat opiskelijat kirjoittivat kaksi eri variaatiota teemalla orientoiva työssäoppimisjakso (liite 2). Toinen kertomus kuvasi hyvin onnistunutta jaksoa, toinen epäonnistunutta jaksoa. Tavoitteena oli saada aineistoa siitä, mitkä asiat koettiin merkityksellisinä onnistumisen tai epäonnistumisen kannalta. Toinen kertomus kirjoitettiin toukuussa 2009. Se ei ollut varsinainen kehyskertomus, koska siinä oli vain yksi variaatio (liite 3). Tässä kertomuksessa kirjoittajat kuvasivat antamieni kysymysten avulla ammatillisen identiteettinsä kehittymisen prosessia koulutukseen hakeutumisesta aina valmistumisajankohtaan ja tulevaisuuden urasuunnitelmiin saakka. Tämän kertomuksen tavoitteena oli orientoida tutkimukseen osallistuvat aiheeseen ja tuleviin haastatteluihin ja saada mahdollisesti myös sellaista tietoa, jota he eivät toisi ilmi haastatteluissa.

#### ***4.4 Aineiston käsittely ja analysointi***

##### **4.4.1 Analyysin lähtökohdat**

Analyysini lähtökohtana olivat *abduktiivinen* päättely ja hermeneuttinen kehäjoiden taustalla olevat teemat olivat niitä johtoajatuksia, näkökulmia ja ilmiön esitulkintaa, joihin olin päätenyt teoreettista viitekehystä laatiessani. Tematisoinnin kautta pystyin myös varmistamaan sen, että esitulkintani todella kohdistui tutkimaani ilmiöön. (Varto, 1992, 51–52; Tuomi & Sarajarvi, 2004, 103.)

Teemat on esitetty kootusti taulukossa 7.

## TAULUKKO 7

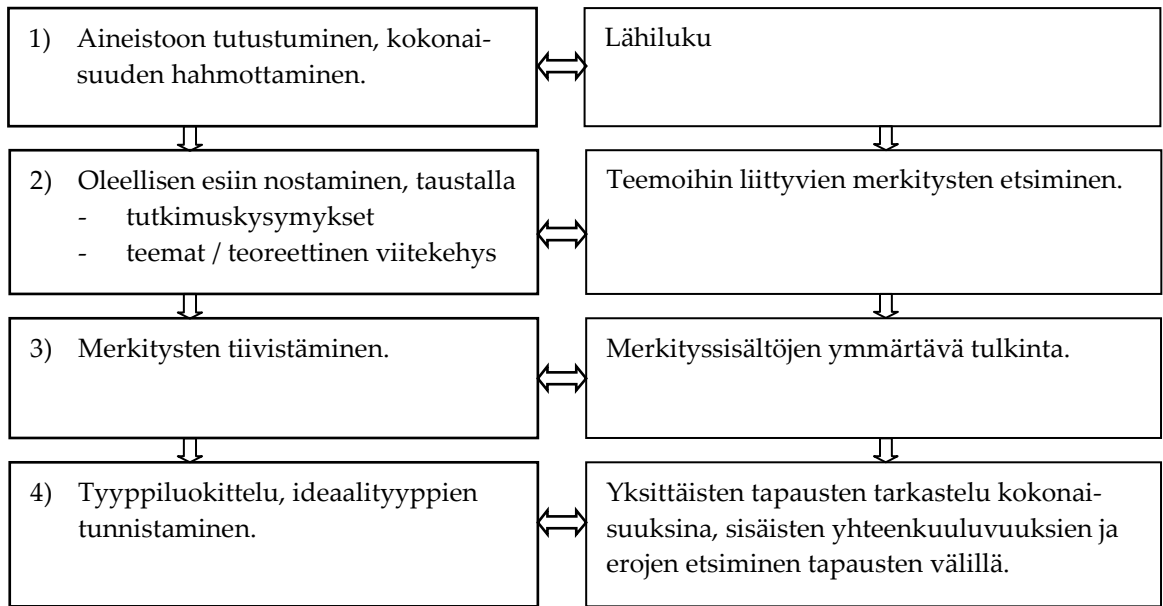
## Teoreettiseen viitekehykseen ja esitulkintaan perustuva tematisointi

- 
- 1 Ammatillisen identiteetin ulottuvuudet (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006; Kirpal 2004a; Marhuenda ym. 2004)**
- 1.1 Ammatillisen identiteetin *SOSIAALINEN KONSTRUKTIO*
- 1.1.1 Ammatillisen identiteetin *historiallinen ja taloudellinen ulottuvuus*
- Identifioituminen toimialaan; imago, arvostus, toimialan rakenne
  - Institutionaalinen osallisuuden tunne; formaali koulutus ja tutkinto
- 1.1.2 Ammatillisen identiteetin *sosiaalinen ulottuvuus*
- Osallisuuden tunne työpaikkaan ja työyhteisöön
  - Ammatillinen rooli; asiakkaiden ja työnantajien odotukset
- 1.2 Ammatillisen identiteetin *PERSOONALLINEN KONSTRUKTIO*
- 1.2.1 Työn merkitys osana elämää ja kokonaisidentiteettiä
- 1.2.2 Sitoutuminen organisaation arvoihin ja palvelutuotantoon
- 1.2.3 Subjektius ja aktiivinen toimijuus työyhteisössä
- 1.2.4 Henkilökohtaiset ura- ja koulutustavoitteet
- 
- 2 Ammatillisen identiteetin tulkinta (Pöyhönen, 2003)**
- 2.1. Diskursiivinen tulkinta
- 2.2. Narratiivinen tulkinta
- 2.3. Dialoginen tulkinta
- 
- 3 Ammatillisen identiteetin kehittymisen prosessi (Ora-Hyytiäinen 2004; Archer 2000; Schein 1987; Holland 1985)**
- 3.1. Ammatinvalinnan vaihe; koulutukseen hakeutuminen
- 3.1.1. Orientaatio ja mielikuvat valinnan taustalla
- 3.1.2. Oman kompetenssin ja soveltuvuuden arvioiminen
- 3.1.3. Kulttuurinen ja sosiaalinen hyväksyntä
- 3.2. Ammattiin kasvamisen vaihe; koulutusaika
- 3.2.1. Ryhmytyminen ja osallisuuden tunne opiskelijaryhmään
- 3.2.2. Oppimiskokemukset formaalissa oppimisympäristössä
- 3.2.3. Oppimiskokemukset työssäoppimisjaksoilla työelämässä
- 3.2.4. Oppimiskokemukset tutkintotilaisuuksissa/ammattillisen osaamisen näytöissä työelämässä
- 3.3. Ammatissa kehittymisen vaihe; työelämään siirtyminen, ammatillinen kasvu
- 
- 4 Ammatillisen identiteetin tyypit (Kirpal 2004a. Marhuenda ym. 2004)**
- 

**4.4.2 Aineiston käsittely**

Tulkintaa varten koko tutkimusaineisto oli saatava kirjalliseen muotoon, niinpä nauhoitin kaikki haastattelut ja litteroin ne, litteroituja haastatteluja kertyi yhteensä 98 sivua ja kehyskertomuskirjoitelmia 14 sivua. Litteroinnin jälkeen luin aineiston useampaan kertaan ja tarkastelin sitä esitulkintani ja tutkimuskysymysteni alateemojen mukaisesti. Analyysini etenemisen vaiheet on kuvattu kuviossa 6.





KUVIO 6 Analyysin vaiheet

Analyysin vaiheet kolme ja neljä eivät edenneet suoraviivaisesti, vaan palasin aineistoon useita kertoja muistaen sen, että olin lukemassa toisten kertomaa elämismaailmaa, en omista merkitysyhteyksistäni syntynyttä merkityskokonaisuutta (Varto 1992, 59; Moilanen & Räihä 2007, 47; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 211–212). Hermeneuttisen spiraalimaisen kehän avulla pyrin ymmärtämään ja tulkitsemaan aineistoani peilaten sitä tutkimukseni teemoihin ja hypoteettisiin ennako-oletuksiini. Taulukosta 8 ilmenee kahden esimerkin avulla työskentelytapani analyysin kolmannessa vaiheessa; aineiston merkitysten tiivistämisessä ja tulkinnan kautta tekemässäni teemoittelussa.

TAULUKKO 8 Esimerkkejä aineiston analyysistä, vaihe 3

Litteroitu teksti	Merkityksen tiivistäminen	Merkityksen tulkinta
No me ollaan kun pieni perhe, meillä ei oo porukka kauheesti vaihtunu ja ollaan niin totuttu toisiimme. Meiän päällikkö on meiän "äiti" ja me ollaan kaikki sen "lapsia". Siitä on tullu semmonen yhteisö.	Samaistuu vahvasti työyhteisöönsä, yhteenkuuluvuuden tunne tärkeä.	Ammatillisen identiteetin sosiaalinen konstruktio / osallisuuden tunne. Ammatillisen identiteetin tuottaminen yhdessä toisten kanssa; dialoginen tulkinta.

jatkuu

## TAULUKKO 8 jatkuu

<p>Minusta tuntuu, että mulla on nyt semmoinen motiivi-konfliktivaihe, että minä en oikein tiää, että kumpaan kuulun... Ja se riippuu siitäkin, että missä yhteisössä minä olen ...jos ajattelee prosen-, tualisesti niin kyllä se matkailu on kuitenkin enemmän, oisko joku 60/40.</p>	<p>Ammatinvaihdon takia identiteetti on pirstaloitunut, tekee aktiivista identiteettityötä.</p>	<p>Ammatillisen identiteetin sosiaalinen konstruktio diskursiivinen tulkinta; kilpailevat diskurssit.</p> <p>Ammatillisen identiteetin persoonallinen konstruktio; toimialaan sitoutumisen aste.</p>
---	---	--

Merkitysten tiivistämisen ja tulkinnan jälkeen ryhdyin etsimään aineistostani sisällöllisten yhteenkuuluvuuksien perusteella ammatillisen identiteetin tyyppi-  
luokkia, *ideaalityyppejä*. Ideaalityypit eivät pyri kuvamaan todellisuutta sellaise-  
naan, vaan niiden avulla voi kuvata tutkittavaa ilmiötä korostamalla sen oleelli-  
sia piirteitä ja jättämällä pois epäoleellisuuksia. Ideaalityypin avulla tulkitaan  
sitien erityisen ja vaihtelevan asemesta yleistä ja samana toistuvaa. (Pietilä 2007,  
15.)

## 5 TULOKSET JA NIIDEN TULKINTA

### 5.1 *Matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin sosiaalinen konstruktio*

#### 5.1.1 Osallisuuden tunne

Matkailutoimialan fragmentoitunut rakenne ja toimenkuvien monialaisuus ja hajanaisuus ilmenivät ennen kaikkea heikossa osallisuuden tunteessa *toimialaan ja ammattikuntaan*. Tutkimukseen osallistuneiden ei ollut helppoa asemoida omaa työpaikkaansa osaksi matkailuklusteria, eivätkä he myöskään pystyneet helposti ja luontevasti määrittelemään omaa ammattikuntaansa.

*Mutta en oikein osaa ajatella, että onko tämä matkailuyritys, vaikka onhan meillä ollu asiakkaita Intiasta, Sveitsistä ja Tanskasta, ovat ollu häävieraina tai muuten asiakkaitten mukana.(A4)*

*No en kyllä tiää oikein ammattikuntaa, kai kuulun semmoseen sekatyöläisiin, ei pysty muuten luokittelemaan että mä oon just tää. Just joku kysy, että missä mä on töissä ja kysy sitten, että oonko mä kassatäti siellä. Joo, mä sanoin: mä oon kassatäti ja hotellin täti ja burgerin täti ja sit mä oon hiihtokeskustäti. Että toimenkuva on aika laaja.(O3)*

Formaalin ammatillisen koulutuksen ja tutkinnon merkitys näyttäytyi tutkittaville ensisijaisesti ammatillisen identiteetin persoonallista konstruktioita ja omaa elämäntarinaa vahvistavana. Tutkinnon aikaansaamaa *institutionaalisen* yhteenkuuluvuuden tunteen vahvistumista aineistosta oli toki myös tunnistettavissa. Aineisto osoitti kuitenkin, että vaikka matkailupalvelujen tuottajat arvostivat suorittamaansa tutkintoa, he totesivat samalla, että matkailualalle voisi työllistyä helposti ilman koulutustakin. Tutkinnon tuottamaa institutionaalista osallisuuden tunnetta oli omiaan vähentämään varsin identiteetitön ja matalan imagon tutkintonimike; matkailupalvelujen tuottaja. Nimike koettiin yleisluonteiseksi ja vaikeasti hahmotettavaksi.

*No onhan se tietysti hyvä asia että on tutkinto, että voi avautua muitakin mahdollisuuksia sitten myöhemmin. (O3)*

*No mulle tulee siitä (matkailupalvelujen tuottaja –nimikkeestä) ensimmäisenä mieleen just se, että osaa vähän kaikkea, just sitä mitä se on ollu noissa harjottelupaikoissa. Mutta sitten taas kun kaikki tutut on kysyny, että no mikä susta on nyt tullu, niin ne on ihan että, ai mikä se on? (O2)*

Institutionaalisella tasolla osallisuuden tunteen pirstaleisuus ilmeni myös ammattiliittoon kuulumisena: tutkimukseen osallistuneista vain neljä sanoi kuuluvansa matkailualaa luontevimmin edustavaan Palvelualojen ammattiliittoon. Heillekin ammattiliittoon kuulumisen perusteena oli lähinnä sen tarjoama välineellinen tuki, ei niinkään ammatillisen identifikaation perusta.

*Se PAM:in nainen oli tosi hyvä puhumaan, ja se puhu niistä että jos jää vaikka työttömäksi niin niistä etuuksista ja semmosista, siitä turvasta. (O3)*

Tutkimustulokseni vahvistavat, ettei matkailualan ja työntekijän määrittäminen ei ole yksinkertaista – lähes kaikkia tuotteita ja palveluja voidaan myydä matkailijoille ja siten useimmat alat voivat kytkeytyä matkailuun (Hakkarainen (2009, 137). Tutkimustulokseni osallisuuden tunteen kokemisesta noudattelevat puolestaan Kirpalin (2004a, 214) esittelemiä tuloksia: FAME – tutkimushankkeessa havaittiin, että vahvat ammatilliset rakenteet ja säädökset edistävät työntekijän ja työnantajan välisiä suhteita ja vahvistavat heidän ammattistatustaan, heikot sidokset aiheuttavat puolestaan identiteettien pirstaloitumista. Kirpalin tutkimuksessa vahvan statuksen ja klassisen työidentiteetin aloja olivat hoitotyö ja metalliala, kun taas matkailualalla säädökset ja rakenteet todettiin heikoiksi, tai niitä ei ollut lainkaan.

Kirpal (2004a, 214) toteaa myös, että matkailuala on tyypillinen horisontaalisen liikkuvuuden ala jossa työntekijöiden työidentiteetti perustuu ennen kaikkea henkilökohtaiseen työidentiteettiin: yksilö pyrkii aktiivisesti ja joustavasti käyttämään omia tietojaan ja taitojaan henkilökohtaisten ammatillisten

tavoitteidensa saavuttamiseksi. Myös Lundberg ym. (2009, 890) selittävät matkailutyötä tekevien vähäistä vertikaalista liikkuvuutta toimialan rakenteella: he toteavat, että sesonkiluonteisuudesta ja työn osa-aikaisuudesta johtuen matkailuala tarjoaa vain vähän uralla etenemisen mahdollisuuksia.

Osallisuuden tunne *työpaikkaan*, ja nimenomaan *työyhteisöön*, nousi sen sijaan aineistosta selvästi esille. Kollektiivisen yhteenkuuluvuuden suuri merkitys ja työyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi pääsemisen tavoittelu korostuivat erityisesti noviisivaiheessa olevien tutkittavien kokemuksissa.

*Opiskelija menee työpaikkaan innokkaana ja esittelee itsensä reippaasti. Työntekijät alkavat perehdyttää opiskelijaa heti käytännön työhön. Opiskelija alkaa pikkuhiljaa omaksua myös työpaikan tavat ja työntekijät. Hän pystyy jo toimimaan itsenäisesti ja on oppinut muiden opastuksella, katselemalla ja työtä tekemällä. (Kehyskertomus 1; onnistunut työssäoppimisjakso, O4).*

*Opiskelija menee työpaikkaan kielteisenä. Opiskelijan vastaanotto ja perehdyttäminen toteutetaan nopeasti eikä ohjeistusta anneta. Opiskelija ei ole itse halukas ja motivoitunut selvittämään puutteita. (Kehyskertomus 1; epäonnistunut työssäoppimisjakso, O4).*

Tutkimukseni tulokset noudattelivat siten esimerkiksi Cohen-Scalin (2003, 245–246) sekä Virtasen, Tynjälän ja Stenströmin (2008, 30–32) näkemyksiä siitä, miten tärkeää noviisivaiheen työntekijälle ja alan opiskelijalle on päästä sosiaalistumaan ja integroitumaan väliaikaiseenkin työyhteisöönsä. Aikuisopiskelijoiden kokemuksissa korostui myös ymmärrys heidän oman vastuunsa ja omaaloitteisuutensa merkityksestä sosiaalistumisprosessissa. Nämä tulokseni saivat vahvistusta Blåkan ja Filstandin (2007, 68, 72) huomioista siitä, että perifeerisestä asemasta eteneminen kohti yhteisön täysivaltaista jäsenyyttä edellyttää uudelta jäseneltä aktiivisuutta ja vastuuta omasta oppimisestaan. Työyhteisöön integroituminen edellyttää yhteisön ”kielen” ja toimintatapojen, sekä olemassa olevan hiljaisen tiedon omaksumista. Matkailualan tyypilliset ilmiöt, työsuhteen osa-aikaisuus ja työn sesonkiluonteisuus, koettiin kuitenkin yhteenkuuluvuutta ja edelleen ammatillista identiteettiä rapauttaviksi tekijöiksi.

*Jos me oltaiskin joka päivä töissä niin se me-henki tuntuis varmaan paljon enemmän – talvella kun me ollaan siellä paljon enemmän, niin silloin mulle tulee se tunne, että mä oon eräopas ja tulee se tunne, että hei, tää on se juttu jota määhän haluan tehdä! Mutta kesäaikaan sitä on niin vähän, että siihen ei kerkee tulla semmosta.(A2)*

### 5.1.2 Ammatillinen rooli

Matkailutyön emotionaalisuus ja affektiivisuus korostuivat useiden tutkittavien kokemuksissa omasta ammatillisesta roolistaan. Ne tutkimukseen osallistujat, jotka kokivat vahvimaksi ammatilliseksi roolikseen *asiakaspalvelijan*, saivat voimakasta onnistumisen tunnetta asiakkaan ilahduttamisesta ja hänen odotuksensa ylittämisestä. Haluttujen vaikutusten aikaansaaminen asiakkaassa ilmeni myös tietoisessa työperustaisten emootioiden työstämisessä ja oman käyttäytymien ja olemuksen mukauttamisessa asiakkaiden mukaan.

