

ASIAKASLÄHTÖISEN YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN HOPEN LAHDEN TOIMIPISTEESSÄ

Yhteissuunnittelua hyödyntävän toimintamallin testaus

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kallioinen, Sanni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 50 (51)	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi Asiakaslähtöisen yritys yhteistyön kehittäminen Hopen Lahden toimipisteessä Yhteissuunnittelua hyödyntävän toimintamallin testaus		
Tutkinto Muotoilija (YAMK)		
Tiivistelmä <p>Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli tutkia hyväntekeväisyysjärjestön johtamista ja hyödyntää tätä tietoa kehitettäessä asiakaslähtöistä yritys yhteistyön toimintamallia Hope ry:n Lahden toimipisteessä. Tausta-ajatuksena työssä kulkee se, että hyväntekeväisyysjärjestön yritys yhteistyön motiivina tulisi aina olla järjestön asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja yhteiseen hyvään tähtääminen. Työssä testattiin ajatusta yritys yhteistyön toimintamallista, jossa osallistetaan yhteistyöhön lähtevän yrityksen työntekijöitä yhteistyön suunnittelussa, jotta voidaan luoda syvempi ymmärrys Hopen asiakaskunnasta ja näin saada aikaan aito halu auttaa. Samalla annetaan mahdollisuus merkityksellisen työn tekemiseen, joka vaikuttaa positiivisesti niin työhyvinvointiin kuin arvostukseen työnantajaa kohtaan.</p> <p>Lähdekirjallisuuden pohjalta luotiin käsitys humanistisesta johtamismallista, joka on luonteeltaan tasa-arvoista, toisia kunnioittavaa ja arvostavaa, kannustavaa sekä hyvää vuorovaikutusta vaalivaa. Tämä johtamismalli otettiin vallitsevaksi toiminta-ajatuksiksi yhteissuunnittelutyöpajoihin, joissa tuotiin Hopen asiakaskuntaa tutuksi yhteistyökumppanille ja luotiin yritykselle sopiva auttamisen keino.</p> <p>Kehittämishankkeessa käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Tietoa kerättiin asiakashaastattelun ja havainnoinnin avulla ja kerättyä tietoa hyödynnettiin asiakasprofiilien tekemisessä ja yhteissuunnittelutyöpajojen taustana. Työpajoja järjestettiin yhteensä kolme ja niitä kehitettiin aina saatujen kokemusten pohjalta.</p> <p>Lopputuloksena selvisi, että hyväntekeväisyysjärjestön johtamisen tulisi olla aina ihmislähtöistä ja tämä johtamismalli voidaan siirtää työpajatyöskentelyn avulla myös yritys yhteistyön lähtökohdaksi, jotta voidaan luoda aito halu auttaa. Yhteissuunnittelu toimi erinomaisesti yritys yhteistyön suunnittelussa, kun ihmisiä pystyttiin osallistamaan hyvän tekemiseen.</p>		
Asiasanat Hyväntekeväisyysjärjestö, humanistinen johtaminen, yritys yhteistyö, yhteissuunnittelu		

Abstract

Author(s) Kallioinen, Sanni	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 50 (51)	
Title of publication Development of customer-oriented business cooperation at the Hope Lahti office Testing an operational model utilizing co-design		
Name of Degree Master of Design		
Abstract <p>The purpose of this development study was to explore the management of charity and to utilize this information when developing a customer-oriented business cooperating model at Hope ry's Lahti office. The idea in this work was that the motive for business cooperation in charity should always be to meet the needs of customers and to aim for the common good. The study tested the idea of a business cooperation model, in which the employees of the outgoing company are involved in planning the cooperation in order to create a deeper understanding of Hope's customer base and thus create a genuine desire to help. At the same time, it provides an opportunity to do meaningful work, which has a positive effect on both well-being at work and appreciation towards the employer.</p> <p>Based on the source literature the humanistic management is equal, respectful and appreciative of others, encouraging and nurturing good interaction. This management model was adopted as the prevailing idea in co-design workshops, where the Hope customer base was introduced to the partner and a suitable means of helping the company was created.</p> <p>This development project was made by using service design methods. The information was collected through a customer survey and observation, and that knowledge was utilized in making customer profiles and as a background for joint design workshops. A total of three workshops were organized and they were always developed based on experience gained.</p> <p>The result was that the leadership of a charity should always be people-oriented, and this model of leadership can also be transferred through workshops as a starting point for business cooperation to create a genuine desire to help. Co-design works excellently in planning business cooperation when people can be involved in doing good.</p>		
Keywords Charity, humanistic leadership, business cooperation, co-design		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	HYVÄNTEKEVÄISYYSJÄRJESTÖN JOHTAMINEN	3
2.1	Mikä on järjestö tai yhdistys ja miten se toimii?	3
2.2	Kuinka johdetaan hyväntekeväisyysjärjestöä?	4
2.2.1	Vapaaehtoistyön johtaminen.....	5
2.2.2	Humanistinen johtaminen	7
3	HOPE YHDESSÄ & YHTEISESTI RY	9
3.1	Mikä on Hope ry	9
3.2	Hope ry opinnäytetyön toimeksiantajana	9
3.3	Humanistinen johtaminen ja Hope	10
4	YRITYSVASTUU JA YRITYSYHTEISTYÖ	12
4.1	Mitä on yritysvastuu?	12
4.1.1	Yhteisövastuu	14
4.1.2	Sosiaalinen vastuu	14
4.2	Yritysyhteistyö	15
4.3	Työn merkityksellisyys	16
5	YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISMENETELMÄT	17
5.1	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä	17
5.2	Valitut palvelumuotoilun menetelmät	18
5.2.1	Havainnointi.....	18
5.2.2	Asiakashaastattelu	19
5.2.3	Asiakasprofiilit.....	20
5.2.4	Yhteissuunnittelu ja työpajat	21
6	KEHITTÄMISHANKKEEN SEURANTA JA VAIHEET	23
6.1	Asiakashaastattelun tulokset ja johtopäätökset.....	23
6.2	Asiakasprofiilien laatiminen.....	24
6.3	Työpajat.....	26
6.3.1	Ideointityöpaja tavoiteltavista yrityksistä 27.11.2019	27
6.3.2	Yhteissuunnittelu Parturi-kampaamo Liike Piia Larinto 12.2.2020.....	31
6.3.3	Yhteissuunnittelu Liikuntakeskus Pajulahti 26.2.2020	35
6.3.4	Loppupohdinta työpajoista	40
7	LOPPUTULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7.1	Merkityksellisyys ja ihmislähtöisyys hyväntekeväisyysjärjestössä	42

7.2	Työn merkityksellisyyden siirtyminen	43
7.3	Yhteissuunnittelu hyvän tekemisen perustana	43
7.3.1	Ideoiden rikkaus case Liike.....	44
7.3.2	Syvämmän ymmärryksen luominen opiskelijoille	45
7.4	Lopuksi	46
LÄHTEET	48
LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Ihmiset haluavat kokea, aistia ja tuntea mieluisia asioita ja tehdä hyvää. Se synnyttää hyvän kokemusta ja hyvän kierrettä ja tämä kokemus nousee ihmisessä sisältä päin, ei ulkoa. Brändeillä ja näytävillä kampanjoilla voi tukea järjestötoimintaa, mutta pitkässä juoksussa vain sellainen toiminta menestyy, joka puhuttelee ihmisiä ja vetää heitä aidosti mukaansa sekä tuottaa hyvää. (Harju 2014.)

Tämä näkemys kulkee johtavana ajatuksena tässä opinnäytetyössä. Ihmiset tahtovat tehdä hyviä ja merkityksellisiä asioita, koska se tuottaa hyvää oloa.

Hyväntekeväisyysjärjestöjen yritysysteistyö pohjautuu monesti siihen ajatukseen, että yhteistyöhön lähtevä yritys haluaa kohottaa omaa yrityskuvaansa lahjoittamalla rahaa järjestölle. Näin ollen toiminta voi olla yrityksen strategiaan pohjautuvaa arvomuodostusta, jolloin yritys vastuu tuo lisäarvoa paremman maineen ja brändiarvon kautta (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 21). Riskinä tällaisessa toiminnassa voi kuitenkin olla se, että motiivina yrityskuvan kiillottaminen on liian läpinäkyvää ja se nähdäänkin yrityskuvaa heikentävänä toimintana.

Perusajatuksena hyväntekeväisyysjärjestön ja sen yritysysteistykumppanin toiminnassa pitäisi olla se, että voidaan yhdessä tehdä hyviä ja merkityksellisiä asioita toisten hyväksi. Luodaan syvempi ymmärrys siitä, miksi ja ketä autetaan, jotta saadaan nostettua esiin aito halu auttaa.

Tässä kehittämishankkeessa tutkitaan hyväntekeväisyysjärjestön johtamista. Tutkimuskysymyksinä pohditaan, millaista hyväntekeväisyysjärjestön johtamisen olisi toivottavaa olla ja voidaanko tätä johtamismallia soveltaa yritysysteistyön perustana? Minkälaisia asioita järjestön johtamisessa tulisi huomioida silloin, kun toimitaan pääasiassa vapaaehtoisvoimin? Työssä perehdytään näihin kysymyksiin lähdekirjallisuuden avulla ja havainnoimalla Hope ry:n toimintaa vapaaehtoistyöntekijän näkökulmasta tekemällä Hopella vapaaehtoisuustyötä. Lisäksi työssä kehitetään Hope ry:n Lahden toimipisteen yritysysteistyön toimintamallia palvelumuotoilussa käytettyjä menetelmiä hyödyntäen. Työssä selvitetään yhteissuunnittelutyöpajoja toteuttamalla, voidaanko yhteissuunnittelulla luoda parempaa asiakasymmärrystä yritysysteistyön suunnitteluun. Tässä kehityshankkeessa testataan, miten yhteissuunnittelu toimii yritysysteistyön suunnittelussa ja saadaanko sen avulla luotua syvempää ymmärrystä hyväntekeväisyysjärjestön asiakaskunnasta ja näin synnyttää aito auttamisen halu.

Kehittämishankkeen raameina nousevat esiin johtamisen lisäksi yritys vastuu ja sen eri muodot. Tässä työssä sosiaalinen vastuu on tärkein yritys vastuun osa-alue ja sitä

tutkitaan terminä lähdekirjallisuuden avulla. Kohdeorganisaationa toimivan hyväntekeväisyysjärjestön yhteistyökumppanit haluavat kantaa osaltaan vastuuta oman alueensa vähävaraisista lapsiperheistä ja kehittämishankkeessa nousee esiin se, miten tarpeita ja osaamista kartoittamalla yritys tai muu organisaatio voi osallistua vastuun kantamiseen. Aina auttamiseen ei vaadita rahallista panostusta, vaan yhdessä ideoiden ja hyväntekeväisyysjärjestön asiakkaiden tarpeita kuunnellen voidaan löytää monia muita auttamisen keinoja. Sen lisäksi, että auttamisen keinoja on paljon, voi auttamiseen myös osallistua kuka tahansa. Kehittämishankkeessa testattiin yhteissuunnittelua pienessä kampaamoalan yrityksessä ja isossa liikunta-alan palveluja ja opintoja tuottavassa organisaatiossa ja tultiin siihen johtopäätökseen, että käytetyt menetelmät toimivat erinomaisesti molemmissa toimintaympäristöissä.

Kehittämishankkeessa tietoa kerättiin palvelumuotoilussakin käytettyjen menetelmien, eli havainnoinnin, asiakashaastattelun ja yritysten kanssa tehtävän yhteissuunnittelun avulla sekä lähdekirjallisuutta hyödyntäen.

2 HYVÄNTEKEVÄISYYSJÄRJESTÖN JOHTAMINEN

2.1 Mikä on järjestö tai yhdistys ja miten se toimii?

Tässä kappaleessa käsittelen yhdistys- ja järjestötoimintaa hyväntekeväisyyden näkökulmasta. Erilaisia järjestöjä löytyy kuitenkin hyvin monialaisesti, kuten elinkeino- ja työnantajajärjestöt, uskonnolliset järjestöt, urheilujärjestöt, nuorisojärjestöt ja kulttuurijärjestöt.

Yleisesti yhdistys tai järjestö on perustettu jonkin arvoista, intresseistä tai tarpeista kumpuavan toiminta-ajatuksen pohjalta ja se pyrkii ei-taloudellisen intressin toteuttamiseen (Heikkala 2001, 40–41). Opinnäytetyöni toimeksiantaja Hope Yhdessä & Yhteisesti ry on järjestö, joka auttaa vähävaraisia lapsiperheitä ympäri Suomea ja Hopen toiminta-ajatus on turvata tasa-arvoiset mahdollisuudet hyvään arkeen myös vähävaraisten perheiden lapsille (Hope ry 2020). Toiminta-ajatus ja järjestön aatteellinen ydin ovat ne tekijät, jotka houkuttelevat samankaltaisen arvopohjan omaavia ihmisiä mukaan järjestön toimintaan (Heikkala 2001, 41). Yhdistystoiminnassa mukana olevalle henkilölle toiminnasta saatava hyöty voi olla palvelu- tai harrastustoiminnan lisäksi myös pelkästään sosiaalisuus, yhdessäolo tai mukana olemisen ilo, joka riittää motivaatioksi yhdistystoiminnassa mukana oloon (Heikkala 2001, 43). Lähdin itsekkin mukaan Hopen toimintaan vapaaehtoisena, koska koin heidän toiminta-ajatuksensa itselleni merkitykselliseksi ja halusin olla mukana auttamassa lapsiperheitä.

Yhdistys- ja järjestötoimintaa ohjaa useissa maissa lainsäädäntö ja yhdistyslain mukaan yhdistyksen jäsenenä voi olla niin yksityinen henkilö, yhteisö kuin säätiökin. Yhdistyksen toiminnassa olennaista on se, että se ei pääasiassa tavoittele taloudellista voittoa, vaikka usein yhdistykset ja järjestöt harjoittavatkin jonkinlaista liiketoimintaa. (Heikkala 2001, 42.)

Järjestöjen toimintaa rahoitetaan avustuksilla kunnilta ja valtiolta, Veikkaukselta, säätiöiltä ja rahastoilta sekä muilta yksityisiltä toimijoilta. Hyväntekeväisyysjärjestöjen toimintamenoja katetaan myös järjestöjen toiminnan tuotoilla, kuten palvelu- ja asiakasmaksuilla, sekä varainhankinnalla lahjoitusten, yritysyhteistyön ja jäsenmaksujen muodossa. (Ammattinetti 2020.)

Voittoa tavoittelemattoman organisaation ydintarkoitus on muuttaa yksilöitä ja yhteiskuntaa määrittämensä toiminta-ajatuksen avulla (Drucker 2008, 21). Hope ry esimerkiksi nostaa esiin lapsiperheköyhyyteen liittyviä asioita ja kannustaa ihmisiä mukaan auttamaan saadakseen aikaan konkreettisen hyvän kierteen (Hope ry 2020).

Yhdistystoiminnan avulla voidaan vaikuttaa yhteiskunnalliseen ja poliittiseen toimintaan tuomalla julkiseen keskusteluun erilaisia kansalaisryhmien ongelmia. Tällainen toiminta

voi tuottaa henkisiä ja poliittisia innovaatioita, jotka luovat sosialisaatiota demokraattiseen yhteiskuntajärjestelmään. Yhdistykset ja järjestöt tukevat modernia hyvinvointivaltiota myös tuottamalla esimerkiksi sosiaali- ja terveystalv palveluja ja tukemalla toiminnallaan heikommissa sosioekonomisessa asemassa olevia ryhmiä, niin kuin Hope ry tekee. (Heikkala 2001, 43.)

2.2 Kuinka johdetaan hyväntekeväisyysjärjestöä?

Tässä kappaleessa perehdyn hyväntekeväisyysjärjestön johtamiseen. Tutkin, millaista hyväntekeväisyysjärjestön johtamisen olisi toivottavaa olla ja perustan kirjoitukseni lähdemateriaaleihin. Näkökulmani pohjautuu enimmäkseen Hope ry:n kaltaiseen toimijaan, jossa palkattuja työntekijöitä on vain muutama ja muuten toiminta perustuu vapaaehtoistyöhön.

Hyväntekeväisyysjärjestöjen toiminnan pohjana ovat järjestön missio ja arvot. Ne antavat järjestössä toimivien työlle henkisen pohjan ja luovat yhdysiteen jäsenten välille. Arvopohjan tulee näkyä kaikessa tekemisessä ja kun järjestön missio ja päämäärä ovat selviä, on toiminta helppoa sitoa niiden ympärille. (Harju 2004, 37.)

Perinteisessä aatteellisessa järjestötoiminnassa toiminta perustuu yhteisöllisyyteen, keskinäiseen yhteisymmärrykseen ja luottamukseen. Menettelytavat ovat epämuodollisia ja niissä ei tarvita raskaita hallintakoneistoja ja oikeudellisia säädöksiä, vaan painopiste on käytännön toiminnan toteuttamisessa. (Heikkala 2001, 105.)

Jos järjestö kuitenkin harjoittaa jonkinlaista yritystoiminnan kaltaista varainhankintaa, tulee sen noudattaa yritystoiminnan pelisääntöjä ja lakeja, jolloin toiminnan menestyksen suhteen on olennaista toiminnan tehokkuus. Usein järjestöt ovat myös tekemisissä julkishallinnon kanssa luomassa yleistä hyvinvointia tukevaa toimintaa, joten järjestöjen tulee ottaa toiminnassaan huomioon niin yritysmaailman kuin julkishallinnon toimintatavat. (Heikkala 2001, 104–106).

Hyväntekeväisyysjärjestön johtamisessa yhdistyvät ihmisten johtaminen, *leadership* ja asioiden johtaminen, *management* (Kuuluvainen 2015, 30). Ihmisten johtamisesta kerron enemmän kappaleessa 2.2.2 otsikolla Humanistinen johtaminen, koska hyväntekeväisyysjärjestö, jonka toimintaa ohjaa nimenomaan ihmisten auttaminen, ei voi toimia kuin humanistisella johtamistavalla.

