

Virve Lähdesmäki

MERKITYKSELLISTÄ PALVELUA

– Yrittäjien hyvinvointia tukemaan

Opinnäytetyö

Liiketoiminnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Dataperustaisten hyvinvointipalveluiden kehittäminen

2025



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Virve Lähdesmäki
Työn nimi	Merkityksellistä palvelua. – Yrittäjien hyvinvointia tukemaan
Toimeksiantaja	MIELI Suomen Mielenterveys ry
Vuosi	2025
Sivut	64 sivua, liitteitä 6 sivua
Työn ohjaaja	Laura Saar

TIIVISTELMÄ

Yrittäjyydellä on keskeinen merkitys yhteiskunnassa ja työelämässä. Yrittäjien mielenterveys ja hyvinvointi ovat työhyvinvoinnin kehittämisen tärkeitä osia. Valtakunnallisella tasolla Suomessa on havaittavissa yrittäjien kuormittuneisuuden kasvamista ja avun piiriin hakeutumisen määrien lisääntymistä. Hyvinvoivan ja kestävä yrittäjyyden tukemiseksi ja mahdollistamiseksi tulevaisuudessa on tärkeää selvittää yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavia kuormitus- ja voimavaratekijöitä sekä yrittäjille suunnatun palvelun merkityksellisiä tekijöitä. Tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle ymmärrystä yrittäjien hyvinvoinnista sekä kehitysideoita yrittäjille suunnattujen ennaltaehkäisevien hyvinvointipalveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa käytettiin valmista kyselyaineistoa Yrittäjän Kriisikeskus -hankkeesta. Aineisto koostui keskusteluavun ja vertaistoimintaryhmiin osallistuneiden yrittäjien palvelukokemuksista. Aineisto analysoitiin teemoittelun ja taulukoinnin avulla. Tulosten työstämistä jatkettiin palvelumuotoilun menetelmillä, joiden tuloksena syntyi kehitysmallit toimeksiantajalle palveluiden kehittämisen tueksi. Yrittäjän empaattista ymmärrystä visualisoitiin empatiakartan avulla ja palvelun merkitykselliseksi koettuja tekijöitä palvelupolun avulla.

Tulosten perusteella Yrittäjän Kriisikeskukseen hakeutuneet yrittäjät kokevat kuormitusta fyysisten ja psyykkisten haasteiden, sosiaalisen tuen puutteen ja yrittäjyyden talouden sekä epävarmuuden vuoksi. Yrittäjien hyvinvointia tukevia tekijöitä olivat itsereflektointi ja tilanteen kartoittaminen, konkreettiset harjoitukset ja työkalut sekä sosiaalinen tuki. Palvelun myötä saavutetuissa merkityksellisissä tekijöissä korostuivat vaikeasta tilanteesta eteenpäin pääseminen, joka vaikutti osaltaan myös voimaantumisen kokemukseen. Kaiken perustana toimi helposti saatavilla olevat ja ammattitaitoiset palvelut.

Merkityksellinen palvelu yrittäjille tarkoittaa ennen kaikkea vaikuttavuutta, konkreettisuutta, saavutettavuutta sekä tunteen siitä, että palvelun avulla pelkän puhumisen sijaan pääsee eteenpäin.

Asiasanat: yrittäjyys, työhyvinvointi, mielenterveys, palvelumuotoilu tukipalvelu

Degree title	Master of Business Administration
Author	Virve Lähdesmäki
Thesis title	Meaningful service. Supporting the Well-being of Entrepreneurs
Commissioned by	MIELI Mental Health Finland
Time	2025
Pages	64 pages, 6 pages of appendices
Supervisor	Laura Saar

ABSTRACT

Entrepreneurship plays a central role in society and working life. The mental health and well-being of entrepreneurs are essential components of occupational well-being. In Finland, there is a growing trend of entrepreneurs experiencing increased stress and seeking help more frequently. To support sustainable and thriving entrepreneurship in the future, it is important to identify the factors that influence entrepreneurs' well-being.

The purpose of this thesis is to explore the stressors and resources affecting entrepreneurs' well-being, as well as the elements that make support services meaningful for them. The aim is to provide the commissioning organization with insights into entrepreneurs' well-being and development ideas for preventive well-being services targeted at entrepreneurs.

This thesis was conducted as a qualitative study using existing survey data from the Yrittäjän Kriisikeskus (Entrepreneurs' Crisis Center) project. The data consisted of service experiences from entrepreneurs who had participated in individual support discussions and peer support groups. The data was analyzed through thematic analysis and tabulation. The results were further developed using service design methods, resulting in development models to support the commissioner's service development. Entrepreneurial empathy was visualized using an empathy map, and meaningful service elements were illustrated through a service journey map.

According to the results, entrepreneurs who sought help from the Yrittäjän Kriisikeskus experienced stress due to physical and mental health challenges, lack of social support, financial strain, and uncertainty related to entrepreneurship. Supporting factors included self-reflection and situational awareness, practical exercises and tools, and social support. The most meaningful outcomes of the service were the ability to move forward from a difficult situation and the resulting sense of empowerment. The foundation of the service was its accessibility and professional quality. For entrepreneurs, a meaningful service means effectiveness, practicality, accessibility, and the feeling that it helps them move forward rather than just talk about problems.

Keywords: entrepreneurship, occupational well-being, mental health, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KATSAUS YRITTÄJIIN.....	7
2.1	Yrittäjät tärkeänä osana yhteiskuntaa.....	7
2.2	Yrittäjien hyvinvoinnin tila	7
2.3	Tärkeitä ominaisuuksia ja erityispiirteitä	8
2.4	Hyvinvointia heikentäviä tekijöitä	10
2.5	Hyvinvointia tukevia tekijöitä	12
2.6	Saatavilla olevia tukipalveluita	14
3	TYÖ JA MIELENTERVEYS	15
3.1	Työuupumusta vai työhön sitoutumista.....	15
3.2	Mielenterveys ja kriisi.....	17
4	PALVELUMUOTOILU.....	18
4.1	Palvelumuotoilu kehittämisen tukena.....	18
4.2	Palvelupolku työkaluna	19
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	20
6	OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTUS	22
6.1	Laadullinen tutkimus	22
6.2	Aineiston keruu ja kohdejoukko	23
6.3	Aineiston analysointi	24
6.4	Palvelumuotoilullinen kehittäminen.....	26
7	TULOKSET.....	28
7.1	Yrittäjien kuormitustekijät.....	28
7.2	Yrittäjien voimavaratekijät.....	32
7.3	Merkitykselliset asiakaskokemukset käytetyssä palvelussa	35
8	POHDINTA.....	37
8.1	Keskeisten tulosten tarkastelu	37
8.1.1	Yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavat tekijät.....	38

8.1.2	Merkitykselliset asiat keskustelu- ja vertaistoimintapalvelussa	42
8.2	Kehittämistyön tuloksena syntyneet mallit	45
8.2.1	Empatiakartta asiakasymmärryksen mallintajana	46
8.2.2	Palvelupolku visualisoi käyttäjäkokemuksia	47
8.2.3	Palveluratkaisut Tukipilarimallilla	49
8.2.4	Ratkaisukortit eli palveluideat	51
8.3	Menetelmien tarkastelu	53
8.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	54
8.5	Oman prosessin tarkastelu	57
8.6	Jatkotutkimusehdotukset	59
LÄHTEET	61

LIITTEET

Liite 1. Empatiakartta: "Ylermi Yrittäjä"

Liite 2. Palvelupolku: "Ylermi Yrittäjä"

Liite 3. Kuvitteellinen asiakastarina

Liite 4. Tiedonhakutaulukko

Liite 5. Kirjallisuuskatsaustaulukko

1 JOHDANTO

Yrittäjien mielenterveys ja hyvinvointi ovat nousseet entistä tärkeämmäksi osaksi työelämän kehittämistä, kun stressi, epävarmuus ja uupumus ovat yhä useamman yrittäjän arkipäivää. ELY-keskus (2024) uutisoi Yrittäjän talousapuun saapuneiden yhteydenottojen kuvaavan avuntarpeen kasvua: lokakuun 2024 loppuun mennessä yhteydenottoja oli lähes 4 000 kappaletta, joka on enemmän kuin koko edellisvuonna yhteensä. Opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuus ja yrittäjien kasvanut avuntarve nousi esiin myös opinnäytetyön tekijän omassa työssä Yrittäjän Kriisikeskus –hankkeessa, jossa tuettiin yrittäjiä ja heidän läheisiään erilaisissa elämäntilanteissa.