*Vaikka asiakas ois pahalla päällä mutta kun et ite samaistu siihen, että oot ite semmonen vähän lipevä, mutta ei liikaa, niin saat äkkiä asiakkaankin paremmalle tuulelle ... se on semmosta taitoa, mullakin on niin monien vuosien kokemus asiakaspalvelusta, että sitä osaa jotenkin lukee niitä tilanteita.(A4)*

*Monta kertaa tässä joutuu semmosta roolileikkiä esittämään ... kerran mulle on sattunut niin, että oli kahet asiakkaat neuvottelemassa päällekkäin, toinen tuli häitä varten ja toinen taas muistotilaisuutta varten ... hääasiakkaat oli salin puolella ja katottiin kauheesti, että mitä kaikkee niille laiteetaan. Sitten kun tulin tänne peräkabinettiin toisten luo, niin siinä täytyi ite ihan täysin muuttua, että kun heillä oli suru, niin siihen täytyi tulla mukaan. Että täytyy tässä kyllä olla aikamoiset näyttelijän lahjat kun toisesta tunnetilasta toiseen joutuu menemään. (A4)*

Aineistoni vahvasti osaltaan myös käsitystä siitä, että matkailutyö on emotionaalisesti vaativaa, affektiivista high touch –työtä (ks. Julkunen 2008, 156). Tulokseni noudattelivat myös Hochschildin (1983, 7) esittämiä näkemyksiä siitä, miten palvelutyössä työntekijän täytyy osata käsitellä paitsi omia, myös asiakkaan tunteita niin, että työn tekeminen saa asiakkaassa aikaan miellyttävän olo-tilan. Vahvasti asiakaspalvelijan roolin omaksuneet korostivat myös omien tunteidensa hallintaa, omasta jaksamisesta tai työolosuhteista riippumatta.

*Täytyy jaksaa hymyillä vaikka sulla ois kauheen raskas päivä takana, se ei oo sen asiakkaan vika, että sää oot siinä paikassa töissä, tai että sua väsyttää ja et oo kerinny käyä vessassa.(A3)*

Näin tulokseni kertovat osaltaan myös matkailutyön teatterimaisesta luonteesta: Orwellia (ks. Baum 2007, 1385–1386) ja MacCannellia (1992, 102) mukailleen; teatterin kulissien takaiset olosuhteet ja tapahtumat eivät saa näkyä turistisen tilan näyttämöllä tehdyissä ratkaisuissa ja käyttäytymisessä. Tulokseni noudattavat myös tulkintaa matkailutyön kontrasteista – yhtäältä se luo mielikuvia glamourista, toisaalta työn arvostus ja status on vähäinen (Riley ym. 2002, 23). Samaa näkökulmaa korostavat myös Veijola ym. (2008, 34) sanoessaan, että vaikka matkailutyössä työtehtävät suoritetaan usein hienoissa ja viihtyisissä puitteissa, ei kiiltokuvamainen julkisivu kerro työn todellisesta luonteesta.

Toinen aineistostani esille noussut ammatillinen rooli oli *joustava moniosaja*. Joustavuutta ja monitaitoisuutta näytti edellyttävän ennen kaikkea työnantaja. Joustavuus ja monitaitoisuus merkitsivät tutkittaville ennen kaikkea kykyä ja valmiutta siirtyä tarvittaessa yrityksen sisällä työpisteestä toiseen. Henkilökohteisilla taidoillaan ja joustavalla asenteellaan he kokivat paitsi hyödyttävänsä työnantajaansa, myös vahvistavansa omaa asemaansa työyhteisössä. Joustavuus koettiin myös mahdollisuutena tulla töihin tarvittaessa lyhyelläkin varoitusaajalla. Varsinkin noviisivaiheessa olevat työntekijät kokivat tämän mahdollisuudeksi siirtyä perifeerisestä asemasta kohti työyhteisön täysjäsenyyttä.

*Ja sitten tietysti myös oon joustava siinä, että voin siirtyä eri työpisteisiin tarvittaessa. Sitä esimiehet meiltä kaikilta toivois. (O3)*

*Sellaisena päivänä kun tarvittiin äkkiä joku töihin, niin soitettiin, että voisitko tulla - siitä tuli semmonen olo että oon ihan tarpeellinen tälle yritykselle, Että ei ollut semmonen olo, että olis ollu ylimääräinen. (O4)*

Tässäkin tutkimuksessa ilmenneet joustavuuden vaateet ja ilmentyvät peilaavat hyvin uuden työn, ja samalla matkailutyön luonnetta, jossa työmarkkinoiden

rakenne mahdollistaa muun muassa erillisen ydintyövoiman ja sitä täydentävän reunatyövoiman ylläpitämisen (Julkunen 2008, 106). Uuden työn sukupolvi on sosiaalistunut työssä tällaisiin käytänteisiin, eikä välttämättä kykene kyseenalaistamaan niitä.

## 5.2 *Matkailupalvelujen tuottajan ammatillisen identiteetin persoonallinen konstruktio*

### 5.2.1 Työn merkitys osana elämää

Tässä tutkimuksessa työn merkitys koettiin sekä välineellisenä, sosiaalisena että sisällöllisenä. Sosiaalisuus korostui vastauksissa selvimmin, niin kuin toki myös työn merkitys elämän peruspilarina ja taloudellisen turvallisuuden tuojana. Kukaan tutkittavista ei kuitenkaan sanonut palkan olevan tärkein ammatinvalintaa ohjannut tekijä – pikemminkin matkailualalle sanottiin hakeudutun tulotasosta huolimatta. Joillekin tutkittavista vapaa-aika priorisoitui työn kustannuksella, heidän identiteettinsä näyttää siten rakentuvan ensisijaisesti vapaa-ajan kautta.

*Työssä on tärkeitä tietysti se, että se on tulon lähde. Mutta myös se, että sinne on mukava mennä, on hyvät työkaverit ja hyvä työilmapiiri.(A3)*

*Minä en kyllä ehkä ihan niin innokkaasti oo töihin menossa kun nämä muut, mulla kyllä päivät menee tosi hyvin hevosten kanssa touhutessa, mutta sitten tietysti sitä rahaakin täytyy jostain saada. Mutta missä oisinkaan töissä niin kyllä siellä pitäis olla hyvä ilmapiiri ja muuta. (Ryhmähaastattelu, O2)*

Työn sisällön merkitystä ja sen mielekkyyttä arvostivat erityisesti varttuneimmat tutkimuksessa mukana olleet, heille työn merkitys identiteetin ja olemisen osana tuntui ylipäättänsä olevan tärkeämpi kuin nuoremmille. Matkailutyön mielekkyyden erityispiirteenä näyttäytyi työn tekijälleen tuoma mielihyvä ja



elämysellisyys, joillekin se tarjosi mahdollisuuden myös vapaa-ajan viettämiseen. Työ saatettiin siten kokea osaksi kokonaisidentiteettiä, osaksi minuuden tunnetta.

*Sen minkä huomaa tässä vuosien saatossa, että se työn pitäis toimeentulon lisäksi olla semmosta että siitä oikeasti saa jotakin ... Jos se maistuu täysin puulta, niin sitä väsyä eikä jaksa. Että rahan lisäksi siitä pitää saada myös henkistä tyydytystä. (Ryhmähaastattelu, O1)*

*Matkailuhan on työnä aivan ihanaa kun sä pystyt saamaan ihmiset niin hyvälle tuulelle sillä mitä sää teet niitten kanssa.(A2)*

*Että vaikka joskus tuntu hassulta lähtee mönkijällä tai kelkalla viemään jonnekin mehtään sitä ruokaa, mutta oli se semmonen elämys itellekin ja sitä nautti siitä työstä, se oli niin ihanaa.(A4)*

*Ja ne eduthan on ihan ok, hiihtokeskuksen puolella saa käyä laskemassa ilmaseksi niin paljon kun haluaa. Tuli opeteltua laskettelemaankin viime talvena sen takia.(O4)*

Työn merkityksestä osana elämää ja persoonallista identiteettiä puhuvat myös Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 32). He sanovat, että se voi vaihdella välineellisestä arvosta aina keskeisimmäksi persoonallisen identiteetin pilariksi. Työn merkityksestä osana elämää ja osana minuuden tunteen (sense of self) vahvistamista puhuvat myös Billett ja Pavlova (2005, 208–209). Heidän mielestään identiteetin rakentaminen on jatkuvaa neuvottelua minuuden tunteen ja työn sisällön ja päämäärien välillä. Parhaimmillaan työ toimii yksilöiden persoonallisuuden minuuden vahvistajana, edellyttäen aktiivisen subjektiivisuuden toteutumista työssä.

### **5.2.2 Sitoutuminen organisaation arvoihin ja palvelutuotantoon**

Työn jatkuvuudella tai toisaalta epävarmuuden tunteella on suuri merkitys henkilökohtaiseen sitoutumisen tasoon ja edelleen työntekijöiden ammatillisen identiteetin kehittymiseen ja vahvistumiseen. Aineistoni osoitti kuitenkin, ettei pelkästään työsuhteen jatkuvuus riitä sitouttamaan organisaatioon pitkällä tähtäimellä jos sen palvelutarjontaa, toimintatapoja tai fyysisiä puitteita ei koeta

tydyttäväksi. Tulokseni osoittivatkin, että organisaation kehittämisorientaatio korreloi suoraan yksilön sitoutumisen asteen ja edelleen ammatillisen identiteetin vahvistumisen kanssa. Sitoutumiseen vaikuttavat myös organisaation tarjoamien palvelutuotteiden laatu sekä sen edustama arvomaailma. Jos työntekijä vilpittömästi arvostaa organisaationsa tarjoamia tuotteita ja pystyy jakamaan sen arvomaailman, hänen on luontevaa ja helppoa sitoutua siihen. Arvoristiritidat aiheuttavat puolestaan turhautumista ja rapauttavat sitoutumista.

*Mulla on ollut niin vähän tunteja nyt keväällä, että olen jo katellut muitakin vaihtoehtoja. (O4)*

*Kyllä minä kuulun siihen (työpaikkaan, työyhteisöön), ja kyllä se tunne on aika vahva, varsinkin kun tietää, että on sitten töitä vielä jatkossakin. (O3)*

*Totta kai, jos paikkaa kehitetään, niin se vahvistas sitä (ammatillista identiteettiä) ja tois uskoo, että tää työ on jatkuvaa ja että sitä pystyy kehittämään. Että miten sen sanois, se olis omalla tavallaan hienoo saaha olla mukana semmosessa kehityksessä. (A2)*

*Ne tuotteet, jota minä esittelen myyn, kun minä koen olevani niistä aidosti itse ylpeä, niin sehän heijastuu aivan selvästi.. että joskus kun huomaa, että saa ne asiakkaat, en tiedä onko nyt liian voimakas sana, mutta euforiaan, niin että ne on ihan täpissään kun minä tarjoon niitä elämyksiä ja näytän niitä luontokuvia, että mitä meillä on tarjota, ja vielä laatua. Se on se juttu. (A1)*

*Kyllä se turhauttaa, että miten pienellä vaivalla voisi sitä yleisilmettä ja tasoa nostaa jos viitsisi, ei siinä puhuta rahasta. (Ryhmähaastattelu, O1)*

Sitoutumisen asteeseen vaikuttavat vahvasti myös, jo aiemmin esillä ollut yhteenkuuluvuuden tunne työyhteisöön, sekä mahdollisuus jakaa kollegoiden kesken niin omia tuntemuksia kuin työyhteisön yhteisiä kokemuksia ja ongelmiaakin. Työnantaja voi tukea yhteenkuuluvuuden tunnetta ja ammatillista roolia esimerkiksi yhteisten palaverien tai vaikkapa yhtenäisen työpukeutumisen avulla. Henkilökohtaisessa sitoutumisessa organisaatioon ja työnantajaan korostui myös esimiestyön ja johtamisen merkitys – työstä saatu palaute koettiin vahvasti sitouttavaksi ja ammatillista identiteettiä vahvistavaksi. Varsinkin spontaania palautetta tutkimukseen osallistujat kokivat kuitenkin saavansa ai-

van liian vähän, samoin he kaipasivat esimiehiltään enemmän kiinnostusta alaistensa työtä ja jaksamista kohtaan.

*On se (yhtenäinen työpukeutuminen) tosi tärkeätä, siitä tulee se yhteenkuuluvuuden tunne. Että jos meitä kaks opasta lähtee, niin meillä on täysin identtiset vaatteet kengistä ja piposta lähtien, ihan kaikki. Siinä tulee se yhteenkuuluvuuden tunne. (A2)*

*Että sitähan lentää vaikka kuuhun jos saa positiivista palautetta ... minä oon kyllä saanu olla viimeaikoina tosi ihanissa työyhteisöissä, ja se on tärkeätä, että sinä kuulut johonkin – se tunne on tosi tärkeä. (A1)*

*Mutta aika vähän saa palautetta, että tavallaan pitää ite älytä, että mitä odotetaan. Mä voisin kuvitella, että jos mä oisin ite esimies, niin mä kyllä enemmän olisin semmonen keskustelija siellä ja kyseisin vähän, että miten on työvuoroissa menny, oisin kiinnostunu. (A3)*

Tuloksiani vahvistavat näiltä osin esimerkiksi Baumin (2007, 1387) peräänkuuluttamat hyvän johtamisen ulottuvuudet. Hän on todennut, että työvoimavaltaisella, inhimilliseen tekemiseen perustuvalla matkailualalla johtaminen ei aina tue parhaalla mahdollisella tavalla työntekijöiden sitouttamista ja motivointia. Myös Baum korostaa johtamistyön heikkoutena palautteen antamisen vaikeutta. Tuloksia voi peilata myös Herzbergin (ks. Lundberg ym. 2009, 890–899) kaksisfaktoriteoriaan: kannustetekijöiden toteutuminen vahvistaa paitsi työmotivaatiota, myös tukee ammatillisen identiteetin vahvistumista ja yksilön subjektiksi tulemistä.

### 5.2.3 Subjektius ja aktiivinen toimijuus

Aktiivinen toimijuus ja subjektiksi tuleminen ilmenivät tässä aineistossa tietoisena haluna osallistua ja vaikuttaa työyhteisön toimintaan – haluna oppia työssä sekä henkilökohtaisena ja työyhteisön kehittämisorientaationa. Aktiivista toimijuutta edusti myös halu kyseenalaistaa vallitsevia työkäytänteitä. Subjektiksi tuleminen ilmeni myös oman arvonn tunnistamisena, sisäisenä varmuutena sekä toiminnan tietoisuutena; haluna ääntää työkäytänteitä yksilöllisesti. Aktiivinen toimijuus näyttäytyi myös sisäisenä yrittäjyytenä, haluna vaikuttaa

omalla työpanoksella yrityksen menestymiseen. Subjektius ilmeni myös kykynä asemoida niin matkailutoimialan merkitys koko elinkeinokentässä kuin tunnistaa oma paikka ja osaamispääoma omassa työyhteisössä.

*Ja tietysti sitä mieltii tätä omaa uraansakin, sen nousua, että jos haluaa edetä uralla niin munhan täytyy lisätä omaa tietämystäni ja osaamistani. Ilman muuta sitä haluaa kehittyä ja kehittää sitä työyhteisöäkin ja tietysti päällikkönä siihen olis erilaiset mahdollisuudet kun rivityöntekijänä. (A1)*

*Että vaikka on ns. perustyöntekijä, niin kyllä kuitenkin on mielenkiintoa, että haluaa päästä niihin (budjetin) tavoitteisiin. Ja haluaa hahmottaa sen kokonaisuuden ja ymmärtää, että millä asioilla niihin pystyy vaikuttamaan ite, omalla työllään. (A3)*

Näiltä osin tulokseni noudattelivat Hännisen (2009, 4–5) näkemystä subjektiksi tulemisesta. Hän määrittelee sen olevan tietoisuutta siitä, kuka olen, mihin kuulun ja millaiseksi haluan tulla. Hän toteaa, että tietoisuutta näistä voi pitää edellytyksenä hyvinvoinnille ja selviytymiselle nykyisessä työelämässä.

### ***5.3 Koulutuksen merkitys ammatillisen identiteetin ja subjektivi- teetin rakentumiselle***

Tässä tutkimuksessa pääsin antoisasti vertaamaan matkailualan perustutkintoa parhaillaan suorittavien ja saman tutkinnon jo aiemmin suorittaneiden, ammatissa jo toimivien, ammatillisen identiteetin kehitysvaiheiden ja subjektiksi tulemisen prosessien eroja.

#### **5.3.1 Ammatin valinnan vaihe**

Tutkimustulosteni mukaan koulutukseen hakeutuminen oli lähes kaikille tutkimukseen osallistuneille lyhyen tähtäimen päätös. Päätöksen taustalla olivat yleisesti varsin sumeat, mutta kuitenkin positiivisesti värityneet, mielikuvat

koulutuksen sisällöstä ja sen tuottamasta ammatista. Kaikkien osalta ei voi puhua ammatinvalintapäätöksestä, sillä osa tutkimuksessa mukana olleista myönsi aluksi tulleen vain katsomaan, olisiko koulutus itselle sopiva ja kiinnostava. Muutamalle matkailuala oli sen sijaan nuoruuden toteuttamaton haave tai sopiva vaihtoehto päästä pois entisestä ammatista, jotkut olivat sosiaalistuneet palvelualan ammattiin kotoa saadun roolimallin kautta. Yleisimmin hakeutumisen taustalla olivat matkatoimistotyöntekijän tai matkaoppaan ammattien tuottamat sosiaaliset odotukset ja mielikuvat. Oman kompetenssin ja soveltuvuuden tiedostamisen taso vaihteli tutkimukseen osallistuneiden välillä. Aineistossa korostui myös pyrkimys päästä käytännönläheiseen ammattiin ja koulutukseen, vaikkei valinta aina saanutkaan lähiympäristöltä täyttä hyväksyntää.