Vaikka ihmisten johtaminen humanistisella otteella on avainasemassa hyväntekeväisyysjärjestön johtamisessa, täytyy tilaa jättää myös asioiden johtamiselle. *Management*-termillä tarkoitetaan asioiden johtamista ja hallintoa, eli niitä asioita, jotka eivät suoraan liity

ihmisten johtamiseen. Management pitää sisällään projektien ja prosessien johtamista sekä toiminnan kehittämistä. Siihen voidaan katsoa sisältyvän kolme olennaista osa-aluetta: suunnittelu ja budjetointi, organisointi ja henkilöstövoimavarojen kohdentaminen sekä seuranta ja ongelmien ratkaisu. Kaikella tällaisella toiminnalla on kuitenkin tavoite, joka hyväntekeväisyysjärjestössä on yhteinen niin ihmisten kuin asioiden johtamiselle. Näin ollen asioita johdetaan myös sillä päämäärällä, että tuloksena on toiminnan ydin, eli ihmisten auttaminen ja yhteinen hyvä. (Haikka 2017, 34–35.)

Peter F. Druckerin (2008, 117) mukaan organisaatio tulee perustaa informaation ja kommunikaation, eikä missään nimessä hierarkian varaan. Vuorovaikutuksen merkitys on tärkeää, koska hyväntekeväisyysjärjestössä jokaisen toimijan, ylhäältä alaspäin ja alhaalta ylöspäin, täytyy olla mahdollista ottaa informaatio vastaan.

Hope ry:n kaltaisessa järjestössä pääpaino on vapaaehtoistyön johtamisella, koska palkattuja työntekijöitä järjestössä on vain muutama. Seuraavassa kappaleessa syvennyn tarkemmin vapaaehtoisten johtamiseen, joka myös on piirteiltään hyvin ihmisläheistä.

Tässä vaiheessa voidaan kuitenkin lähdekirjallisuuden perusteella päätellä, että hyväntekeväisyysjärjestön johtamisen tulisi olla ennen kaikkea ihmisten johtamista, joka pitää sisällään hyvän vuorovaikutuksen, ihmisten arvostuksen ja kunnioituksen, järjestön arvojen mukaisen toiminnan ja matalan, mielellään olemattoman, hierarkian.

2.2.1 Vapaaehtoistyön johtaminen

Voittoa tavoittelemattoman järjestön työntekijöinä on vapaaehtoisia ja palkattuja työntekijöitä. Koska vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa ja aineelliset kannustimet voivat muutenkin olla melko vaatimattomia, täytyy johtamisessa ottaa tämä huomioon. Vapaaehtoistyön johtamisella tarkoitetaan sitä toimintaa, jonka avulla vapaaehtoisille luodaan mahdollisuudet toimia ja tavoitella yhdistyksen päämääriä. Vapaaehtoistyön johtaminen pitää sisällään toiminnan ja tavoitteiden suunnittelua, vapaaehtoisten innostamista ja motivoimista ja järjestön vapaaehtoistyön koordinoimista. Tärkeintä vapaaehtoistyön johtamisessa on kuitenkin ihmisiin vaikuttaminen ja inspiroiminen, johon ei välttämättä liity suurten päätösten ja linjausten tekeminen. (Kuuluvainen 2015, 9.)

Me-hengen luominen yhteisen vision avulla on tärkeää motivaation ja ryhmän identiteetin kannalta. Yhteinen visio kertoo toiminnan päämääristä ja tavoitteista ja sen avulla voidaan luoda vapaaehtoisille merkityksellisyyttä sekä innostaa ja sitouttaa vapaaehtoisia toimintaan. Visioon liittyvät myös yhdistyksen perustarkoitukset ja arvot, joiden pohjalta kaikkien tulee toimia. (Kuuluvainen 2015, 9.)

Kuuluvainen (2015, 11) on listannut vapaaehtoistoiminnan johtamisen arkeen liittyviä asioita, joita ovat hänen mukaansa mm.

- vapaaehtoisten yhteisön luominen ja ylläpitäminen
- vapaaehtoisten perehdyttäminen
- konfliktien ratkonta
- yhteydenpito
- vapaaehtoisten välisen yhteistyön mahdollistaminen
- yhteisen päätöksenteon edistäminen
- suunniteltujen toimintojen jalkauttaminen yhdistyksen arkeen
- toimintaryhmien vetäminen
- työnkuvien osoittaminen tai räätälöinti

Järjestöissä ja yhdistyksissä vapaaehtoistyön johtaminen voi olla yhden tai useamman ihmisen hallussa, mutta usein johtamisessa on kuitenkin tunnistettavissa kolme eri roolia: yhteisen vision, ryhmäidentiteetin ja me-hengen luojat, vapaaehtoistyön suunnittelijat ja arjessa vapaaehtoistyötä johtavat. Tyypillisesti nämä tehtävät ovat jakautuneet eri henkilöille ja työnkuvat vaihtelevat. Vapaaehtoistyöjärjestöissä tehtäviä ovat usein jakamassa toiminnanjohtaja, tiiminvetäjä ja hallituksen puheenjohtaja. (Kuuluvainen 2015, 13.)

Harju (2004, 125) tiivistää vapaaehtoisten johtamisen pitävän sisällään suostuttelua ja vetoamista, rohkaisemista ja kannustamista, kiittämistä ja palkitsemista sekä huomioimista ja arvostuksen osoittamista. Harjun mukaan myös minkäänlainen käskytyks tai vaatiminen ei ole mahdollista, koska järjestöjohdon tulee osoittaa nöyryyttä vapaaehtoisia johdettaessa.

Vapaaehtoistyön tehokkuuden kannalta on kuitenkin tärkeää, että johtaja kokee itsensä johtajaksi ja saa johtajuuteensa tukea järjestöltään. Johtamisesta ei kuitenkaan saa liikaa innostua, koska vapaaehtoiset eivät lähtökohtaisesti halua tulla johdetuiksi. Niin vapaaehtoistyön johtamisessa, kuin missä tahansa muussakin esihenkilötyöskentelyssä tärkeää on itsensä johtaminen ja johdettavana oleminen. Hyvä johtaja tuntee itsensä ja ymmärtää omat motivaationsa, vahvuusalueensa ja kehittymistarpeensa sekä pystyy ymmärtämään muita ja kehittämään ihmissuhdetaitoja. (Kuuluvainen 2015, 71–72.)

Oma näkemykseni on, että vapaaehtoisten johtamisesta tulisi ottaa mallia minkä tahansa organisaation johtoon, jos halutaan säilyttää työntekijöiden motivaatio, työn mielekkyys ja hyvä työnantajamielikuva.

2.2.2 Humanistinen johtaminen

Ihmisten toimintatavat ovat perusta kaikille ihmisen luomille järjestelmille, mukaan lukien organisaatioiden johtamisjärjestelmät. Jos ihmiset joutuvat jostain syystä toimimaan tavalla, joka ei tunnu heistä oikealta tavalta toimia, alkaa kasvaa sisäinen tyytymättömyys, joka johtaa stressiin. (Tripathi & Amann 2017, 18, 34.)

Sosiaalisesti kestävä kehitys – kirjan (2011, 261) artikkelissa Anne-Liisa Palmu kirjoittaa työyhteisön ”sielusta”. Tällä hän tarkoittaa toista ihmistä kunnioittavaa ja huomioon otettavaa kulttuuria. Tällainen kulttuuri saadaan aikaan, kun kaikki työskentelevät sellaisella tavalla, joka osoittaa ihmisten arkisten pelisääntöjen arvostusta eli toisen ihmisen olemassaolon ja osaamisen arvostusta.

Tripathin ja Amannin (2017, 35) mukaan humanistinen johtaminen pitää sisällään kolmi-vaiheisen näkökulman. Ensinnäkin ihmiset ansaitsevat, ja myös odottavat, että heidän ihmisarvoaan kunnioitetaan kaikissa olosuhteissa. Toiseksi eettisen näkökulman tulee olla olennainen osa liiketoimintaa koskevia päätöksiä, ja kolmanneksi yritysvastuun aktiivinen omaksuminen vaatii jatkuvaa, avointa vuoropuhelua sidosryhmien kanssa. Humanistinen johtaminen on siis pääpiirteiltään läpinäkyvää, eettistä ja ihmisarvoa kunnioittavaa.

Aaro Harjun (2004, 126) mukaan järjestön johtaminen on ennen kaikkea ihmisten johtamista (leadership). Järjestöä, joka ei tavoittele taloudellista voittoa, voidaan johtaa vain humanistisella johtamisotteella. Tämä tarkoittaa, että työntekijöiden johtaminen on huolehtimista alaisten osaamisesta, työkyvystä, motivaatiosta ja jaksamisesta niin, että voidaan kuitenkin mahdollistaa myös tuloksellinen toiminta. Humanistinen johtaminen on lisäksi kannustamista, vuorovaikuttamista, tukemista ja valtuuttamista, mutta myös ihmisten välisten ristiriitojen ratkaisemista.

Hyvä ihmisten johtaja johtaa esimerkillä. Hän on itse aktiivinen ja sitoutunut toimintaan sekä osoittaa omalla toiminnallaan tehtävän tärkeyden ja paneutumalla siihen kannustaa myös muita tavoittelemaan päämäärää. Hyvä johtaja myös huomioi muiden voimavarat ja tekee töitä sen eteen, ettei mikään työ tai tehtävä mene ihmisten jaksamisen edelle. (Saarijärvi 2011, 55.)

Oli toimija mikä tahansa, humanistinen johtamismalli organisaatiossa tähtää ihmisten hyvinvointiin ja yhteiseen hyvään ja kun työntekijää kannustetaan ja kuunnellaan, tekee hän parempaa tulosta kuin käskytetty ja alistettu (Harju 2004, 26).

3 HOPE YHDESSÄ & YHTEISESTI RY

3.1 Mikä on Hope ry

Hope ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton suomalainen hyväntekeväisyysjärjestö. Se perustettiin vuonna 2009 tavallisten äitien toimesta ja heidän tahdostaan synnyttää konkreettinen hyvän kierre ja antaa vähävaraisten tai kriisin kokeneiden perheiden lapsille tasa-arvoiset mahdollisuudet arkeen. Hope ry toimii 20 paikallistoimijan välityksellä eri puolilla Suomea ja vuonna 2018 apua saaneiden lasten määrä oli 19 894. (Hope ry 2020).

Hope ry kerää lahjoituksina käyttötavaraa, kuten vaatteita, kenkiä, urheiluvälineitä ja leluja, ja lahjoittaa ne tarvitseville. Ajatuksena on kierrättää käytettyä, mutta vielä käyttökelpoista tavaraa. Lisäksi Hope tarjoaa vähävaraisille lapsille mahdollisuuden aloittaa harrastuksen tai tukee jo olemassa olevaa harrastusta sekä mahdollistaa lapsille vapaa-ajan iloja tarjoamalla lippuja esimerkiksi elokuvaan tai sisäleikkipuistoihin. Apua voivat antaa niin yksityiset henkilöt kuin yrityksetkin lahjoittamalla mm. vaatteita, tavaraa, rahaa tai omaa aikaa ja osaamista vapaaehtoistyön muodossa. (Hope ry 2020).

3.2 Hope ry opinnäytetyön toimeksiantajana

Kun aloitin uudistavan johtamisen opinnot, olin jo miettinyt etukäteen, että haluan opinnäytetyön avulla päästä lähemmäksi minulle merkityksellisiä asioita. Minua on aina kiinnostanut hyväntekeväisyysjärjestöjen tekemä avustustyö ja olen etsinyt keinoja, joilla pystyisin kiireisessä arjessa itsekkin osallistumaan auttamiseen. Opinnoissani ihmisläheinen johtaminen on ollut keskiössä ja mielestäni hyväntekeväisyysjärjestöissä tämä johtamismalli on toiminnan ydin. Halusin tätä ihmislähtöistä ja asiakaskeskeistä ajatusmaailmaa hyödyntää opinnäytetyössä niin, että voisin sekä tuoda tätä näkökulmaa yritysmaailmaan, mutta toisaalta myös auttaa toiminnallani Hopon asiakkaita.

Olen opiskellut kehitysmaatutkimusta ja tiedän hyvin, mitkä ovat realiteetit kehitysmaiden köyhimpien perheiden elinolosuhteissa. Tällä hetkellä kuitenkin lapsiperheköyhyys on ollut myös Suomessa paljon esillä ja halusin tarttua tähän aiheeseen.

Presidentti Tarja Halonen on kirjoittanut artikkelin Anneli Pohjolan ja Riitta Särkelän kirjaan *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (2011). Artikkelissaan Halonen toteaa näin: ”Yksilön mahdollisuus tuntee itsensä vapaaksi, täysivaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi on riippuvainen paljolti hänen taloudellisesta itsenäisyydestään.” (Pohjola & Särkelä 2011, 35). Mutta mitä tapahtuu silloin, kun taloudellinen itsenäisyys, syystä tai toisesta, ei ole

mahdollista? Suomessa turvaverkot tällaisissa tilanteissa ovat kohtuullisen hyvät, mutta silti lapsiperheköyhyys kosketti vuonna 2017 119 000 lasta (Partio 2019, 3).

Lapsiperheköyhyyden syyt ovat moninaisia. Taustalla voi olla esimerkiksi vanhempien työttömyys tai opiskelu, yksinhuoltajuus, sairaudet, työkyvyttömyys, matalapalkka-alat tai osa-aikatyöt. Lisäksi lapsiperheköyhyyttä ovat lisänneet erityisesti vuoden 2015 aikana tehdyt leikkaukset sosiaalietuuksiin. (Partio 2019, 7–8.)

Hope ry pyrkii omalta osaltaan auttamaan köyhiä lapsiperheitä ja se on syy, miksi halusin tehdä opinnäytetyön heille. Mielestäni järjestöt pystyvät saamaan paljon hyvää aikaan varsinkin silloin, jos saadaan mukaan myös yrityksiä ja muita tahoja kantamaan vastuuta lasten hyvinvoinnista niin paikallisesti kuin laajemmassakin mittakaavassa. Uskon, että yritykset ja muut toimijat auttavat mielellään, jos he ymmärtävät paremmin, miksi ja minkälaista apua tarvitaan sekä sen, ettei auttaminen tarkoita aina vain rahan lahjoittamista.

3.3 Humanistinen johtaminen ja Hope

Kappaleessa 2.2.2 käsittelin humanistista johtamista ja asiaan perehdyttyäni tein johtopäätöksen, että Hope ry:ssä se on vallitseva johtamismalli. Hope ry:n arvoja ovat inhimillisyys, avoimuus, luotettavuus ja paikallinen ekologisuus. Hopen toimintaa ohjaa tasa-arvoinen ihmisten kohtelu, kunnioitus ja merkityksellisyys. (Hope ry 2020.)

Olen opinnäytetyöni aikana havainnoinut toimintaa ollessani tekemisissä niin Hopen toiminnanjohtajan kuin Lahden toimipisteen tiiminvetäjien kanssa, ja tekemisestä on huokunut ihmisläheisyys ja Hopen arvojen mukainen toiminta. Nämä arvot ja toiminta-ajatus olivat juuri ne tekijät, joiden perusteella itsekkin halusin lähteä mukaan toimintaan ja minut on otettu vastaan näiden arvojen mukaisesti. Olen kokenut, että minua on kannustettu ja ohjattu vapaaehtoistyössä sekä opinnäytetyöni kanssa, ja vuorovaikutus on ollut avointa.

Niin kuin Aaro Harju (2004, 126) kirjoittaa, myös ristiriidat, ja jopa konfliktit, ja niiden ratkaiseminen kuuluvat osana ihmisten johtamiseen. Konflikteja aiheuttaa yleensä ihmisten erilaiset luonteet, elämänarvot, toimintatavat ja tavoitteiden sekä toiveiden erilaisuus. Tällaisissa tilanteissa johtajalta vaaditaan hyvää ihmistuntemusta ja malttia. Yleensä kuitenkin ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa eniten apua on tasapuolisuudesta ja rehellisyydestä, vaikka ratkaisut eivät aina olisikaan kaikille mieluisia. (Harju 2004, 126.)

Hope ry:llä on oma ohjeistus sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä ja vapaaehtoisista huolehditaan arvostaen ja omien ohjeistusten mukaisesti. Ohjeistuksien mukaan kaikessa viestinnässä ja vuorovaikutuksessa tulisi ottaa huomioon se, millaisen tunteen haluaa vastaanottajassa herättää. Tämä on mielestäni tärkeä ohjeistus, jotta pystytään välttämään

erilaisia ristiriitoja ja negatiivista ilmapiiriä. Vapaaehtoistoiminnassa painotetaan kaikkien tasa-arvoista kohtelua ja erilaisuuden hyväksymistä. (Hope Intranet 2020.)

Oman havainnointini perusteella ihmisten välisiä ristiriitoja pyritään Hopella ratkaisemaan keskustelemalla ja olemalla avoimia. Tiiminvetäjillä on myös tapana kehua ja kiittää vapaaehtoisia heidän työpanoksestaan, joka edesauttaa hyvää ilmapiiriä. Hopella on myös olemassa mentori- toiminta, eli mentorina toimii vapaaehtoistoiminnassa jo pidempään ollut henkilö, joka ohjaa ja on tukena uudelle vapaaehtoiselle (Hope Intranet 2020).