Vuonna 2023 Suomessa oli 320 000 yrittäjää, joista 230 000 toimi yksinyrittäjinä. Yksinyrittäjien määrä laski 10 000:lla edellisvuoteen verrattuna, ja heidän joukossaan naisten osuus oli 38 prosenttia. Samaan aikaan konkurssien määrä kasvoi ja vuoden 2024 aikana tehtiin enemmän konkurssseja kuin kertaakaan viimeisen kymmenen vuoden aikana. (Tilastokeskus 2024.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään yksin- ja pienyrittäjiin, joiden työarki ja työhyvinvointi poikkeavat suurempien yritysten yrittäjistä muun muassa vähäisempien tukiverkkojen vuoksi. Tekstissä käytetty sana *yrittäjä* viittaa jatkossa nimenomaan yksin- ja pienyrittäjiin.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa niistä kuormitustekijöistä ja voimavaroista, jotka vaikuttavat yrittäjien hyvinvointiin. Lisäksi työn tavoitteena on kehittää palveluideoita, jotka tukevat mielenterveyden haasteiden ennaltaehkäisyä. Opinnäytetyö hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä, joiden avulla pyritään tuomaan näkyväksi yrittäjien tarpeita ja kokemuksia sekä tuottamaan kehittämissuhteita käytännön työelämän tueksi. Työ linkittyy laajemmin kestävä kehityksen tavoitteisiin edistämällä hyvinvoinnin ja sosiaalisen kestävyuden tietoutta yrittäjyyden kontekstissa.

2 KATSAUS YRITTÄJIIN

2.1 Yrittäjät tärkeänä osana yhteiskuntaa

Yrittäjyyden edistäminen on yksi uuden hallitusohjelman keskeisimmistä tavoitteista vuosille 2023-2027. Yrittäjyydellä on huomattava yhteiskunnallinen ja kansantaloudellinen merkitys: kaiken kokoinen yritystoiminta tukee kilpailukykyä, kasvua, työllisyyttä, verotuloja ja alueellista elinvoimaa. Suomen heikentynyt talouskasvu edellyttää uusien yritysten perustamista, yritystoiminnan kehittämistä ja innovaatioita. (Valtioneuvosto, 2024.)

Yksinyrittäjien osalta hallitusohjelman tavoitteena on poistaa yritystoiminnan kasvun esteitä. Yksinyrittäjät arvostavat usein vapautta ja itsenäisyyttä, eikä yritystoimintaa haluta välttämättä kasvattaa. Itsensä työllistäminen ja siihen liittyvät riskit eivät kuitenkaan näy tulojen kasvuna, sillä lähes puolet yksinyrittäjistä ansaitsee alle 2 000 euroa kuukaudessa. (Valtioneuvosto, 2024.)

Elinkeinopolitiikan merkitys kunnissa tulee korostumaan, sillä valtionosuuksien määrä kuntien rahoituksesta tulee laskemaan merkittäväksi vuoteen 2026 mennessä. Yritysten verotuloista, kuten kunnallisveroista, yhteisöveroista ja kiinteistöveroista, muodostuu kunnille entistä tärkeämpi tulonlähde. (Matikainen 2024.)

2.2 Yrittäjien hyvinvoinnin tila

Useat tutkimukset osoittavat, että yrittäjät kokevat jaksamisen haasteita. Suomen Yrittäjien (2024) gallupin mukaan 14 prosenttia yrittäjistä kokee olevansa lähellä loppuun palamista tai jatkuvasti ylirasittuneita. Elon (2021) kyselyssä 34 prosenttia yrittäjistä raportoi alentuneesta työkyvystä ja 40 prosenttia koki pitkittyntä ja haitallista stressiä. Danske Bankin (2024) tutkimuksen mukaan 53 prosenttia vastaajista mainitsi jaksamiseen ja työkykyyn liittyvät tekijät suurimmiksi taloudellisiksi huolenaiheiksi. Palkansaajiin verrattuna tilanne on suunnilleen sama, sillä Työterveyslaitos (s.a.) kertoo 17 prosenttia työntekijöistä kokevan melko paljon tai paljon stressioireita.

Mielenterveyden häiriöt ovat tuki- ja liikuntaelinsairauksien ohella suurin työkyvyttömyyttä aiheuttava tekijä työelämässä (Työelämä ja mielenterveys s.a.). Stephan ym. (2022) viittaavat Trautmaniin ym. (2016), joiden mukaan yrittäjien hyvinvoinnilla on yhteiskunnallisesti suuri merkitys. Pahoinvoinnin kustannukset ovat huomattavia ja mielenterveyden haasteiden arvioidaan maksavan maailmantaloudelle jopa 6 biljoonaa Yhdysvaltain dollaria vuoteen 2030 mennessä.

Yrittäjän henkinen hyvinvointi on keskeinen osa yrityksen menestystä (Jefferson, 2024, 4). Suomen Yrittäjien gallupin mukaan hieman yli puolet yksinyrittäjistä kokivat jaksamisen haasteita ja 11 prosenttia kokee olevansa loppuun palamisen partaalla tai jatkuvasti ylirasittuneita. Toisaalta yksinyrittäjät raportoivat muita yrittäjiä useammin, ettei heillä ole jaksamisen ongelmia. (Suomen Yrittäjät 2019, 2024.)

Sosiaalisen tuen saanti näyttää olevan monelle yksinyrittäjälle rajallista. Kahdeksan prosenttia raportoij, ettei ole ketään, jolta saada apua. Suurimpia tukiverkostoja ovat puoliso (46 %), yrittäjäkollegat (40 %) tai ystävät (40 %). (Suomen Yrittäjät 2024.)

Työterveyshuollon palvelut eivät ole pakollisia yrittäjille, ja niiden käyttö vaihtelee. Gallupin mukaan vain 27 prosenttia yksinyrittäjistä käyttää työterveyspalveluita, kun taas kaikkien yrittäjien kesken käyttöaste on 56 prosenttia. Usein yrittäjä ottaa työterveyden käyttöönsä vasta silloin kun hän palkkaa työntekijöitä. (Suomen Yrittäjät 2024.)

Suomen yrittäjien (2019) kyselyn mukaan puolet yksinyrittäjistä tienaa alle 2000 euroa kuukaudessa. Vuonna 2016 osuus oli 51 prosenttia ja vuonna 2019 osuus putosi 48 prosenttiin. Samassa kyselyssä selvisi, että joka neljäs yksinyrittäjä tekee yli 50 tuntia viikossa töitä ja vain joka viides viettää lomaa vuosittain vähintään kuukauden verran.

2.3 Tärkeitä ominaisuuksia ja erityispiirteitä

Monipuolisen, laaja-alaisen ja syvällisen substanssiosaamisen lisäksi yrittäjän tärkeitä ominaisuuksia ovat vuorovaikutustaidot, rohkeus, määrätietoisuus,

sinnikkyys, aloitteellisuus, luovuus ja järjestelmällisyys. Näiden lisäksi yrittäjien tulee sietää epävarmuutta ja stressiä sekä hallita yrittäjyysosaamisen keskeiset elementit. (Haapala, 2024.) Gevaert (2018) kuvailee Gartneria ja Hendryä (2004) mukaillen yrittäjien olevan lisäksi riskinottokykyisiä, innovatiivisia, motivoituneita, osaavia ja heillä on kyky tunnistaa mahdollisuuksia eri tilanteissa.

Useissa tutkimuksissa on havaittu, että yrittäjäidentiteetti vaikuttaa intohimoon ja kasvuun liittyviin tavoitteisiin. Vahvan yrittäjäjohtajaidentiteetin omaavilla naisilla on havaittu suurempi aikomus kasvattaa liiketoimintaansa verrattuna heikommin idenfioituviin. Samankaltaisia ilmiöitä on tunnistettu myös muilla aloilla. Esimerkiksi asiakkaiden intohimo linkittyy heidän ostokokemuksiinsa ja vauhdinhalu saattaa altistaa ylinopeuskäyttäytymiselle. (Dhakal ym. 2022.)