*Se on jotenkin luontevaa, että tykkää siitä että saa olla niitten ihmisten kanssa tekemissä, että en määhän ainakaan vois olla semmosessa työssä jossa oltais vaan itekseen jossain ... ja semmonen karkee jako on aina ollut, ettei minusta ole hoitoalalle eikä toisaalta vaikka yliopistoon lukemaan. Käytännön työ kiinnostaa, ja semmonen rento ympäristö, ravintola- ja matkailuala on tuntunu aina kiinnostavilta. (O3)*

*No se oli jotenkin, että näkee niitä asiakkaita ja ehkä sekin oli kun meiän äiti oli ravintola-alalla, se oli hovimestarina. Ja sitten oli näitä osaamisen taitoja, että aina jos oli jotain, että järjestettiin syntymäpäiviä tai jotain, niin määhän nautin niistä, että sain tehdä niitä juttuja. (A4)*

*Vanhemmat yritti tyrkyttää mua just yliopistoon tai ammattikorkeakouluun ... mutta sitten mä päätin ite, että mä haluan kokeilla tätä. (A2)*

Tulokseni myötäilivät Ora-Hyytiäisen (2004, 107) kuvaamaa ammattiin suuntautumisen vaihetta, jossa hakeutujan käsitys ammatista on maallikkomainen, kenties yliarvostavakin. Valintapäätöksen taustalla ovat persoonalliset arvot ja harrastusmaailma, samoin kodin arvot ja mahdolliset roolimallit (ks. myös Cohen-Scali 2003, 239). Tässä vaiheessa hakeutuja pitää itseään usein käytäntöön suuntautuneena. Hän ei koe kuuluvansa mihinkään ammatilliseen ryhmään ja toimii yksin.

Tuloksiani voi peilata myös Archerin (2000, 193–221) realistisen filosofian kautta. Aineistossani painottuivat praktisen todellisuussuhteen huolet, eli tut-

kimuksessa mukana olleet arvioivat soveltuvuuttaan alalle oman kompetensinsa ja ennen kaikkea omien persoonallisuuden piirteidensä kautta. Samalla aineistoa voi tulkita myös subjektiviteettiteorioiden kautta. Näytti selvältä, että tavoitteena on hakeutua, enemmän tai vähemmän tietoisesti, omaa persoonallisuutta ja minä-tunnetta tukevaan koulutukseen ja ammattiin. Osa tutkimukseen osallistuvista joutui tosin käymään neuvotteluja valinnastaan persoonallisen ja sosiaalisen välillä. Archer puhuu samasta asiasta diskursiivisen todellisuussuhteen huolina tarkoittaen sillä yksilön valintojen suhdetta yleisiin arvoihin ja arvostuksiin.

Tuloksiani voi tarkastella myös Scheinin (1987) ura-ankkuri -käsitteen avulla. Aineistostani oli tunnistettavissa ainakin asiantuntijuuden, itsenäisyyden, haasteellisuuden, yrittäjyyden, palvelunhalun ja elämäntyylin ura-ankkureita. Matkailun monipuolisuus työympäristönä realisoituu tarkastellessa sitä Hollandin (ks. Pöyhönen 2003, 108–109) persoonallisuusteoriaa vasten: matkailutyö vaatii ja edustaa lähes kaikkia persoonallisuus- ja työympäristötyyppejä, painottuen toki sosiaaliseen, taiteelliseen ja liiketoiminnalliseen osaamiseen.

### **5.3.2 Ammattiin kasvamisen vaihe**

Ammattiin kasvamisen vaihe tarkoittaa tässä tutkimuksessa matkailualan perustutkinnon suorittamisen aikaa, aikuisten näyttötutkintona noin puoltatoista vuotta ja nuorisoasteen tutkintona kolmea vuotta. Koulutuksen tavoitteena on tarjota opiskelijalle mahdollisuus paitsi oppia ammattiin liittyviä tiedollisia ja taidollisia valmiuksia ja mitattavia kvalifikaatioita, myös sosiaalista häntä ammattialaan ja työelämän muuttuviin vaatimuksiin ja siten tukea hänen subjektiksi tuleminen prosessiaan ja ammatillisen identiteettinsä kehittymistä (Ros 2002, 1–2).

Tarkastelen tässä tutkimuksessa koulutusajan sisältöä ja tarjolla olleita oppimisympäristöjä sekä pedagogisia tekoja ammatillisen identiteetin ja subjektiiviteetin kehittymisen tukena neljästä eri näkökulmasta: 1) osallisuuden tunteena opiskelijaryhmään 2) oppimiskokemuksia formaalissa oppimisympäristössä 3) oppimiskokemuksia ohjatussa työssäoppimisessa työelämässä ja 4) oppimiskokemuksia tutkintotilaisuuksissa tai ammattiosaamisen näytöissä työelämässä.

### **Ryhmäytyminen ja osallisuuden tunne opiskelijaryhmään**

Aineistosta nousi selkeästi esille opiskelijaryhmän tärkeä merkitys viiteryhmänä ja sosiaalisena samaistumisen kohteena. Ryhmän tuki koettiin pääsääntöisesti yhteenkuuluvuuden tunteena ja saman elämäntilanteen jakajana. Koulutuksen alkuvaiheen ryhmäytymisen edistämistä erilaisten leikkien avulla pidettiin tärkeinä ja onnistuneina. Ryhmän merkitys korostui etenkin nuorimpien osallistujien kokemuksissa. Heille oli tärkeää paitsi opiskeluaikainen yhdessä oloinen, myös yhteinen vapaa-aika. Heillä yhteenkuuluvuuden tunteen primäärinä perustana ei näyttänyt olevan ammatillisen kollektiivisuuden tunne, vaan informaali yhdessä oloinen ja oman paikan neuvottelemisen yhteisön jäsenenä.

*Alussa leikittiin paljon tutustumisleikkejä, joka oli tosi hyvä juttu. Nimileikkejä, jotta oppisimme tuntemaan toisemme nopeammin ja ryhmäyttämisleikkejä, jotta tunnelma rentoutuisi. (O4, Kehyskertomus 2)*

*Koulupäivän kohokohta oli ruokailu, varsinkin alkuvaiheessa, kun porukkaa oli vielä enemmän mukana. ”Juoruamishetket” porukalla oli aivan ihania! (O2)*

*Meillä oli tosi hyvä porukka. Kaikki tuki toisiaan ja opetti ja autto, se oli ihan uskomaton, en oo ikinä vielä törmännyt semmoseen porukkaan, me oltiin tosi läheisiä keskenämme. Ja tosi paljo vietettiin vapaa-ajalla aikaa yhdessä, käytiin lenkillä ja käytiin pelailemassa ja kuntosalilla ja kaikkee mahdollista. (A2)*

Ryhmällä oli suuri merkitys myös formaalin opiskelun tukena. Parhaiten se ilmeni työelämälähtöisten harjoitusten toteuttamisessa. Työelämälähtöiset harjoitukset tarkoittavat tässä tutkimuksessa esimerkiksi matkailun ohjelmapalve-

lujen tuottamista tai pienimuotoisten matkamessujen järjestämistä ohjatusti ja turvallisessa oppimisympäristössä, mutta kuitenkin aidoissa asiakaspalvelutilanteissa. Toteuttamisympäristönä voi olla oppilaitos, alan yritys tai vaikkapa metsälaavu tai -kota ympäristöineen. Harjoitusten tavoitteena on luoda mahdollisimman aitoja kokonaisuuksia joihin asiakkaat osallistuvat esimerkiksi työpaikkansa virkistyspäivän tiimoilta. Harjoituksissa yhdistyvät useat toimialan substanssiin liittyvät oppiaineet, kuten ohjelmapalvelujen tuottaminen ja toteuttaminen, luontoruuan valmistaminen sekä opastaminen – siksi käytämme harjoituksista nimitystä integrointipäivä. Integrointipäivät toteutetaan tiimityönä, itseohjautuvina suunnittelu- ja toteuttamisprojekteina teoriaopintojen lomassa. Niiden pedagogisena ajatuksena ja tavoitteena on mahdollistaa opiskelijoille teoriassa opitun soveltaminen käytäntöön turvallisesti ja ohjatusti, ennen varsinaisia työssäoppimisjaksoja työelämässä. Integrointipäivien tavoitteena on myös edesauttaa tiimityöskentelytaitojen kehittymistä ja vastuun jakamista ryhmässä ja siten tukea yksilöiden subjektiksi tulemisen prosessia.

*Aina me porukassa ajateltiin, että kyllä me tästä viitonon vedetään, itsetunto ja motivaatio oli korkealla, niin ei me mitään kolmosia lähetty hakemaan. Ja aina tulee puhuttua, että myö ja myö, mutta kyllä kaikki ajatteli samalla tavalla. (O3)*

*Erityisesti mieleen ovat jääneet integrointipäivät, jolloin yhdistettiin ohjelma- ja ateriapalvelut ”oikeille” asiakkaille tarjottuna. Ryhmämme dynamiikka ja vastuunotto eri asioista tuli esille tuolloin selkeästi. ( Kehyskertomus 2, O1)*

Opiskelijaryhmää voi hyvin tarkastella Wengerin (1998) sosiaalisen oppimisen teorian mukaisesti käytäntöyhteisönä, joka paitsi hankkii ammattinsa edellyttämiä valmiuksia, myös rakentaa identiteettiään ja subjektiviteettiaan yhdessä oppimalla. Tulokset osoittivat myös, että aikuisopiskelijat tunnistivat vastuunsa subjektiivisuuden ja aktiivisen toimijuuden saavuttamiseksi. He osallistuivat suunnitteluun yhdessä ja asettivat toiminnalleen yhteisiä tavoitteita, ja sitä kautta tiedostivat oman asemansa yhteisessä toiminnassa ja yhteisissä diskursseissa.



## Oppimiskokemukset formaalissa oppimisympäristössä

Substanssiosaamista tukevia teoriaopintoja pidettiin pääosin motivoivina ja tärkeinä ammatillisen kehittymisen kannalta. Teoriaopintojen merkitys näyttäytyi aineiston perustella myös ammattiin sosiaalistumista edistävänä ja edesauttoi ammatillisen roolin omaksumista niin työssäoppimisjaksoilla kuin työelämään siirtymisen jälkeenkin. Myös ohjatut *tutustumiskäynnit* alan yrityksiin koettiin motivoivina ja substanssiosaamista tukevinä. Pedagogisena tekona tutustumiskäyntien tavoitteena oli subjektiuden tukeminen samaistumisen ja roolimallien avulla.

*No kyllä esimerkiksi kun käytiin niitä hotelli- ja majoitusalan juttuja, niin huomasi miten tärkeitä ne oli tuolla töissä, vaikka joku varauksenkin ottaminen; pitää osata kysyä tietyt asiat. (O4)*

*Matkailuala esiteltiin koulutuksessa realistisesti ja erilaiset tutustumiskäynnit yrityksiin antoivat todellista kuvaa esim. yksityisen ohjelmanpalveluyrittäjän arjesta. (O1, Kehyskertomus 2).*

Myös teoriaopintoihin liittyvä ohjaus ja palaute koettiin motivoivina. Jotkut tutkimukseen osallistuneista olivat varsin epävarmoja omista oppimis- ja opiskeluvalmiuksistaan koulutukseen lähtiessään. Niinpä he kokivat kouluttajilta saamansa rohkaisevan palautteen ja arvioinnit itsetuntoaan ja ammatillista identiteettiään vahvistavina. Parhaimmillaan oppimiskokemukset tukivat siten sekä persoonallista itsetuntoa että ammatillista identiteettiä ja siten mahdollistivat subjektiuden vahvistumisen tässä kontekstissa.

*Varsinkin niissä kirjallisissa osioissa olin kauheen epävarma, että osaanko minä ja tiiänkö minä asioita, minä olin kriittinen itteeni kohtaan. Ja sitten olin ihan silmät selällä kun sain niitä hyviä numeroita, että herranen aika, minähän osaan jotain! Että ne onnistumisen elämykset siinä opiskelun myötä vahvistui ja sitä kautta se vahvisti myös sitä minun ammatillista identiteettiä. (A1)*

*Ja sitten tietysti kun arvosanat oli ihan hyviä, niin tuli semmonen olo, että tämä sopii mulle! (O4)*

Aiemmin mainitsemani työelämälähtöiset harjoitukset näyttivät edistävän paitsi ryhmädynamiikkaa, myös edistivät ammatillista kehittymistä ja sitä kautta

ammattillista itsetuntoa ja identiteettiä. Lähes poikkeuksetta harjoitukset olivat jättäneet tutkittavien mieleen voimakkaimmat muistikuvat ja onnistumisen elämykset oppilaitoksessa tapahtuneesta oppimisesta. Vahvat mielikuvat liittyivät paitsi tekemällä oppimiseen, myös oppimiskokemusten reflektiivisyyteen. Integroitipäivien onnistuminen on tapana analysoida toteuttamisen jälkeen itsearvioinnin ja ohjauksellisen palautekeskustelun keinoin. Parhaimmillaan opiskelijat pystyvät näissä keskusteluissa arvioimaan ja refleктоimaan omaa toimintaansa varsin realistisesti. Oppimiskokemuksena niistä voidaan siten puhua kokemuksellisinä ja reflektiivisinä esimerkiksi Poikelan (2005, 24–25) esittämän mallin mukaisesti. Myös ammattilaisten tuottamasta aineistosta löytyi vastaavia kokemuksia aidosta työelämästä.

*Työkavereitten kanssa puhutaan tosi paljon; aina pitää purkaa se mitä me ollaan tehty, heti sen keikan jälkeen. Istutaan alas ja juodaan kuppi kahvia ja katotaan että mitkä asiat meni hyvin ja mitä voitais vielä parantaa ... se on kyllä ihan ehdotonta. (A2)*

### **Oppimiskokemukset ja osallisuuden tunne työssäoppimisjaksoilla**

Työssäoppimisen merkitys ammatillisen kasvun ja ammatillisen identiteetin kehittymisen tukena näyttäytyi aineistossani merkittävänä. Tutkimukseen osallistuvat korostivat yhtäältä hyvän työpaikkaohjauksen, toisaalta oman asenteen ja oma-aloitteisuuden merkitystä työssäoppimisen molemminpuoliselle onnistumiselle. Vaikka täydestä vastuusta ja työyhteisön jäsenyydestä nautittiinkin, saatettiin se kokea myös opiskelijan hyväksikäyttämisenä. Hyvän työpaikkaohjauksen ja huolellisen perehdyttämisen merkitys korostui aineistossa myös selvästi, parhaimmillaan ohjaaja toimi roolimallina ja samaistumisen kohteena ja tuki siten erinomaisesti työssäoppijan subjektiksi tuleminen prosessia. Aineistosta ilmeni näkemyksiä myös siitä, että oppimista oli tapahtunut molempiin suuntiin – parhaimmillaan myös työssäoppija oli päässyt jopa kehittämään työyhteisöään.

*Opiskelija on saavuttanut asettamansa tavoitteet, suhtautunut myönteisesti harjoitteluun, päässyt käymään keskusteluja työpaikkaohjaajan kanssa; työssä otettu hyvin ja asiallisesti vastaan ja käytetty riittävästi aikaa perehdytykseen! (Kehyskertomus 1; onnistunut työssä oppimisjakso, O1)*

*Aina välillä sitä ajatteli, että huh, minähän olen opiskelija, minuahan käytettiin työvoimana. Että tämä on vähän kakspiippunen juttu, olisin tietysti voinut ottaa palkkaakin siltä ajalta. Mutta se nyt vaan meni näin ja minä otin sen positiivisesti. (A1)*

*Työharjoittelussa tuli se tunne, että sää kuulut johonkin, jonkun yrityksen sisään. Ja että ne haluaa vielä, että sää kuulut sinne, se oli tosi tärkeä ... ja mulla oli itellä niin hyvä se, joka opetti mut tuohon työhön, että se osin anto sen viime sykäyksen siihen, että hei, mä haluan jäädä tänne ja mä haluan tehdä just tätä. Se oli aivan loistava kuka mua opetti! (A2)*

*No vaikka jätteiden kierrättäminen, että miten vähällä vaivalla voitais tehdä se paljon paremmin, se vaivas mua ja sainkin sitä onneksi vähän jo muutettua. (O4)*

Työ- ja elämäkokemusta jo omaavat aikuisopiskelijat eivät näytäkään tämän aineiston perusteella olevan merkittävässä vaarassa jäädä työssäoppimispaikkojensa työyhteisöissä täysin perifeeriseen asemaan, sillä he kykenevät tunnistamaan oman vastuunsa jäsenyyden saavuttamisessa.

### **Tutkintotilaisuuksien tai ammatillisen osaamisen näyttöjen merkitys ammatillisen identiteetin kehittymisen tukena**

Aikuisopiskelijoiden kokemukset näyttötutkintojen tutkintotilaisuuksien merkityksestä ammatillisen itsetunnon ja identiteetin kehittäjänä nousivat aineistossa vahvasti esille. Nuorisoasteen koulutuksen ammattiosaamisen näytöt eivät sen sijaan saaneet tutkimukseen osallistuneiden kokemusmaailmassa erityistä huomiota. Aikuistenkin osalta aineistossa korostui kuitenkin arvioijien aktiivisuuden ja perehtyneisyyden sekä tutkinnon suorittajan kunnioittamisen merkitys. Huonosti hoidettu tutkintotilaisuuden arviointikeskustelu voi pahimmillaan rapauttaa kehkeytyvää ammatillista identiteettiä ja subjektiksi tulemisen prosessia. Tutkintotilaisuuksien arviointikeskustelut ovat sekä tutkinnon suorittamiseen liittyviä arviointitilaisuuksia että oppimistilanteita, joissa tutkinnon suorittajan oppimista ja subjektiksi tulemisen prosessia tuetaan paitsi palaut-

teen, myös refleктоivan itsearvioinnin avulla. Näin opiskelijan toivotaan tiedostavan olemassa olevan osaamisensa ja tunnistavan kehittämiskohteitaan.

*Joo, se on jännä, että mulla on jäänyt mieleen ne, mistä sain negatiivista, tai paremminkin rakentavaa palautetta. Ne on aina joskus tullu mulle jostakin tuolta selkäytimestä mieleen, että ai niin; näin ja näinhän mulle sanottiin ... mulla kaikki näytön arvioijat oli semmosia, että heiltä sai oikeeta palautetta (A1)*

*No se ensimmäinen arviointikeskustelu oli paljon lyhyempi kun mitä nää toiset, muutenkin se oli vähän semmonen, että tässä on tämä numero ja sanottiin vaan ne samat asiat jotka oli siihen papeeriinkin merkattu.. ja sitten vaan että heippa. Mutta nämä kaks viimeistä, niissä tuli kyllä sitä juttua hyvin. (O2)*

*Näytöissä on se tosi hyvä että on arvioijia koulusta ja työpaikoilta, saa erilaisia näkökulmia. Mutta näyttöjen arviointi tuntu kyllä olevan osalle porukkaa vierasta, ne ei oikein ymmärtäny, että mitä ne oli arvioimassa. (O4)*

*No kyllähän näytöillä oli iso merkitys ... ja tuossa viimeisessä näytössä osasi jo itekin laittaa kaikki ne kehittämiskohteet valmiiksi, että osas jo itekin ajatella eri tavalla kun ekan näytön jälkeen, ties jo, että mitä se viitonen edellyttää. (O3)*

Tulokseni noudattavat näkemyksiä siitä, miten näyttötutkinnot ilmentävät työelämän uusia itsensä esillepanon strategioita: työntekijän täytyy pysyä tietoisena siitä, mitä hän jo osaa ja mitkä ovat hänen kehittämiskohteitaan. Onnistuakseen tässä työntekijällä täytyy olla tietoisuus ja osaamisestaan, ammatillisesta identiteetistään ja subjektiviteetistaan. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27; Virtanen, Tynjälä, Stenström 2008, 21.)