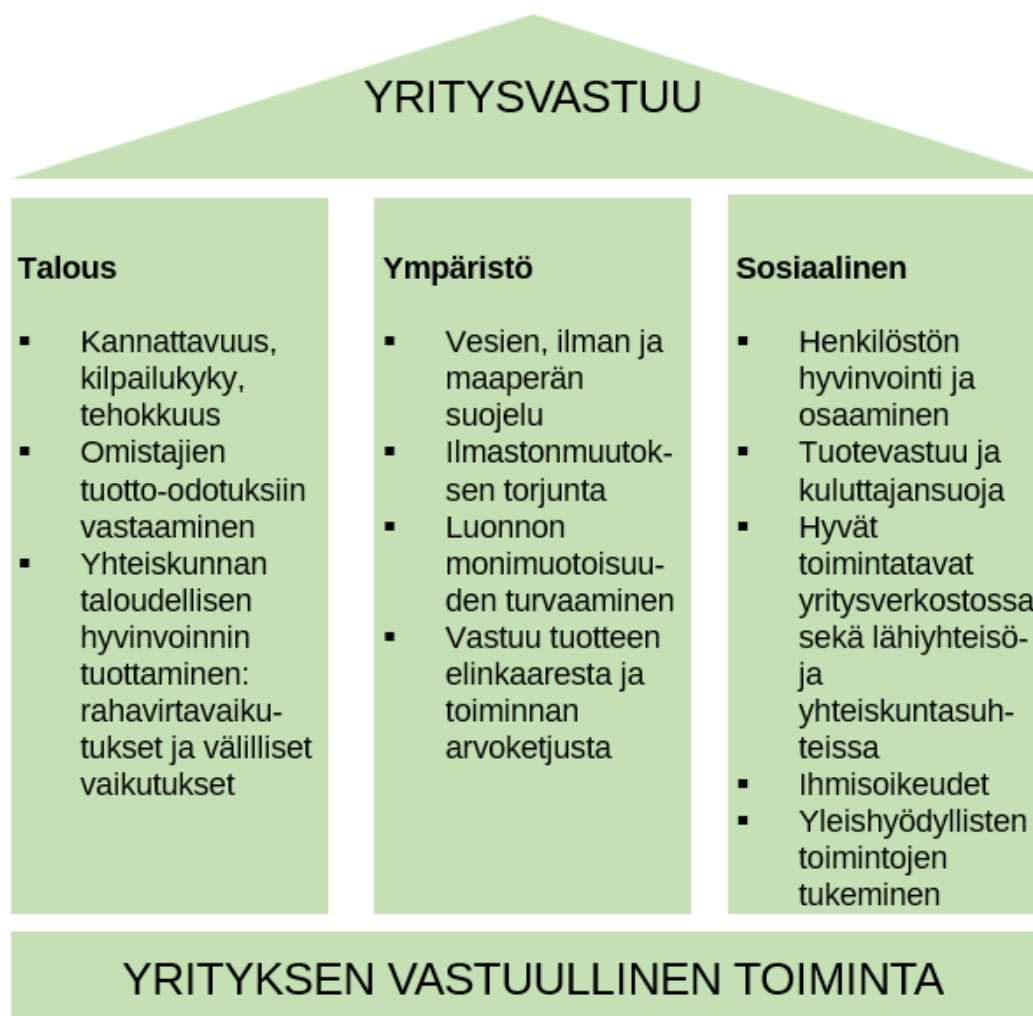
Tällaista toimintakulttuuria haluan myös itse olla edistämässä työelämässä ja koen, että humanistinen johtamismalli olisi minulle luontaisin tapa toimia esimerkiksi esihenkilötehtävissä. Ihmisläheinen toiminta näkyy myös ulospäin Hopen toiminnassa ja se on tärkeä asia myös yritys yhteistyökumppaneita etsiessä. Suunnittelemani työpajoja vetäessäni täytyy minun toimia Hopen arvojen mukaisesti ja tuoda humanistista johtamisotetta myös fasilitointiin. Tuomalla esiin Hopen asiakaslähtöisen ja ihmisläheisen toimintamallin, toivon myös yhteistyöhön lähtevän yrityksen ajattelevan yhteistyötä nimenomaan asiakaslähtöisestä näkökulmasta.

4 YRITYSVASTUU JA YRITYSYHTEISTYÖ

4.1 Mitä on yritysvastuu?

Yritysvastuu käsitteenä ottaa huomioon yrityksen liiketoiminnan taloudellisen, ekologisen ja sosiaalisen vaikutuksen. Lisäksi puhutaan myös kulttuurisesta kestävydestä. On ymmärrettävä liiketoiminnan vaikutukset eri osa-alueille ja pyrittävä minimoimaan niiden haitat ja hyödynnettävä mahdollisuudet. Yritys, joka toimii kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti, kantaa yritys vastuuta, mutta ei kuitenkaan ota kannettavakseen yhteiskunnalle kuuluvaa vastuuta. (Juutinen 2016, 24-25.)

Yritys vastuuasiat alkoivat nousta yritysten johdon toimiin 1990–2000-lukujen taitteessa, jolloin aihetta lähestyttiin muun muassa John Elkingtonin kehittämällä kolmen pilarin mallilla (kuvio 1.). Pilarissa esiintyvät taloudellisessa, ekologisessa (ympäristö) ja sosiaalisessa toiminnassa huomioon otettavat näkökulmat, jotta voidaan puhua yrityksen vastuullisesta toiminnasta. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 18.)



Kuvio 1. Yritys vastuun kolmen pilarin malli

Yritysvastuusta voidaan puhua myös yhteiskuntavastuuna, jolloin kysymys on siitä, millainen on yrityksen ja yhteiskunnan välinen työnjako kansalaisten ja ympäristön hyvinvoinnin luomisessa (Harmaala & Jallinoja 2012). Yhteiskuntavastuusta puhuttaessa yritys ottaa enemmän vastuuta myös yhteiskunnalle kuuluvista asioista, eli ympärillään olevien ihmisten ja ympäristön hyvinvoinnin turvaamisesta. Tällöin voidaan puhua myös yhteisövastuusta, josta kerron tarkemmin kappaleessa 4.1.1.

Yrityksen vastuullisuustyössä painopisteen tulee aina olla ensisijaisesti tekemisessä, ei maineenhallinnassa. Yritysvastuun kantamisessa motivaationa tulee olla työn tulokset ja aikaansaadut vaikutukset. Tästä työstä johtuva maineen kohentuminen on hyvä asia, mutta ei vastuullisuustyön itseisarvo. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 51.)

Yrityksen työntekijät ovat myös tärkeässä roolissa yritysvastuun toteuttajina. Kun yritysvastuu on liitetty osaksi yrityksen strategiaa ja se on osana yrityksen arvoja ja toiminta-ajatusta, ovat myös työntekijät omalla toiminnallaan toteuttamassa yrityksen strategiaa ja yritysvastuuta. Työntekijöitä voidaan osallistaa yritysvastuun kantamiseen erilaisilla toiminnoilla, kuten ottamalla vastuullisuus osaksi työntekijän toimenkuvaa, jotta työntekijä pystyy luomaan paremmin kuvan roolistaan yritysvastuun kantamisessa. Vastuullisuusasioista voidaan yrityksessä myös pitää koulutuksia tai sisällyttää vastuullisuusnäkökulma osaksi muita koulutusohjelmia. Yksi keino, jota myös tässä kehittämishankkeessa testataan, on kutsua yrityksen työntekijöitä ideoimaan yhteistyötä jonkin järjestön kanssa. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 117–118.)

Tässä opinnäytetyössä käsittelen yritysvastuuta sosiaalisen vaikutuksen näkökulmasta ja se on olennainen osa opinnäytetyön runkoa. Lähtiessäni pyytämään yrityksiä mukaan auttamaan Hopen asiakkaita, kannustan yrityksiä nimenomaan kantamaan yritysvastuuta, ja koska toimin paikallisesti, voidaan vastuu nähdä yhteiskuntavastuun tai yhteisövastuun näkökulmasta. Yrityksillä on paljon mahdollisuuksia toimia niin, että ne pystyvät kantamaan sosiaalista vastuuta yhteisöstään joko oman toiminta-alueensa puitteissa tai jopa maailmanlaajuisesti. On sitten eri asia, mihin yritykset *haluavat* ja *pystyvät* panostamaan. Yhteistyö hyväntekeväisyysjärjestöjen kanssa on yksi keino yrityksille olla mukana kantamassa vastuuta yhteiskunnasta. Kerron järjestöjen ja yritysten välisestä yhteistyöstä enemmän kappaleessa 4.2. Opinnäytetyöni avulla haluan avartaa yritysten näkemystä siitä, miten pienilläkin teoilla voidaan auttaa oman alueen vähävaraisia lapsiperheitä ja tämän näkökulman avulla saada yritykset yhdessä työntekijöiden kanssa miettimään heille sopivaa tapaa kantaa vastuuta.

4.1.1 Yhteisövastuu

Yhteisövastuu on yksi yritysvastuun osa-alue. Yhteisövastuulla, englanniksi community engagement, tarkoitetaan yrityksen osallistumista yhteisön, eli kylän, kaupungin tai koko maan, palveluiden ja infrastruktuurin rakentamiseen ja rahoittamiseen. Sitä voidaan pitää myös yhteiskuntavastuun synonyyminä, jolloin voidaan puhua yrityksen vastuusta yhteisöä ja sen jäseniä kohtaan. Yhteisövastuuta yritys voi kantaa huolehtimalla oman yhteisönsä jäsenistä esimerkiksi tarjoamalla työpaikkoja ja maksamalla veroja, mutta muitakin keinoja löytyy. Sari Kuvajan tekemän haastattelun perusteella yrityksissä yhteisövastuun nähtiin olevan muun muassa henkilöstön hyvinvoinnin turvaamista ja sitä kautta vaikuttamista koko perheen hyvinvointiin, sekä yleishyödyllisten järjestöjen tukemista. (Kuvaja 2011, 7–8, 77.)

Yhteisö- tai yhteiskuntavastuu rajautuu kahteen osaan. Yhteisövastuun nähdään olevan sellaista vapaaehtoista yrityksen toimintaa, joka ei ole lailla velvoitettua, mutta jota yritys haluaa silti huomioida toiminnassaan. Tämä voi olla esimerkiksi osallistumista jonkin yleishyödyllisen toiminnan tukemiseen, vaikka laki ei siihen erikseen velvoittaisi. Toisekseen yhteisövastuu eroaa hyväntekeväisyydestä. Se ei siis tarkoita ainoastaan rahan lahjoittamista hyväntekeväisyyteen, vaan sitä, että yritys ottaa huomioon oman toimintansa vaikutukset yhteiskuntaan ja sidosryhmiinsä. Yhteisövastuun siis muodostavat ne yrityksen toiminnassaan huomioimat ekologiset ja sosiaaliset teot, jotka ylittävät yleiset lain asettamat määräykset. (Aaltonen 2019.)

4.1.2 Sosiaalinen vastuu

Yritysvastuun osa-alueena sosiaalinen vastuu voidaan nähdä työntekijöiden hyvinvoinnista ja ihmisoikeuksien toteutumisesta huolehtimisena. Sen lisäksi se tarkoittaa esimerkiksi syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten työllistämistä ja eriarvoisuuden vähentämistä. Sosiaalisen vastuun epätasa-arvo näkyy tuloeroissa, terveydessä, syrjäytymisessä, koulutuksessa ja yleisessä tyytymättömyydessä elämään sekä tulevaisuuden uskossa. (Aaltonen 2019.)

Sosiaalinen vastuu yrityksen vastuullisuustoimissa voidaan erottaa neljään osaan: työhyvinvointi ja henkilöstöjohtaminen, ihmisoikeudet, paikallisuus ja tuotevastuu (Soininen 2016, 12). Usein yritykset ottavat osaa paikallisen väestön hyvinvoinnin tukemiseen. Tästä esimerkkinä voidaan mainita tämän kehittämishankkeen lopputulos, jossa yhteistyöhön lähtevät yritykset halusivat hyödyntää omaa osaamistaan auttaakseen alueen vähävaraisia lapsiperheitä. Näissä yhteistyökuvioissa raha ei liikkunut, vaan yrityksen työntekijät (ja toisessa tapauksessa opiskelijat) miettivät keinoja, joilla voivat edistää

vähävaraisten lapsiperheiden hyvinvointia omilla teoillaan ja hyödyntäen osaamistaan. Tämä toiminta myös edisti hyvää ryhmähenkeä ja merkityksellisyyden tunnetta työyhteisössä, jolloin vaikutusta oli myös työhyvinvoinnille.

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna sosiaalisesti vastuullinen yhteiskunta kohtelee kaikkia sen jäseniä reilusti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee jäsentensä terveyttä ja toimintakykyä sekä tarjoaa tarvittavat palvelut ja turvan. Lisäksi yhteiskunnan täytyy antaa jäsenilleen mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä. Sosiaali- ja terveysjärjestöt, joihin myös Hope ry lukeutuu, voivat osaltaan tukea sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnan toimintaa. (Pohjola & Särkelä 2011, 145–146.)

4.2 Yritysyhteistyö

Järjestöjen rooli yritysten yhteistyökumppaneina on lisääntynyt Suomessa viime vuosina, ja tähän on vaikuttanut nimenomaan yritys vastuun näkökulma. Jos ennen yritykset tukivat järjestöjä lähinnä vain taloudellisesti omaa mainettaan ajatellen, niin nykyään yritysten ja järjestöjen välinen yhteistyö on onneksi jo enemmän asiantuntemuksen saamista ja vaihtamista. Yhteistyön tulee pohjautua yrityksen ja järjestön samankaltaiseen arvopohjaan ja sen tulee tukea molempien osapuolien ydintoimintaa. Yritykset tavoittelevat yhteistyötä järjestöjen kanssa muun muassa seuraavien syiden vuoksi:

- henkilöstön työmotivaatio kasvaa, kun toimitaan vastuullisesti
- työnantajaimagon ja yrityksen maineen paraneminen
- järjestöjen osaamisen ja asiantuntemuksen hyödyntäminen
- uusien ideoiden ja toimintatapojen saaminen johtamisen kehittämiseksi
- järjestöjen kautta aukeava sidosryhmäverkosto

Kun on saatu luotua toimiva ja tuloksekas yhteistyö, voidaan yhteistyön muotoja kehittää ja saada aikaan yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 150–151.)

Hope ry tekee yhteistyötä yritysten kanssa monessa eri muodossa niin valtakunnallisesti kuin paikallistoimijoiden kautta. Yhteistyö voi olla esimerkiksi säännöllisiä tavaralahjoituksia yritykseltä Hopen asiakkaille. Tällainen toiminta voi olla osa yrityksen vastuullisuustyötä ja siitä kerrotaan yrityksen viestinnässä. Yritys voi myös vastineeksi saada näkyvyyttä Hopen internetsivuilla ja kampanjoiden muodossa. Yhteistyötä on voitu järjestää myös yhdessä eri toimijoiden kanssa. Esimerkkinä tällaisesta toiminnasta on kampanjat, joissa mahdollistettiin vähävaraisten perheille ruoka-apua kriisitilanteessa (Lappeenrannan uutiset 2020, Mediuutiset 2020).

4.3 Työn merkityksellisyys

Kati Järvinen (2014, 220) on kiteyttänyt työn merkityksellisyyden käsitteen mielestäni hienosti yhteen lauseeseen: ”Merkityksellisyys on sitä, että ymmärtää tekemisensä tarkoituksen ja tuntee sen tärkeäksi.” Työ rakentuu kahdesta arvosta, joiden tulisi olla tasapainossa. Nämä arvot ovat sisäinen eli sosiaalinen arvo, joka on syy tehdä työtä vuodesta toiseen innostuneena, ja ulkoinen eli taloudellinen arvo, joka on syy luovuttaa työtä vastaan taloudellista vastiketta työntekijälle, koska työn lopputuloksella on suurempi arvo kuin siitä maksettavalla rahasummalla. Hyvin toimivassa organisaatiossa näiden kahden, sisäisen ja ulkoisen, arvon pitäisi kulkea käsi kädessä ja täydentää toisiaan. Ihmiset, jotka ovat innostuneita työssään kokevat enemmän sisäistä arvoa, mutta tuottavat enemmän ulkoista arvoa. (Järvinen 2014, 221–222.)

Työstä saatua palkkaa tärkeämmäksi tai vähintään yhtä tärkeäksi koetaan hyvä työyhteisö ja hyvät työtoverit, hyvä esihenkilö, mahdollisuus toteuttaa itseään ja kehittää omaa osaamistaan sekä työn tarjoamat mielenkiinnon kohteet ja haasteet. Merkitykselliseksi on koettu myös toisten hyväksi tehty työ sekä ajatus siitä, mitä jätetään perinnöksi tuleville sukupolville. Riippumatta siitä, mikä henkilön perusmotivaatio työtä kohtaan on, ovat työn tarjoamat merkityksellisyyden kokemukset hyödyllisiä niin työntekijälle, kuin koko organisaatiolle. (Aaltonen et. al. 2015, 82–83.)

Halusin tuoda mukaan opinnäytetyöhöni ajatuksen työn merkityksellisyydestä, koska uskon hyväntekeväisyystyön yrityksessä edistävän tunnetta oman työn merkityksellisyydestä. Järjestöyhteistyön on havaittu lisäävän yritysten työntekijöiden työmotivaatiota, koska yhteistyö on antanut työntekijöille mahdollisuuden olla mukana tekemässä merkityksellisiä asioita ja lisännyt heidän arvostustaan työnantajaa kohtaan (Kuvaja 2011, 55).

Suunnittelemassani yritys yhteistyön toimintamallissa haluan tarjota yhteistyöhön lähtevän yrityksen työntekijöille myös kokemuksen merkityksellisestä työstä. He luultavasti jo kokevat työnsä ainakin jokseenkin merkitykselliseksi, mutta mahdollisuus yhteiseen hyväntelemiseen lisää toivottavasti yhteishenkeä ja arvostusta työnantajaa kohtaan. Haluan myös herätellä ihmiset ajattelemaan eriarvoisuutta ja tuntemaan empatiaa oman alueen vähävaraisia perheitä kohtaan, ja sen kautta nostaa esiin aidon halun auttaa. Olisi myös hienoa, jos tämän toimintamallin avulla saisin Hopelle uusia, innokkaita vapaaehtoistyöntekijöitä tekemään merkityksellistä työtä.

5 YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Palvelumuotoilussa kehittäminen on iteratiivista, eli ratkaisuja kehitetään ja testataan ja tätä toimintaa toistetaan niin kauan, kunnes tavoite on saavutettu (Tuulaniemi 2016, 112). Sen lisäksi palvelumuotoilu sisältää analyyttisen lähestymistavan, joka tarkoittaa loogiseen päättelyketjuun, havainnointiin ja asiakastutkimukseen liittyvää tietoa. Tuulaniemi (2016, 10) on kiteyttänyt palvelumuotoilun näin: ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti.” Intuitiivisella hän tarkoittaa tässä tulevaisuuteen katsomisen taitoa ja kokemusta, eli kykyä pohtia, mikä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista.

Palvelumuotoilu on aina prosessi, joka sisältää ongelman määrittelyn, tutkimuksen, suunnittelun, palvelun tuotannon ja arvioinnin (Tuulaniemi 2016, 130–131). Kehittämisprosessit ovat kuitenkin ainutlaatuisia, joten yksi prosessin malli ei aina voi toimia kaikissa, vaan vaaditaan soveltamista. Jäsentääkseni tämän kehittämishankkeen palvelumuotoiluprosessia, tein lyhyen kuvauksen prosessin osa-alueista (Kuvio 2.).

Määrittely

- Yritysyhteistyön tulisi pohjautua aitoon auttamisen haluun ja haluun kantaa sosiaalista vastuuta.
- Hyväntekeväisyysjärjestön toiminta-ajatuksen siirtäminen yritysyhteistyön toimintamalliin.