Identiteetin syvällisempi ymmärtäminen avaa uusia näkökulmia yrittäjyyden ja liiketoiminnan kasvun tutkimukseen. Yrittäjäidentiteettiä voidaan kehittää ja vahvistaa esimerkiksi yrittäjyyden valmiuksien kehittämisen, koulutuksen ja kokemuksellisen oppimisen kautta. Naisyrittäjät kohtaavat kuitenkin erityisiä haasteita, kuten pitkät etäisyydet, miesvaltaisen yrityskulttuurin sekä mentoreiden, verkostojen ja oppimismahdollisuuksien puutteen. Lisäksi perinteiset yrittäjyysarvot, kuten riskinotto ja voitontavoittelu, eivät aina vastaa heidän arvomaailmaansa. Toisaalta esikuvat, kuten menestyneet yrittäjät ja asiantuntijat, voivat rohkaista naisia näkemään itsensä yrittäjinä ja johtajina. (Dhakal ym. 2022.)

Tutkimukset osoittavat myös, että erittäin sitoutuneet ja omatoimiset yrittäjät saattavat ylikuormittua ja olla vähemmän tyytyväisiä työhönsä, vaikka johtavatkin nopeasti kasvavia yrityksiä. Yrittäjiä ja palkansaajia vertaillen on kuitenkin havaittu, että yrittäjät kokevat enemmän positiivista hyvinvointia ja ovat tyytyväisempiä työhönsä ja elämäänsä. Negatiivisen hyvinvoinnin, kuten stressin ja uupumuksen, osalta ei ole löydetty merkittäviä eroja. Erot hyvinvoinnissa korostuivat erityisesti maissa, joissa oikeusvaltio on vahva, sääntely vähäistä ja yrittäjyyttä tuetaan laajasti. Yrittäjien korkea autonomia ja riippumattomuus tukevat heidän hyvinvointiaan, vaikka epävarmuus ja suuri työtaakka voivat samalla kasvattaa hyvinvointikustannuksia. (Stephan 2018; Stephan ym. 2022).

2.4 Hyvinvointia heikentäviä tekijöitä

Yrittäjyys yhdistää useita äärimmäisiä tekijöitä, mikä tekee siitä erityisen haastavan ammatin (Cardon & Arwine 2023). Jeffersonin (2024, 3) tutkimuksessa Stephan ym. (2022) kuvailevat yrittäjyyden vaativuuden johtuvan pitkistä päivistä, korkeista stressitasoista ja suurista riskeistä. Samassa tutkimuksessa Freeman ym. (2015) osoittavat näiden syiden aiheuttavan yrittäjille muuhun väestöön verrattuna enemmän mielenterveysongelmia, kuten ahdistusta ja masennusta. Liian suuri työmäärä voi johtaa myös itsensä vaarantavaan käyttäytymiseen, joka on haitallista henkiselle terveydelle (Kiefl ym. 2024).

Kiefl ym. (2024) ovat myös havainneet tutkimuksessaan kvantitatiivisilla vaatimuksilla, kuten pitkillä työpäivillä ja aikapaineella, olevan erittäin merkittävä vaikutus henkiseen uupumukseen. Saman tutkimuksen mukaan kognitiivisilla vaatimuksilla, kuten suurella vastuulla tai joustavuusvaatimuksilla, ei kuitenkaan havaittu merkitsevää vaikutusta henkiseen uupumukseen.

Uudet yrittäjät kokevat tyytyväisyyttä vaativasta työstä ja pitkistä päivistä, sillä ne nähdään usein merkinä yrityksen menestyksestä. Pitkien päivien uskotaan tuovan tullessaan myös positiivia tulevaisuuden saavutuksia. Työstä irrottautuminen on kuitenkin välttämätöntä, sillä se auttaa sietämään pitkiä työpäiviä. (Stephan 2018.) Työstä irrottautuminen vapaa-ajalla on tärkeä palautumisprosessi, joka vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin, motivaatioon ja suorituskykyyn. (Pisanti ym. 2018).

Kognitiiviset vaatimukset voivat aktivoida muita suojatekijöitä, kuten korkeaa itsetuntoa tai työn merkityksellisyyttä, jotka vaikuttavat positiivisesti henkiseen hyvinvointiin (Kiefl ym. 2024). Myös Pisanti ym. (2018) kuvaavat hyvän itseluottamuksen suojaavan uupumukselta.

Eryteisesti työllistyminen ja toimeentulon epävarmuus kuormittavat yrittäjiä. Tulot voivat vaihdella kausittain tai ennakoimattomasti, jolloin moni turvautuu säästöihin, luottokorttiin, lainan lyhennysvapaisiin tai läheisten taloudelliseen tukeen. Puutteellinen yrittäjyysosaaminen vaikeuttaa liiketoiminnan

turvaamista ja kehittämistä. Yrittäjien heikko neuvotteluasema työn korvauksista ja muista ehdoista voi pahentaa tilannetta. (Haapala 2024.) Gevaert ym. (2018) lisäävät, että motivaation ja mahdollisuuksien tunnistamiskyvyn puute liittyy yrittäjän heikentyneeseen henkiseen hyvinvointiin.

Yksinyrittäjät edustavat usein itse yrityksensä brändiä ja imagoa, jolloin oma jaksaminen heijastuu suoraan asiakkaille. Työn ja vapaa-ajan erottaminen on vaikeaa, sillä yrittäjä on yrityksensä ”kävelevä mainos” myös vapaalla. Vapaa-aika saattaa kulua henkilöbrändin kehittämiseen, mikä tarkoittaa suurta määrää palkatonta työtä, aktiivista itsensä esille tuomista ja jatkuvaa näkyvillä oloa niin verkostoissa kuin sosiaalisessa mediassa. (Haapala 2024.)

Yrittäjät saattavat asettaa yrityksen tarpeet omien palautumistarpeidensa edelle. Tämä voi johtaa lisääntyneeseen stressiin, huolehtimiseen ja asioiden turhaan märehtimiseen. Yrittäjien persoonallisuuspiirteet, kuten optimismi, hyvä itseluottamus ja korkea saavutusorientaatio, voivat johtaa palautumistarpeiden aliarvioimiseen tai sivuuttamiseen. (Williamson 2021.)

Jatkuva saatavilla olo johtaa usein siihen, ettei lomaa pidetä peläten asiakkaiden ja työtilaisuuksien menettämistä. Sen sijaan yrittäjät suosivat lyhyitä minilomia ja saattavat työskennellä myös lomamatkoilla. Perheellisille yrittäjille on tärkeää pyrkiä sovittamaan lomansa perheen yhteisiin aikatauluihin sopiviksi. (Haapala 2024.)

Moni kokee työllistymistä ja työkykyä tukevat palvelut riittämättömiksi. Haastatelluista kukaan ei ollut hankkinut työterveyshuoltoa, koska ainoaksi hyödyksi koettu sairausloma on mahdoton järjestää. Useimmat kertoivat työskentelevänsä sairaana, jopa vakavien sairauksien aikana, koska työt on hoidettava. (Haapala 2024.)

Yksinäisyys, joka syntyy kun sosiaalisten tarpeiden jäädessä tyydyttämättä, on tunnistettu maailmanlaajuisesti epidemiaksi. Yrittäjyyden tuomat haasteet, kuten korkea vastuu, autonomia, työntensiteetti, taloudellinen riski ja eristäytyminen, voivat aiheuttaa yksinäisyyttä. (Cardon & Arwine 2023.)

Työyhteisön puute heikentää työelämän laatua, aiheuttaen ulkopuolisuuden, irrallisuuden, epänormaaliuden sekä yksinäisyyden tunteita (Haapala 2024).

Yrittäjyyteen liittyvä yksinäisyys voi ilmetä sosiaalisena, kognitiivisena ja fyysisenä eristäytymisenä, ja siihen vaikuttavat muun muassa liiketoiminnan intensiivisyys, korkea työtahti, suuri vastuu ja eristäytynyt työympäristö. Nämä tekijät heikentävät fyysistä ja henkistä hyvinvointia ja voivat hoitamattomina johtaa uupumukseen, stressiperäisiin sairauksiin ja mielenterveysongelmiin. (Cardon & Arwine 2023.)

Yrittäjät saattavat uppoutua työhönsä niin syvästi, että sosiaaliset suhteet jäävät vähälle huomiolle. Muulle toiminnalle omistettu aika koetaan helposti turhaksi ja ihmissuhteet kärsivät. Kognitiivinen eristäytyminen saa kokemaan etteivät muut ymmärrä ja että vaikka on läheisiä, niin niistä ollaan henkisesti erillään. Yksin kotona työskentely ja työympäristön puuttuminen aiheuttavat fyysisen eristäytymisen kokemuksia. (Cardon & Arwine 2023.)