Aineisto osoitti myös, että koulutus koettiin pääosin mielekkäänä ja motivoivana kokonaisuutena. Työssäoppimisen suurta osuutta pidettiin hyvänä, mutta sesonkiluonteisella matkailualalla liian pitkät jaksot koettiin jopa koulutuskokonaisuutta rikkovana. Hiljaisena aikana työpaikan tarjoamat työtehtävät jäivät kovin yksipuolisiksi, ja toisaalta pitkä jakso työelämässä koettiin opiskelijaryhmän yhteenkuuluvuuden tunnetta rapauttavaksi. Työssäoppimispaikkojen oikea valinta onkin tärkeää. Työssäoppimisen tulee tuottaa koulutukseen selkeää lisäarvoa mahdollistamalla täysipainoinen ammatillinen kehittyminen

ja ammatillisen identiteetin ja subjektiivisuuden vahvistuminen niin ohjauksen, palautteen saamisen kuin monipuolisten työtehtävienkin avulla. Tulosteni perusteella voin tukeutua Filanderin (2006, 46) ja Cohen-Scalin (2003, 245–246) näkemyksiin siitä, ettei ammatillisen koulutuksen tule sortua ”aitouden” retoriikkaan pedagogiikan ja työtehtävien monipuolisuuden kustannuksella.

#### **5.4 Ammatillisen identiteetin tyyppiluokat**

Analyysin tuloksena tutkimusaineistostani löytyi neljä erilaista ammatillisen identiteetin ideaalityyppiä: 1) sitoutunut ammattilainen, 2) sopeutuja, 3) uuden mahdollisuuden tavoittelija ja 4) hapuilija. Tyypit erosivat toisistaan esimerkiksi ammattialaan sitoutumisen asteensa ja kehittämisorientaationsa perusteella. Tyyppejä toisistaan selkeästi erottava tekijä oli myös ammatillisen identiteetin sosiaalisen ja persoonallisen välisen suhteen painopiste. Kaikkia tyyppiluokkia yhdisti puolestaan se, että matkailualan koulutukseen hakeutuminen oli osin sattumaa tai spontaanin päätöksen tulos. Myöskään mielikuvat matkailutyöstä eivät olleet millekään ideaalityypille koulutukseen hakeuduttaessa kovin täsmällisiä.

##### **5.4.1 Sitoutunut ammattilainen**

Sitoutuneen ammattilaisen tyyppikuvaus muodostui kahden tutkimuksessa mukana olleen tuottamasta aineistosta, molemmat tutkimukseen osallistuvat edustivat *matkailutyötä tekeviä ammattilaisia*. Sitoutuneen ammattilaisen keski-ikä oli tässä aineistossa 38 vuotta. Matkailutyö näyttäytyi jo ammatinvalintavaiheessa tälle tyyppille motivoivana ja omaa subjektiiviteettia tukevana työnä ja toimialana ja siten haluttuna työurana myös tulevaisuudessa.

*Se tuntu semmoselta haastavalta. Mulla on ollu aina se, että mä nautin työnteosta, sitä enemmän mitä useampia rautoja on tulossa. Niin se tuntu sille, että tuo on semmonen josta löyän jotakin kun mulla on jo niin monta kuviota jota pystyy kyllä tekemään.*

Koulutuksen aikana, ammattiin kasvamisen vaiheessa, sitoutunut ammattilainen on rakentanut ammatillista identiteettiään sekä osallisuuden tunteen että reflektiivisten oppimiskokemustensa varaan. Eniten sitoutuneen ammattilaisen ammatillista identiteettiä ovat kuitenkin tukeneet hänen antoisaksi kokemansa työssäoppimisjaksot, niiden kautta sitoutunut ammattilainen on sosiaalistunut työssä matkailun toimialaan.

*Harjottelujaksoilta sai paljon semmosta, jotka ehkä nyt vasta tulee esille, josta on saanu semmosta itsevarmuutta ja omaa ammattitaitoa, joka näkyy nyt tässä työssä eri tavalla. Ja ihan tosi tiiviisti pääsin siihen porukkaan, olin täysin tervetullut. Ja siellä kanssa se perehdyttäminen onnistu mun mielestä tosi hyvin. Ja itsestä musta tuntuu, että mä hirmu nopeesti pääsin tekemään siellä kaikenlaista ja että mä olin itekin yllättynyt, että nytkö mä jo lähen yhtenä ohjaajana mukaan tämmöseen ja annetaan tiettyjä rooleja, että 'sää ohjaat tän ja tän'.*

Nyt, työelämässä toimiessaan sitoutunut ammattilainen vahvistaa ammatillisen identiteettinsä *sosiaalista konstruktioita* sekä matkailutoimialaan että omaan organisaatioonsa ja työyhteisöönsä identifioitumalla. Sitoutunut ammattilainen pystyy hahmottamaan laajasti matkailutoimialan taloudellisen ja yhteiskunnallisen merkityksen ja tunnistaa sen kehittymispotentiaalin. Sitoutunut ammattilainen tuntee myös institutionaalista osallisuuden tunnetta arvostamalla formaalia koulutusta ja tutkintoja. Tutkinnon suorittaminen näytti kuitenkin vahvistaneen ensisijaisesti sitoutuneen ammattilaisen identiteetin persoonallista konstruktioita; omaa elämäntarinaa ja tavoitteita ja siten subjektiksi tulemisen prosessia. Sitoutunut ammattilainen kykeneekin tunnistamaan oman ammatillisen kehityksensä ja on asettanut toiminnalleen myös ura- ja kehittymistavoitteita. Sitoutuneen ammattilaisen ammatillinen identiteetti ja subjektiviteetti perustu-

vat siten niin yksilön ammatilliseen historiaan, nykyhetkeen kuin tulevaisuuden tavoitteisiinkin.

*Kyllä mä koen sen tärkeeks että on mustaa valkosella että on ne tutkinnot ... kyllä ne on tärkeitä itsetunnon kannalta. Ja totta kai se auttaa siihen työhön pääsyyn, että on ne paperit, vaikka se ite työ on kyllä eniten opettanut, vaikka koulu siihen paljon valmistaakin. Ja sitten tavallaan se, että aina pääsee pikkusen eteenpäin, että ei niitä kuitenkaan huvikseen suorita ... kyllä mulla pääänäkemys on se, että pääsis toimimaan esimiestehtävissä matkailualalla ... Ja se on varmistunu, että tämä on ala jossa haluaa olla ja jota haluaa opiskella lisääkin.*

*Oon todellakin kehittyny, ei sitä silloin aluks osannut niin laajasti kattoo ja miettiä – sitä teki vaan sen perustyönsä niin hyvin kun osas. Mutta sitten kun se on hallinnassa niin pystyy enemmän kattoo, että mitä kaikkea pystyy ite edistämään työyhteisössä ja sitten tietysti se, että pääsee niihin tavoitteisiin mitkä meillekin on laadittu.*

Sitoutuneen ammattilaisen ammatillisen identiteetin *persoonallinen konstruktio* näyttäytyi aineistossa vahvana. Tälle tyypille työ sinänsä on tärkeä osa elämää ja identiteetin perustaa, mutta erityisesti hän nauttii saadessaan hyödyntää työssään vahvaa ammatillista osaamistaan ja koko persoonallisuuttaan. Sitoutunut ammattilainen nauttii myös monipuolisissa palveluympäristöissä tehtävää, vaihtelevaa työtä. Sitoutuneen ammattilaisen ensisijainen ammatillinen rooli on *asiakaspalvelija*, hän saa tyydytystä ilahduttaessaan asiakasta ja saadessaan tarjota asiakkaalle elämyksellisiä palveluja.

*No joo, työhän on kaikki kaikessa, sitähan elää tälle työlle.*

*Mää en kyllä koe mitenkään, että asiakkaat olis liian vaativia, se on ehkä sitten enemmänkin ammattitaidon puutetta jos siltä tuntuu ... mulle taas just se asiakaspalvelu on se, joka saa mut viihtymään tällä alalla. Ja se, että pystyy olemaan niin hyvä työntekijä, että pystyy omalla työllä takaamaan asiakkaitten tyytyväisyyden.*

*Minä saan siitä sen hyvänolon tunteen, minä nautin kun asiakas on ihan, että 'ai miten ihanaa'. Tulee semmonen olo, että se asiakas jotenkin irtautuu siitä omasta arkielämästänsä - nää kaikki tuo sitä omaa tyydytystä tähän työhön.*

Sitoutunut ammattilainen on aktiivinen toimija omassa työyhteisössään, hän tunnistaa realistisesti oman kompetenssinsa ja arvonsa. Hänellä on oma per-

soonallinen ote työhön sekä halu ja kyky ääntää työkäytänteitä yksilöllisesti. Sitoutuneella ammattilaisella on myös vahva orientaatio paitsi itsensä, myös organisaationsa ja työyhteisönsä kehittämiseen. Sitoutunut ammattilainen edustaa työyhteisönsä ydintyövoimaa; hänen asemansa työyhteisössä on tunnustettu ja tunnustettu. Sitoutunut ammattilainen pystyy ja haluaa myös jakaa osaamistaan esimerkiksi ohjaamalla noviisien työtä. Sitoutunut ammattilainen pyrkii myös tietoisesti omalla toiminnallaan luomaan työyhteisöön hyvää yhteishenkeä ja kannustamaan kollegoitaan työssään.

*Että nyt kaikki on itestä, mä saan tehdä kaiken ihteni näköseks, sanotaan niin. Sen näkemyksen, että mitä ite haluaa.*

*Mua ehkä just tossa henkilöstön kehittämisessä kiinnostas hirveesti vastata harjoittelijoista, meillä se on tällä hetkellä vuoropääällikkö, mutta mulla itelläni olis hirveesti mielenkiintoo siihen. Nytkin kun on uusia harjoittelijoita, niin musta on hirmu kiva, että niitä on, ja musta on mukavaa ohjata ja auttaa niitä ... että sitä pyrkii antamaan omalla osaamisellaan niille mahdollisimman hyvät eväät jatkaa varten.*

*Ja mulla on tapana kun me kirjoitetaan päiväkirjaa töissä aina aamu- ja iltavuorossa niin siihen voi kirjoittaa mitä vaan ... niin laitoin siihen, että hyvää työviikonloppua kaikille kun ties, että on kii-re viikonloppu tulossa. Ite ainakin aattelee silleen, että kun jaksaa kannustaa toisia, niin kyllä se vaikuttaa kaikkiin työntekijöihin. Se luo sitä hyvää henkeä.*

Sitoutuneen ammattilaisen ammatinvalinnan voi tulkita perustuneen Archerin (2000) realistiseen filosofiaan, ennen kaikkea sen praktiseen todellisuussuhteeseen – sitoutunut ammattilainen kykenee arvioimaan omaa kompetenssiaan ja soveltuvuuttaan realistisesti, huomioiden myös aiemman elämän- ja työkokemuksen tuoman osaamisensa. Ammatinvalintaa voi peilata myös Scheinin (1987) ura-ankkureiden kautta: sitoutuneen ammattilaisen valintojen taustalla määräävimpinä näyttävät olleen asiantuntijuuden ja palvelunhalun ulottuvuudet. Niiden lisäksi on tunnistettavissa myös tarve itsenäisyyteen, yrittäjähenkisyys sekä odotus haasteellisuudesta. Hollandin esittämistä persoonallisuustyypeistä sitoutuneesta ammattilaisesta on tunnistettavissa useiden persoonalli-



suustyyppien ominaisuuksia; ensisijaisesti ominaisuudet painottuvat kuitenkin sosiaalisen, taiteellisen ja yrittäjähenkisen tyyppin ominaisuuksiin.

Sitoutuneen ammattilaisen subjektiivisuuden rakentumista voi puolestaan peilata Hännisen (2009, 4–5) esittämiin ajatuksiin: sitoutunut ammattilainen näyttää olevan varsin tietoinen itsestään ja osaamisestaan, hän osaa paikantaa itsensä osaksi työyhteisöään ja on siinä aktiivinen toimija. Sitoutunut ammattilainen ilmentää myös Eteläpellon ja Vähäsantasen (2007, 44) näkemystä siitä, miten kokeneella työntekijällä on valmiuksia vahvistaa ammatillisen identiteettinsä persoonallista konstruktiota oppimisen ja työkokemuksen kautta tulleen kulttuurisen pääoman, vallan ja kontrollin kautta. Sitoutuneen ammattilaisen ammatillisen identiteetin voikin tulkita painottuneen nimenomaan sen *persoonalliseen konstruktion* varaan tai Kirpalin (2004a, 202–203) mallin mukaisesti *yksilöllispsykologiseen* ulottuvuuteen.

Sitoutuneen ammattilaisen ammatillisen identiteetin rakentumista voi tarkastella myös Keltermansin (1993, ks. Laine 2004, 50) *ammatillisen minuuden* teorian kautta: sitoutunut ammattilainen tiedostaa niin minäkäsityksensä, itsetuntonsa, työmotivaationsa, työtyytyväisyytensä, tehtäväkuvansa kuin tulevaisuudenkuvansakin. Sitoutuneen ammattilaisen ammatillisen identiteetin rakentumisessa on tunnistettavissa myös *narratiivista* tulkintaa, eli yksilön omassa elämäntarinassaan tuottamaa juonellisuutta ja jatkumoa (Pöyhönen 2004, 126).

*Että tämä on just semmosta jota mä olin hakenu ... että minkä takia piti niin kauan tehdä kaikkee muuta ja ehtiä ennen kun mä löysin sen oman juttuni, se kolahti.*

#### 5.4.2 Sopeutuja

Sopeutujan tyyppikuvaus muodostui kahden tutkimukseen osallistuvan tuottamasta aineistosta, molemmat edustivat matkailualan perustutkintoa parhailaan suorittavia, sopeutujan keski-ikä oli 28 vuotta. Matkailutyö näyttäytyi tälle

tyypille akuutisti osin epätyytyttävänä työolosuhteina ja haasteiden puuttumisena, mutta kuitenkin potentiaalisena ja haluttunakin tulevaisuuden työurana.

Sopeutujan ideaalityypissä korostuu kollektiivisen yhteenkuuluvuuden tavoittelu, niin opiskelijaryhmään kuin työyhteisöön samaistumisessakin. Sopeutuja on edennyt positiivisen asenteensa ja hyvien sosiaalisten taitojensa avulla keskeiseen asemaan opiskelijayhteisössä ja on saavuttanut hyvän aseman myös työssäoppimispaikkansa työyhteisössä. Sopeutujan identifioituminen matkailutoimialaan näyttää tapahtuvan ensisijaisesti juuri työyhteisöstä saatujen roolimallien kautta. Sopeutuja kompensoi akuuttia epätyytyttävää työtään tai työympäristöään yhteenkuuluvuuden, turvallisuuden ja jatkuvuuden tunteilla sekä tulevaisuuden haaveilla ”paremmasta”. Sopeutujan sidokset matkailutoimialaa kohtaan ovat suhteellisen lujat, mutta hän ei kuitenkaan sulje täysin pois horisontaalisen liikkumisen mahdollisuuttakaan. Sopeutuja on työllistynyt työssäoppimispaikkaansa reunatyövoimaksi jo opiskeluaikanaan.

*Tuntemukset matkailualaa ja matkailutyötä kohtaan ovat erittäin myönteiset tällä hetkellä, uskon että se johtuu täysin työpaikkani henkilökunnasta, tai osasta siitä. Olen saanut sieltä muutamia mahtavia ystäviä ja se varmasti on vaikuttanut myönteisiin tuntemuksiin koko alaa kohtaan*

*Toivon olevani tulevaisuudessa hiihtokeskuksen palveluksessa, kenties jossain pohjoisessa. Kesät olisi ihana olla sitten jonkin ohjelmapalveluyrityksen palveluksessa, tai oppaana.*

*No ei ainakaan nyt tunnu siltä että kovin helposti vaihtais alaa.. mutta en minä nyt tuonne ainakaan nuilla puitteilla jää loppuelämäksi, jos aluetta kehitettäis niin sitten ehkä viihtyis pitempään. Mutta tietysti nyt näinä aikoina on hyvä että on yleensä töitä ja, että on saanut palkkaa jo koulu-aikana.*

Sopeutujan suhde suorittamaansa tutkintoon on ensisijaisesti henkilökohtaisten tulevaisuuden tavoitteiden väline, sen merkitys nykyisessä työssä koetaan vähäisenä. Samalla sopeutuja kokee, ettei nykyinen työ tarjoa tarpeeksi uusia haasteita. Sopeutuja kykeneekin tunnistamaan ammatillista kehittymistään ja noviisina hän saa tyydytystä saamastaan vastuusta ja toisaalta monipuolisesta työnkuvasta ja erilaisissa palvelumaisemissa tehdystä työstä. Sopeutujan omak-

suma vahvin ammatillinen rooli onkin *joustava moniosaaaja*. Sopeutuja pyrkii omalla osaamisellaan ja joustavalla asenteellaan saavuttamaan työyhteisönsä täysivaltaisen jäsenyyden ja aseman ydintyövoimana. Sopeutuja kykenee tunnistamaan työyhteisönsä kehittämiskohteita ja kyseenalaistaa vallitsevia käytänteitä, hänen asemansa työyhteisössään ei kuitenkaan näytä vielä riittävän muutosten aikaansaamiseen.