Tutkimus

- Kuinka hyväntekeväisyysjärjestöä olisi toivottavaa johtaa?
- Mitkä ovat Hopen asiakkaiden tarpeet ja toiveet?
- Voidaanko yhteissuunnittelulla edistää yritysyhteistyön suunnittelua ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista?

Suunnittelu

- Suunnitellaan yhteissuunnittelutyöpaja ja testataan sen toimivuutta.
- Kehitetään työpajaa ja testataan lisää.

Palvelutuotanto ja arviointi

- Tehdään johtopäätökset työpajojen toimivuudesta ja luodaan lopullinen malli.
- Arvioidaan kehittämishankkeen toteutusta. Sopiiko osallistava työpajatoiminta yritysyhteistyön toimintamalliksi ja näkykö toiminnassa hyväntekeväisyysjärjestön humanistinen johtamismalli?

Kuvio 2. Kehittämishankkeen palvelumuotoiluprosessi

Tässä kehittämishankkeessa palvelumuotoilun menetelmien käyttäminen oli paras ratkaisu, koska tarkoituksena oli tutkia sitä, millainen johtajuus on hyväntekeväisyysjärjestössä toivottavaa ja soveltaa tätä tietoa ideaan yritysyhteistyön toimintamallista. Olemalla mukana vapaaehtoistyöntekijänä Hope ry:ssä, pystyttiin havainnoimaan toimintaa ja testaamaan ideoitua yritysyhteistyön toimintamallia ja kehittämään sitä testaamisen jälkeen. Tästä syntyi spiraalimallinen kehittämisprosessi, jossa kehittämistoiminnan vaiheet muodostivat kehän toistaen organisoinnin, toteutuksen ja arvioinnin vaiheita (Toikko & Rantanen 2009, 66).

Näin ollen palvelumuotoilu sopii hyvin kehittämismenetelmäksi, koska toimintamalli perustuu tosiasioihin pohjautuvan tiedon pohjalta luotuun testaamisen ja kehittämisen kehään.

5.2 Valitut palvelumuotoilun menetelmät

Seuraavien alaotsikoiden alla kerron tarkemmin eri menetelmistä, joita käytin. Valitsin kuitenkin nämä kyseiset menetelmät sen takia, että halusin ensin havainnoida Hopen toimintaa vapaaehtoistyöntekijän näkökulmasta, jotta pystyn luomaan käsityksen hyväntekeväisyysjärjestön johtamiseen liittyvistä asioista sekä Hopen asiakaskunnasta. Voidakseni vastata asiakkaiden tarpeisiin asiakaslähtöisesti, tuli myös selvittää haastattelun avulla, mitä asiakkaat todella kokevat tarvitsevansa. Näillä menetelmillä pystyin luomaan käsityksen Hopen asiakaskunnasta ja muodostaa asiakasprofiilit, jotta voin siirtää tätä ymmärrystä myös eteenpäin niille hyväntekeväisyystoiminnasta kiinnostuneille yrityksille, joiden kanssa aloitetaan yhteistyön suunnittelu. Yhteissuunnittelutyöpajat valikoituivat parhaaksi keinoksi ideoida keinoja Hopen asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi, koska yhteissuunnittelulla voidaan hyödyntää hyväntekeväisyydestä kiinnostuneiden yrityksen työntekijöiden erilaista osaamista ja näkökulmia. Lisäksi pystyttiin luomaan me-henkeä yhdessä teke-mällä.

5.2.1 Havainnointi

Tutkija voi tietoa kerätäkseen havainnoida ihmisten välistä vuorovaikutusta tai muuta toimintaa. Havainnointi on erittäin hyvä keino sellaisen tiedon keräämiseen, jossa tutkimuksen kohteena on ihmisen toiminta. Havainnointia voi tehdä joko tutkimuskohteen sitä tiedostamatta tai sopimalla havainnoinnista erikseen tutkimuskohteen kanssa. Jos toiminnan havainnoinnista on sovittu erikseen, on tärkeää, ettei tutkijan läsnäolo vaikuta tutkittavan kohteen toimintaan. (TiSDD 2020.)

Havainnoinnissa täytyy ottaa huomioon eri vaiheet. Ensin on määriteltävä tutkittava asia: Mitä halutaan tietää, miten tietoa kerätään ja miten saatua tietoa hyödynnetään. Seuraavaksi on suunniteltava, ketä havainnoidaan ja missä sekä mietittävä, miten havainnoitavaa toimintaa lähestytään: Tietääkö havainnoinnin kohde, että hänen toimintaansa seurataan vai ei? Havainnoinnin kohteena olevasta toiminnasta on tärkeää tehdä muistiinpanoja. Muistiinpanoja voi tehdä kirjallisesti tai videoimalla, nauhoittamalla tai valokuvamalla riippuen siitä, onko toiminnan kohde tietoinen havainnoinnista. Valokuvaamisesta, videokuvaamisesta tai nauhoittamisesta täytyy aina sopia erikseen. (TiSDD 2020.)

Tässä työssä tärkein havainnoinnin kohde oli asiakasperheet, joiden kanssa keskustelemalla ja heitä seuraamalla muodostui kuva vähävaraisuuteen johtaneista syistä, heidän tarpeistaan sekä tyypillisestä perheen koosta ja ikähaitarista. Sen lisäksi, että tutkin asiakasperheitä, tutustuin myös Hopen arkiseen toimintaan vapaaehtoistyöntekijän näkökulmasta ja tein havainnointia osana normaalia vapaaehtoistyötä. Tekemäni havainnot kirjasin ylös aina sen jälkeen, kun olin ollut tekemässä vapaaehtoistyötä tai kun jotain uutta nousi esiin. Havainnointia tein koko opinnäytetyön ajan, mutta kirjasin asioita muistiin noin kolmen ensimmäisen kuukauden ajalta.

Koin havainnoinnin hyvin tärkeäksi tässä työssä, koska sen avulla pääsin sukeltamaan paremmin hyväntekeväisyysjärjestön toimintaan ja nostamaan sitä kautta esiin ihmisläheiseen ja asiakaslähtöiseen johtamiseen liittyviä asioita. Lisäksi oma ymmärrykseni vähävaraisuudesta kehittyi todella paljon. Opin sen, miten moninaiset syyt johtavat vähävaraisuuteen ja kuinka vaikeaa perustarpeiden tyydyttäminen voi olla silloin, kun köyhyys koskettaa ihmistä.

Asiakaskuntaan ja johtamiseen liittyvien näkökantojen lisäksi havainnoinnin avulla sain uutta tietoa myös yritysyhteistyön organisoimisesta ja siitä, miten vaikeaa yritysyhteistyötä on organisoida vähäisten resurssien vuoksi.

5.2.2 Asiakashaastattelu

Asiakasymmärryksen luominen, eli tässä tapauksessa Hopen asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen, on palvelumuotoilussa tärkeä vaihe. Asiakashaastattelun toteuttaminen on yksi kyselytutkimuksen muoto, jossa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä (Vehkalahti 2019, 11). Tässä hankkeessa lomakehaastatteluna toteutetun asiakashaastattelun tarkoitus oli täydentää havainnoinnin avulla saatuja tietoja, ja ulottamalla haastattelun otanta Lahden lisäksi pääkaupunkiseudun asiakkaille, saatiin vastauksia enemmän. Vaikka hankkeessa tutkittiin ja kehitettiin yritysyhteistyötä

Lahdessa, voitiin perustietoja asiakkaista kerätä myös laajemmalta alueelta, koska asiakashaastattelussa ei viitattu erikseen tietyn alueen toimintaan.

Asiakaskyselyssä ja myös lomakehaastattelussa tulee olla informatiivinen saatekirje, jossa kerrotaan mistä tutkimuksessa on kyse, kuka sen toteuttaa ja mihin tuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeen tulee myös motivoida vastaamaan kyselyyn, jotta vastaaja edes aukaisee lomakkeen. (Vehkalahti 2019, 47.)

Tässä hankkeessa asiakashaastattelu toteutettiin internetissä sähköpostiin välitetyn linkin avulla. Se toteutettiin Webropol- kyselyohjelman avulla, joka helpotti vastausten koontia. Asiakkaille lähetetyssä sähköpostissa oli lyhyt saatekirje, jossa kerrottiin, kuka lomakehaastattelun toteuttaa ja miksi. Lisäksi ilmoitettiin, että vastaajien kesken arvotaan lahjakortti, joka varmasti motivoi asiakkaita vastaamaan. Saatekirjeessä oli linkki lomakehaastatteluun ja lomakkeen alussa oli vielä oma, lyhyt saateteksti ja ohjeistus arvontaan osallistumisesta.

5.2.3 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiili on asiakastutkimuksen pohjalta luotu asiakastiedon esittämisen menetelmä. Siinä kiteytyy tutkimuksessa esiin nousseet löydökset asiakkaan tarpeista, motiiveista ja toimintamalleista. Asiakasprofiilit ovat tärkeä työkalu suunnittelijalle, koska niiden avulla pystytään näkemään asioita asiakkaan näkökulmasta ja kehittää palveluita sen mukaisesti. (Tuulaniemi 2016, 155–156.)

Kappaleessa 6.1.1 kerrotaan tarkemmin tässä kehittämishankkeessa käytetyistä asiakasprofiileista ja siitä, miten niitä hyödynnettiin yritysyhteistyön suunnittelussa. Asiakasprofiilien käyttö valikoitui menetelmäksi sen takia, että haluttiin luoda syvempi ymmärrys Hopen tyypillisestä asiakaskunnasta niin itselle kuin yhteistyöhön lähtevien yritysten työntekijöille. Asiakasprofiileihin luotiin kuvitteelliset perheet, joiden arkea ja rahatilannetta kuvattiin niin, että pystyttiin samaistumaan heidän tilanteisiinsa. Kuvassa 1 esimerkki asiakasprofiilista, joka tehtiin Pajulahden työpajaa varten.

Yritysyhteistyön tavoitteena on vastata mahdollisimman hyvin Hopen asiakkaiden tarpeisiin, joten asiakasprofiilien laatiminen ja niiden käyttäminen yhteissuunnittelussa oli hyvä keino kohdentaa suunnittelua asiakaslähtöiseksi.

PERHE TOIVONEN

Veera 37, Akseli 2 ja Pinja 7 kk

- Asuvat rivitalossa Ahtialassa.
- Asunto on oma
- Veera on vanhempainvapaalla sairaanhoitajan työstään
- Veera erosi lasten isästä ennen Pinjan syntymää ja isä näkee lapsia harvoin. Tilanne on hankala.



Rahatilanne

Veera saa vanhempainrahaa ja elatusmaksuja 1300€/kk. Asunnosta on vielä lainaa maksettavana, mutta Veera on ottanut vuodeksi lyhennysvapaata, jolloin kuukausittainen maksuerä on vain korkojen verran, eli 40€. Yhtiövastike on 270€/kk ja vesimaksu 54€/kk. Perheellä on oma auto, jonka polttoaineeseen menee noin 80€/kk. Muiden kiinteiden kulujen jälkeen kuukaudessa jää käyttörahaa noin 800€.

Arki

Arki kahden pienen lapsen kanssa on Veeralle rankkaa. Molemmat lapset heräilevät vielä öisin ja lisäksi mieltä painaa riitaisa ero lasten isästä ja huoltajuuskiista. Veeran vanhemmat asuvat onneksi melko lähellä, mutta he ovat sen verran läkkäitä jo, ettei hoitoapua kovin paljon kehtaa pyytää. Arki pyörii rutiininomaisesti lasten päiväunien ja ruoka-aikojen mukaan. Veera on yrittänyt käydä lasten kanssa ulkoilemassa leikkipuistossa, mutta on välillä hankalaa juosta Akselin perässä, jos Pinja ei suostu nukahtamaan vaunuihin.

Kuva 1. Pajulahden työpajaa varten tehty asiakasprofiili (Kallioinen 2020)

5.2.4 Yhteissuunnittelu ja työpajat

Yhteissuunnittelulla (myös yhteiskehittämisellä) tarkoitetaan ohjattua yhdessä suunnittelua ja tekemistä, jota fasilitoidaan ammattitaitoisesti (Koskinen 2018). Yhteissuunnittelu nojaa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön (Gatenby 2019, 64). Fasilitoinnilla tarkoitetaan valmentavaa ohjaamista, joka helpottaa ryhmäprosessia ja jonka toiminnan ytimenä on oikeanlaisten työskentelytapojen löytäminen (Kantojärvi 2012, 8).

Fasilitoinnista vastaa fasilitaattori, eli toimintaa ohjaava henkilö. Fasilitaattorin tehtävänä on antaa kehittämisprosessissa mukana oleville keinoja itseilmaisuun, luovan

ongelmanratkaisukyvyyn vahvistamiseen, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Yhteissuunnittelussa etuna on osallistujien vahva sitoutuminen sekä kehittämiseen että lopullisen idean tuottamiseen. (Tuulaniemi 2016, 117.)

Yhteissuunnittelua voidaan tehdä erilaisten työpajojen avulla, joita tässäkin työssä toteutetaan. Työpajalla (englanniksi workshop) tarkoitetaan tilaisuutta, johon yksi tai useampi suunnittelija kokoontuu asiakkaidensa tai muiden osallistujien kanssa kehittämään tai ratkaisemaan asioita luovan ajattelun, toiminnan ja tekemisen avulla (Gatenby 2019, 70–71). Työpaja voi kestoltaan olla muutamista tunneista useampaan päivään.

6 KEHITTÄMISHANKKEEN SEURANTA JA VAIHEET

6.1 Asiakashaastattelun tulokset ja johtopäätökset

Toteutin asiakashaastattelun lähettämällä sähköpostilla linkin Webropol-lomakkeeseen niille Hopen Lahden ja Helsingin asiakkaille, jotka olivat olleet sähköpostitse yhteydessä 1.8.-15.10.2019 välisenä aikana. Päätimme yhdessä Hopen Lahden tiiminvetäjän kanssa rajata otanta tähän ajanjaksoon, koska sähköpostin lähettäneitä asiakkaita oli jo tässä ajassa useampi sata. Kyselyn linkki oli avoinna vähän yli kaksi viikkoa loka-marraskuussa 2019 ja vastauksia tuli yhteensä 82 kappaletta. Vastaajien kesken arvottiin 100 euron arvoinen lahjakortti S-Ryhmälle.

Haastattelussa selvitettiin tyypillistä Hopen asiakaskuntaa ja tiedusteltiin, millaista apua asiakkaat olivat Hopelta saaneet, millaista apua he kaipaivat ja millaista apua asiakkaat toivoisivat yritys yhteistyökumppaneilta. Lomakkeessa oli myös mahdollista jättää omat terveiset Hopen toiminnasta.

Haastatteluun vastasi 82 asiakasta, joista 94 % oli naisia ja 6 %, eli 5 kpl, miehiä. 65 % vastaajista oli yksinhuoltajia. Perheeseen kuului useimmiten 0–2 alaikäistä lasta, mutta myös muutama suurperhe (5 lasta tai enemmän) löytyi vastaajien joukosta. 17 %:lla vastaajista oli 3–4 alaikäistä lasta. Suurin osa vastaajista (41 %) oli 35–44 -vuotiaita. 18–24 -vuotiaita oli 7 %, 25–34 -vuotiaita 27 % ja 45–54 -vuotiaita 25 %. Tätä vanhempia vastaajia ei ollut.

Asiakkaat olivat saaneet Hopelta eniten vaateapua (64 % vastaajista), mutta myös kenkiä, harrastustavaroita, lahjakortteja, jouluapua (lahjoja ja ruokaa), leluja, harrastustukea, hygieniatuotteita, kodintavaraa ja avustusta koulukirjoihin. Tähän kohtaan tuli paljon avoimia vastauksia, joissa eriteltiin erilaisia lahjakortteja ja yksilöitiin tarkempia avustustuotteita. Tärkeimmäksi saaduksi avuksi nousi vaatteet (60 %). Haastattelussa kysyttiin myös, oliko asiakkailta jäänyt saamatta jokin merkittävä apu. Tähän sai jättää avoimen vastauksen ja vastauksia tuli paljon. Yleisin asia, mikä jäi puuttumaan, oli oikeankokoiset kengät tai talvi-vaatteet. Asiakkaat jäivät kaipaamaan myös pesuaineita, ruoka-apua, kodinkoneita ja polkupyörää. Koettiin myös ongelmana se, että lahjoitettavien tuotteiden määrät ja taso vaihtelevat paljon, jolloin on vain tuurista kiinni, löytyykö esimerkiksi sopivan kokoisia vaatteita. Koettiin myös, että ne asiakkaat, jotka pääsevät ensimmäisenä sisälle, ehtivät ottaa parhaimmat tuotteet. Vastauksista löytyi myös sellaisia kommentteja, joissa kaikki saatu apu oli ollut tärkeää, vaikkei kaikkea tarvittavaa saanutkaan.

Kysymykseen, millaista apua toivoisit saavasi Hopelta, vastattiin hyvin monenlaisia perustarpeita. Esiin nousi eniten rahallisen avun tarve, jota toivottiin ihan yleisesti, mutta myös

ruokia ja harrastuksia varten. Toivottiin myös lahjakortteja, elämystalouksia (Hoplop, kylpylä, elokuvateatteri) ja esimerkiksi läppäriä nuoren opiskelija varten. Monissa vastauksissa myös kiiteltiin kaikesta saadusta avusta ja toivottiin, että samankaltainen avustustoiminta jatkuu kuin tähänkin asti.

Yrityksiltä Hopen asiakkaat toivoivat eniten lahjakortteja (38 %), harrastustukea (14 %) ja vaatelahjoituksia (13 %). Tähän kysymykseen pystyi vastaamaan myös kohtaan *muuta, mitä?* ja tähän vastattiin monesti, että kaikkea ehdotetuista vaihtoehdoista. Tässä vaihtoehtoja oli edellä mainittujen lisäksi tavaralahjoituksia, tapahtumia, kyydityspalvelua, parturi/kampaamopalvelua ja lastenhoitoapua. Avoimissa vastauksissa mainittiin myös, että kaikenlaisista apua tarvitaan, koska jos vanhemmat voivat huonosti, niin pian myös lapset voivat huonosti.