Yksinäisyyden vaikutuksia voidaan lievittää koulutuksen, yhteisön tuen ja mielenterveysinterventioiden avulla. Tutkimuksessa kuitenkin ilmeni, että osa yrittäjistä kokee yksinäisyyden haitallisena, kun taas osa pitää sitä merkityksettömänä tai jopa positiivisena kokemuksena. Tämä haastaa perinteisen käsityksen yksinäisyydestä pelkästään negatiivisena ilmiönä. (Cardon & Arwine 2023.)

2.5 Hyvinvointia tukevia tekijöitä

Yrittäjien työelämänlaatu näyttäyty ristiriitaisena: työ koetaan samanaikaisesti palkitsevaksi ja haastavaksi. Työllistymisen ja toimeentulon epävarmuus ajaa yrittäjiä jatkuvaan itsensä, työnkuvan ja liiketoiminnan kehittämiseen. Yrittäjän työssä on havaittavissa kuitenkin selkeästi enemmän positiivisia kuin negatiivisia tekijöitä. (Haapala 2024.)

Tutkimusten mukaan erityisesti yksinyrittäjät uupuvat palkkatyössä olevia harvemmin, sillä heidän työssään korostuu työn itseohjautuvuus. Työnantajayrittäjien suurempi vastuu työntekijöistä ja hallinnollisista

työtehtävistä kuormittavat puolestaan enemmän. (Obschonka ym. 2023; Suomen Yrittäjät 2024.)

Psykologiset hyödyt, kuten itsensä toteuttaminen ja merkityksellisyyden kokemukset, voivat olla yrittäjyydessä jopa taloudellisia motiiveja tärkeämpiä. Tämä ilmiö muistuttaa Adam Smithin (1776) *näkymättömän käden* metaforaa, jossa yksilön omat tavoitteet voivat johtaa laajempaan taloudelliseen ja sosiaaliseen hyötyyn. (Obschonka ym. 2023.) Työn muuttuessa liian tärkeäksi voi ilmetä hyvinvoinnin heikkenemistä (Stephan 2018).

Parhaimmillaan työ voi muodostaa keskeisen ja jopa intohimoa ja rakkautta heijastavan elämänalueen. Kokemus työn mielekkyydestä heijastuu myös elämän muihin osa-alueisiin, lisäten kokonaisvaltaista merkityksellisyyttä. Yrittäjyys koetaan usein sisäisesti palkitsevana ja autonomisena työnä, jossa tehdään työtä tilanteen ja jaksamisen mukaan, eikä pelkän työajan täyttymisen vuoksi. Tämä mahdollistaa paremman tasapainon esimerkiksi työn ja perhe-elämän välillä. (Haapala 2024.)

Jefferson (2024, 2) kertoo Wiklundia (2019) mukaillen yrittäjien henkisen hyvinvoinnin olevan tärkeää ja että sitä voivat tukea esimerkiksi stressinhallintakoulutukset ja mindfulness-harjoitukset. Tutkimuksissa on havaittu, että hyvinvointia tukevat positiivinen ajattelutapa, tukiverkostojen merkitys ja terapeuttiset elämäntapamuutokset.

Luovuus, riskinotto-kyky, innovaatiot, motivaatio ja kyky tunnistaa mahdollisuuksia ovat piirteitä, jotka tukevat yrittäjän henkistä hyvinvointia. Erityisesti keskisuurilla yrittäjillä nämä ominaisuudet korreloivat paremman hyvinvoinnin kanssa, kun taas esimerkiksi maanviljelijöillä ja yksinyrittäjillä nämä piirteet ja niiden tuoma hyvinvointi ovat heikompia. (Gevaert ym. 2018.)

Työn joustavuus ja mahdollisuus hyödyntää omaa osaamista edistävät yrittäjän psykologista hyvinvointia. Motivoivaan työympäristöön kuuluvat mielenkiintoiset ja monipuoliset tehtävät, johdonmukaisuus, palaute ja uuden oppiminen. (Stephan 2018.)

Vertaisverkostot, yhteisölliset työtilat ja mikrotavoitteiden asettaminen ovat keinoja, joiden avulla yrittäjät voivat lievittää yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden tunteita sekä vahvistaa työmotivaatiotaan. Osa nauttii yksin kotona työskentelystä, mutta monet yrittäjät työskentelevät mielellään yhteisellä työhuoneella, kirjastossa, kahvilassa, yhteisöissä tai sään salliessa myös ulkona. Yhteisöllisessä työtilassa työskentely on koettu tärkeänä sosiaalisena voimavarana ja se on tuonut neuvoja, tukea ja apua yrittäjyyteen. Yrittäjät ovat jakaneet ja välittäneet työtehtäviä sekä järjestäneet virkistyspäivien kaltaisia tapahtumia. (Haapala 2024.)

Vertaisoppiminen samassa tilanteessa olevilta yrittäjiltä sekä hyvinvoinnin sisällyttäminen liiketoimintasuunnitelmaan voivat parantaa liiketoiminnan tuloksia (Jefferson 2024). Moni yrittäjä saa apua myös järjestöistä, yhdistyksistä, perheenjäseniltä, ystävilta, terapeuteilta ja työnohjaajilta. Myös osaamisen kehittäminen tukee hyvinvointia. Yrittäjille tärkeää on kehittää substanssiosaamista, yrittäjyysosaamista, metataitoja, verkostoitumista sekä hyvinvointia tukevia toimia. (Haapala 2024.)

Yrittäjyyden vapaaehtoisuus, että yrittäjä on lähtenyt yrittäjäksi omasta tahdostaan, tukee vahvasti onnellisuutta ja vähentää ahdistuneisuutta. Vapaaehtoisuus tarkoittaa, ettei yrittäjäksi olla jouduttu olosuhteiden pakosta, esimerkiksi työttömyyden vuoksi. (Stephan 2018.)

2.6 Saatavilla olevia tukipalveluita

Yrittäjä voi saada apua terveydenhuollosta, työterveydestä tai kriisikeskuksesta. Yrittäjille suunnattuja hyvinvointia tukevia palveluita tarjoavat esimerkiksi Mieli ry, alueelliset järjestöt sekä hankkeet. Tarjolla oleviin palveluihin kuuluvat mm. vertaisryhmät, verkkovalmennukset sekä erilaiset tietoisuuskurssit. Yrittäjien kriisitilanteet ovat usein monimuotoisia ja niihin on saatavissa apua esimerkiksi Yrittäjän talousavusta, Yrityskummeista, kunnan yritysneuvojista, talous- ja velkaneuvonnasta, Välitä Viljelijästä -verkostosta ja tilitoimistoista. (Yrittäjän Kriisikeskus s.a.)

3 TYÖ JA MIELENTERVEYS

3.1 Työuupumusta vai työhön sitoutumista

Työuupumuksella on monta lempinimeä, kuten burnout ja loppuun palaminen. WHO määrittää työuupumuksen työperäiseksi syndroomaksi, joka johtuu pitkäaikaisesta ja hallitsemattomasta stressistä työpaikalla. Työuupumuksen voi tunnistaa työn mielekkyyden vähenemisenä ja alhaisena työtehokkuutena. Se on usein seurausta epäselvistä tavoitteista, työmäärästä ja tuen puutteesta. Työuupumus liittyy nimenomaan työelämään, eikä sitä tule käyttää kuvaamaan muiden elämänalueiden tuntemuksia. WHO (2019) tunnistaa kolme merkkiä loppuun palamisesta:

1. uupumus tai kokemus energian vähenemisestä
2. negatiiviset ja kyyniset tunteet työtä kohtaan tai henkinen etääntyminen työstä
3. ammattimaisen tehokkuuden vähentyminen.

Bakker ym. (2014) kertovat, että psykiatri Freudenberg havaitsi työntekijöiden motivaation vähenemistä ja henkistä uupumusta. Burnout-termi on otettu käyttöön 1970-luvulla, ja Freudenberg (1974) määritteli sen olevan *työelämän aiheuttama henkinen ja fyysinen uupumustila, jossa motivaatio tai kannustin sammuu, erityisesti silloin, kun omistautuminen asialle ei tuota toivottuja tuloksia*. Alun perin burnoutin ajateltiin koskevan vain asiakas- ja ihmissuhdetyötä, mutta määritelmää on ajan myötä arvioitu eri tavoin, laajennettu sekä muutettu soveltumaan laajemmin eri ammatteihin. (Bakker ym. 2014, 390.)