*No onhan se tietysti hyvä asia että on tutkinto, että voi avautua muitakin mahdollisuuksia myöhemmin, mutta en mä sitä tuolla koe kauheen vahvana, että sillä olis hirveesti merkitystä. Toisaalta jos olis toisenlainen yritys kyseessä, vaikka ohjelmapalveluyritys, niin kyllähän se siellä tulis vahvana esille ja koulutus olis tärkeä.*

*Viimeisellä harjoittelujaksolla käsitykseni hiihtokeskuksen kaikesta toiminnasta laajeni paljon; mitä kaikkea siellä onkaan ja kuinka paljon tekemistä siellä todellisuudessa riittääkin ... sain vastuuta ja tilityksiä tuli tehtyä jonkin verran, eli oli vuokraamon sulkemisvuoroja sekä avaamista. Hisseillä myös tuli aikamoinen vastuu ihmisten turvallisuudesta, se oli mukava oppia.*

*Oishan se kiva pystyä vaikuttamaan vieläkin enemmän, tuollakin sitä kehitettävää kyllä on mutta sitä ei välttämättä pysty viemään eteenpäin eikä voi vaikuttaa vaikka haluais. Ja toisaalta se on niin, että kannattaa valita, että kenelle sen asian esittää.*

Sopeutujan ammatinvalinta näyttää perustuneen ensisijaisesti arvioon oman persoonallisuuden soveltumisesta matkailutyöhön. Valintaa voi tarkastella niin Archerin (2000) praktisen todellisuussuhteen, Scheinin (1987) ura-ankkureiden kuin Hollandin persoonallisuusteoriankin kautta. Archerin esittämistä todellisuussuhteista myös sopeutujalla valinnan taustalla painottuu praktinen suhde eli persoonallisuuden ja osaamisen soveltuvuuden arviointi. Scheinin ura-ankkureista sopeutujan määräävin ankkuri näyttää olevan turvallisuuden ja pysyvyyden hakeminen, toki taustalla voi nähdä myös palvelunhalun. Hollandin persoonallisuustyypeistä sopeutujasta on tunnistettavissa päällimmäisenä sosiaalinen tyyppi.

Sopeutujan ammatillinen identiteetti painottuu ensisijaisesti ammatillisen identiteetin *sosiaalisen konstruktion* varaan. Hänen ammatillisen identiteettinsä tulkinta on *diskursiivista*, toisten kanssa yhdessä tuotettua, ja siten helposti

muuttuvaa ja fragmentoitunutta. Sopeutujan subjektiviteetin voi tulkita olevan *kehkeytymässä* kohti aktiivista toimijuutta. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 32; Pöyhönen 2004.)

### 5.4.3 Uuden mahdollisuuden tavoittelija

Uuden mahdollisuuden tavoittelijan tyypikuvaus koostui kolmen tutkimukseen osallistuvan tuottamasta aineistosta, heidän keski-ikänsä oli 39 vuotta. Tyypikuvaus on kaksijakoinen: matkailutyö näyttäytyy siinä yhtäältä omasta halustaan ammattia vaihtaneelle tai ammatinvaihtoa suunnittelevalle tavoiteltavana horisontaalisen liikkumisen kohteena ja tulevaisuuden kokopäiväisenä työnä. Toisaalta aineistosta kävi ilmi myös vakavahko suunnitelma siirtymisestä matkailutyöstä toiselle toimialalle.

Uuden mahdollisuuden tavoittelijalla on, muista tyypeistä poiketen, ollut jo ammatinvalintavaiheessa suhteellisen selkeä tavoite tulevaisuuden työstä ja ammatista matkailualalla. Suunnitelmat matkailutyöhön siirtymisestä eivät kuitenkaan ole saaneet välttämättä sosiaalista hyväksyntää ja niinpä uuden mahdollisuuden tavoittelija on joutunutkin neuvottelemaan itsensä kanssa valintansa oikeellisuudesta. Matkailutyön jättämistä suunnittelevalla muutoshalun taustalla on tunnistettavissa pyrkimys siirtyä matkailutyöstä toiseen, yleisesti arvostetumpaan ja varmempaa toimeentuloa tarjoavaan ammattiin.

*Kyllä mun mielikuvat on olleet hyvin samansuuntaisia koko ajan; se ohjelmapalvelujen suuntautuminen ei ollu se syy miksi tähän hakeuduin, en ajatellut hakeutuvani ohjelmapalvelujen vetäjäksi ollenkaan. Aattelin, että tässä yleisesti käydään matkailuilmiöitä läpi ja alaan liittyvää perusjuttua. Se ajatus matkailuvoirkailijasta mulla oli jo sillan, ja se on edelleen vahvistunut.*

*Sen mä tiesin heti, että mä haluan tänne ohjelmapalvelupuolelle, se oli ihan varma ... että mä en todellakaan halua mihinkään matkatoimiston tiskille istumaan.*

*Olin semmosessa työyhteisössä töissä, että katsoin peiliin ja totesin, että minä en voi toista muuttaa, minun pitää muuttua tai tehdä jotain elämälleni, repästä itteni irti siitä ... ja sitten kun vaihdoin alaa ja opiskelin, niin siinä vaiheessa mulla oli tämmönen kriisivaihe, että minä jouduin sitä omaa ammatillista identiteettiäni pohtimaan uudelleen. Se oli vähän semmosta, että kun kertoi sii-*

*tä ihmisille niin, sanoivat, että 'ai jaa, ettäkö meinaat lähteä matkailemaan, ihanko meinaat työtä sillä alalla tehdä?' Siinä vaiheessa se oli semmosta, että minun piti pönkittää sitä omaa identiteettiä ja välillä se oli kyllä aika heikoillakin ... jossain vaiheessa joillekin jopa nolotti kertoa tästä.*

Ammatillisen kasvun vaiheessa uuden mahdollisuuden tavoittelija on rakentanut identiteettiään ammatillisen kehittymisensä kautta, hän on arvostanut koulutuksen kautta saamaansa teoreettista substanssiosaamista ja toisaalta työssäoppimisen kautta tulleita käytännöllisiä kvalifikaatioita. Uuden mahdollisuuden tavoittelijan on ollut helppo saavuttaa arvostettu asema työssäoppimispaikkojensa työyhteisöissä ja hän on sopeutujan tavoin voinut halutessaan työllistyä niihin jo opiskeluaikanaan. Hän on kuitenkin tarkasti tietoinen tavoittelemastaan työstä, eikä ole välttämättä hyödyntänyt tuota mahdollisuutta. Uuden mahdollisuuden tavoittelija on kokenut subjektiksi tuleminen prosessissaan tärkeäksi myös uuden roolinsa opiskelijana.

*Kyllä minulle on jäänyt ihan eniten mieleen teoriatunnit, vaikka varmasti kaikkea en niistä muista. Mutta ihan se tiedollinen perusta joka anto valmiuksia ja mahdollisuuksia, että miten maailma makaa matkailun suhteen.*

*Pomo sano, että hän haluaa pitää mut tässä talossa niin kauan kun ite haluan ja niin se palkkas mut kesken harjottelun - se oli kyllä aivan uskomaton hetki! Että sitten mä tein osan harjottelusta palkallisena.*

*Pärjäsin työssäoppimisjaksoilla hyvin, ja jos olisin halunnut, olisin voinut tehdä niihin keikkaa. Mutta koen saavani enemmän itselleni toisentyyppisestä työstä.*

*Halusin olla opiskelija, isolla O:lla!*

Uuden mahdollisuuden tavoittelijan ammatillisen identiteetin *sosiaalinen konstruktio* perustuu sekä toimialaan että työyhteisöön identifioitumiseen. Ammatin vaihdon tehneenä tai sitä suunnittelevana hänen ammatillinen minuutensa näyttää tosin pirstaloituvan matkailutyön ja joko aiemman tai suunnitellun tulevaisuuden ammatin identifikaation kesken. Se ilmeni mielenkiintoisesti myös *institutionaalisessa samaistumisessa*: molemmat tyyppikuvaukseen kuuluvat matkailutyöhön siirtyneet ammatinvaihtajat kuuluivat edelleen aiempaa ammatti-

aan edustavaan ammattiliittoon, toinen jopa aktiivitoimijana vielä kahden vuoden matkailualalla työskentelyn jälkeenkin. Uuden mahdollisuuden tavoittelija kuitenkin työstää tietoisesti identiteettiään ja neuvottelee subjektiviteetistaan. Hän on valmis omaksumaan uuden roolinsa matkailualan ammattilaisena tai toisaalta tuntee haikeutta joutuessaan mahdollisesti luopumaan siitä.

*Pikkusen on sekavat tunnelmat tällä hetkellä, ennen kuin tää nyt johonkin suuntaan selkiytyy, että vielä se halu työllistyä matkailualalle ei riitä.. Että tämä on nyt kyllä minun kohdalla aika levälään tämä ammatillinen identiteetti.*

*En mä haluais ikinä lopettaa näitä oppaan hommia kokonaan, että jotenkin haluais säilyttää sen taidon, vaikka sitten tekis vaan keikkaa. Mutta onhan sitä kaikenlaisia suunnitelmia ... ehkä sen oman kehittymisen kannalta olis tärkeää, että vielä jotain muuta jatkais.*

Työyhteisössä uuden mahdollisuuden tavoittelija hakee subjektiksi tulemiselleen tukea ennen kaikkea neuvottelemalla paikkansa yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Tähän hän odottaa tukea johtamistyöstä, hänelle on tärkeää tulla huomatuksi yksilöllisenä persoonana. Uuden mahdollisuuden tavoittelija arvostaa formaalia koulutusta ensisijaisesti omien ammatillisten tavoitteidensa välineenä, mutta myös rakentaakseen institutionaalista ja kollektiivista osallisuuden tunnettaan matkailualaa kohtaan.

*Odotan johtajan arvostusta, se on äärimmäisen tärkeää. Että hän näkee minut persoonana ja minä näen, että hän osaa ottaa minusta oikeita asioita irti.*

*No onhan se tutkinto tosi tärkeä asia, jo nyt näissä hakemuksissa joita oon laittanut, niin on ollut tosi hienoo että on pystynyt laittamaan ja kertomaan, että on tämä tutkinto ja että minkälaista kokemusta on saanu tämän koulutuksen kautta ... ja se antaa myös varmuutta ja ymmärrystä asioista ohi sen oman perustehtävänkin.*

Uuden mahdollisuuden tavoittelijalle työ edustaa paitsi taloudellista turvaa, myös mielekästä elämänsisältöä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Uuden mahdollisuuden tavoittelija ei ole helposti valmis kompromisseihin, vaan haluaa hyödyntää osaamistaan itselleen mielekkäässä ja soveltuvassa työssä. Kuten sitoutuneella ammattilaisella, myös uuden mahdollisuuden tavoittelijalla vah-

vin ammatillinen rooli on *asiakaspalvelija*, painottuneena asiakkaiden auttamiseen ja toisaalta koko persoonallisuuden hyödyntämiseen asiakkaiden viihtymisen vuoksi.

*Tykkäisin etsiä tietoa asiakkaalle, että kaikkia vastauksia kysymyksiin ei voi tietää, mutta että voi auttaa ja sitä kautta asiakas saa avun.*

*Mutta totta kai on joskus laitettava itensä täysillä likoon ja sitten oltava hullumpi mitä ite oikeesti on, mutta ei se paljoo eroo, aika samanlainen mä oon muutenkin.*

Uuden mahdollisuuden tavoittelija tiedostaa oman kompetenssinsa ja arvonsa ja pyrkii aktiiviseksi toimijaksi tavoittelemassaan työyhteisössä. Hänen subjektiivutensa on aktiivisen ja tietoisien prosessoimisen vaiheessa. Mutta kuten Varila ja Rekola (2003, 94–95) toteavat, ammatillinen identiteetti ole ”kevyt ilmiö”, jota voisi helposti ja nopeasti muuttaa, vaan jatkuvasti elävä ja uudelleen rakentuva kokemus jonka ylläpito vaatii psyykkistä työtä. Uuden mahdollisuuden tavoittelijan ammatillinen identiteetti on pirstaloitunut ja sitä tuotetaan dialogisesti, *kilpailevien diskurssien* kautta. Pirstaloitumisen tunnetta pyritään heikentämään myös tarinallisuudella – ammatin vaihdolle halutaan löytää joku juonellinen jatkumo, joka voi suojata minä-tunteen eheyttä. (Pöyhönen 2003, 115.)

*Minusta tuntuu, että minulla on nyt semmonen motiivi-konfliktivaihe, että minä en oikein tiedä, että kumpaan alaan mä kuulun ... Ja se riippuu siitäkin, että kenen kanssa minä olen, missä yhteisössä minä olen ... että jos ajattelee prosentuaalisesti, niin kyllä se matkailu on kuitenkin enemmän, oisko joku 60/40.*

*Minä en itse asiassa edes koe, että minä olisin totaalisesti vaihtanu alaa, koska se asiakaspalvelutyö on ollu aina siinä, tässä matkailussa se olis vaan mulle kepeämmästä näkökulmasta.*

Archerin (2000) realistisen filosofian mukaan uuden mahdollisuuden tavoittelijan diskursiiviseen todellisuussuhteeseen liittyvät huolet saattavat olla ristiriidassa kehollisen ja praktisen todellisuussuhteen huolien kanssa. Scheinin (1987) ura-ankkureista uuden mahdollisuuden tavoittelijalla määräävimmitä vaikut-

tavat palvelunhalu ja elämäntyyli, mutta valintaan ovat todennäköisesti vaikuttaneet myös haasteellisuuden ja itsenäisyyden kaipuu. Hollandin persoonallisuustyyppeihin peilaamalla uuden mahdollisuuden tavoittelijasta on tunnistettavissa ensisijaisesti sosiaalisen ja yrittäjähenkisen tyyppin ominaisuuksia.

Uuden mahdollisuuden tavoittelija todentaa tässä aineistossa Eteläpellon (2007, 94) toteamuksen siitä, ettei ammatillisen identiteetin työstäminen kosketa enää vain nuoria, vaan on läsnä työuran kaikissa vaiheissa. Hänessä on tunnistettavissa myös Beijaardin ym. (2004, 122) esittämä näkemys siitä, että ammatillinen identiteetti ja yksilön subjektiviteetti muodostuvat ja määrittyvät jatkuvassa, elinikäisen oppimisen prosessissa jossa yksilö tulkitsee kokemuksiaan yhä uudelleen. Niinpä ammatillista identiteettiä ei voida nähdä pelkästään vastauksena kysymykseen ”kuka minä olen tällä hetkellä?”, vaan myös kysymykseen ”miksi haluan tulevaisuudessa tulla”.

#### 5.4.4 Hapuiliija

Hapuiliijan tyyppikuvaus muodostui tässä aineistossa yhden tutkimukseen osallistuvan tuottamasta aineistosta. Matkailutyö näyttäytyy hapuiliijalle vielä varsin jäsentymättömänä toimialana ja vain yhtenä mahdollisena työurana muiden joukossa. Primäärinä motiivina koulutukseen hakeutumiseen hapuiliijalla näyttää olleen halu muutokseen ja opiskelijan rooliin identifioitumiseen. Hapuiliija on potentiaalinen koulutuksen keskeyttäjä eikä koe koulutuksen tuottavan itselleen institutionaalista osallisuuden tunnetta tai toimialaan sitoutumista. Hapuiliijan motivaatio tutkinnon suorittamiseen on ensisijaisesti henkilökohtainen.

*Varsinaisesti en osannut odottaa koulutukselta oikeastaan mitään, mielikuvia kyllä oli matkailusta ja koulusta, muttei sellaisia joksi koulutus lopulta paljastui. Sanana matkailu tuotti mielikuvan ehkä enemmänkin maantiedontuntimaisesta touhusta; kartoista ja maiden opiskelemisesta. Ala oli kuitenkin kaikkea muuta ja painotus ohjelmapalveluissa oli suurempi kuin osasin odottaa. (Kehyskertomus 2)*



*Ei nyt voi sanoa että oli ihan sama mikä koulutus, mutta hain kuitenkin kahteen tai kolmeen paikkaan sillon. Tuli vaan semmonen olo, että ei enää jaksu tehdä vaan töitä, vaan pitäis päästä opiskelemaan ... matkailussa se oli se ehkä enimmäkseen se asiakaspalvelu, että tykkään olla tosi paljon ihmisen kanssa.*

Hapuiliijan ammatinvalinnan taustalla ei ole tunnistettavissa tietoista, Archerin (2000) realistisen filosofian mukaista, arviointia omasta kompetenssista ja soveltuvuudesta alalle. Scheinin (1987) ura-ankkureista palvelunhalu näyttää muodostuvan hapuiliijan määrääväksi ura-ankkuriksi. Hollandin teorian mukaan hapuiliija edustaa ensisijaisesti sosiaalista persoonallisuustyyppiä.

Ammatillisen kasvunsa vaiheessa hapuiliija on rakentanut ammatillista identiteettiään lähinnä samaistumalla ja sosiaalistumalla opiskelijaryhmään. Koulutuksen sisältö, ja siten juuri matkailualaan samaistuminen, ei näytä olleen hänelle päällimmäinen identifioitumisen keino. Myös työssäoppimisjaksoilla hapuiliija on muodostanut ammatillista identiteettiään sosiaalisen samaistumisen kautta. Hän on kuitenkin tunnistanut perifeerisen asemansa työyhteisössä ja on hakenut samaistumisen kohteita ja viiteryhmää ensisijaisesti toisista työssäoppijoista ja kesätyöntekijöistä. Hapuiliijan positiivisimmat, ammatillista itsetuntoa kohottavimmat, kokemukset työssäoppimisjaksoilta liittyvät kuitenkin vastuun saamiseen. Erityisesti hapuiliija olisi kaivannut työssäoppimisjaksoiltaan pedagogista tukea, ohjausta ja palautetta kehitysvaiheessa olevan subjektiviteettinsa tueksi.