Haastattelulomakkeen lopussa oli mahdollista jättää vapaamuotoinen palaute Hopen toiminnasta. Tähän avoimeen vastaukseen tuli todella paljon kiitoksia Hopen toiminnasta ja henkilökunnasta, mutta myös muutama kriittinen palaute siitä, miten eriarvoisessa asemassa asiakkaat ovat sen mukaan, mihin aikaan he pääsevät Hopella asioimaan. Koettiin, että joskus toiset asiakkaat ovat ahneita ja vievät todella paljon tavaraa, jolloin muille ei jää mitään. Yksi palaute koski myös jouluavun jakamista, jonka asiakas koki jaettavan hyvin epämääräisesti avuntarvitsijoiden kesken. Pääasiassa palaute oli kuitenkin positiivista ja Hopen apu koettiin hyvin tärkeäksi.

Hopella asiointikieli on suomi, mutta asiakkaina on myös paljon maahanmuuttajia, joiden äidinkieli on joku muu. Toteutin haastattelun suomeksi, joten se varmasti karsi vastaajista paljon maahanmuuttajia. Muutamassa avoimessa vastauksessa oli kuitenkin kirjoitettu arabialaisilla aakkosilla, joten näitä vastauksia en pystynyt huomioimaan.

Asiakashaastattelun vastausten perusteella tyypillisin Hopen asiakas on 35–44 -vuotias yksinhuoltajaäiti, jolla on 1–2 alaikäistä lasta.

6.2 Asiakasprofiilien laatiminen

Haastattelun vastausten ja oman Hopella suorittamani havainnoinnin perusteella muodostin kuvitteellisia asiakasperheitä, joista tein asiakasprofiilit työpajatyöskentelyn avuksi. Asiakasprofiileissa suurin osa oli yksinhuoltajaäitejä, joilla oli 1–2 alaikäistä lasta. Tarinallisten perheiden tilanteet yhdistelemällä erilaisia kokemuksiani asiakaskohtaamisista Hopella, mutta niin, ettei asiakkaita ole mitenkään mahdollista tunnistaa tai yhdistää mihinkään. Asiakasprofiileja varten tutkin myös Kelan nettisivuilta erilaisia tukia ja hahmottelin

asiakasprofiileihin perheen rahatilannetta sen mukaan, millaisessa sosioekonomisessa asemassa perheet olivat. Sopivat kuvat asiakasprofiileihin etsin internetin ilmaisista kuvapankeista.

Asiakasprofiileja tein ensimmäistä työpajaa varten kolme kappaletta. Näissä profiileissa oli kaksi yksinhuoltajaperhettä ja yksi kahden vanhemman perhe. Kuvassa 2 esimerkki asiakasprofiilikortista, jossa näkyy asiakasprofiilin rakenne: tausta, tarpeet ja toiveet, sekä perheen kuva ja jäsenten nimet ja iät.

PIIA 31 JA JOUNI 39

LAPSET KIIA 4 JA LIINA 3

Taustaa

Perhe asuu rintamamiestalossa Renkomäessä. Jouni jäi pitkän sairaslomansa aikana työttömäksi yt-neuvottelujen tuloksena ja sopivaa työtä ei ole löytynyt selkäongelmien vuoksi. Piia työskentelee toimistosiivoajana ja haaveilee etenemisestä palveluesimieheksi.



Tarpeet

Rahatilanne on ollut huono Jounin pitkään kestäneen työttömyyden takia. Tytöt tarvitsevat arkivaatteita päiväkotiin ja Kiia toivoisi voivansa järjestää kavereille juhlat koittavan 5-vuotispäivän johdosta. Tytöillä olisi myös tarvetta uudelle pulkalle, koska Liina ei mahdu enää vauvapulkkaan ja Kiia onnistui viime talvena laskemaan kiven päältä ja pulkkaan tuli halkeama. Perheen auto vaatisi määräaikaishuollon, mutta tällä hetkellä sitä ei ole voitu varata, koska on tiedossa, että auto voi vaatia isompaakin remppaa. Ja siihen ei ole nyt varaa. Uudet talvirenkaatkin pitäisi hankkia, jotta perheen olisi turvallista liikkua. Varsinkin Jouni tarvitsee autoa, jotta pääsee työkkärin järjestämille kurseille ja hakemaan tyttöjä päiväkodista.

Toiveet

Piia toivoisi lahjakortteja vaatelikkaisiin, mistä saisi ostettua tytöille uusia vaatteita. Piia on hakenut apua Hopelta, mutta aina ei ole ollut saatavilla sopivan kokoisia vaatteita ja kenkiä. Suurin toive perheellä olisi tietysti raha, mutta sitä ei ole mahdollista avustajajärjestöiltä saada. Joinakin kuukausina, jos on ollut yllättäviä kuluja, Piia ja Jouni ovat hakeneet ruoka-apua seurakunnalta. Molemmat toivovatkin, että saisi säännöllisesti täytettyä kaapit kuivaruoalla, jotta aina olisi edes jotain syötävää saatavilla. Piia tykkää myös leipoa. Molemmat tytöt haaveilevat pääsevänsä joskus vaikka Hoplopiin, koska kaverit ovat kehuneet, miten kivaa siellä on.

Kuva 2. Esimerkki asiakasprofiilista (Kallioinen 2019)

Ensimmäiseen työpajaan olin tulostanut asiakasprofiilit paperille, mutta työpajassa kävi ilmi, että parempi esitysmuoto asiakasprofiilille on tietokoneen ruudulta Powerpoint-diana tai videona. Myös tekstiä oli liikaa ja sen lukeminen vei paljon aikaa. Muokkasin asiakasprofiileja taas seuraavaa työpajaa varten ja sisällytin profiilit Powerpoint-esitykseen, jossa kerroin profiilien perheistä enemmän omin sanoin. Kuvassa 3 muokattu asiakasprofiili.



Kuva 3. Muokattu asiakasprofiili (Kallioinen 2020)

Viimeistä työpajaa varten suunnittelin asiakasprofiilit vielä kerran uudestaan, koska työpajan tehtävät olivat sellaisia, että profiileja piti olla enemmän ja ne piti olla tulostettuna ryhmätöitä varten. Näitä profiileja varten kartoitin myös Lahden alueen leikkipuistoja, joissa asiakasprofiilien perheet voisivat viettää aikaa. Liitin asiakasprofiileihin kartan perheen asuinsijainnista ja kuvia lähileikkipuistoista, jotta työpajan osallistujat pystyivät muodostamaan paremman kuvan perheiden arjesta. Työpajan tarkoitus oli ideoida perheille liikkumisen ja leikkimisen muotoja lähipuistoissa, joten siksi asiakasprofiileissa tuli olla tietoa myös asuinympäristöstä.

6.3 Työpajat

Opinnäytetyötä suunnitellessani minulla oli jo heti alussa mielikuva siitä, että haluan osallistaa työssäni yritysyhteistyöhön lähtevien yritysten työntekijöitä, jotta saan luotua syvempää ymmärrystä Hope ry:n asiakaskunnasta. Yhteissuunnittelun avulla voitaisiin kuunnella

työntekijöiden mielipiteitä ja saada aikaan keskustelua lapsiperheköyhyydestä sekä toivotavasti sen kautta luoda aito halu auttaa.

Mietin myös, että alueen yritysten kartoittamiseksi pitäisin työpajan Hope ry:n Lahden vapaaehtoisille. Pyörittelin mielessäni syksyn ajan tätä vapaaehtoisille pidettävää työpajaa ja tulin kuitenkin siihen tulokseen, että hyödyllisempää ja aikataulullisesti tehokkaampaa olisi pitää ideointityöpaja kuitenkin vapaaehtoisten sijaan jollekin muulle kohderyhmälle. Opin näytetyöni aikataulun kannalta työpaja tulisi pitää marras-joulukuun vaihteessa, mutta Hopella joulukuun aiheuttaa aina omat kiireensä joululahjakeräysten takia ja vapaaehtoiset ovat todella työllistettyjä. Minulla olisi ollut Hopella vain kaksi mahdollista päivää pitää työpaja ja näille päiville oli vapaaehtoisille jo tiedossa paljon joulukiireitä. Vapaaehtoiset myös ovat suurilta osin jo työelämästä poistuneita eläkeläisiä ja mietin, että olisinko saanut heiltä kaikista ajankohtaisinta tietoa alueen yrityksistä.

Tulin siis siihen lopputulokseen, että Hopen vapaaehtoisten sijaan pidän ideointityöpajan sellaisille henkilöille, jotka ovat työikäisiä ja tuntevat alueen toimijoita. Kun olin tehnyt lopullisen suunnitelman työpajan tavoitteesta, rakenteesta ja aikataulusta, tiesin jo tarkkaan, ketä voisinkin työpajaan kutsua.

Ideointityöpajaa ei välttämättä tarvitse aina toteuttaa silloin, kun lähdetään miettimään uusia yritysyhteistyökumppaneita, koska kun alueen toimijat on kerran kartoitettu, ei sitä tarvitse kovin usein tehdä uudestaan. Toki siinä tapauksessa, kun mietitään yritysyhteistyökumppaneita uusilta alueilta, on ideointityöpaja hyvä toteuttaa pohjaksi.

6.3.1 Ideointityöpaja tavoiteltavista yrityksistä 27.11.2019

Kutsuin työpajaan kaksi tuntemaani idearikasta ja osaavaa palvelumuotoilijaa, joiden toivoin työpajaan osallistumisen lisäksi myös kommentoivan työpajan rakennetta ja toimivuutta. Heillä ei ollut juurikaan aiempaa tietämystä Hopen toiminnasta, joten he pystyivät arvioimaan työpajan sisältöä täysin palvelumuotoilijan näkökulmasta. Olin tiedustellut etukäteen heille sopivaa ajankohtaa työpajan järjestämiseksi ja varasin sitten LAB ammattikorkeakoululta tilan kolmeksi tunniksi.

Olin suunnitellut työpajan viisiosaiseksi ja se sisälsi seuraavat osiot:

Lämmittely

Pidin lyhyen, kolmen dian alustuksen työpajan aiheeseen, jossa kerroin lyhyesti, mitä ja millaista lapsiperheköyhyys on. Alustuksen pohjalta tehtävänä oli kerätä mindmap, eli miellekartta, jonka aiheen, Miten köyhyys vaikuttaa lapsiperheeseen, olin kirjannut

alustalle valmiiksi. Tehtävänä oli noin 15 minuutin ajan miettiä yhdessä annetun aiheen pohjalta ajatuksia ja kirjoittaa ne ylös. Kuvassa 4 on aloitettu mindmapin kerääminen.



Kuva 4. Mindmapin kerääminen (Kallioinen 2019)

Ideointitehtävä asiakatarpeista

Kun osallistujat olivat alustuksen ja keskustelujen avulla johdateltu käsiteltävään aiheeseen, alettiin pohtia köyhien lapsiperheiden tarpeita. Apuna käytin asiakasprofiilikortteja, jotka olin tehnyt havainnoinnin ja asiakashaastattelun pohjalta. Asiakasprofiileissa oli tyypillisiä Hope ry:n asiakkaiden elämäntilanteita ja yksityiskohtaisiakin tarpeita ja toiveita kuvattuna kuvitteellisen perheen näkökulmasta. Osallistujat kirjoittivat (kuva 5) post-it-lapuille tarpeita (1 tarve/lappu) ja yhdessä keskustellen keräsivät tarvelappuja pöydälle. Aikaa tähän käytettiin noin 20 minuuttia.



Kuva 5. Asiakstarpeiden ideointia (Kallioinen 2019)

Samankaltaisuuskaavio

Ideoinnissa löydettyjä tarpeita alettiin asetella seinälle aihealueittain ryhmiksi (kuva 6). Olin ajatellut, että aihealueryhmiä tulisi maksimissaan kuusi, mutta minun ei tarvinnut opastaa tätä erikseen, vaan loppujen lopuksi tarpeet muodostivat 4 eri ryhmää, joka oli oikein hyvä määrä. Nämä ryhmät olivat Välttämättömät, Tärkeät, Extraa ja Henkinen hyvinvointi. Yllättäen eniten tarpeita löytyi Henkinen hyvinvointi -ryhmästä. Samankaltaisuuskaavion tekemiseen olin varannut noin 20 minuuttia ja aikataulu piti hyvin.



Kuva 6. Samankaltaisuuskaavion kerääminen (Kallioinen 2019)

Mahdollisten yritysysteistyökumppaneiden ideointi

Seuraavassa tehtävässä alettiin miettiä, millaiset yritykset pystyisivät vastaamaan esiin nousseisiin tarpeisiin. Yritysten toimialat kirjattiin omiin post it -lappuihin ja nostettiin seinälle tarpeiden yhteyteen. Tässä vaiheessa ei vielä nimetty mitään yrityksiä, vaan kartoitettiin sitä, löytyisikö perinteisten apukanavien lisäksi jotain uutta. Ideoita tuli paljon ja ajatukset alkoivat jo muokkautua avustuskampanjoiksi asti, joten jouduin välillä hieman jarruttelemaan ja ohjaamaan ajatuksia takaisinpäin. Tähän ideointiin oli varattu 5 minuuttia/aihealue ja yhteensä aikaa meni vähän reilu 20 minuuttia.

Yhteenveto

Viimeisessä vaiheessa pohdittiin konkreettisia Lahden alueen yrityksiä ja toimijoita, joita voisin lähestyä yritysysteistyön merkeissä. Tässäkin yritysten nimet kirjattiin post it -lappuille ja liimattiin seinälle. Tavoitteenani oli saada 10 nimettyä yritystä Lahden alueelta, mutta lopulta yrityksiä, järjestöjä ja muita toimijoita alkoi nousta esiin paljon enemmän, yhteensä 32. Kaikki olivat erittäin potentiaalisia vaihtoehtoja, ja vaikka en kaikkia voi hyödyntää opinnäytetyössä, voidaan näitä toimijoita mahdollisesti myöhemmin lähestyä sopivan tilaisuuden tullen.

Lopuksi pyysin myös palautetta työpajan toimivuudesta. Olin tehnyt työpajan aikana omia havaintoja eri asioiden toimivuudesta ja olimme loppujen lopuksi aika samaa mieltä siitä, mitä kannattaisi muokata jatkoa ajatellen. Asiakasprofiilikorttien käytöstä oli apua, mutta niiden lukeminen vei paljon aikaa. Asiakasprofiilit kannattaa siis vastaisuudessa esitellä videona tai Powerpointina. Ne kuitenkin saivat aikaan samaistumisen tunnetta ja ahaa -elämyksiä siitä, miten kaikilla perheillä tulotasosta riippumatta on samat perustarpeet, mutta toisilla niiden toteutuminen voi olla todella vaikeaa. Aikaa on myös hyvä varata keskustelulle eri tehtävien aikana, koska keskustelut avasivat näkemystä omista kokemuksista ja käsityksistä aiheeseen liittyen ja auttoivat ideoinnissa. Pysyimme hyvin aikataulussa, mutta nyt se oli helppoa, koska osallistujia oli vain kaksi. Tavoitteenani on, että yrityksissä järjestettävissä workshoppeissa olisi 3–8 osallistujaa, joten silloin keskustelut voivat viedä enemmän aikaa ja toisaalta myös ideoita voi tulla enemmän ja niiden esiin tuominen ja purkaminen voi viedä enemmän aikaa.

Tämän ideointityöpajan voisi järjestää yhdessä Hopen vapaaehtoisten kanssa siinä vaiheessa, kun mietitään uusia yritys yhteistyökumppaneita. Nyt tehdyn ideoinnin tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää melko pitkällekin tulevaisuuteen, koska alueen toimijat kuitenkin pysyvät pitkälti samoina. Tämän työpajan tuloksista kokoan Hopelle oman tietopaketin, jota he voivat halutessaan ja resurssien mukaan hyödyntää, kun mietitään esimerkiksi kohdennetun avun pyytämistä perheille.

6.3.2 Yhteissuunnittelu Parturi-kampaamo Liike Piia Larinto 12.2.2020

Parturi-kampaamo Liike oli yksi ensimmäisen työpajan tuloksissa mainituista yrityksistä. Olin yhteydessä yrittäjä Piia Larinto-Kiuruun ja ehdotin työpajan pitämistä kampaamossa. Kaikki kampaamossa työskentelevät parturi-kampaajat halusivat lähteä mukaan auttamaan Lahden alueen vähävaraisia perheitä suunnittelemalla yhdessä oman tavan auttamiseen. Sain myös kuulla, että yrityksessä oli jo aiemmin keskusteltu yritys vastuuasioista ja mietitty erilaisia hyväntekeväisyyskohteita, joten ajankohta yhteistyön ehdottamiselle Hopen kanssa oli oikein sopiva.

Työpaja pidettiin keskiviikkona 12.2.2020 ja sille oli varattu kolme tuntia aikaa, klo 9.00–12.00. Aamu aloitettiin aamukahvilla ja sen jälkeen pidin pienen Powerpoint-esityksen, jossa käsittelin lyhyesti lapsiperheköyhyyttä sekä Hopea ja sen asiakkaita. Esityksessä käytin taas asiakasprofiileja, mutta olin hieman supistanut niissä olevia tietoja, jotta niiden esittelemiseen ei olisi mennyt liikaa aikaa. Jätin asiakasprofiilit työpajan ajaksi tietokoneen ruudulle.

Työpajan tavoitteena oli suunnitella yhdessä henkilöstön kanssa Liikkeelle oma tapa auttaa Hopen asiakkaita. Olin itse ajatellut, että lopuksi meillä olisi yksi yhdessä mietitty auttamisen keino, esimerkiksi lahjakortin lahjoittaminen tai hiustenleikkuupäivä Hopen asiakkaille. En kuitenkaan halunnut kertoa etukäteen mitään, mikä olisi voinut ohjata ideointia johonkin suuntaan, vaan annoin osallistujien itse miettiä. Olin taas jaotellut työpajan eri osiin; lämmittely, ideologi, äänestys ja toimenpidematriisi. Lopuksi vielä pyysin palautetta työpajasta.

Lämmittely

Lämmittelynä vedin aurinkoharjoituksen. Olin tehnyt valmiit pohjat (kuva 7), joissa oli keltainen aurinko ja auringon sisällä teksti ”Minä osaan”. Tehtävänä oli miettiä jokaiseen auringon säteeseen 1–2 sanalla jokin taito, jonka koki osaavansa. Tässä kannustettiin osallistujia hyvin vapaasti kirjoittamaan ilman, että osaamiset piti mitenkään liittyä workshopin aiheeseen. Lämmittelyn tarkoituksena oli vain käynnistää aivotointia luovaan työskentelyyn ja tehtävä saikin aikaan myös keskustelua ja huumoria. Tähän oli varattu aikaa 5 minuuttia ja se oli riittävä. Lopuksi kävimme kaikkien kirjoittamat osaamiset läpi. Aikaa meni yhteensä noin 10 minuuttia.