Työuupumus tarkoittaa uupumuksen ja kyynisyyden suhdetta työhön, kun taas työhön sitoutuminen kuvaa positiivista ja motivoitunutta tilaa, jolle ominaista ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen työhön. Molemmat edustavat oleellisesti erilaisia kokemuksia. Työuupumus johtuu erityisesti korkeista työn vaatimuksista ja vähemmässä määrin vähäisistä työresursseista, kun taas työhön sitoutumista tukee hyvät työresurssit. Persoonallisuus ja henkilökohtaiset voimavarat vaikuttavat molempiin ilmiöihin, tietyt henkilökohtaiset ominaisuudet voivat joko altistaa työuupumukselle tai edistää työhön sitoutumista. (Bakker ym. 2014, 390, 405.)

Työuupumus liittyy vahvemmin terveydellisiin ongelmiin, kun taas työhön sitoutuminen kytkeytyy motivaatiotekijöihin, positiivisiin työskentelykokemuksiin ja työssä suoriutumiseen. Molemmat tilat voivat vaihdella päivittäin ja hetkittäin. (Bakker ym. 2014, 390, 405.)

Työuupumus saa työntekijät vähentämään työn vaatimuksia ja lisäämään suojaavia mekanismeja, mikä voi pitkällä aikavälillä olla haitallista. Työntekijät voivat esimerkiksi alkaa välttelemään emotionaalisesti kuormittavia asiakkaita ja varmistamaan, että työ olisi henkisesti vähemmän vaativaa. Uupuneet työntekijät eivät välttämättä jaksa panostaa uusien resurssien hankkimiseen, vaikka ne voisivat auttaa heitä selviytymään työmäärästä ja vaatimuksista. Työn muokkaamisen sijaan he pyrkivät suojelemaan olemassa olevia resurssejaan. (Hakanen ym. 2018.)

Työnarkomania eroaa työn imusta pakonomaisella tarpeella tehdä työtä. Vaikka työn imussa ja työnarkomaniassa esiintyy samankaltaisia piirteitä, kuten halu oppia uutta ja kehittyä ammatillisesti, niiden vaikutukset terveyteen eroavat toisistaan. Työn imu suojaa työn vaatimusten negatiivisilta vaikutuksilta ja edistää positiivisia hyvinvointivaikutuksia, kuten voimavarojen lisääntymistä ja proaktiivisen, eli aloitteellista, käytöstä sekä vähentää uupumuksen todennäköisyyttä. Työnarkomania puolestaan kasvattaa työtaakkaa kuluttavalla tavalla, lisäten uupumisen riskiä. (Hakanen ym. 2018, 298–299.)

Työn vaatimusten ja resurssien tasapainottaminen työntekijöiden itsensä toimesta, kuten JD-R-teoria korostaa, lisää työtyytyväisyyttä ja työhön sitoutumista. Työn liiallinen yksinkertaistaminen puolestaan heikentää sitoutumista. (Bakker ym. 2014). Työn vaatimusten ja voimavarojen (JD-R) mallin pääidea on, että kaikki työhön liittyvät tekijät voidaan luokitella kahteen pääkategoriaan: työn vaatimuksiin ja työn voimavaroihin. Työn vaatimukset ovat niitä fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai hallinnollisia työn piirteitä, jotka vaativat jatkuvaa ponnistelua. Myös positiiviset tekijät voivat muuttua stressitekijöiksi, jos ne ylittävät työntekijän voimavarat. Työn voimavarat puolestaan tukevat työntekijää ja auttavat heikentämään vaatimusten kuormittavuutta. Nämä kaksi kategoriaa johtavat kahteen erilliseen

psykologiseen prosessiin: terveyden heikentymiseen (uupumukseen) tai työhön sitoutumiseen (motivaation ja tavoitteiden tukemiseen). (Bakker 2007.)

Yli puolet yksinyrittäjistä kertoo pystyvänsä keskittymään työhönsä hyvin ja lähes 40 prosentti kohtalaisesti, vaikka jaksamisen haasteita esiintyy. Vain kaksi prosenttia kertoo keskittyvänsä huonosti. Yleisimmät yksinyrittäjien stressinaiheuttajat ovat kiire, tulospainet ja byrokratia. Toimialoittain vastauksissa on merkittävää hajontaa. (Suomen Yrittäjät 2024.)

Yksinyrittäjäraportin mukaan teollisuudessa stressiä lisäävät kiireen lisäksi lakot, byrokratia, terveydentila, työntekijäpula ja kasvu. Rakentamisessa kiire on suurin stressitekijä, mutta asiakkaat aiheuttavat muihin toimialoihin verrattuna enemmän stressiä. Kaupan alalla stressiä aiheuttavat erityisesti tulospainet, terveydentila ja kasvu. Asiantuntijapalveluissa korostuu asiakkaista johtuva stressi, ja muissa palveluissa stressiä aiheuttavat tulospainet, työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen, terveydentila ja maailmantilanteen muutokset. (Suomen Yrittäjät 2024.)

3.2 Mielen terveys ja kriisi

Mielen terveys tarkoittaa psyykkisen elämän tasapainoa ja hyvinvointia. Mielen terveyttä määritettäessä korostuvat psyykkinen työ- ja toimintakyky sekä tunteiden myönteisyys. Maailman terveysjärjestö (WHO 2014) määrittelee mielen terveyden hyvinvoinnin tilaksi, jossa ihminen tunnistaa omat kykynsä, selviytyy normaalista elämään kuuluvasta stressistä, pystyy työskentelemään tuottavasti ja osallistumaan yhteisön toimintaan. Mielen terveyden luokittelut ja määrittelyt vaihtelevat kulttuurisesti, vaikka mielen terveys ymmärretään usein yksilön tilana. (Työelämä ja mielen terveys s.a.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) julkisti kansallisen mielen terveysstrategian vuonna 2020. Sen tavoitteena on turvata mielen terveyden jatkuvuus ja tavoitteellisuus vuoteen 2030 asti. Mielen hyvinvointi on tärkeä osa työhyvinvointia ja työelämää. Mielen terveyttä tukevaa toimintaa työpaikalla on työn ja työntekijöiden voimavarojen

vahvistaminen, epäkohtiin puuttuminen sekä kuormittuneiden ja sairastuneiden työntekijöiden tukeminen. (Työelämä ja mielenterveys s.a.)

Kriisin voi laukaista äkillinen muutos tai järkyttävä tapahtuma. Kriisi voi olla myös seurausta useista samanaikaisista kuormitustekijöistä. Lisäksi luonnolliset ja ennakoitavissa olevat elämäntapahtumat voivat aiheuttaa kriisejä. Kriisejä voidaan jäsentää kehityskriiseihin, elämäntilanteesta johtuviin kriiseihin sekä traumaattisiin kriiseihin. Ihmisten kyky sietää kriisejä on hyvin erilainen. Toinen voi selvitä hyvin vähällä kun taas toinen tarvitsee enemmän apua ja aikaa toipumiseen. Kriisi voi myös mahdollistaa asioiden uudelleen tarkastelun ja vahvistaa henkisesti. (Mieli ry s.a.)

4 PALVELUMUOTOILU

4.1 Palvelumuotoilu kehittämisen tukena

Yritysten liiketoimintaympäristössä tapahtuneet muutokset ovat nostaneet palvelumuotoilun keskeiseksi palvelukehittämisen lähestymistavaksi niin Suomessa kuin maailmallakin. Nykyisessä epävarmassa ja nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä yritysten menestyminen edellyttää joustavuutta, luovuutta, intuitiivista ajattelua, ketteryyttä ja kokeilukulttuuria. Tulevaisuudessa pärjäävät ne toimijat, jotka pystyvät proaktiivisesti tunnistamaan piileviä asiakastarpeita ja visioimaan rohkeasti tulevaisuutta. Palvelumuotoilun kehittämisote tarjoaa kaikki nämä menestymisen edellytykset. (Koivisto ym. 2019, 17, 18, 20, 28.)