*Koulupäivistä mieleen ovat jääneet ensimmäiset viikot. Silloin sitä porukkaa vielä oli ympärillä, nauru raikui ja pelailtiin nimen muistamisleikkejä jne. Samoin ohjelmapalvelupuolen harjoittelut leikkien ja pelien muodossa olivat hauskoja. Isommalla porukalla päivät olisi luultavasti ollut vielä mukavampia ja antoisampia! (Kehyskertomus 2)*

*Oli paljon helpompi tuntee kuuluvansa työyhteisöön sillon kesällä kun siellä oli kaikki kesätyöntekijät jotka ei nekään osannu kaikkea. Kun taas ne vakituiset jotka oli ollu siellä monet vuodet, niin ne oli kyllä oma porukkansa. Kyllä ne ihan auttavaisia oli ja silleen, mutta kyllä siellä eri kastissa oltiin. Mutta niitten kesätyöläisten kanssa oltiin oma porukka, niissä oli paljon semmosia pari-kymppisiä.*

*No toisessa harjoittelussa tunsin olevani paljon enemmän tarpeellinen ja hyödyksi kuin ekassa ... kun sai ihan yksin tehdä hommia ja olla avaamassa ja laittamassa kiinni paikkaa.*

*Palautepuoli on kyllä ollu tosi heikkoa, jos miettii niin ekassa paikassa en saanut oikeestaan mitään palautetta. Ja toisessa se mitä tuli, niin se ei ollu mitään virallista palautetta vaan semmosta huu-telua, kun oltiin niin hyviä kavereita.*

Hapuiliijan ammatillisen identiteetin *sosiaalinen konstruktio* vaikuttaa, työmarkkina-asemasta johtuen, varsin heikolta ja monitahoiselta. Hapuiliijalla pyrkii tuottamaan ammatillista identiteettiään diskursiivisesti, yhdessä toisten kanssa, vaikkakin häneltä näyttää puuttuvan vielä se selkeä ja luonteva viiteryhmä, jossa hän voisi sen tehdä. Hapuiliijan ammatillinen identiteetti vaikuttaa häilyvältä ja sopivassa kontekstissa todennäköisesti helposti muuttuvalta. Työ näyttäytyy hapuiliijalle ensisijaisesti välineellistä ja sosiaalista arvoa tuottavana elämän osa-alueena. Hapuiliija näyttääkin rakentavan subjektiuttaan ja toimijuuttaan ensisijaisesti muun kuin ammatillisuuden tuottaman arvon varaan. Hapuiliijan identiteetin voikin tulkita perustuvan *vakavan vapaa-ajan* (serious leisure) tuottamaan identiteettiä: tyyppi näyttää kompensoivan heikkoa tai epätyytyttävää työidentiteettiään itselleen mieluisammalla ja tavoiteltavammalla vapaa-ajan identiteetillä. (Jones & Green 2006, 45–46.) Näin hapuiliijan voi tulkita toteuttavan valinnoillaan myös Scheinin elämäntapa-ura-ankkuria.

*No tässä tilanteessa mikä tahansa työpaikka olis aika jees ... sitä rahaakin täytyy jostain saada. Mutta missä oisinkaan töissä niin kyllä siellä pitäis olla hyöä ilmapääri ja muuta.*

*Haaveammatti liittyy edelleenkin hevosiin. Ellei sitä lasketa tähän, vois jokin lasten ja nuorten kanssa toimiminen vetäen erilaisia kerhoja, ja miksei ohjelmapalveluitakin, olla mielessä.*

Hapuiliija kokee matkailualan ammattilaisen roolin *yleisosaaajana ja "palvelijana"*. Erotan tässä asiakaspalvelijan ja palvelijan toisistaan palveluasenteen kautta. Hapuiliijalle kokemus asiakkaiden palvelusta ja matkailutyön joustavuuden vaateesta näyttäytyy vastakkainasetteluna "normaalityötä" tekevien ja matkailualan asiakaspalvelijoiden välillä.

No siis jotenkin tuntuu, että jos vaikka on jossain respassa, niin odotetaan, että sen yhen ihmisen pitäis osata melkein kaikki. Tuntuu siltä, että sitä oottaa sekä asiakkaat että työnantaja.

*Matkailualan ja -töiden aliarvostus on noussut mielessäni esiin. "Normaalitöissä" olevat pitävät viikonloput ja pyhät vapaata, matkailevat silloin ja odottavat kaiken olevan kunnossa. Matkailun pitäisi pyöriä täydellä teholla 24/7, jotta kaikki olisivat tyytyväisiä. Se ei kuitenkaan ole mahdollista, ei ihmisten eikä koneidenkaan avulla ... kukaan ei ole täydellinen, ei vaikka niin monesti matkailun työntekijöistä luullaan. Lomailevalle, jostain kiukustuneelle normityöläiselle voisi esittää kysymyksen, miten hän suunnittelisi matkailualan työntekijöille unelmaloman, niin ettei se liittyisi siihen omaan alaan ja jossa ei olisi yhtäkään virhettä. Pelkkää nautintoa ja oleilua - onko sellainen edes mahdollista? (Kehyskertomus 2)*

## 6 TULOSTEN KOONTI JA POHDINTA

Matkailutyö ja tulevaisuuden ura matkailualalla näyttäytyvät varsin erilaisina yksilön erilaisissa elämän- ja työuranvaiheissa. Siihen, millaisella intensiteetillä matkailutyöhön identifioidutaan ja millaisena henkilökohtaisena tulevaisuuden mahdollisuutena se koetaan, vaikuttavat niin *sosiologiset* kuin *psykologisetkin* taustamuuttajat. Samat tekijät vaikuttavat myös siihen, miten ammatillisen identiteetin persoonallisen ja sosiaalisen konstruktion välinen vuoropuhelu painottuu.

Aineiston tarkastelu *sosiologisesta* näkökulmasta osoitti, että työmarkkinoiden rakenteet vaikuttavat merkittävästi ammatillisen identiteetin kokemukseen. Hypoteesini siitä, että löyhien työmarkkinarakenteiden ja monitahoisten toimenkuvien ja ”hyvien tyyppien” matkailutyö ei saa luontevasti aikaan kollektiivista ja institutionaalista tunnetta ammattikuntaan kuulumisesta vahvistui tulosteni myötä. Vaikka Suomessa matkailutoimialalla on vakiintunut ammatillinen koulutusjärjestelmä ja sitä kautta yleisesti tunnustetut ammatilliset kvaali- fikaatiot koetaan, että alalle voi hyvin työllistyä myös ilman alan koulutusta. Vertikaalinen eteneminen ei sesonkiluonteisella toimialalla ole myöskään tyy- pillistä. Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena ollut koulutusnimike, mat- kailupalvelujen tuottaja, ei ole tulosteni mukaan onnistunut. Nimike ei ole omi- aan tukemaan ammatillista identiteettiä vaan sen voi jopa nähdä vahvistavan mielikuvaa rajattomien yleisosaaajien ja sekatyöläisten toimialasta.

Sosiologista, ja myös *psykologista* tarkastelua ammatilliseen identiteettiin voidaan tehdä myös yksilön sosiodemografisista taustamuuttujista käsin. Tu- lokseni osoittavat, että yksilön iällä, työ- ja elämäkokemuksen määrällä sekä akuutilla työmarkkinatilanteella on suuri merkitys ammatillisen identiteetin muotoutumiseen ja sen kokemiseen. Työ- ja elämäkokemus näyttävät tuovan

yksilölle kykyä ja rohkeutta neuvotella ja löytää yksilöllinen ammatillinen mi-  
nuutensa ammatillisen historiansa, nykyhetken ja tulevaisuuden tavoitteidensa  
kautta. Kokemuksen myötä yksilö tulee entistä tietoisemmaksi subjektiviteetis-  
taan. Hän ei ole enää iältään nuorempien noviisien lailla valmis myöntymään  
kompromisseihin työelämän valinnoissaan, vaan rakentaa ammatillista identi-  
teettiään tietoisesti sen persoonallisen konstruktion varaan. Iältään nuoret no-  
viisivaiheen työntekijät näyttävät puolestaan rakentavan identiteettiään ensisi-  
jaisesti sen sosiaalisen konstruktion varaan, heille on tärkeintä löytää paikka  
työelämässä ja vakiinnuttaa paikkansa työyhteisön jäsenenä – vaikka oman työ-  
tyytyväisyytensä ja tavoitteidensa kustannuksella.

Näistä lähtökohdista käsin tunnistin aineistostani neljä erilaista ammatilli-  
sen identiteetin ideaalityyppiä: 1) sitoutunut ammattilainen, 2) sopeutuja, 3)  
uuden mahdollisuuden tavoittelija ja 4) hapuilija. Olen koonnut taulukkoon 9  
yhteenvedon tutkimuksen tuloksena löytämäni ammatillisen identiteetin ideaa-  
lityypit merkittävimpien ominaisuuksineen.

TAULUKKO 9 Ammatillisen identiteetin tyyppiluokat

	SITOUTUNUT AMMATTILAINEN	SOPEUTUJA	UUDEN MAHDOLLI- SUUDEN TAVOITTELIJA	HAPUILIJA
<b>Sitoutuminen toimialaan</b>	Vahva sitoutu- minen, tavoitte- na vertikaalinen liikkuminen	Ei akuutisti har- kitse horisontaa- lista tai tavoittele vertikaalista liikku- mista	Horisontaalinen liik- kuminen akuuttia	Horisontaa- linen liikku- minen to- dennäköistä
<b>Ammatillinen rooli</b>	Asiakaspalvelija, asiakkaan ilah- duttaja	Joustava moni- osaaja	Asiakaspalvelija, "auttaja"	Yleisosaaja, "palvelija"
<b>Kehittämis- orientaatio</b>	Haluaa kehittää sekä itseään että työyhteisöään	Sopetuu vallitse- viin olosuhteisiin	Priorisoi henkilökoh- taiset tavoitteensa	Vähäinen, kohdistuu vain itseen

jatkuu

TAULUKKO 9 jatkuu

<b>Asema työyhteisössä</b>	Edustaa työpaik- kansa ydintyö- voimaa	Täysivaltainen / lähes täysivaltai- nen jäsen	Tavoitteena täysival- tainen jäsenyys	Perifeerinen
<b>Subjektiviteetti</b>	Aktiivinen toimija, reflek- toiva ote	Kehkeytyvä subjektiviteetti	Tietoinen itsestään, monitahoinen subjek- tiviteetti	Heikko sub- jektituden tunne, pas- siivinen roo- li
<b>Ammatilli- sen identiteetin tulkintatapa</b>	Selkeä, persoonal- linen konstruktio, vahva ammatilli- nen minuus, nar- ratiivinen tulkinta	Sosiaalinen kon- struktio, diskur- siivinen tulkinta	Pirstaloitunut, dialo- ginen tulkinta, kilpai- levat diskurssit	Heikko, tuo- tettu sosiaa- lisessa dis- kurssissa, muuttuva

### **Ammatillisen identiteetin tyyppiluokat muussa ajankohtaisessa tutkimuksessa**

Sekä matkailualan opiskelijoita että ammattilaisia edustavasta aineistostani on helppo tunnistaa hyvin samankaltaisia tyyppejä kuin mitä Marhuenda ym. (2004, 232–235) ovat löytäneet omassa, vain matkailualan ammattilaisia käsitellessä tutkimuksessaan. Aineistoni sitoutuneella ammattilaisella on selvästi samoja piirteitä kuin heidän tutkimuksensa työlleen omistautuneella ammattilaisella. Omasta sitoutuneesta ammattilaisestani voi tosin tunnistaa myös menestyjän ominaispiirteitä. On huomattava, että omassa aineistossani sitoutuneita ammattilaisia löytyi vasta alalla toimivista ammattilaisista. Tutkimustulokseni myötäilee näin Ora-Hyytiäisen (2003) havainnot siitä, miten koulutuksen aikana opiskelija vasta aloittaa ammatillisen kasvunsa ja ammatillisen identiteettinsä rakentamisen. Identiteetin vahvistuminen tapahtuu työelämässä toimiessa, ammatillisen kehittymisen vaiheessa.

Oman aineistoni sopeutuja on lähes identtinen Marhuendan ym. löytämän muuntautujan ja sopeutujan kanssa. Oman aineistoni sopeutujat edustivat noviisivaiheen työntekijöitä, Marhuenda ym. löysivät sopeutujia myö kokeneem-

mista työntekijöistä. Oman aineistoni noviisi sopeutuja näyttää suhtautuvan kansainvälistä vertailukohtaansa kriittisemmin kokeneiden kollegoidensa osaamiseen ja ammattitaitoon ja siten luottavan vertailukohtaansa enemmän omiin vahvuuksiinsa ja mahdollisuuksiinsa uralla etenemiseen.

Oman aineistoni uuden mahdollisuuden tavoittelija muistuttaa jossain määrin Marhuendan ym. löytämää tyytymätöntä ja turhautunutta etsijää. Uuden mahdollisuuden tavoittelijalla näyttää kuitenkin olevan tyytymätöntä ja turhautunutta etsijää vahvempi subjektiviteetti ja positiivisempi asenne – hän on aktiivinen toimija, joka on tietoinen osaamisestaan ja asemastaan. Aineistoni uuden mahdollisuuden tavoittelijalle on leimallista *ammatin vaihtaminen* ja siten aktiivinen tavoittelu mahdollisuudesta päästä toteuttamaan ammatillista miinuitaan uudessa ammatissa ja toimintaympäristössä. Uuden mahdollisuuden tavoittelija näyttäytyy tässä aineistossa potentiaalina tulevaisuuden sitoutuneena ammattilaisena saadessaan siihen mahdollisuuden sopivassa työpaikassa ja -yhteisössä.

Viimeinen tyyppiluokkani, hapuilija, noudattaa hämmästyttävänkin selvästi Marhuendan ym. sitoutumattoman keltanokan ominaisuuksia, omassa aineistossani hapuilijoita ei tosin löytynyt ammattilaisten joukosta. Sekä hapuilija että sitoutumaton keltanokka vasta etsii paikkaansa työelämässä. Kumpikaan ideaalityyppi ei kuitenkaan koe työtä identiteettinsä merkittäväksi perustaksi. Tyyppejä yhdistää myös nuori ikä ja vähäinen työkokemus. Aineistoni vahvisti käsitystäni siitä, että myös aikuisopiskelijoiden joukossa on merkittävä osa niitä, jotka vasta etsivät omaa alaansa ja paikkaansa työelämässä.

Matkailutoimialan ja matkailutyön luonne ovat vaikuttaneet varmasti siihen, ettei aineistostani ollut lainkaan tunnistettavissa Kirpalin (2004a, 215–217) esittelemää pysyvää ja vakaata, klassista identiteettityyppiä. Perinteistä kollektiivista ammatillista identiteettiä kaipaava yksilö ei luultavasti koskaan tulisi hakeutuneeksi fragmentoituneen matkailualan koulutukseen tai työhön. Oman aineistoni sitoutuneesta ammattilaisesta on sen sijaan tunnistettavissa Kirpalin

esittelemän edistyksellisen klassisen tyyppin ominaisuuksia: hänellä on halu identifioitua valitsemalleen toimialalle ja myös pyrkimystä vertikaaliseen liikkuvuuteen. Oma sopeutujani näyttää puolestaan edustavan Kirpalin esittelemistä tyypeistä ensisijaisesti turvallisuushakuista passiivista pitkän aikavälin sopeutujaa. Hänestä löytyy tosin myös aineksia rohkeammasta ja impulsiivisemmasta lyhyen aikavälin sopeutujasta.

Aineistoni uuden mahdollisuuden tavoittelijan voi myös tulkita edustavan lyhyen aikavälin sopeutujaa juuri horisontaalisen liikkuvuustavoitteensa perusteella. Uuden mahdollisuuden tavoittelija toimii kuitenkin suunnitellusti ja selustansa turvaten – hän välttää täydellisiä riskiratkaisuja. Ammatinvaihtajana uuden mahdollisuuden tavoittelija ilmentää vielä myös Kirpalin esittelemää itsensä uudelleen määrittelevää. Oman aineistoni hapuilija näyttää edustavan Kirpalin tyypeistä lyhyen aikavälin sopeutujaa, hän on valmis ennakkoluulottomasti horisontaaliseen liikkuvuuteen etsiessään paikkaansa työelämässä.

### **Koulutuksen mahdollisuudet tuottaa ja tukea yksilön kokemaa ammatillista identiteettiä**

Tutkimukseni toisena tavoitteena oli ymmärtää, miten koulutuksen ja pedagogisten tekojen avulla on mahdollista tukea ammatillisen identiteetin syntymistä ja kehittymistä. Tutkimus osoitti, että paitsi kokemukset ammatillisesta identiteetistä, myös opiskeluorientaatio ja kokemukset koulutuksesta vaihtelivat yksilöiden elämäntilanteen ja tulevaisuuden suunnitelmien mukaisesti. Toiselle koulutus on näyttäytynyt ensisijaisesti mukavana yhdessäolona, kun taas toinen on nauttinut eniten substanssiosaamista kehittävästä teoriaopinnoista. Yhteistä kaikille ideaalityypeilleni on mieltymys tekemällä oppimiseen: tässä tutkimuksessa se ilmeni sekä oppilaitoksessa järjestettyjen työelämälähtöisten harjoitusten (integroitipäivät) että työelämässä tapahtuneen työssäoppimisen arvostuksena.



Tulosteni perusteella tekemällä oppiminen on paitsi kehittänyt tutkimukseen osallistuneiden ammattitaitoa, myös sosiaalistanut heitä ammattialaan ja tukenut heidän ammatillisen identiteettinsä kehittymistä. Myös hyvin toteutetut aikuisten näyttötutkintojen tutkintotilaisuudet ja niiden arviointikeskustelut näyttivät tulosteni perusteella olevan merkittävä tapa tukea yksilön ammatillisen identiteetin rakentumista ja hänen subjektiksi tulemistaan. Tämän aineiston perusteella nuorten ammattiosaamisen näytöillä ei ollut samanlaista sijaa osallistujien kokemusmaailmassa. Myös osallisuuden tunne koettiin tärkeäksi identiteetin vahvistajaksi, niin opiskelijaryhmän kesken kuin työssäoppimispaikkojen työyhteisöissäkin. Palaute ja ohjaus sekä oppilaitoksessa että työssäoppimispaikoissa ovat myös ensisijaisen tärkeitä toimintoja identiteettityön tukena – mitä heikompi yksilön subjektiviteetti on lähtökohtaisesti, sitä enemmän hän kaipaa sen kehittymistä tukevaa ohjausta ja palautetta. Olen koonnut taulukkoon 10 vielä kunkin ideaalityypin kokemukset koulutuksen ja pedagogiikan tuesta ammatillisen identiteetin ja subjektuuden kehittymiselle.