Kuva 7. Lämmittelytehtävä (Kallioinen 2020)

Idealogi

Idealogi on Greg O'Shean ja Pepe Nummen jalostama menetelmä, joka perustuu yksilöllisyyteen, mutta joka on kuitenkin dialoginen. Menetelmässä osallistujat ideoivat ensin yksin, mutta ideamäärä laajenee ja jalostuu varastamalla parhaita ideoita muilta osallistujilta. (Kantojärvi 2012, 138–139.)

Jokaiselle osallistujalle oli jaettu oma vihko, johon aloitettiin kirjaamaan omia ideoita siitä, miten Liike voisi auttaa Hopen asiakkaita. Aikaa omaan ideointiin oli varattu 8 minuuttia. Tämän jälkeen muodostettiin pari tai kolmen hengen ryhmä, jossa jokainen kävi läpi omat ideansa, kuunteli tarkasti toisten ideoita ja varasti itselleen mielestään parhaat ideat. Tässä keskustelussa ideoita pystyttiin myös heti alkaa jalostaa ja mahdollisesti yhdistellä niitä toisten ideoiden kanssa. Aikaa parin tai ryhmän keskustelulle oli 12 minuuttia.

Sen jälkeen vaihdettiin paria/ryhmää ja jälleen kerrottiin omat, jo hieman jalostuneekin, ideat ja kuunneltiin, mitä toiset olivat keksineet. Taas varastettiin toisilta omasta mielestä parhaat ideat ja jatkojalostettiin niitä yhdistellen tai keksien uutta 12 minuutin ajan.

Vielä kerran vaihdettiin paria tai ryhmää ja käytiin ideat läpi. Tällä kertaa ideoita ei enää varastettu toisilta, vaan päätettiin ryhmänä, mitkä 2–4 ideaa olivat parhaat. Näitä parhaita ideoita sai vielä vähän jalostaa ja ne piti kirjoittaa paperille helposti ymmärrettävästi. Myös tähän vaiheeseen käytettiin 12 minuuttia.

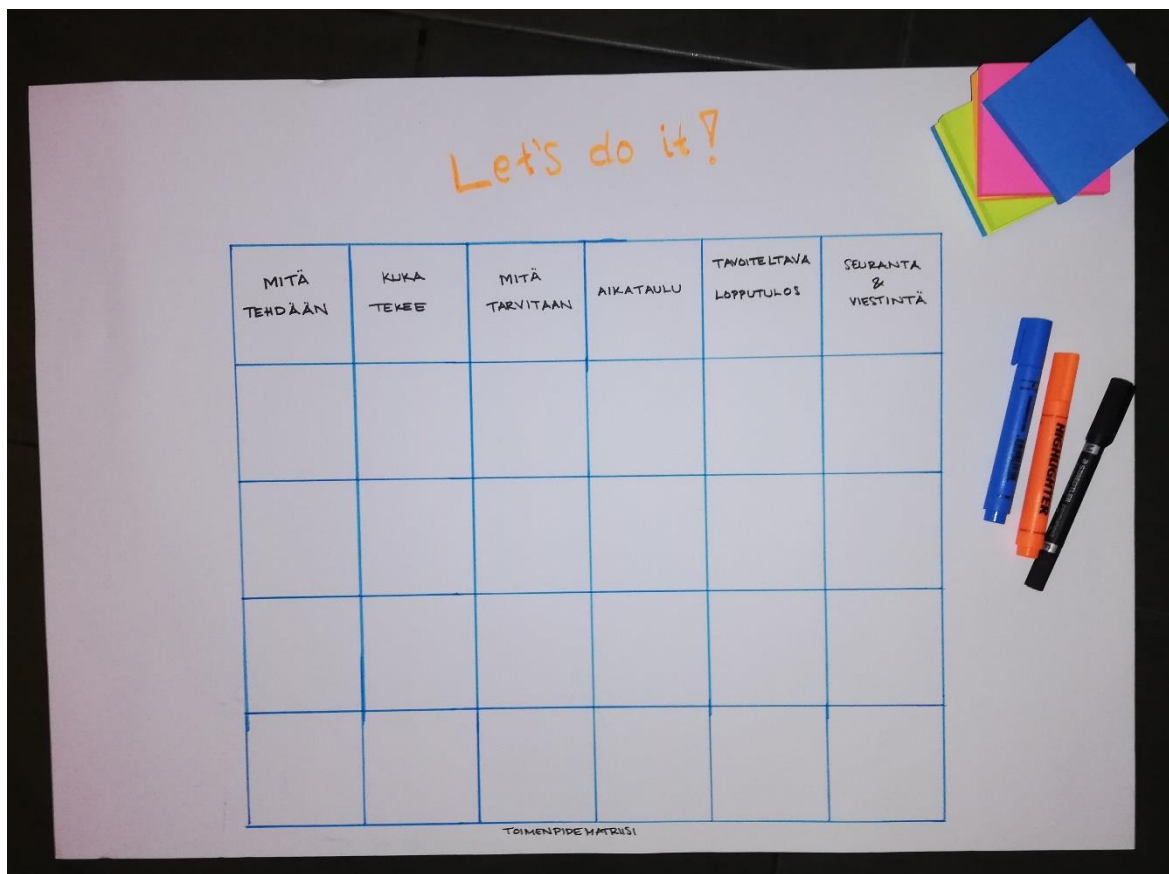
Lopuksi paperille kirjoitetut parhaat ideat nostettiin seinälle kaikkien nähtäville ja jokainen kävi äänestämässä omasta mielestään kahta parasta ideaa. Äänestys suoritettiin liimamalla tarra näiden omasta mielestään parhaiden ideoiden kohdalle. Lopuksi laskettiin tarrojen lukumäärä ja näin saatiin paras ja toiseksi paras idea esille jatkotoimenpiteitä varten.

Toimenpidematriisi

Lähdimme työstämään eniten kannatusta saanutta ideaa, mutta koska myös toiseksi eniten ääniä saanut idea haluttiin toteuttaa, otettiin sekin mukaan toimenpidesuunnitelmaan. Yhdessä nämä parhaat ideat muodostivat isomman kokonaisuuden, joka pystyttiin purkamaan yksittäisiksi toimiksi toimenpidematriisin avulla.

Toimenpidematriisi on yksi keino hahmottaa kokonaiskuva ja täsmentää tarvittavat tehtävät, kun ensin on suunniteltu toimenpiteet. Toimenpidematriisin ideana on purkaa suunnitellut toimenpiteet niin, että niille mietitään tekijät, tarvittavat resurssit, tavoiteltava lopputulos, aikataulu sekä seuranta ja viestintä. Matriisia täytetään post it -lappuja käyttäen. (Kantojärvi 2012, 215.)

Olin tehnyt taas etukäteen valmiin pohjan (kuva 8), johon olin ottanut mallia Piritta Kantojärven kirjasta (2012, 222). Valmista pohjaa ryhmä lähti yhdessä keskustellen täyttämään. Ensiksi valittiin kirjuri ja sitten toimenpidematriisia ryhdyttiin täyttämään yksi tehtävä kerrallaan. Jos tässä vaiheessa oli jollain ollut vielä epäselvyyttä valittujen ideoiden toteuttamisesta, niin toimenpidematriisia täytettäessä kaikille syntyi ymmärrys, mitä ollaan tekemässä.



Kuva 8. Toimenpidematriisipohja (Kallioinen 2020)

Toimenpidematriisiin olin varannut liukuvasti aikaa 30–45 minuuttia ja tässä aikahaarukassa pysyttiin hyvin.

Lopputulos aamupäivän workshopista oli todella hieno. Yritys halusi toteuttaa useamman erilaisen avustamisen keinon, jotka osittain liittyivät toisiinsa, mutta olivat kuitenkin eroteltavissa yksittäisiin toimenpiteisiin. Toimenpidematriisi (kuva 9) jäi työntekijöiden omaan käyttöön ja sen avulla he voivat myös vastaisuudessa jäsenellä toimenpiteitä yhteiskuntavastuun kantamiseen tai käyttää sitä hyödyksi vaikka kuukausipalaverissa.

Tästä työpajasta tein Hopelle oman ohjeistuksen, joka on tämän opinnäytetyön salaisena liitteenä (LIITE 1).

Let's do it!

MITÄ TEHDÄÄN	KUKA TEKEE	MITÄ TARVITAAN	AIKATAULU	TAVOITELTAVA LOPPUTULOS	SEURANTA & VIESTINTÄ
<ul style="list-style-type: none"> - Markkinointi-työkalut + asiakasalle + Lahjoituskortit + Tunnukset - Aamupäivä-illalla + Kevätkokous - Puhe-illat - ohjelma - Raportit - 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Kukka - Minna Soini + Jukka + Liisa + Hei + Keskustelu-työpajasta 	<ul style="list-style-type: none"> + Kukka + Liisa + Markkinointi-työkalut + Jukka + Liisa + Hei + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta 	<ul style="list-style-type: none"> 11.10.2020 27.10.2020 31.10.2020 11.11.2020 18.11.2020 25.11.2020 2.12.2020 9.12.2020 16.12.2020 23.12.2020 30.12.2020 	<ul style="list-style-type: none"> + Markkinointi-työkalut + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta 	<ul style="list-style-type: none"> + Markkinointi-työkalut + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta + Keskustelu-työpajasta
<ul style="list-style-type: none"> R. Teemu + Teemu Tyttö 11.10.2020 Keskustelu-työpajasta Veikku pussi / klo Keskustelu-työpajasta 					

TOIMENPIDEMATRIISI

Kuva 9. Täytetty toimenpidematriisi (Kallioinen 2020)

6.3.3 Yhteissuunnittelu Liikuntakeskus Pajulahti 26.2.2020

Päätin ottaa yhteyttä Liikuntakeskus Pajulahteen, koska se oli yksi ensimmäisessä ideointityöpajassa esille noussut alueen toimija, joka pystyisi vastaamaan Hopen asiakkaiden tarpeisiin monellakin tavalla. Yhteydenottoni Pajulahteen osui sopivaan aikaan, koska kehityspäällikkö Tiina Pyykkönen oli juuri miettinyt erilaisia yhteiskuntavastuun teemoja, joita Pajulahdessa voitaisiin toteuttaa. Pyykkönen lähti heti ehdottamaan ajatusta, että Pajulahti voisi lähteä yhteistyöhön Hopen kanssa niin, että liikunta-alan opiskelijat voitaisiin ottaa mukaan ja voitaisiin yhdessä kehittää toimintamalli, jossa Pajulahti osallistuisi Hopen toimintaan lahjoittamalla omaa osaamistaan. Vastavuoroisesti Hopelta voitaisiin tuoda tietoa ja näkemystä opiskelijoille lasten eriarvoisuudesta ja liikkumisen esteistä vähävaraisuuden näkökulmasta. Tämä asetti tietysti jo valmiit raamit yhteistyön suunnitteluun, joten se poikkesi hieman suunnittelemani yritysyhteistyön toimintamallista. Yhdessä Tiinan kanssa kuitenkin pohdimme, että opiskelijoiden osallistaminen työpajatyöskentelyn avulla voisi olla toimiva keino yhteistyön suunnittelussa ja näin myös opiskelijat pääsisivät tekemään jotain merkityksellistä, joka luultavasti kantaa vielä pidemmälle, kuin pelkkä

yritysyhteistyö. Opiskelijat saivat arvokasta tietoa ja näkemystä siitä, miten vähävaraisuus vaikuttaa liikkumiseen ja sitä kautta psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin.

Sovimme Tiina Pyykkösen kanssa työpajan toteuttamisesta, ja työpajan toteutus tulikin melko nopealla aikataululla. Minulla oli noin viikon verran aikaa suunnitella työpaja, jossa osallistujaryhmä oli täysin erilainen kuin aiemmissa pajoissa. Tämä asetti pientä haastetta tekemiseen, mutta huolellisella suunnittelulla ja toisen palvelumuotoilijan konsultointiavulla sain organisoitua toimivan työpajan.

Työpajaan osallistui 31 ensimmäisen vuosikurssin liikunnanohjaaja -tutkinnon opiskelijaa. Olin suunnitellut työpajan kestoksi enintään kolme tuntia, mutta ryhmä eteni tehtävissä sen verran nopealla aikataululla, että kokonaiskesto oli loppujen lopuksi vain vähän yli 2 tuntia. Emme myöskään pitäneet ollenkaan taukoa, koska niin isolla ryhmällä nopea tauko olisi ollut hankala toteuttaa.

Olin pyytänyt fasilitointiavuksi palvelumuotoilijaystäväni Sanna Suorsan, joka oli ollut jo aiemmin pitämässäni, ensimmäisessä työpajassa ja tiesi, mikä oli työpajan tavoite. Sain avukseni myös Pajulahden kehityspäällikkö Tiina Pyykkösen, jonka kanssa olin yhteistyöstä sopinut sekä Pajulahden opettajan Ninni Tohkasen.

Työpajan alustus ja runko

Pidin aluksi noin 15 minuutin esityksen, jossa esittelin itseni ja opinnäytetyöni sekä kerroin lapsiperheköyhyydestä, Hopen toiminnasta ja siitä, miten Pajulahden opiskelijat voisivat auttaa Hopen asiakkaita.

Tässä työpajassa oli ennakkoon suunniteltu teema ja tavoite. Opiskelijoiden tehtäväksi jäi ideoida omaa osaamistaan hyödyntäen erilaisia liikkumisen ja leikkimisen malleja valmiiksi annetuille lähiliikuntapaikoille. Tässä työpajassa yksi tarkoitus oli tuoda opiskelijoille tietoa lapsiperheköyhyydestä ja saada heidät miettimään vähävaraisuudesta johtuvaa eriarvoisuutta. Tavoitteena oli myös saada opiskelijat pohtimaan alle kouluikäisten lasten liikkumista ja miten perheet voivat yhdessä liikkua.

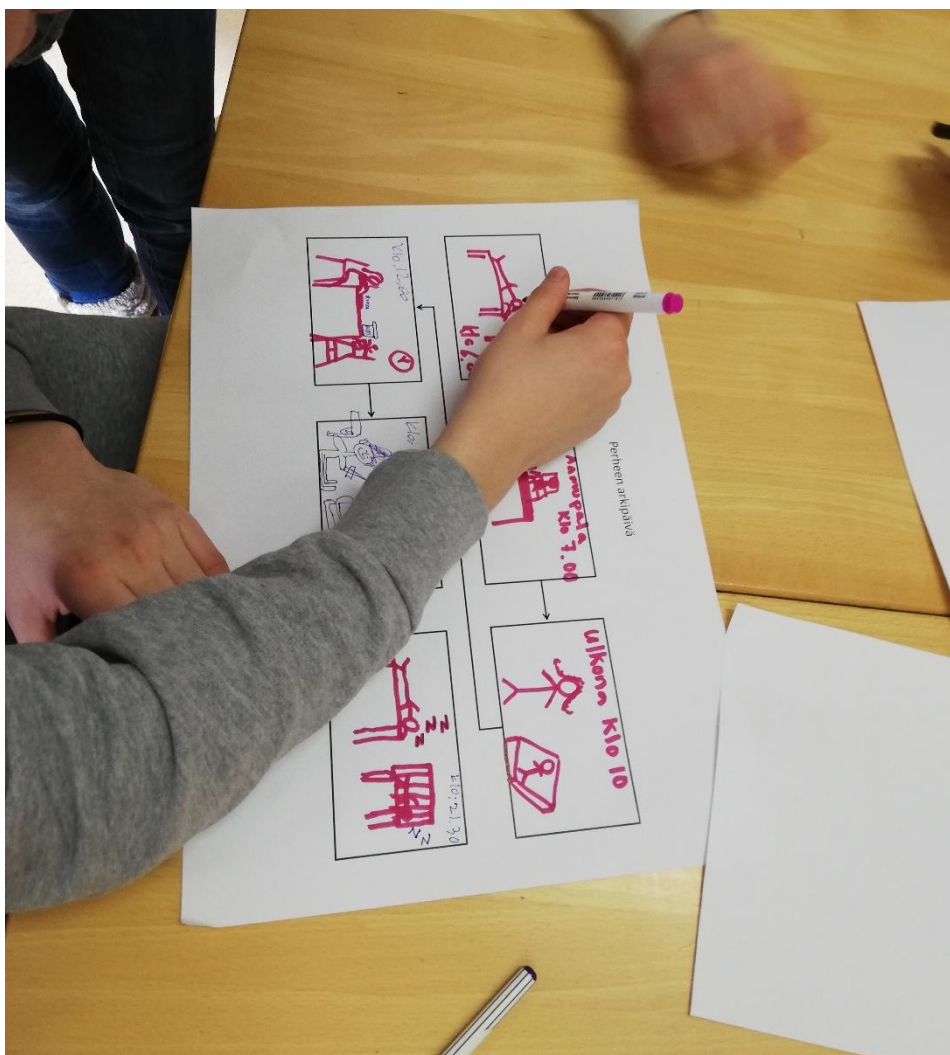
Työpaja koostui kahdesta tehtävästä, joista toinen oli kaksiosainen, ja ryhmätöiden esittelystä. Opiskelijat jaettiin viiteen ryhmään, joille jokaiselle oli jaettu oma asiakasprofiili, eli kuvitteellinen perhe. Ryhmät oli nimetty perheiden sukunimen mukaan.

Ensimmäinen tehtävä, asiakasprofiiliperheisiin tutustuminen

Jokaisella ryhmällä oli oma asiakasprofiilijuliste, jossa oli esitelty tyypillinen Hopen asiakasperhe. Julisteessa kerrottiin perheenjäsenet, asuinpaikka, työtilanne, rahatilanne ja kuvailtiin arkea ja perheen yleistä tilannetta. Ensimmäinen tehtävä sisälsi a- ja b-osion. A-

osiossa tutustuttiin yhdessä keskustellen perheeseen apukysymysten avulla. Ideana oli miettiä perheen tilannetta heidän näkökulmastaan ja saada opiskelijat miettimään, miten köyhyys ja muut ongelmat vaikuttavat perheen arkeen ja jaksamiseen. Ryhmä sai kirjoittaa ylös muistiinpanoja keskustelun pohjalta. Tähän osioon oli varattu aikaa 10 minuuttia ja se oli sopiva aika.