Palveluiden kasvava rooli maailmantaloudessa ja palvelullistamisen yleistymisen esimerkiksi teollisuudessa muokkaavat liiketoimintaa. Palvelullistamisen tavoitteena on ymmärtää ja palvella asiakkaan tarpeita paremmin, syventää asiakassuhdetta ja parantaa yrityksen kilpailukykyä. Tutkimukset osoittavat, että positiiviset asiakaskokemukset vaikuttavat suoraan yrityksen menestymiseen. (Koivisto ym. 2019, 17, 18, 20, 28.) Palvelumuotoilun avulla tunnistetaan arvonluontimahdollisuuksia asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja kehitetään arvolupauksia luovia ratkaisuja, ottaen huomioon myös palveluntarjoajan reunaehdot. (Koivisto ym. 2019, 17–18, 43.)

4.2 Palvelupolku työkaluna

Palvelupolku on suosittu palvelumuotoilun työkalu, joka auttaa näkemään palvelun käyttäjän silmin. Palvelupolku muodostuu palvelun tarjoajan tuotantoprosessista sekä asiakkaan omista valinnoista. Palvelupolku kuvaa asiakkaan tekemät havainnot ja kokemukset koko matkalta ennen varsinaista kontaktia palveluntarjoajaan, kontaktin aikana sekä sen jälkeen. (Innokylä s.a.)

Palvelupolku on keskeinen osa asiakaslähtöistä palvelutuotantoa, ja se kuvaa asiakkaan prosessin palvelua käytettäessä. Palvelupolun onnistuminen edellyttää, että siinä huomioidaan selkeä ja johdonmukainen prosessi sekä kaikki kontaktipisteet, tilat, järjestelmät, laitteet ja ihmiset, joihin asiakas on yhteydessä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 35.) Palvelupolkua voidaan ajatella myös karttana, johon on kuvattu tärkeimmät pysähdyspaikat (palveluntarjoajat) polun varrelle. Palvelupolku kertoo myös, kuka toimii asiakkaan tukena eri vaiheissa. (Hujala & Lammintakanen 2018, 20.)

Onnistuneen muotoilun kannalta on tärkeää, että havainnointia tehdessä erotellaan eri näkökulmia, asioita, uskomuksia, käsityksiä, ihanteita ja arvoja, jotka vaikuttavat palveluiden käyttömotivaatioon. Muotoilu-etnografisessa prosessissa muotoilija kerää käyttäjätietoa yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokemalla oppien. Prosessi on iteratiivinen: resurssien mukaan voidaan yhä uudelleen palata aineiston keräämiseen, tulkitsemiseen ja merkityksen muotoiluun. (Miettinen ym. 2016, 67.)

Palvelukonseptin avulla voidaan kuvata palvelupolun lisäksi palvelutuokio tai muita palvelun tuottamisen rakenteita. Palvelun tuotantotavan, rakenteen ja päävaiheiden kuvaaminen helpottaa vielä suunnittelun alla olevan palvelun konkretisoimista. (Miettinen ym. 2016, 107.)

Palvelutuokiot ovat kohtaamisista, joissa asiakas ja palveluntarjoaja ovat vuorovaikutuksessa. Yksittäiset palvelutuokiot muodostavat eteenpäin etenevän prosessin, joka kokonaisuudessaan luo asiakaskokemuksen. Tuokiot ja polut ovat yksilöllisiä ja muotoutuvat asiakkaan valintojen ja palveluntarjoajan prosessien mukaisesti. (Miettinen ym. 2016, 49-50.)

Palvelupolku voidaan nähdä kokonaisvaltaisena tapana organisoida ja koordinoita asiakkaan palveluprosesseja yli sektori-, organisaatio- ja ammattirajojen (Hujala & Lammintakanen 2018, 20). Kokonaisvaltainen palvelu voi edellyttää yrityksen arvontuotantoverkoston uudelleenjärjestelyä ja laajamittaista yhteistyötä eri toimijoiden välillä. (Forsberg ym. 2019, 19.)

Niemelä ja Kivipelto (2019) kehittivät palvelupolkumallin, joka huomioi asiakkaiden palvelutarpeet, tarjolla olevat palvelut sekä muut osallisuuden, tuen ja avun mahdollisuudet. Mallin mukaan asiakkaaksi pääsee asiointikyvystä huolimatta useampaa reittiä pitkin. Kehitettyssä mallissa omatoimisille asiakkaille tarjotaan mahdollisuus käyttää digitaalisia kanavia, kun taas enemmän tukea tarvitseville asiakkaille järjestetään kopinottava vastaanottopalvelu ilman raskaita alkukartoituksia. Varhainen kohtaaminen on keskeistä, sillä se vähentää myöhemmän intensiivisen palveluntarpeen riskiä. (Niemelä & Kivipelto 2019, 13–14.) Myös hoitosuhteen jatkuvuus tukee asiakkaan kokemaa turvallisuutta. Jatkuvuutta vahvistaa tutun henkilön läsnäolo palvelutilanteissa, mikä helpottaa asiointia ja tukee asiakasta vaikeina hetkinä. (Hujala & Lammintakanen 2018, 55.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää niitä kuormitus- ja voimavaratekijöitä, jotka vaikuttavat yksin- ja pienyrittäjien koettuun hyvinvointiin sekä mitä merkityksellisiä elementtejä yrittäjät kokevat heille tarjotussa keskustelu- ja vertaistoiminnassa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa teoreettisen viitekehykseen ja aineistosta saatuihin tuloksiin perustuvia kehitysehdotuksia ja palveluideoita, joita toimeksiantaja (Mieli ry) voi hyödyntää yrittäjien hyvinvointia tukevien palvelujen kehittämisessä.

Yrittäjille suunnattujen palvelujen kehittäminen on tärkeää, sillä tutkimuksissa on huomattu yrittäjien hyvinvoinnin heikkenemistä ja konkurssien lisääntymistä. Tämä opinnäytetyö pyrkii edistämään palveluntarjoajan kykyä tarjota asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea, joka voi merkittävästi parantaa yrittäjän elämänlaatua ja jaksamista. Hyvinvointiin kohdistuva tuki voi myös auttaa yrittäjiä saavuttamaan

kestävemmän ja pitkäaikaisemman liiketoiminnan, jossa jaksamisen ja mielenterveyden haasteet eivät ole riskinä toiminnan jatkuvuudelle.

Opinnäytetyön kohderyhmään kuuluvat yksin- ja pienyrittäjät alasta ja sijainnista riippumatta. Tutkimusjoukko koostuu valtakunnalliseen Yrittäjän Kriisikeskus -hankkeeseen osallistuneista, sekä sen asiakaskyselyyn vastanneista, yksin- ja pienyrittäjistä. Teoreettisesta näkökulmasta opinnäytetyö on rajattu koskemaan yrittäjien hyvinvoinnin lisäksi työhyvinvointia ja mielenterveyttä sekä palvelumuotoilua. Tutkimustiedon rajaus tehtiin koskemaan pääsääntöisesti koronapandemian jälkeistä aikaa, jotta se kuvaa paremmin yrittäjien hyvinvoinnin nykyhetken tilaa.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä tekijät vaikuttavat yrittäjien hyvinvointiin – mikä kuormittaa ja mikä tukee jaksamista?
2. Mitkä asiat yrittäjät kokevat merkityksellisiksi heille tarjotussa keskusteluavussa ja vertaistoiminnassa?
3. Miten yrittäjien kokemusten pohjalta voidaan kehittää hyvinvointia tukevia palveluita?

Opinnäytetyön toimeksiantaja MIELI Suomen Mielenterveys ry (Mieli ry) on yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö. Järjestön tavoitteena on vahvistaa kaikkien Suomessa asuvien mielen hyvinvointia ja tukea haavoittuvassa elämäntilanteessa olevia. Mieli ry:n jäsenistö muodostuu 54 paikallisesta jäsenjärjestöstä ja 32 valtakunnallisesta järjestöstä. Toimintaa rahoitetaan pääosin julkisin varoin. (Mieli ry s.a.)

Mieli ry toteuttaa myös erikseen yrittäjille suunnattuja verkkovalmennuksia sekä ammatillisesti ohjattuja ryhmiä. Yrittäjätöiden tavoitteena on vahvistaa yrittäjien taitoja pitää huolta mielen hyvinvoinnista ja omasta jaksamisesta. Mieli ry:n tavoitteena on tukea yrittäjien jaksamista helposti saatavilla olevilla palveluilla sekä edesauttaa yrittäjien kykyä ylläpitää omaa hyvinvointiaan ja liiketoimintansa jatkuvuutta. (Mieli ry s.a.)