TAULUKKO 10 Koulutuksen tarjoamat ainekset ammatillisen identiteetin ja subjektuuden rakentumiselle

	SITOUTUNUT AMMATTILAINEN	SOPEUTUJA	UUDEN MAHDOLLI- SUUDEN TAVOITTELIJA	HAPUILIJA
<b>Ammatin- valinnan perusteet</b>	Praktinen todellisuussuhde, vahva tunne ”omasta” alasta	Praktinen todellisuussuhde, intuitiivisuus	Neuvottelut luonnollisen, praktisen ja diskurssiivisen todellisuussuhteen kesken	Sattumanvarainen
<b>Osallisuus opiskelijaryhmään</b>	Tiedostaa, arvostaa sekä formaalia että informaalia osallisuutta	Tärkeä motivaation perusta, sekä formaalissa että informaalisissa toiminnassa	Tiedostaa, priorisoi formaalin osallisuuden ja toiminnan, kokee opiskelijaidentiteetin vahvana	Erittäin tärkeä, priorisoi informaalin osallisuuden
<b>Oppimiskokemukset formaalissa oppimisympäristössä</b>	Arvostaa toimialatuntemusta ja laaja-alaista substanssiosaamista	Arvostaa käytännön harjoituksia, koulumenestys tukee subjektuutta	Arvostaa laaja-alaista substanssiosaamista: tukee toimialaan identifiointumista	Arvostaa käytännön harjoituksia

jatkuu

## TAULUKKO 10 jatkuu

<b>Oppimiskoke- mukset työssä- oppimisjaksoilla</b>	Tärkeitä, nauttii vastuusta ja identifioituu toimialaan	Hakee roolimalle- ja, sosiaalistuu niiden kautta toimialaan	Tärkeitä toimialatietämyksen takia, ”sulkeistaa” uravaihtoehtoja	Arvostaa, odottaa palautetta heikon subjektiivensa tueksi
<b>Oppimiskoke- mukset tutkinto- tilaisuuksissa / amm. os. näy- töissä</b>	Arvokkaita, tukevat ammatillisen identiteetin rakentumista	Arvokkaita, mutta huonosti hoidettuina itsetuntoa rapauttavia	Arvostaa oppimiskokemuksena, tukevat toimialaan identifioitumista	Arvostaa, odottaa perusteltua palautetta heikon subjektiivensa tueksi

Tulosteni mukaan koulutus koettiin pääsääntöisesti motivoivana ja mielekkäänä kokonaisuutena, jossa teoria ja käytäntö tukivat toisiaan sopivasti. Tutkimukseen osallistujat kokivat saaneensa koulutuksesta työelämässä tarvittavia, relevantteja taitoja ja valmiuksia, vaikkeivät ehkä voikaan hyödyntää kaikkia taitojaan nykyisessä työssään. Tuloksissani nousi esille myös sellainen oppilaitosten tuottama pedagoginen lisäarvo jota ”aitouden” retoriikan nimissä tehdyn työelämäyhteistyön kautta ei ole aina mahdollista saavuttaa. Pedagogiikan ammattilaiset kykenevät maallikoita paremmin tietoihin ja tavoitteellisiin tekoihin tukeakseen yksilön ammatillisen identiteetin ja subjektiivisuuden tukemista. Tällaisia pedagogisia tekoja näyttävät tulosteni perusteella olevan ammattitaitoinen ja pedagogisesti taitava *palaute* sekä *reflektiivisten oppimiskokemusten ja laajan, kontekstiin sitomattoman substanssiosaamisen* mahdollistaminen.

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullista tutkimusta ei ole tarkoituksenmukaista arvioida kvantitatiivisen tutkimusperinteen käyttämällä validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä sillä laadullisella tutkimuksella ei pyritäkään objektiiviseen, yleistettävään tietoon. Laadullisen tutkimuksen arviointia on relevantimpaa tehdä esimerkiksi uskot-

tavuuden, siirrettävyyden, varmuuden sekä vahvistettavuuden ja vahvistuvuuden käsitteillä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133–137.)

Tutkimuksen *uskottavuudesta* puhuvat esimerkiksi Eskola ja Suoranta (1998) muistuttaessaan, että laadullisessa tutkimuksessa tutkija on aina tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline, omine kokemuksineen ja arvoineen, ja se hänen tulee tiedostaa ja hyväksyä. Tutkimuksen uskottavuus perustuu Eskolan ja Suorannan mukaan siihen, vastaako tutkijan käsitteellistäminen ja tulkinta tutkittavien kokemuksia ja käsityksiä. Toisaalta tutkija on mahdollista tunnistaa tutkittaviensa kokemukset ja tilanteet heitä itseään selvemmin; ihmiset voivat olla sokeita omille kokemuksilleen.

*Siirrettävyys* tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa mahdollisuutta siirtää tutkimustietoa toiseen kontekstiin. Eskola ja Suoranta muistuttavat kuitenkin, etteivät tutkimustulokset ole koskaan täysin yleistettävissä sillä jokaisen tutkimuksen sosiaalinen maailma on erilainen. *Varmuutta* tutkimukseen tuo heidän mukaansa tutkijan ennakko-oletusten huomioiminen. Tutkimuksen *vahvistuvuutta* luovat toisten, samaa ilmiötä tarkastelleiden tutkimusten antama tuki omille tulkinnoille. (Eskola & Suoranta 1998, 210–212.) Tutkimuksen *vahvistettavuus* perustuu puolestaan tutkijan tarpeeksi tarkkaan ja seikkaperäiseen kuvaukseen tutkimuksen kulusta, tehdyistä ratkaisuista ja päättelyn oikeellisuudesta (Tuomi & Sarajärvi 2004, 137).

Tämän tutkimuksen tutkimusaiheen valinta perustui omaan ammatilliseen taustaan ja kiinnostukseeni: olen toiminut aiemmin matkailutoimialalla erilaisissa asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointitehtävissä yli kymmenen vuotta ja sittemmin matkailualan aikuiskouluttajana vuodesta 2002 lähtien. Sitoumukseni aiheeseen on siten hyvin henkilökohtainen ja sen taustalla ovat omakohtaiset kokemus- ja arvomaailmani – taustalla ovat olleet näkemykseni ja arvostukseni niin hyvästä tavasta tehdä matkailutyötä kuin toteuttaa ammatillista koulutustakin. Kaikki tutkimukseen osallistuvat olivat tutkimuksessa mukana vapaaehtoisesti. Pyysin heiltä luvan haastattelujen nauhoittamiseen ja ker-

roin, analysoivani ja tulkitsevani heidän puhettaan ja tekstejään tutkimustani varten. Kerroin myös käyttäväni tutkimusraportissani suoria lainauksia heidän tuottamastaan aineistosta, lupasin kuitenkin tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetin säilyvän läpi tutkimuksen. Aineistoa kerätessäni huomasin, että suurin osa tutkimuksessa mukana olleista koki aiheeni ja tutkimustehtäväni varsin kiinnostavaksi ja motivoivaksi. Tutkimusaineiston tuottamisen kautta he pääsivät tarkastelemaan ammatillista minuuttaan ja kokemustaan uudella tavalla, ja tulivat siten luultavasti entistä tietoisemmaksi omasta ammatillisen identiteetin kokemuksestaan.

Aineistonkeruuni perustui harkinnanvaraiseen otantaan. Toisenlainen tutkimukseen osallistuvien rekrytointi, erityisesti matkailualalla toimivien ammattilaisten osalta, olisi saattanut tuottaa varsin erilaisia tuloksia. Nyt matkailualan ammattilaisten aineistossa ei ollut esimerkiksi yhtään sopeutujaa eikä hapuiliijaa. Myöskään oma asemani tutkijana ei ollut neutraali, olen toiminut lähes kaikkien tutkittavien kouluttajana ja siten tunsin heidät ennestään hyvin. Tämä asetelma vaikutti todennäköisesti myös ammatinvaihtajien ammatillisen identiteetin kilpaileviin diskursseihin: edustin tutkimuksessa mukana olleille nimenomaan matkailun kontekstia. Niinpä heidän orientaationsa oli minun seurassani painottunut todennäköisesti enemmän matkailuun kuin jossain toisessa dialogissa. Toisaalta oman ammatillisen ja pedagogisen taustani voi nähdä lisänneen tutkimuksen uskottavuutta: tunnen omakohtaisesti sekä matkailutyön että koulutuksen toimintaympäristöt.

Aineiston analyysia tehdessäni pyrin koko ajan muistamaan sen, että olin lukemassa toisten kertomaa elämismailmaa, en omista merkitysyhteyksistäni syntynyttä merkityskokonaisuutta (Varto 1992, 59). Vaikka minulla oli omat hypoteesini ennen analyysia, tavoitteenani oli tarkastella aineistoa avoimesti ja löytää abduktiiviselle päättelylleni tukea induktiivisesta analyysista. Tutkimuksen uskottavuutta ja vahvistettavuutta parantaakseni halusin kuvata analyysin etenemistä mahdollisimman tarkasti ja konkreettisesti. Tutkimuksen luotetta-

vuuden ja uskottavuuden lisäämiseksi koodasin vastaajien sitaatit yleisissä tulosluvuissa. Ammatillisen identiteetin ideaalityyppejä esittelevässä osuudessa jätin koodit kuitenkin pois varmistaakseni tutkimukseen osallistuneiden tunnistamattomuuden ja anonymiteetin – pienessä aineistossani ideaalityypit muodostuivat vain yhdestä kolmeen tutkimuksessa mukana olleen tuottamasta aineistosta.

## ***6.2 Tutkimustiedon yleistettävyyys ja käytettävyys***

Tutkimukseni tavoitteena ei ole ollut laajasti yleistettävän tiedon tuottaminen. Tutkimustulosteni uskottavuutta ja vahvistuvuutta tukee kuitenkin se, että omalla pienellä aineistollani sain hyvin samankaltaisia ja rinnastettavia tuloksia mittaviin kansainvälisiin tutkimuksiin (Kirpal 2004a, Marhuenda ym. 2004) verrattuna. Niinpä on oletettavaa, että tulokseni ovat ainakin jossain määrin yleistettävissä samankaltaisessa kontekstissa. Toisesta vastaavasta matkailualan perustutkintoa suorittavasta opiskelijaryhmästä löytyisi todennäköisesti tähän aineistoon rinnastettavia ammatillisen identiteetin tulkintoja ja ideaalityyppejä. Samoin löytämiäni ammatillisen identiteetin ideaalityyppejä lienee tunnistettavissa myös matkailualan ammattilaisten joukosta. Matkailutoimialan rakenne ja matkailutyö erityispiirteinen ovat kuitenkin tuoneet tähän tutkimukseen omat vahvat sosiologiset taustamuuttujansa. Oletankin, että vastaava tutkimus perinteisemmän työelämän kontekstissa, esimerkiksi hoitoalan opiskelijoiden ja ammattilaisten parissa, tuottaisi aivan erilaisia tutkimustuloksia.

Tutkimustulosteni *käytännöllinen hyödynnettävyys* on ilmeinen. Saatuja tuloksia voi hyödyntää jatkossa niin matkailualan koulutusten toteuttamista suunniteltaessa ja ohjaukikäytänteitä kehitettäessä. Oma ymmärrykseni syveni erityisesti opintojen alkuvaiheen ohjauksen merkityksestä opiskelijan ammatillisen identiteetin ja subjektiivisuuden tukemisessa. Oleellisinta on pyrkiä entistä pa-

remmin ymmärtämään opiskelijan nykyistä, ja ennen kaikkea hänen *tavoittelemaansa identiteettiä*. Vain tämänkaltaisen ymmärryksen avulla kouluttajan ja ohjaajan on mahdollista päästä tukemaan yksilön voimaantumista ja subjektiuden kehittymistä parhaalla mahdollisella tavalla. Eteläpelto (2007) mainitsee *itsestä tuotetut tarinat* hyvänä keinona subjektiuden kehittymisen tukena. Tarinoiden avulla myös ohjaajan on mahdollista päästä näkemään opiskelijan menneisyyteen, nykyhetkeen ja hänen tulevaisuuden odotuksiinsa. Näin on mahdollista päästä tilanteeseen, jossa ohjaus toimii opiskelijan toimijuutta ja subjektiutta vahvistavana identiteettipeilinä. (Eteläpelto 2007, 141–142.)

Tuloksissani ja pohdinnoissani voin tukeutua myös Spangarin ja Jokisen (2005, 8–9) näkemykseen siitä, miten nimenomaan ohjauksen avulla opiskelijan tulee pystyä työstämään oma henkilökohtainen mieli tutkinnon suorittamiselle. Suomalaisen näyttötutkintojärjestelmän henkilökohtaistamismääräys (Opetushallitus 2006) velvoittaa toki teknisesti ottamaan huomioon opiskelijan aikaisemman työkokemuksen ja osaamisen. Pedagogiseksi teoksi henkilökohtaistaminen muuttuu vasta sitten kun ohjaaja ymmärtää, mitä merkitystä identiteetin muodostumiselle on nykytilan lisäksi myös yksilön menneisyydellä ja tulevaisuuden tavoitteilla. Erityisesti aineistoni hapuilija-ideaalityypin osalta tämäntyyppinen, subjektiä entistä tietoisemmin tukeva, ohjaus luultavasti tuottaisi paljon nykyistä parempia lopputuloksia ja muun muassa vähentäisi opintojen keskeyttämistä.

Tulokseni oppilaitoksessa koettujen oppimiskokemusten merkityksestä rohkaisevat jatkamaan, ja mahdollisesti lisäämäänkin, työelämälähtöisten harjoitusten osuutta koulutuksen toteutustapana. Tavoitteelliset ja pedagogisesti suunnitellut oppimisprojektit koettiin aineistoni perusteella motivoivina, opettavaisina ja ammatillista itsetuntoa ja identiteettiä kohottavina. Tulosteni perusteella uskallankin väittää, kustannustehokkuudesta välittämättä, että osa ”aidosta” työssäoppimisesta olisi antoisampaa ja oppimisen kannalta monipuolisempaa kompensoida juuri tämäntyyppisillä, pedagogisten ammattilaisten vas-

tuulla olevilla harjoituksilla. Tulokset saavat näiltä osin tukea myös Eteläpellosta (2007, 142), joka kehottaa käyttämään koulutuksessa entistä monipuolisempia oppimisen muotoja identiteettityön tueksi; hän mainitsee esimerkiksi kielelliset, draamalliset ja toiminnalliset identiteetin rakentamisen työkalut.

Tulokset ovat sovellettavissa myös oppilaitoksen ja työelämän yhteistyötä kehitettäessä – huomiota on kiinnitettävä erityisesti työelämän yhteistyökumppaneiden motivoimiseen ja sitouttamiseen opiskelijoiden ohjaamiseen nimenomaan rakentavan palautteen keinoin. Myös näyttötutkintojen tutkintotilaisuuksien arviointikeskusteluihin perehdyttämiseen ja arvioijien sitouttamiseen täytyy tulosten perusteella kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Jatkotutkimuksena olisikin mielenkiintoista tutkia ammatillisten kouluttajien käsityksiä tai kokemuksia siitä, miten he pyrkivät omalla toiminnallaan edistämään yksilön ammatillisen identiteetin kehittymistä ja subjektiksi tuleamista formaalin koulutuksen aikana. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisi tutkia edelleen koulutuksen merkitystä ammatillisen identiteetin kokemiselle. Matkailutyön kontekstissa sen voisi toteuttaa vertaamalla matkailutyötä ammatikseen tekevien kokemusta ammatillisesta identiteetistään: eroaako kokemuksen sisältö ja intensiteetti matkailualan koulutuksen suorittaneiden ja alalla ilman koulutusta toimivien välillä?

## LÄHTEET

- Alanen, A. 2007. Elämyskulutus kiehtoo yhä useampia. Samasta tuotteesta sekä hyötyä että elämystä. *Tieto & trendit* (6), 57–61.
- Alasuutari, P. 1994. *Laadullinen tutkimus*. Jyväskylä: Vastapaino.
- Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Matkailualan perustutkinto, matkailun ohjelmapalvelujen koulutusohjelma, matkailupalvelujen tuottaja. Helsinki: Opetushallitus.
- Archer, M.S. 2000. *Being Human: The Problem of Agency*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Baum, T. 2007. Human Resources in Tourism: Still waiting for change. *Tourism Management* 28 (6), 1383–1399.
- Beijaard, D., Meijer, P. C. & Verloop, N. 2004. Reconsidering research on teachers' professional identity. *Teaching and Teacher Education* 20 (2), 107-128.
- Billett, S. 2006. Work, subjectivity and learning. Teoksessa S. Billett, T. Fenwick & M. Somerville (toim.) *Work, Subjectivity and Learning: Understanding Learning through Working Life*. Dordrecht: Springer, 1–20.
- Billett, S. & Pavlova, M. 2005. Learning through working life: self and individuals' agentic action. *International Journal of Lifelong Education* 24 (3), 195–211.
- Billett, S. & Sommerville, M. 2004. Transformations at work: identity and learning. *Studies in Continuing Education* 26 (2), 309–326.
- Blåka, G. & Filstand, C. 2007. How does a newcomer construct identity? A socio-cultural approach to workplace learning. *International Journal of Lifelong Education* 26 (1), 59–73.
- Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. *Elämyksestä elinkeinoksi*. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Helsinki: WSOY.
- Casey, C. 1995. *Work, Self and Society. After Industrialism*. London: Routledge.



- Castells, M. 1996. *The Information Age: Economy, Society and Culture*.  
Vol I: *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- Cohen-Scali, V. 2003. The influence of family, social and work organization in construction of the professional identity of young adults. *Journal of Career Development* 29 (4), 237–249.
- Collin, K., Paloniemi, S., Virtanen, A. & Eteläpelto, A. 2008. Constraints and Challenges on Learning and Construction of Identities at Work. *Vocations and Learning* 1 (3), 191–210.
- Côté, J.E. 1996. Sociological perspectives on identity formation: the culture-identity link and identity capital. *Journal of Adolescence* 19 (5), 417–428
- Edu.fi. Opetushallitus. 2002. Ammatillinen peruskoulutus. Matkailu-, talous- ja ravitsemisala. Matkailualan perustutkinto. Luettu 3.1.2009.  
<http://www.edu.fi/pageLast.asp?path=498,529,889,1066,11445>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eteläpelto, A. 2007. Työidentiteetti ja subjektiiviset rakenteiden ja toimijuuden riskiaallokossa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY, 90–142.
- Eteläpelto, A., Littleton, K., Lahti, J. & Wirta, S. 2005. Students' accounts of their participation in an intensive long-term learning community. *International Journal of Educational Research* 43, 183–207.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2006. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. ja Aikuis-  
kasvatuksen tutkimusseura, 26–49.
- Filander, K. 2006. Työ, koulutus ja katoavat ammatti-identiteetit. Teoksessa J. Mäkinen, E. Olkinuora, R. Rinne & A. Suikkanen (toim.) *Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen*. Jyväskylä: PS-kustannus, 43–60.
- Fenwick, T. 2006a. *Escaping / becoming subjects: Learning to work the*

- boundaries in boundaryless work. Teoksessa S. Billett, T. Fenwick & M. Somerville (toim.) *Work, Subjectivity and Learning: Understanding Learning through Working Life*. Dordrecht: Springer, 21–36.
- Gmelch, G. 2003. *Behind the Smile: The Working Lives of Caribbean Tourism*. Bloomington & Indianapolis: Indiana University Press.
- Goffman, E. 1971. *Arkielämän roolit*. Porvoo: WSOY.
- Hakkarainen, M. 2009. *Matkailu maaseudun uutena työnä*. Teoksessa S. Tuulentie (toim.) *Turisti tulee kylään. Matkailukeskukset ja lappilainen arki*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.
- Hall, S. 1999. *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.
- Havas, K., Jaakonaho, K., Rantanen, P. & Sievers K. 2006. *Matka 2020. Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi*. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun julkaisuja. HAAGA tutkimuksia 2. Helsinki: Libris Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hochschild, A. 1983. *Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holvas, J. & Vähämäki, J. 2005. *Odotustila. Pamfletti uudesta työstä*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Teos.
- Hänninen, S. 2009. *Voimaantumisen tarinat subjektiivisuuden vahvistajina*. *Aikuiskasvatus* 29 (1), 4–13.
- Jensen, R. 1999. *The Dream Society. How the Coming Shift from Information to Imagination Will Transform Your Business*. New York: McGraw-Hill.
- Joensuu, S. 2006. *Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma*. University of Jyväskylä. *Jyväskylä Studies in Humanities* 58.
- Joka toinen vaihtaa jo ammattia. 2007. *Helsingin Sanomat*. 28.10.2008.
- Jones, I. & Green, C. 2006. *Serious Leisure, Social Identity and Sport Tourism*.