B-osiossa ryhmän piti piirtää kuuden ruudun mittainen sarjakuva perheen tavallisesta arkipäivästä aloittaen aamusta ja päättäen iltaan. Tässä osiossa tuli käyttää hyödyksi a-osan pohdintaa. Kuvien ja tekstien avulla opiskelijat pääsivät vielä syvemmin pureutumaan perheen arkeen ja toisaalta piirtäminen tuntui olevan ihan hauskaa (kuva 10). Joissain ryhmässä jokainen jäsen sai kuvittaa yhden ruudun ja toisissa ryhmässä valittiin yksi piirtäjä ja muut ideoivat. Tähän osioon oli varattu aikaa 30 minuuttia, mutta sarjakuvat valmistuivat nopeasti ja valmista oli 20 minuutissa.



Kuva 10. Sarjakuvan piirtäminen (Kallioinen 2020)

Toinen tehtävä, ideointi

Ryhmille oli jaettu asiakasprofiilien lisäksi kuvia perheiden lähipuistoista ja kartta, johon oli merkitty puiston sijainti. Kun perheeseen oli edellisessä tehtävässä tutustuttu, oli tässä tehtävässä tarkoitus ideoida perheelle sopivia liikkumisen ja leikkimisen malleja lähileikki-puistoon käyttäen apuna kuvia puistojen erilaisista kiipeilytelineistä, pelikentistä, keinuista ym. Ideat kerättiin post-it-lapuille aina yksi idea per lappu. Jokaiselle ryhmälle oli laitettu valmiiksi seinälle pohja, johon post-it-laput kiinnitettiin. Pohjiin sai kiinnittää myös muut materiaalit, eli asiakasprofiilit, puistokuvat ja sarjakuvat. Jokainen ryhmä sai valita itselleen sopivan esitystavan (kuvat 11 ja 12). Aluksi ideat olivat melko suurpiirteisiä, kuten ”kiipeileminen kiipeilytelineessä”, mutta kun fasilitaattorit kehottivat miettimään yksityiskohtaisempia liikkumisen muotoja opiskelijoiden omien opintojen pohjalta, alkoi seinille nousta yksittäisiä treeni liikkeitä, pelejä ja leikkejä, mikä oli tavoitekin.




Kuva 11. Ryhmätöy Perhe Laaksonen (Kallioinen 2020)

PERHE TOIVONEN

Veera 37 . Akseli 2 ja Pinja 7 kk

- Asuvat rivitalossa Ahtialassa.
- Asunto on oma.
- Veera on vanhempainvapaalla sairaanhoitajan työstään.
- Veera erosi lasten isästä ennen Pinjan syntymää ja isä näkee lapsia harvoin. Tilanne on hankala.



Rahatilanne

Veera saa vanhempainrahaa ja eläätumakassa 1300€/kk. Asunnosta on vielä lainaa maksettavana, mutta Veera on ottanut vuodeksi lyhennysvapautta jolloin kuukausittainen maksuerä on vain korkeintaan verran, eli 40€. Yhtäaikaan on 270€/kk ja vesi-maksu 54€/kk. Perheellä on oma auto, jonka polttoaineeseen menee noin 80€/kk. Muiden kiinteiden kulujen lisäksi kuukaudessa jää käyvästään noin 800€.

Arki

Arki kahden pienen lapsen kanssa on Veeralle raskasta. Molemmat lapset heräilevät vielä öisin ja lisäksi miehiä painaa riittävästi enni lasten isästä ja muista perheistä. Veeran vanhemmat eivät ole kukaan lähellä, mutta he ovat sen verran lähellä toista, että hoitosuhteeseen joutuu kerta toisistaan. Arki työntekijöiden kanssa on Veeran ja ruoka-ajaksi mukaan. Veera on yrittänyt käydä läsnä kassa ulkoilemassa lähialueilla, mutta on väkittä hankalaa joutua Akseliin perässä, jos Pinja ei suostu nukahtamaan vauvun.

Yonhin lapsi päivähoidon netiseen päiväkotin ILMAAN

Akseli tutustuu uuteen ystäviin päiväkodissa

Puistossa tutustuu uusiin ihmisiin ja 333 uusia leikkiveroita

leikki puistossa leikkiminen / leikkimisen mahdollistaminen, keinot jms.

kipailu / rauhoittaminen

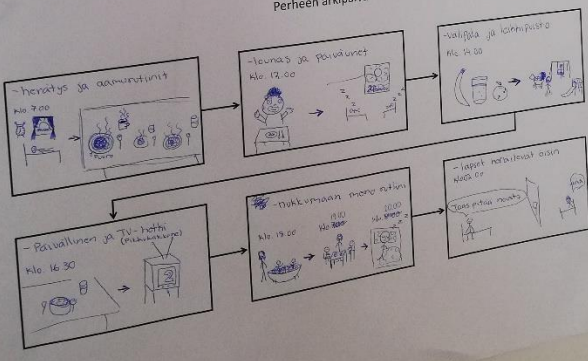
kirjasto

terveys

erilaiset hiepat esim. 8-lippu

ruuhkajoukko

Perheen arkipäivä



Kuva 12. Ryhmätyö Perhe Toivonen (Kallioinen 2020)

Ryhmätöiden esittely

Lopuksi ryhmätyöt esiteltiin. Jokainen ryhmä esitteli ”oman perheensä”, piirtämänsä sarjakuvan ja omat ideansa liikkumisen ja leikkimisen tavoista todella sujuvasti. Lopuksi aina fasilitaattorit sanoivat muutaman sanan ryhmätöistä ja yhdessä mietittiin, sopivatko ideat juuri tälle perheelle ja oliko niitä mahdollista toteuttaa, kun huomioitiin perheen tilanne. Lopuksi vielä keskusteltiin yhdessä siitä, miten vähävaraisuus vaikuttaa normaaliin arkeen ja liikkumiseen sekä miten lapsen oikeuksia voidaan toteuttaa liikunnanohjaajien näkökulmasta.

Vaikka opiskelijat välillä vitsailivat ja eivät välttämättä ottaneet työpajan aihetta aina niin vakavasti, niin silti opiskelijoille tuntui syntyvän syvempi ymmärrys lapsiperheköyhyydestä ja pystyttiin asettumaan toisen asemaan.

Työpajan lopputuloksena syntyneitä ideoita opiskelijat voivat hyödyntää suunnitellessaan seuraavalle syksylle teemapäivää, jossa opiskelijat pääsevät liikuttamaan Hopen asiakasperheitä. Tämän olisi tarkoitus olla osa Pajulahden yhteistyötä Hopen kanssa.

6.3.4 Loppupohdinta työpajoista

Kaikki työpajat olivat hyvin tärkeitä toteuttaa tässä opinnäytetyössä. Ensimmäinen ideointityöpaja alueen yrityksistä laajensi mielikuvaa yritysyhteistyön mahdollisuuksista ja antoi arvokasta kokemusta fasilitoinnista. Ensimmäisen työpajan tuloksensa saadut 32 alueen toimijaa antoivat hyvin valinnanvaraa lähteä kyselemään yritysyhteistyökumppaneita. Kun vaihtoehtoja oli runsaasti, ei muodostunut ongelmaa, jos jokin toimija ei halunnut lähteä mukaan yhteistyöhön. Pyysin yritysyhteistyöhön yhteensä seitsemää alueen toimijaa, joista neljä kieltäytyi kiireisiin vedoten, yhdestä en saanut vastausta ollenkaan ja kaksi toimijaa lähtivät innolla mukaan. Kun olin saanut nämä kaksi mukaan lähtevää toimijaa varmistettua, en enää jatkanut muiden kontaktointia, koska määrä oli riittävä ja halusin pysyä aikataulussa. Lisäksi Pajulahden kanssa sovittu yhteistyö alkoi muodostua niin isoksi kokonaisuudeksi, että jouduin siitä jo rajaamaan työhöni vain yhden osan, eli työpajan.

Ensimmäisen työpajan jälkeen tuli myös selväksi, että jokainen järjestettävä työpaja tulee suunnitella erikseen sen mukaan, millainen yritysyhteistyökumppani on ja kuinka monta osallistujaa työpajaan saadaan. Toisaalta pääsin tutustumaan työpajojen suunnittelussa erilaisiin menetelmiin ja testaamaan niitä, joten pystyn nyt määrittelemään parhaiten toimivia menetelmiä vastaisuuden varalle. Jonkinlainen yhteinen runko työpajoissa tulee kuitenkin olla ja vaikka kaksi tässä työssä mukana ollutta yhteistyökumppania olivat täysin erilaisia, pystyi työpajat silti toteuttamaan hyvin samanlaisella aikataululla ja tehtävien määrällä. Se oli myös yhteistä kaikille kolmelle pajalle, että aikataulu oli hyvä pitää 2–3 tunnin mittaisena ja aikaa piti varata myös keskustelulle ja siirtymisille eri tehtävien välissä. Parhaiten Hopelle soveltuva työpajan malli oli mielestäni Parturi-kampaamo Liikkeelle pitämäni työpaja, koska siinä osallistujamäärä oli sopiva yhden henkilön fasilitoivaksi. Jos on tarvetta työpajan pitämiseksi isommalle osallistujamäärälle, tulee työpaja suunnitella erikseen ryhmän koko ja fasilitaattoreiden määrä huomioiden. Tässä työssä käytettyjä menetelmiä voi kuitenkin soveltaa hyvin erilaisissa työpajoissa.

Olin onnekas työpajojen aikataulutuksessa, koska saimme järjestymään molemmat yritysyhteistyöpajat helmikuulle. Muutama viikko Pajulahden työpajan jälkeen maailmalla jyllännyt COVID-19 -virus oli muuttunut pandemiaksi myös Suomessa ja kaikki suuremmat koontumiset kiellettiin. Tämä valitettavasti vaikutti myös jo sovittuihin yhteistyökuvioihin, koska esimerkiksi Parturi-kampaamo Liikkeen suunnitteleman Hopen asiakkaiden teemapäivän aikataulu vaihtui keväältä johonkin tulevaisuuteen.

Yhteissuunnittelutyöpajat toimivat erittäin hyvin yritysyhteistyön suunnittelussa, koska osallistamalla useita henkilöitä saatiin enemmän ja pidemmälle vietyjä ideoita, kun niitä pystyttiin kehittämään ja muokkaamaan jo työpajojen aikana monen ihmisen näkökulmasta. Erityisen hyvin tämä näkyi Parturi-kampaamo Liikkeen työpajassa, mutta myös Pajulahdessa opiskelijat kävivät ryhmissä monipuolista keskustelua, joka sai aikaan asettumista toisten ihmisten asemaan ja miettimään asioita Hopen asiakkaiden näkökulmasta. Ja koska tarkoitus nimenomaan oli vastata Hopen asiakkaiden tarpeisiin, onnistuttiin työpajoissa hyvin tavoitteeseen nähden.

7 LOPPUTULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Merkityksellisyys ja ihmislähtöisyys hyväntekeväisyysjärjestössä

Filosofi Frank Martela on kuvannut työn jakautuvan kolmeen eri funktioon. Työn ensisijainen rooli on toimeentulon hankkiminen, eli leivän pöytään saaminen itselleen ja perheelleen. Toinen työn funktio on itsensä toteuttaminen, joka tarkoittaa oman potentiaalinsa ja osaamisensa hyödyntämistä työssään. Kolmas funktio, joka voidaan tässä kehittämissankkeessa nähdä olennaisena asiana, on työn suhde ulkomaailmaan. Tällä tarkoitetaan työn yhteisöllistä luonnetta, eli sitä, miten oman työn tekemisellä on hyvää tuottava päämäärä, se edistää yhteistä hyvää ja auttaa liittymään yhteiskuntaan. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 60.)

Tässä työssä tutkittiin aluksi hyväntekeväisyysjärjestön johtamista ja pohdittiin, millainen johtajuus olisi järjestössä toivottavaa. Hyväntekeväisyysjärjestöillä on aina omiin arvoihin pohjautuva toiminta-ajatus ja sen tulisi näkyä kaikessa tekemisessä. Hyväntekeväisyysjärjestössä toimivat vapaaehtoiset kokevat tekemänsä työn ennen kaikkea heille itselleen merkitykselliseksi, koska pystyvät toiminnallaan saamaan aikaan yhteistä hyvää. Martelan kuvaama työn kolmas funktio siis toteutuu hyvin vapaaehtoistyötä tekeillä, mutta myös toinen funktio, eli oman osaamisen hyödyntäminen, on myös nähtävissä. Kun johdetaan järjestöä ja sen vapaaehtoistyöntekijöitä arvostavalla ja ihmisläheisellä otteella, jolloin ihmisiä kohdellaan yksilöinä, voivat vapaaehtoiset hyödyntää omaa osaamistaan ja potentiaaliaan. Koska vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa, on vapaaehtoistyöntekijälle löydettävä parhaiten hänelle sopivaa tehtävää, jonka tekemisen voi kokea merkitykselliseksi.

Tutkimuskysymyksissäni pohdin, voidaanko hyväntekeväisyysjärjestön johtamismallia soveltaa myös yritysyhteistyön perustana? Hope ry:ssä arvoina ovat mm. inhimillisyys, avoimuus ja luotettavuus ja toimintaa ohjaa kaikkien tasa-arvoinen kohtelu, kunnioitus ja merkityksellisyys. Työn aikana havainnoin, että järjestössä toimittiin näiden arvojen mukaisesti ja pyrin myös itse työpajojen fasilitoinnissa siihen, että arvot olivat toimintani taustana. Uskon, että omasta toiminnastani näkyi se, että tekemäni työ oli minulle merkityksellistä ja halusin nimenomaan tuoda esiin asiakaslähtöisyyden ja empatian, jonka toivoin tarttuvan myös työpajan osallistujiin. Työpajojen aikana koin, että ihmisläheisyys ja asiakaslähtöisyys nousivat osallistujien pääasialliseksi lähtökohdaksi yritysyhteistyön suunnittelussa, joten hyväntekeväisyysjärjestön humanistinen johtamismalli siirtyi myös yritysyhteistyön perustaksi.

7.2 Työn merkityksellisuuden siirtyminen

Tässä opinnäytetyössä kappaleessa 4 kerroin hyväntekeväisyysjärjestön yritys yhteistyöstä, joka voidaan nähdä osana yrityksen yritys vastuuhjelmaa. Yritys yhteistyön tulisi olla lähtökohdaltaan sellaista, että sillä pyritään yhteiseen hyvään, eikä vain yhteistyöhön lähtevän yrityksen imagon parantamiseen. Yrityskuvan paraneminen on vain positiivinen sivuvaikutus, joka aiheutuu hyvään tähtäävästä vastuullisuustyöstä.

Tässä työssä pyrin tuomaan Hopen toiminta-ajatusta ja arvomaailmaa osaksi yritys yhteistyötä niin, että yhteistyöhön lähtevä yritys ymmärtää sen lähtökohdan, *miksi* työtä tehdään ja *kenen* hyväksi. Tässä koin parhaimpana välineenä yhteissuunnittelun, jonka avulla sain tuotua syvempää ymmärrystä lapsiperheköyhyydestä ja esitettyä Hopen asiakaskuntaa niin, että pystyttiin asettumaan heidän asemaansa ja kokemaan myötätuntoa ja empatiaa asiakkaita kohtaan. Mielestäni tämä oli merkittävä tekijä siinä, että saatiin yhteistyöhön lähtevät tahot kokemaan aitoa auttamisen halua. Nostin keskusteluissa kuitenkin esiin myös yritys vastuun näkökulman, jotta pystyttiin ymmärtämään yhteistyön tärkeys useammasta näkökulmasta. Oma kokemukseni oli, että yritys vastuun asiat nähtiin sellaisena yrityksen toiminnan osa-alueena, josta voitiin olla ylpeitä. Ei sen takia, että se tekisi hyvää imagolle, vaan siksi, että koettiin aitoa huolta alueen vähempiosaisista ja oltiin ylpeitä voitaessa auttaa.

Voin tehdä sen johtopäätöksen, että hyväntekeväisyysjärjestön tekemän työn merkityksellisyys voidaan siirtää yritys yhteistyön kautta myös mukaan lähtevään yritykseen. Avoimuus, kunnioitus, tasa-arvoinen kohtelu, merkityksellisyys ja inhimillisyys ovat asioita, joita voidaan nostaa esiin yritys yhteistyön kautta ja siirtää tekijältä toiselle esimerkiksi palvelumuotoilun avulla ja johtamalla humanistisella otteella. Kun voidaan luoda syvempi ymmärrys asioista, luodaan samalla halua kehittää, parantaa ja auttaa.

7.3 Yhteissuunnittelu hyvän tekemisen perustana

Hope ry:ssä yritys yhteistyö lähtee usein liikkeelle yrityksen halusta olla tukemassa Hopen toimintaa. Isommat yhteistyökuviot hoituvat toiminnanjohtajan kautta, mutta alueellisesti yhteistyötä tehdään paikallisosastojen avulla olemassa olevien resurssien puitteissa. Lahdessa yritys yhteistyötä hoitaa tiiminvetäjät ja joskus myös vapaaehtoistyöntekijät. Halusin edistää yritys yhteistyötä Lahden alueella oman kehittämishankkeeni avulla ja suunnittelin sitä varten toimintamallin, joka hyödynsi yhteissuunnittelua. Tällaista toimintamallia ei Hopen ole aiemmin kokeiltu ja halusin siksi testata, miten yritykset ottavat vastaan yhteissuunnittelutyöpajan ja millaisia tuloksia sillä saadaan aikaan. Oma näkemykseni oli, että

yrittäjäyhteistyön tulee aina olla asiakaslähtöistä. Ei yrityksen omien etujen ajamista, vaikka sekin voi toimia yhtenä motiivina.

Aina ei voida tietää, mikä on yhteistyöhön lähtevän yrityksen motiivi. Onko se aito halu auttaa Hopen asiakkaita, vai onko se vain tapa tuoda esiin yrityksen vastuullisuuskuvaa. Antamalla yritykselle ja sen työntekijöille keino tutustua Hopen arvoihin ja päämäärään, voidaan luoda syvempi ymmärrys toiminta-ajatuksesta ja luoda aito auttamisen halu. Tämä oli tavoitteeni ja mielestäni se toteutui työpajojen avulla.

Jo ensimmäisessä työpajassa, jossa vasta kartoitimme potentiaalisia yrittäjäyhteistyökumppaneita, pääsivät työpajan osallistujat syventymään lapsiperheköyhyyteen ja siihen, millaista elämä vähävaraisena on ja mitkä syyt siihen voivat johtaa. Oli hienoa huomata, että osallistujat kokivat aitoa empatiaa ja halusivat pohtia auttamisen mahdollisuuksia epäitsekästi. Asiakaslähtöisyys yhteissuunnittelussa oli merkittävä tekijä, niin kuin se palvelumuotoilussa aina on. Tässä hankkeessa palvelumuotoilu toimi erittäin hyvänä kehittämissen välineenä, koska asiakaslähtöisyys oli kantava tekijä.