6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus on empiiristä eli kokemusperäistä tutkimista. Laadullista tutkimusta voidaan kutsua myös ymmärtäväksi tutkimukseksi, joka on tietynlaista eläytymistä tutkimuskohteisiin liittyvään henkiseen ilmapiiriin, tunteisiin, ajatuksiin ja motiiveihin. Ymmärtämiseen liittyy myös erilaisten merkitysten kuten asioiden tarkoituksen tai mielekkyyden ymmärtäminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 1.)

Laadullinen tutkimus tarjoaa syvempää ymmärrystä vastaajien kokemuksista ja mielipiteistä, sekä tuo esille yksilöllisiä vaikutuksia ja ilmiöitä (Vilkkä 2015, luku 5). Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla pyritään ymmärtämään ilmiötä sen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Tämä mahdollistaa myös tutkijan oman kiinnostuksen tutkittavien henkilöiden tunteita ja kokemuksia kohtaan. (Puusa ym. 2020, 9.) Työkokemus yrittäjien hyvinvoinnin parissa vaikutti kiinnostukseen tutkia aihetta tarkemmin ja ymmärtää syvemmin yrittäjiä ja heidän hyvinvoinnin tekijöitään.

Laadullista tutkimusta kutsutaan myös aineistolähtöiseksi, sillä siinä tehdään johtopäätöksiä aineistosta käsin. Aineistoa pyritään keräämään henkilöiltä, jotka toimivat, reagoivat ja vuorovaikuttavat heidän aidossa ympäristössä. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään tutkittavien henkilöiden käyttämiä sanoja ja käsitteitä. (Puusa ym. 2020, 10.) Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, jotta voidaan hyödyntää valmiiksi kerättyä aineistoa ja tutkia lisää sen tarjoamia mahdollisuuksia yrittäjille suunnattujen hyvinvointipalveluiden kehittämiseen.

Laadullisen tutkimuksen tavoite on totuuden etsimisen sijaan luoda uutta tietoa ja malleja, jotka voivat tukea käytännön kehitystyötä (Vilkkä 2015, luku 5). Opinnäytetyössä haluttiin löytää uusia merkityksellisiä tekijöitä, joiden avulla voidaan kehittää parempia palveluita yrittäjille. Avoimet palautteet kyselyssä mahdollistavat uuden tiedon luomisen sen sijaan, että kyselyn kysymykset olisivat ohjanneet vastauksia tiettyyn suuntaan.

Palvelumuotoilussa laadulliset ja määrälliset tutkimusmenetelmät täydentävät toisiaan. Laadulliset menetelmät kuitenkin soveltuvat paremmin asiakasymmärryksen kasvattamiseen. (Tuulaniemi 2011, 144.) Opinnäytetyössä kehittämiseen käytettävien palvelumuotoilun teorioiden lähtökohtana on syvällisen asiakasymmärryksen muodostaminen, jota laadullisen tutkimuksen menetelmät tukevat.

6.2 Aineiston keruu ja kohdejoukko

Opinnäytetyössä analysoitiin valmiiksi kerättyä kyselyaineistoa Yrittäjän Kriisikeskus -hankkeesta. MIELI Tukitalo Mielenterveys ry toteutti hankkeen vuosina 2021–2024 Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoituksella. Kainuun kriisikeskus sekä Lapin ensi- ja turvakoti ry toimivat hankkeessa rinnakkaistoimijoina. Hankkeen tavoitteena oli lisätä yksin- ja pienyrittäjien sekä heidän läheistensä hyvinvointia tarjoamalla matalan kynnyksen keskustelutukea, vertaistukiryhmiä sekä ammattilaisten koulutusta.

Yrittäjän Kriisikeskuksen kyselyaineisto valittiin, koska sitä haluttiin tutkia syvällisemmin kuin hankkeessa tehtiin sekä hyödyntää valmiiksi kerättyä tietoa tulevien palveluiden kehittämiseen. Merkityksellisen palvelun kehittämisen lisäksi aineistosta toivottiin löytyvän yrittäjien kuvaamia kuormitus- ja voimavaratekijöitä. Uusi kysely olisi vastannut suoraan tutkimuskysymyksiin, mutta valmiin aineiston potentiaalia ei oltu juuri hyödynnetty ja se voisi tarjota sellaisia hyvinvointitekijöitä, joita tutkijan kysymykset eivät rajoita.

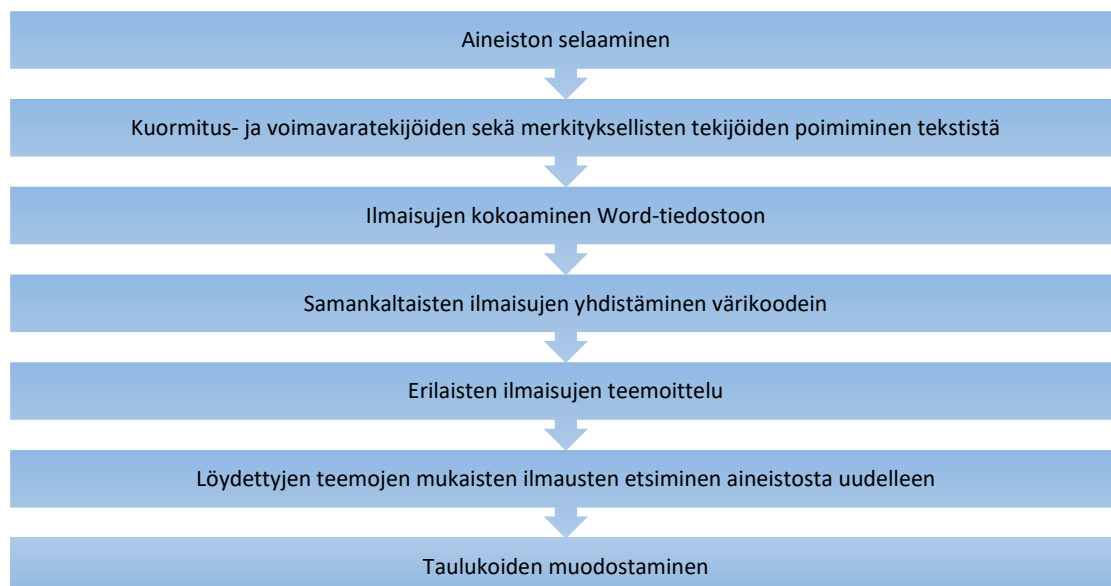
Aineistossa oli kaksi osaa, joista toinen osa kohdistui keskustelutukea saaneille yrittäjille ja toinen osa ammatillisiin vertaistukiryhmiin osallistuneille. Kyselyt toteutettiin Webropol-verkkoalustalla ja ne toimitettiin vastaajille sähköpostitse asiakastapaamisten tai ryhmän päätyttyä. Kyselyihin vastasi 81 keskusteluavun saanutta ja 53 vertaisryhmään osallistunutta henkilöä. Vastaajat olivat pääsääntöisesti suomalaisia ja Suomessa asuvia yksin- ja pienyrittäjiä.

Kyselyt sisälsivät suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Aineiston analysointi rajattiin koskemaan ainoastaan avoimia vastauksia, jotta voitaisiin löytää ja luoda uutta tietoa palveluiden kehittämiseen. Asiakasvastaanoton kyselystä käytettiin kysymyksen ”avoin palaute, omin sanoin” vastauksia. Ryhmille suunnatussa kyselyssä avoimia vastauksia kerättiin kysymyksistä ”mikä sai sinut hakeutumaan tähän ryhmään”, ”kommentteja tai kehitysehdotuksia ryhmän sisältöön ja menetelmiin liittyen”, ”kerro mitä muita muutoksia koet sinulle tapahtuneen ryhmän aikana” sekä ”mikä oli sinulle merkityksellisintä ryhmään osallistumisessa”. Ohjaajiin ja tekniikkaan liittyvät vastaukset jätettiin pois, sillä ne eivät suoranaisesti liittyneet tutkimuskysymyksiin, jotka painottuivat hyvinvointitekijöihin ja merkityksellisiin tekijöihin.

Kysely sopii erityisen hyvin hajautetulle kohderyhmälle ja herkille aihealueille, sillä se tarjoaa vastaajalle anonymiteetin ja rauhan vastata omaan tahtiin (Viikka 2021, luku 4). Yrittäjän Kriisikeskuksen palveluissa käsitellään hyvinkin herkkiä aiheita, jolloin anonymiteetistä huolehtiminen on tärkeää. Aineiston analyysissa on huolehdittu tarkasti, ettei vastaajia voi yhdistää kehenkään ja ettei kenenkään yksityisiä asioita tuoda esille analyysissa. Aineiston käyttöön saatiin kirjallinen lupa sen omistajalta ja aineisto on säilytetty salasanalla suojattuna pdf-raporttina. Aineisto tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua.