- Teoksessa H. Gibson (toim.) Sport Tourism: concepts and theories. Oxon: Routledge.
- Julkunen, R. 2007. Työ – talouden ja minän välissä. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin, J. Saarinen (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY, 18–48.
- Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.
- Järnlström, M. 2004. Tunne itsesi – tunnista voimavarasi. Vaasan yliopisto, Levön instituutti, Avoin yliopisto. Sanomalehtiyliopisto 16-21. Tulostettu 19.10.2009. [http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_952-476-052-5.pdf](http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_952-476-052-5.pdf)
- Kirpal, S. 2004a. Researching work identities in European context. Career Development International, 9 (3), 199–221.
- Korpinen, E. 1995a. Millainen opettaja minusta tulee? Luokanopettajaksi opiskelevien minäkäsityksen kehittyminen koulutuksessa. Teoksessa E. Korpinen (toim.) Opettajaksi oppimaan – kasvattajaksi kasvamaan. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Opetuksen perusteita ja käytänteitä 7, 141–154.
- Kotro, T. Mitä elämysten jälkeen? Tekesin vuosiseminaari 8.10.2002 Heureka. Tiivistelmä alustuksesta. Luettu 30.12.2008. [http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/Pakkaus/fi/Dokumenttiarkisto/Viestinta\\_ja\\_aktivointi/Seminaarit/Vuosiseminaari8x1x.10.2002KotroTanja.pdf](http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/Pakkaus/fi/Dokumenttiarkisto/Viestinta_ja_aktivointi/Seminaarit/Vuosiseminaari8x1x.10.2002KotroTanja.pdf)
- Laine, T. 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola ja R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-Kustannus, 28–45.
- Laine, T. 2004. Huomisen opettajat. Luokanopettajakoulutus ammatillisen identiteetin rakentajana. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1016.
- Lundberg, C., Gudmundson, A. & Andersson, T. 2009. Herzberg's Two-Factor

- Theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism Management* 30 (6), 890–899.
- Lähteenmäki, S. 1992. "Mikä sille nyt tuli?" eli työura ja sen kriisivaiheet urakäyttäytymisen yksilöllisten erojen kannalta tarkasteltuna. Turun Kaupakorkeakoulun julkaisuja D-2.
- MacCannell, D. 1989. *The Tourist. A New Theory of the Leisure Class*. New York: Schocken Books.
- Marhuenda, F. 2002. Vocational identity and working conditions in the sector of tourism: Teaching and negotiating identities: relations among the views of employers, employees, teachers and students. ECER-Conference in Lisbon 11.-14.9.2002. Network 2: VETNET. Tulostettu 18.10.2009.  
<http://www2.trainingvillage.gr/download/ero/MarFe03.doc>
- Marhuenda, F., Martínez, I. & Navas, A. 2004. Conflicting vocational identities and careers in the sector of tourism. *Career Development International* 9 (3), 222–244.
- Moilanen, P. & Räihä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltonen ja R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 46–69.
- Navas, A. & Arroyo, R. 2002. Vocational Identity and Working Conditions in the Sector of Tourism: Today VET Students, Workers of Tomorrow. ECER-Conference in Lisbon 11.-14.9.2002. Network 2: VETNET. Tulostettu 18.10.2009. <http://www2.trainingvillage.gr/download/ero/NavAl01.rtf>
- Onnismaa, J. 2007. Työelämän kaksoissidokset ja niiden vastamyrryt. *Aikuiskasvatus* 27 (2), 103–113.
- Opetushallitus. Ammatilliset näyttötutkinnot. Luettu 11.1.2009.  
<http://www.oph.fi/nayttotutkinnot/>
- Opetushallitus. 2006. Henkilökohtaistamismääräys. Luettu 11.1.2009.  
[http://www.oph.fi/julkaisut/2006/henkilokohtaistamismaarays\\_2006](http://www.oph.fi/julkaisut/2006/henkilokohtaistamismaarays_2006)
- Ora-Hyytiäinen, E. 2004. Auttajasta reflektiiviseksi hoitajaksi. *Ammattikorke-*

- kouluopiskelijan kasvu ja kehittyminen ammattiin. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1032.
- Ora-Hyytiäinen, E. 2005. Ammattikorkeakouluopiskelijan vaiheittainen kasvu ja kehittyminen sairaanhoitajaksi. KeVer-verkkolehti 2/2005. Tulostettu 7.11.2008. <http://ojs.seamk.fi/index.php/kever/article/view/881/730>
- Perttula, J. 1995. Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta. Kasvatus 26 (1), 39–47.
- Pietilä, V. 2007. Johdatusta teoksen maailmaan. Teoksessa A. Schütz. Sosiaalisen maailman merkityksenkäs rakentuminen Tampere: Vastapaino.
- Pine, B.J. & Gilmore, J. The Experience Economy. Work is Theatre and Every Business a Stage. 1999. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Pirttijärvi, T. 2008. Matkailun toimialan työntekijöitä. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.) Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 123–125.
- Poikela, E. 2005. Työssäoppimisen prosessimallit – selitys ja soveltaminen. Teoksessa E. Poikela (toim.) Osaaminen ja kokemus. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Poikela, E. 2009. Matkailutyön pedagogiikka -luento. Turismi työnä ja ammatina –seminaari 11.3.2009. Lapin yliopisto.
- Pöyhönen, S. 2003. Uraopettajia, juurilleen palaajia ja kielenharrastajia. Suomen kielen opettajien ammatti-identiteetti Venäjän koulutuksen ja opetuksen murroksessa. Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielitutkimuksen keskus.
- Riley, M., Ladkin, A. & Szivas, E. 2002. Tourism Employment. Analysis and planning. Clevedon: Channel View.
- Rhodes, C. & Scheeres, L. 2004. Developing people in organizations: Working on identity. Studies in Continuing Education 26 (2), 175–193.
- Ros, A. 2002. Vocational identity and working conditions in the sector of

- tourism: The views of vocational education teachers. ECER-Conference in Lisbon 11.-14.9.2002. Network 2: VETNET. Tulostettu 18.10.2009.  
<http://www2.trainingvillage.gr/download/ero/RosAl01.rtf>
- Ruuska, P. & Valkonen, J. 2008. Pohjoisen safarioppaat kansallisten kategorioiden käyttäjinä. Kulttuurintutkimus 25 (1), 3–16.
- Ryymän, J. Toimialaraportti, matkailun ohjelmapalvelut. Julkaisuaika 2.12.2007. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja.
- Räsänen, P., Saari, H. & Koivuniemi T. 2002. Maaseutumatkailuyritysten osaa-  
 minen ja menestys 2003. Maaseutumatkailuyritysten menestystekijät  
 -tutkimushankkeen loppuraportti.
- Schein, E.H. 1987. Individuals and careers. Teoksessa J.W. Lorsch (toim.) Hand-  
 book of organizational behavior. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall,  
 155–171.
- Sennett, R. 2002. Työn uusi järjestys. Tampere: Vastapaino.
- Spangar, T. & Jokinen, E. 2005. Alhaalta ylös – näkökulmia AiHe-projektiin.  
 Kokonaisarvioinnin raportti. Tulostettu 11.1.2009  
<https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/6583/TMP.objres.154.pdf?sequence=1>
- Tarssanen, S. 2007. Matkailutyöntekijä elämyksen luoja. Teoksessa S. Tarssa-  
 nen (toim.) Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino,  
 24–36.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2007. Entä jos elämyksiä tuotetaan? Elämyskolmio-  
 malli elämyksellisyyden tunnistamisessa, arvioinnissa ja vahvistamisessa.  
 Teoksessa S. Karppinen & T. Latomaa (toim.) Seikkaillen elämyksiä. Seik-  
 kailukasvatuksen teoriaa ja sovelluksia, Rovaniemi: Lapin yliopistokus-  
 tannus, 99–126.
- Tilastokeskus. Käsitteet ja määritelmät. Tulostettu 30.12.2008.  
<http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki: Tammi.

- Tuomisto, J. 1997. Työelämän uudet oppimisvaatimukset – lähtökohdat, haasteet ja ongelmat. Teoksessa P. Sallila & J. Tuomisto (toim.) Työn muutos ja oppiminen. Aikuiskasvatuksen 38. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 11–55.
- Ura takana, elämä edessä. 2009. Keskisuomalainen 15.2.2009.
- Valkonen, J. & Veijola, S. 2008. Aluksi. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.) Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.
- Vanttaja, M. & Järvinen, T. 2006. Oppiminen ja identiteetti muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa J. Mäkinen, E. Olkinuora, R. Rinne & A. Suikkanen (toim.) Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–42.
- Varila, J. & Kallio, K. 1992. Työura, pysyvyys ja muutos. Henkilöstön kehittämisen teoriaa kohden: silmäys pysyvyyden ja muutoksen prosesseihin. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus.
- Varila, J. & Rekola, H. 2003. Mitä on työssä oppiminen. Teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Joensuun Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia. N:o 83. Joensuun Yliopistopaino.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Veijola, S. 2002. Aitoja elämyksiä näyttämöllä: matkailun elämysteollisuuden sosiaalisesta ja taloudellisesta logiikasta. Teoksessa J. Saarinen (toim.) Elämys: teollisuutta, taloutta vai jotain muuta. Lapin yliopiston menetelmätieteellisiä julkaisuja 2, 91–113.
- Veijola, S., Valtonen, A., Valkonen, J., Tuulentie, S., Rantala, O., Hakkarainen, M., Haanpää, M. 2008. Töissä tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkerta-aineistosta. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.) Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 20-68.

- Veijola, S. & Jokinen, E. 2008. Towards a Hostessing Society? Mobile Arrangements of Gender ja Labour. *NORA – Nordic Journal of Feminist and Gender Research* 16 (3), 166–181.
- Virtanen, E., Vesterinen N., ja Ahonen, M. 2006. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013. Kauppa- ja teollisuusministeriön julkaisuja 21/2006. Helsinki: Edita Publishing.
- Virtanen, A., Tynjälä, P. & Stenström, M-L. 2008. Field-specific educational practices as a source for student's vocational identity formation. Teoksessa S. Billett, C. Harteis & A. Eteläpelto (toim.) *Emerging perspectives of workplace learning*. Rotterdam: Sense Publishers, 19–34.
- Vähämäki, J. 2003. Kuhnurien kerho. Vanhan työn paheista uuden työn hyveiksi. Helsinki: Tutkijaliitto ry.
- Vähäsantanen, K. 2007. Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY, 156–176.
- Vähäsantanen, K. & Billett, S. 2008. Negotiating professional identity. Teoksessa S. Billett, C. Harteis & A. Eteläpelto (toim.) *Emerging perspectives of workplace learning*. Rotterdam: Sense Publishers, 35–49.
- Wenger, E. 1998. *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.



# LIITEET

## Liite 1: HAASTATTELUKESKUSTUKSET

### 1. Miten ammatillinen identiteetti ilmenee?

#### 1.1 Sosiaalinen konstruktio

- sitoutuminen toimialaan; mikä lisää / vähentää
- ammattikuntaan kuulumisen tunne; ammattiliitto tms.
- institutionaalinen osallisuus; ammatillisen koulutuksen merkitys
- matkailuala elinkeinona; merkitys yhteiskunnassa ja imago, alan kehityksen ja trendien seuraaminen?
- työyhteisöön kuulumisen tunne
  - o kollegat, esimiestyö, hierarkia

#### 1.2 Persoonallinen konstruktio

- työn merkitys osana elämää
- ammatillinen rooli
  - o millainen on hyvä matkailualan työntekijä?
  - o asiakkaiden odotukset
  - o esimiesten odotukset
  - o oma lisäarvo työyhteisölle
- mitkä asiat vaikuttavat ammatillisuuden tunteen vahvistumiseen / heikentymiseen, esim.
  - o asiakkaiden palautteet
  - o kollegojen ja esimiesten palaute
  - o työpaikan fyysiset puitteet, imago
  - o millaista työ on parhaimmillaan, entä pahimmillaan?
  - o oma markkina-arvo työmarkkinoilla
  - o mikä tuo onnistumisen tunnetta työssä?
- uudet haasteet ja työssä oppimisen
  - o kehittämisorientaatio
  - o omat kehitymis-, ura- ja koulutustavoitteet

## 2. Ammatillisen identiteetin kehittyminen matkailualan koulutuksen aikana (ammattiin kasvaminen). Ammatin valinnan vaihe

- millainen mielikuva sinulla oli matkailualasta kouluun hakeutuessasi?
- pystyitkö ajattelemaan mitään konkreettista ammattia johon matkailualan perustutkinnosta voisi valmistua?
- millä perusteella hait koulutukseen / omat vahvuutesi alalle?

### 2.1. Ammattiin kasvamisen vaihe = koulutuksen aika

- valmistava koulutus (koulussa opiskelu)
  - o oppiminen ja osaaminen: minä, matkailualan työntekijä –tunne, syntyikö sellaista? missä vaiheessa?
  - o muuttuivatko ajatukseti matkailutyöstä koulutuksen aikana? miten?
  - o opiskeluryhmän merkitys?
  - o ohjaus, arviointi ja palaute / kouluttajien merkitys?
- työssä oppiminen ja tutkinnon suorittaminen työpaikalla (näytöt)
  - o osallisuuden tunne työyhteisöön / hyväksyntä
  - o osallisuuden tunne ammattikuntaan (samastuminen rooliin)
  - o omien ammatillisten oppimistavoitteiden saavuttaminen
  - o näytön arvioinnin / palautteen merkitys?
- missä sait merkittävimmät oppimiskokemukset / identiteetin vahvistumisen tunteen: teoriaopinnoissa koulussa, työssä oppimismajaksoilla vai näyttöjen arvioinnissa? oletko pystynyt hyödyntämään koulussa opittua nykyisessä työssäsi? Mitä et ehkä osaisi ilman koulutusta?
- kokonaisarviosi identiteetin muutoksesta
  - o koulutukseen hakeutumisvaiheesta siihen kun valmistuit
  - o valmistumisesta edelleen nykyiseen tilanteeseen? (ammattilaiset)

## LIITE 2: KEHYSKERTOMUS TYÖSSÄ OPPIMISJAKSOSTA

### **Versio A: onnistunut työssäoppimisjakso**

Kuvittele, että eräässä ammatillisessa aikuisoppilaitoksessa, erään perustutkinnon työssä oppimisjakson jälkeen niin **opiskelijat, työpaikan edustajat kuin kouluttajakin** toteavat yksimielisesti, että **olipa tämä harvinaisen onnistunut jakso työelämässä**. Miten tällaiseen onnistumisen tunteeseen on päästy; mitä to-jakson aikana on tapahtunut kun loppuarviointi on näin kielteinen?

Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kuvitellusta to-jaksosta pieni kertomus tai kuvaus. Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle.

### **Versio B: epäonnistunut työssäoppimisjakso**

Kuvittele, että eräässä ammatillisessa aikuisoppilaitoksessa, erään perustutkinnon työssä oppimisjakson jälkeen niin **opiskelijat, työpaikan edustajat kuin kouluttajakin** toteavat yksimielisesti, että **olipa tämä harvinaisen epäonnistunut jakso työelämässä**. Miten tällaiseen onnistumisen tunteeseen on päästy; mitä to-jakson aikana on tapahtunut kun loppuarviointi on näin myönteinen?

Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kuvitellusta to-jaksosta pieni kertomus tai kuvaus. Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle.

### LIITE 3: KEHYSKERTOMUS / YHTEENVETO

#### 1. Ensimmäinen koulupäivä:

Muistele aluksi **ensimmäistä koulupäivääsi** Priimuksessa; **millaisia tunte-  
muksia ja odotuksia** sinulla oli silloin? Mitä mielikuvia sinulla oli matkai-  
lualasta?

#### 2. Koulu-aika:

Muistele sitten **koulutuksen toteutusta**, kuvaile joku mielestäsi **tyypillinen  
koulupäivä**, mitä silloin tehtiin? Ovatko jotkin koulupäivät jääneet **erityi-  
sesti mieleen**, pahassa tai hyvässä – miksi luulet niiden jääneen mieleesi?  
Millaista mielikuvaa koulutus loi matkailualasta? **Mikä motivoi sinua** jat-  
kamaan opiskelun loppuun asti, oliko motivoituminen helppoa vai vaikeaa  
– miksi?

#### 3. Työssä oppiminen ja tutkinnon suorittaminen (tutkintotilaisuudet eli näytöt):

Ajattele ja muistele seuraavaksi **työssä oppimisen jaksojasi** (orientoiva jak-  
so helmi-maaliskuussa 2008 / kesä 2008 / kevättalvi 2009) ja **arvioi, mitä ne  
sinulle opettivat**. Miten ne vaikuttivat ajatuksiisi matkailualasta ammattina  
ja työnä? Miten omasta mielestäsi **pärjäsit** kullakin jaksolla? Mistä luulet  
muistikuviesi ja tuntemustesi johtuvan?

#### 4. Arvio koulutuksesta ja tulevaisuuden suunnitelmat:

Millaiset ovat tuntemuksesi matkailualaa ja matkailutyötä kohtaan nyt –  
mistä luulet tuntemustesi johtuvan? Mikä koulutuksen vaihe on mielestäsi  
ollut antoisinta ja opettavaisinta? Entä **haaveammattisi tai työsi** – millaista  
työtä ja millaisessa työpaikassa toivoisit tekeväsi vaikkapa kahden vuoden  
kuluttua? Jos sinulta nyt kysyttäisiin gallupia varten **ammattiasi, mitä vas-  
taisit?**