Tässä työssä mukaan lähteneillä toimijoilla, Parturi-kampaamo Liikkeellä ja Pajulahdella, oli jo selvästi olemassa oleva halu auttaa, mutta heillä ei vielä ollut selkeää kuvaa siitä, kenelle apua ohjattaisiin ja miten. Tarjoamani osallistava työpaja oli hyvä keino viedä eteenpäin tietoa Hopen toiminnasta ja antaa välineitä yhteistyön suunnitteluun. En väitä, etteikö yritykset olisi itse keksineet heille sopivia auttamisen tapoja, mutta työpajan avulla annettiin kaikille osallistujille mahdollisuus osallistua yhteistyön suunnitteluun ja saamaan äänensä kuuluviin merkityksellisen työn tekemisessä. Sen lisäksi, että yhteistyötä suunniteltiin yhdessä, saatiin nostettua esille myös Hopen toimintaa ja toiminnan tärkeyttä sen asiakkaille.

Seuraavissa kappaleissa kerron tarkemmin yhteissuunnittelun merkityksestä kahdessa mukaan lähteneen toimijan työpajassa.

7.3.1 Ideoiden rikkaus case Liike

Parturi-kampaamo Liikkeessä yhteissuunnittelu toimi erinomaisesti. Alussa pitämäni lyhyen alustuksen ja asiakasprofiileihin tutustumisen jälkeen jokaiselle osallistujalle oli syntynyt jonkinlainen mielikuva Hopen asiakaskunnasta ja se oli hyvä lähtökohta ideointiin.

Valitsin tähän työpajaan ideoinnin menetelmäksi idealogin, jossa jokainen osallistuja sai tuoda omat ajatuksensa esille. Menetelmä toimi hyvin, koska jokaisen omat ideat käytiin kaikkien kanssa läpi ja samalla niitä voitiin jatkojalostaa ja yhdistellä yhdessä muiden kanssa. Ideoissa myös näkyi se, että todella oli asetettu Hopen asiakkaan asemaan ja

mietitty, miten Liike voi vastata Hopen asiakkaiden tarpeisiin. Yritysvastuuasioista toki puhuttiin, mutta kaikilla oli tahto tehdä hyvää nimenomaan sen takia, että sitä aidosti haluttiin.

Työpajan tavoitteena oli, että yhdessä löydettäisiin vähintään yksi auttamisen keino. Lopulta ideoita tuli useampia ja kun parhaat ideat oli äänestyksen pohjalta valittu, haluttiin näistä toteuttaa enemmän kuin yksi. Yhteistyö muodostui loppujen lopuksi monipuoliseksi toiminnaksi, johon sisältyi lahjakorttien lahjoittaminen, suunnitelma teemapäivästä asiakkaille, lahjoitustavaroiden keräämistä ja Hopen toiminnan markkinoimista. Kokonaisuudessaan työpajan avulla saatiin suunniteltua laaja yhteistyö Liikkeen ja Hopen välille, johon kaikki yrityksen parturi-kampaajat sitoutuivat. Yleisesti organisaatioissa yhteiskuntavastuun toteuttamiseen sitouttamisessa ja sen toimintaan jalkauttamisessa on sisäinen vuorovaikutus ja yhteinen oppimisprosessi merkittävässä asemassa (Loikkanen, Hyytinen & Koivusalo 2007, 22). Liikkeessä tämä vuorovaikutus ja oppimisen prosessi toteutui yhteissuunnittelutyöpajan muodossa ja se toivottavasti jatkuu yritysyhteistyön puitteissa myös jatkossa.

7.3.2 Syvemmän ymmärryksen luominen opiskelijoille

Pajulahden liikuntakeskuksessa yritysyhteistyön toimintamalli poikkesi hieman alkuperäisestä ajatuksesta, eli siitä, että työpajassa suunnitellaan yhteistyöyritykselle oma auttamisen malli. Pajulahdessa ajatus omasta yhteiskuntavastuuohjelmasta oli jo ilmoilla, joten kehityspäällikkö Tiina Pyykkösen kanssa sovimme jo aluksi siitä, millaista yhteistyötä voitaisiin tehdä. Tarkoitus oli kuitenkin hyödyntää yhteistyössä Pajulahden omaa osaamista ja sisällyttää yhteistyö osaksi liikunnanohjaajaopiskelijoiden opetusta, joten päädyttiin osallistamaan opiskelijoita yhteissuunnittelutyöpajan avulla.

Pajulahden ja Hopen yhteistyössä haettiin molemminpuolista hyötyä osaamisen vaihtamisen muodossa. Minä vein työpajan muodossa opiskelijoille tietoa lapsiperheköyhyydestä ja siitä aiheutuvasta lasten eriarvoisuudesta. Opiskelijat ymmärsivät, miten vähävaraisuus voi vaikuttaa lasten liikkumisen mahdollisuuksiin useammalla eri tavalla ja se avasi heidän näkemystään liikunnan ohjaajan työstä lasten tasa-arvoisen arjen näkökulmasta. Opiskelijat taas antoivat omaa asiantuntemustaan liikkumisen mahdollisuuksista ja ideoivat sellaisia liikkumisen ja leikkimisen tapoja, jotka eivät vaadi rahaa ja joita voi harrastaa koko perheen voimin. Näin Pajulahti pystyy auttamaan Hopen asiakkaita henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukemisessa.

Opiskelijoille työpajatyöskentely ei tuottanut minkäänlaisia ongelmia. He olivat selkeästi tottuneet toimimaan yhdessä ja näytti siltä, että kaikkien mielipiteitä kuunneltiin ja jokaisen

annettiin tasapuolisesti osallistua tekemiseen. Fasilitaattoreiden tehtävänä oli seurata ryhmien tekemistä ja tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä tai näkökulmia ideoinnin tueksi, mutta siihen ei tarvinnut juurikaan puuttua, miten työnjako ryhmässä tehtiin.

Työpajassa sarjakuvan piirtäminen oli hyvä keino saada opiskelijat syventymään vähävaraisten lapsiperheen arkeen ja sitä kautta ymmärtämään ne realiteetit, jotka arkeen vaikuttavat. Oli ilahduttavaa huomata, miten opiskelijat miettivät keinoja arjen helpottamiseen jopa selvittämällä erilaisia lapsiperheille tarkoitettujen palvelujen hintoja.

Ideointiosuudessa opiskelijat joutuivat miettimään eri ikäisten lasten kehitystä ja motorisia taitoja, jotta voitiin ideoida perheille sopivia liikkumisen muotoja. Tehtävässä osattiin ottaa monipuolisesti huomioon niin lasten kuin aikuistenkin liikkuminen ja leikkiminen. Toiminta oli kaikin puolin asiakaslähtöistä, kun osattiin pohtia asioita Hopen asiakaskunnan näkökulmasta ja ideoida toimintaa tämän pohjalta.

Voidaan siis todeta, että opiskelijoille pidetty työpaja syvensi ymmärrystä lapsiperheköyhyydestä ja edesauttoi auttamisen halua tätä kautta. Työpajassa tuli puhetta myös siitä, miten opiskelijat voisivat lahjoittaa omia vaatteitaan ja harrastusvälineitä Hopelle ja tämä nähtiin yhtenä auttamisen keinona.

7.4 Lopuksi

Loikkanen, Hyytinen ja Koivusalo (2007, 25) kirjoittavat, että ” (...) ihmiskasvoisen markkinatalouden toimintamallin omaksuneissa yrityksissä yhteiskuntavastuuseen kuuluu yrityksen ymmärtäminen ihmisten yhteisönä, jossa johto ja henkilöstö sekä heidän yhteistyönsä ja osaamisensa muodostavat perustan yrityksen strategiselle menestymiselle ja tuloksellisuudelle.” Tämänkaltainen näkökulma toteutuu hyvin Hopen kaltaisissa järjestöissä, joissa auttaminen tapahtuu yhteistyön tuloksena ja sillä tähdätään yhteiseen hyvään. Tämä näkökulma otettiin myös huomioon yhteissuunnittelutyöpajoja toteuttaessa. Yhteistyöllä ja ihmisten yksilöllisellä osaamisella saadaan aikaan tuloksellista toimintaa.

Tässä työssä pureuduttiin humanistiseen johtamismalliin, joka on Hopen kaltaisessa hyväntekeväisyysjärjestössä juuri oikea johtamisen tapa niin lähdekirjallisuuden kuin oman havainnointini perusteella. Hopen asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on tärkein Hopen tehtävä, ja jotta tämä toteutuu, on vapaaehtoistyöntekijöitä johdettava tasa-arvoisesti kohdellen, toisia kunnioittaen, avoimuudella ja luomalla mahdollisuudet merkityksellisen työn tekemiseen. Hyväntekeväisyysjärjestön tulee toimia omien arvojen mukaisesti ja olla avoin kaikessa tekemisessään. Kun näin toimitaan, voidaan työtä tehdä ylpeydellä.

Tämän työn aikana on tullut ilmi, että ihmisillä on tahto tehdä hyvää ja se näkyy vapaaehtoistyöntekijöiden lisäksi myös yhteistyöhön lähtevissä yrityksissä. Kun yhteistyökumppaneille saadaan luotua syvempi ymmärrys Hopen asiakaskunnasta ja Hopen tekemästä merkityksellisestä työstä, luodaan myös yhteistyökumppaneille aito halu auttaa. Kun ymmärretään miksi ja kenelle apua annetaan, päästään toteuttamaan yhteiskuntavastuuta oikeilla lähtökohdilla.

Vaikka yhteiskuntavastuun kantaminen sisältää monia asioita yrityksen näkökulmasta, voidaan tässä työssä toteutetulla yritys yhteistyön toimintamallilla edesauttaa yrityksen yhteiskuntavastuullista toimintaa muutamallakin eri tavalla. Ensinnäkin luotiin konkreettisia auttamisen keinoja, joilla yhteistyökumppani voi toteuttaa sosiaalista vastuuta huolehtimalla vähävaraisista lapsiperheistä. Sen lisäksi työpaja toimi yhteishengen luojana, kun yrityksen työntekijät ja Pajulahden tapauksessa opiskelijat pääsivät yhdessä tekemään merkityksellistä työtä. Niin kuin tässä työssä on aiemmin todettu kappaleessa 4.3, yhteistyö hyväntekeväisyysjärjestön kanssa voi edesauttaa työtyytyväisyyttä ja nostaa arvostusta työntajaa kohtaan, kun päästään mukaan tekemään merkityksellistä työtä. Yhteiskuntavastuun kantaminen osoittautui siis kaikin puolin positiiviseksi toiminnaksi tässä työssä.

Tulevaisuudessa Hopen kannattaa tarjota mahdollisille yhteistyökumppaneilleen tässä työssä testattua yritys yhteistyön toimintamallia, koska sen avulla pystytään edesauttamaan asiakaslähtöisen yritys yhteistyön suunnittelua. Tämä toimintamalli voidaan nähdä myös sellaisena palveluna yhteistyökumppaneille, jolla pystytään luomaan hyvää yhteishenkeä ja kohottaa työtyytyväisyyttä. Sen lisäksi Hope pystyy edistämään lapsiperheköyhyyden saattamista yritysten tietoisuuteen ja sitä kautta lisätä yhteiskunnallista keskustelua sekä edistää vähävaraisten perheiden lasten oikeutta tasa-arvoiseen arkeen.

Tämä kehittämishanke oli kokonaisuudessaan minun keinoni auttaa Hope ry:n asiakkaita. Sen lisäksi, että pääsin auttamaan vähävaraisia lapsiperheitä hankkimalla Hopelle yhteistyökumppaneita, opin myös paljon ihmisläheisestä johtamisesta ja työpajojen suunnittelusta sekä fasilitoinnista. Sain vahvistuksen siitä, että omat vahvuuteni todellakin ovat ihmisläheisessä kehittämistoiminnassa ja humanistisen johtamismallin toteuttamisessa. Opin myös paljon yritys vastuuasioista ja siitä, miten yritysten kannattaa yhteiskuntavastuuta kantaa. Yhteistyö järjestöjen kanssa on hyvä keino tähän, mutta ennen kaikkea yhteiskuntavastuuta tulee kantaa johtamalla organisaatiota ihmisiä ja heidän osaamistaan kunnioittaen, tasa-arvoisesti, avoimesti ja hyvää vuorovaikutusta vaalien. Tämä johtamistapa toteutui Hopella ja toivon sen tulevan jonain päivänä vallitsevaksi johtamistavaksi kaikissa organisaatioissa.

LÄHTEET

Kirjalliset

- Aaltonen, T., Ahonen, P., Pajunen, H. 2015. Merkityksen kokemus. Auditorium. Painettu EU:ssa.
- Aaltonen, T., Ahonen, P., Sahimaa, J. 2020. Johda merkitystä. Liettua: BALTO print
- Drucker, P.F. 2008. Voittoa tavoittelemattoman organisaation johtaminen. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino
- Gatenby, M. 2019. Co-Design volume II – Practical ideas for designing across complex systems. New York: Business Expert Press
- Haikka, J. 2017. Johtamisen teoria – Ihmisten ja organisaation johtaminen. Diplomityö. Maanpuolustuskorkeakoulu.
- Harju, A. 2004. Järjestön kehittäminen. Kokemäki: Satakunnan Painotuote
- Heikkala, J. 2001. Järjestön strategia. Tampere: Cityoffset Oy
- Juutinen, S. 2016. Strategisen yritysvastuun käsikirja. Liettua: BALTO Print
- Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Käytännön opas. Viro: Print Best.
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta – Menesty ryhmän vetäjänä. Liettua: BALTO print.
- Koipijärvi, T., Kuvaja, S. 2017. Yritysvastuu, johtamisen uusi normaali. Viro: Printon
- Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Lönnberg
- Kuvaja, S. 2011. ”Tehdään yhdessä hyvää” - Järjestöjen ja yritysten yhteistyö terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Raha-automaattiyhdistys. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pohjola, A., Särkelä, R. 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys. Vaasa: Fram
- Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino
- Tripathi, S., Amann, W. 2017. Corporate Yoga – A primer for sustainable and humanistic leadership. USA: Information Age Publishing, Inc.
- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Liettua: BALTO print

Internet

Aaltonen, E. 2019. Ekologinen ja sosiaalinen vastuu. Hausin blogijulkaisu. [Viitattu 21.4.2020]. Saatavissa: <https://haus.fi/ekologinen-ja-sosiaalinen-vastuu/>

Ammattinetti 2020. Järjestötyö. AVO Ammatinvalintaohjelman ja TE-Palveluiden tietosivusto. [Viitattu 16.4.2020]. Saatavissa: <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/19/226057b00a653446015570d97a355e7f;jsessionid=97371FEAD9C46CD0F290A2FC77795529>

Harju, A. 2014. Kansalaistoiminnan menestysresepti. Kansalaisyhteiskunnan julkaisu. [Viitattu 16.4.2020]. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat_kirjoitukset/kansalaistoiminnan_menestysresepti.1394.blog?737_o=70

Harmaala, M-M., Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. E-kirja. Talentum Media. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/FABBIXGTFF>

Hope Ry 2020. Mitä Hope On? Hope Yhdessä & Yhteisesti Ry [Viitattu 15.1.2020]. Saatavissa: <https://hopeyhdistys.fi/mita-hope-on/>

Hope Intranet 2020. Hope ry:n materiaalit. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa Hope ry:n sisäisiltä intranet-sivuilta: <https://intra.hopeyhdistys.fi/materiaalit/>

Jyväskylän yliopisto 2015. Menetelmäpolkuja humanisteille, toimintatutkimus. [Viitattu 22.4.2020]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/toimintatutkimus>

Koskinen, J. 2018. Tulevaisuustietoinen yhteissuunnittelu. Co-design 2020. Yhteissuunnittelun yhteisön blogi. [Viitattu 24.4.2020]. Saatavissa: <https://codesign2020.wordpress.com/2018/02/16/tulevaisuustietoinen-yhteissuunnittelu/>

Lappeenrannan uutiset 2019. ResQ ja Hope ry auttavat yhdessä lapsiperheitä ja ravintoloita. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lappeenrannanuutiset.fi/paikalliset/1486244>

Loikkanen, T., Hyytinen, K., Koivusalo, S. 2007. Yhteiskuntavastuu ja kilpailukyky suomalaisyrityksissä – Nykytila ja kehitysnäkymät. VTT:n julkaisu. Espoo. [Viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/tiedotteet/2007/T2386.pdf>

Mediuutiset 2020. Vähävaraisille lapsiperheille toimitetaan ruokakasseja – Jokainen voi auttaa. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/mu/cc533076-08f5-426c-9d95-70d6a3b20f22>

Partio, L. 2019. Lapsiperheiden köyhyys- tilastoja, tutkimuksia ja tarvittavia tekoja. Mannerheimin Lastensuojeluliiton julkaisu. [Viitattu 7.2.2020]. Saatavissa: <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2019/04/Lapsiperheiden-k%C3%B6yhyys-%E2%80%93-tilastoja-tutkimuksia-ja-tarvittavia-tekoja-kev%C3%A4t-2019.pdf>

Saarijärvi, V. 2011. Vapaaehtoisten organisaatioiden johtaminen. Opinnäytetyö YAMK. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 17.4.2020] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31390/Saarijarvi_Veli.pdf?sequence=1

Soininen, L. 2016. Sosiaalinen vastuu osana yrityksen arvojen ja imagon kehittämistä – Mitä työntekijä voi tehdä. Turun Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. [Viitattu 21.4.2020]. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/80988863.pdf>

TiSDD 2020. This is service design doing. Methods. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavissa: <https://www.thisisservice.designdoing.com/methods/participant-observation>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopiston julkaisu. [Viitattu 24.4.2020]. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muu kirjallisuus

Aalto, A. 2018. Yhteiskuntavastuu, mitä se on? Proakatemia essee pankki. Saatavissa: <https://essee pankki.proakatemia.fi/yhteiskuntavastuu-mita-se-on/>

OKM 2016. Iloa, leikkiä ja yhdessä tekemistä, Varhaisvuosien fyysisen aktiivisuuden suositukset. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016:21.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

LIITTEET

LIITE 1 Ohjeistus Hopelle 5-8-hengen yhteissuunnittelutyöpajasta