6.3 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa analysoinnin lähestymistapa valitaan tutkimuskohtaisesti. Analysoinnin tulee olla johdonmukaista, perusteltua ja avointa, jotta sitä voidaan arvioida. (Puusa ym. 2020.) Aineistoa on analysoitu teemoittelua hyödyntäen ja johdonmukaisen prosessin mukaisesti (kuva 1).



Kuva 1. Aineiston analyysiprosessin toteutus visuaalisessa muodossa

Aineistolähtöinen analyysi alkaa aineiston pelkistämällä, etenee luokkien muodostamiseen ja lopuksi päättyy aineiston tiivistämiseen (Elo ym. 2022, 219–221). Aineisto luettiin läpi useampaan kertaan mahdollisimman avoimin mielin, jonka jälkeen siitä kerättiin yrittäjien kuvaamia kuormitukseen ja voimavaroihin liittyviä ilmauksia Word-tiedostoon.

Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan ja etsittäväksi valitaan teemoja kuvaavat näkemykset. Menetelmä soveltuu hyvin tekstimuotoisen aineiston jäsentämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93). Word-tiedoston ilmaukset ryhmiteltiin kahteen teemaan: kuormittumiseen tai voimavaroihin. Alkuperäinen aineisto käytiin uudelleen läpi yksi teema kerrallaan ja aineistosta löytyneet teemaan liittyvät ilmaukset värikoodattiin sekä lopuksi lisättiin Word-tiedostoon.

Teemoittelu auttaa tuomaan esille aineiston keskeisiä piirteitä ja jäsentämään niitä teemoiksi. Taulukointi selkeyttää aineistoa ja nostaa esille merkityksellisiä havaintoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemoista oli havaittavissa usein toistuvat ilmaukset tai erittäin merkittävänä esiintyvät ilmaukset, joista muodostui palvelun merkitykselliset tekijät. Teemojen pohjalta muodostettiin taulukot selkeyttämään analyysia.

Taulukoissa teemat jaoteltiin alaluokkaan, yläluokkaan ja pääluokkaan. Taulukoita tehdessä huomattiin päällekkäisyyksiä kuormitus- ja

voimavaratekijöissä, jonka vuoksi teemat tarkastettiin vielä kerran ryhmitellen. Esimerkiksi kaikki yksinäisyyteen liittyvät ilmaukset pidettiin kuormitustekijöiden puolella ja sosiaalisen tuen koetut hyödyt voimavarojen puolella.

Tutkimusaineistoa voidaan tiivistää tai pilkkoa pienempiin osiin, mikä luo uuden kokonaisuuden tutkimusongelman ja –kysymysten mukaisesti. Ryhmittelyä voi ohjata valittu analyysin kohteena oleva sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Tutkimuksen tuloksena voi muodostua käsitteitä, luokitteluja tai jokin teoreettinen malli. Analysointi jatkuu tarkastelemalla tulkintaa teoreettisen viitekehyksen avulla. (Vilka 2021.)

Tutkimusaineiston merkityksellisiä tekijöitä ja niiden suhteita kuormitus- ja voimavaratekijöihin tutkittiin mind map -karttojen avulla. Mind mapin keskelle nostettiin esimerkiksi aineistossa usein noussut ”eteenpäin” sana ja tutkittiin, mitkä kaikki tekijät mainittiin eteenpäin pääsemisen ohessa.

Taulukoinnin valmistuttua analyysin seuraava vaihe oli tulkinta, jossa esiin nousseita teemoja peilattiin aiempaan teoriaan ja tutkimukseen. Tarkastelussa hyödynnettiin yhteneväisten ja eriävien teemojen ryhmittelyä ja värikoodausta. Analyysin tarkoituksena ei ollut vain kuvata yrittäjien hyvinvointitekijöitä, vaan tuottaa tietoa, joka voi suoraan tukea asiakaslähtöisten ja vaikuttavien palveluiden kehittämistä.

6.4 Palvelumuotoilullinen kehittäminen

Perinteisessä kehittämistoiminnassa kehittäminen lähtee usein organisaation tai asiantuntijoiden näkökulmasta. Palvelumuotoilun kehittämisotteessa asiakas eli palvelun käyttäjä on sen sijaan sekä kehittämisen lähtökohta että aktiivinen osallistuja. (Koivisto ym. 2019, 50.)

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen ja käyttäjäkokemuksen syvällisellä kartoituksella. Empaattisen muotoilun tavoite on löytää ja tunnistaa asiakkaiden piileviä tarpeita ja laajentaa ajattelua olemassa olevien palveluiden ulkopuolelle kehittämällä uusia palveluratkaisuja. Ymmärrys rakennetaan hyödyntämällä monipuolisesti laadullisia menetelmiä, kuten

haastatteluja, havainnointia ja luotaimia. Näin varmistetaan, että kehittämisessä ratkaistaan todellisia asiakasongelmia. Käyttäjää havainnoidaan heidän arjessaan, jotta ymmärretään, miten he käyttävät ja kokevat palvelut. (Koivisto ym. 2019, 51; Miettinen ym. 2016, 23, 31.)

Palvelumuotoilun yksi tärkeä osa on yhteiskehittäminen, jossa yrittäjät ja muut sidosryhmät osallistuvat aktiivisesti palvelun ideointiin ja kehittämiseen. Ratkaisuideoita testataan ja arvioidaan kehitysprosessin aikana. Kehittämisprosessi toimii samalla oppimisprosessina, jonka suuntaa voidaan joustavasti muuttaa matkan varrella. Kehittämisessä huomioidaan myös liiketoiminnalliset tavoitteet, jotta tulos on hyödyllinen niin asiakkaalle kuin palveluntarjoajallekin. (Koivisto ym. 2019, 51.)

Teemoittelun ja taulukoinnin jälkeen tutkimuksen kehittämisosion toteutus eteni palvelumuotoilun prosessiin. Prosessi alkaa usein asiakasymmärryksen muodostamisella. Empaattisen muotoilun tavoitteena on löytää ja tunnistaa asiakkaiden piileviä tarpeita, miltä palvelu näyttää ja mistä asiakasarvo syntyy (Kainulainen & Rimpilä 2019; Miettinen ym. 2016, 23). Kyselyaineiston vastausten ja analyysin perusteellisella tutkimisella pyrittiin ymmärtämään tarkemmin ilmiötä. Asiakasymmärrystä lähdettiin kartoittamaan tarkemmin empatiakartan luomisella. Empatiakarttaan nostettiin aineistossa nousseita teemoja, jotka kuvaavat asiakkaan tarpeita, tunteita ja kokemuksia.

Seuraavassa vaiheessa tavoitteena on analysoida ja tulkita saatu tieto ja muodostaa siitä kiteytetty kuvaus mallintamalla tieto (Koivisto ym. 2019, 45–46). Aineistosta analyysistä koostetun tiedon avulla rakennettiin palvelupolku, joka kuvaa asiakkaan matkaa ennen palvelua, palvelun valinnan aikana, palvelun käytön aikana sekä palvelun käytön jälkeen. Polulla tulevat esille asiakkaan kipupisteet ja kehityskohdat, joihin palvelulla tulisi vastata. Kuvaus painottaa asiakkaan tilannetta ennen palveluiden piiriin hakeutumista, tavoitteena saada laajempi käsitys niistä tilanteista, joissa asiakasta voidaan auttaa ennaltaehkäisevän avun keinoin.

Lisäksi aineistoanalyysistä nousseet hyvinvointia kuormittavat ja tukevat tekijät ryhmiteltiin taulukkoon, josta syntyi Yrittäjän hyvinvoinnin Tukipilari – malli. Malli visualisoi kyseiset elementit sekä niihin suositellut palveluratkaisut.

Palveluratkaisut syntyivät tulevaisuuden tarpeita ja palvelutoiveita ajatellen sekä vastaamaan yrittäjien kuvaamiin haasteisiin.

Lisäksi kehitettiin Ratkaisukortit, joissa kuvataan Tukipilari-malliin kehitetyt palveluideat tarkemmin. Nämä mallit tarjoavat toimeksiantajan toivomia uusia ideoita palveluiden kehittämiseen. Ideoita voi jatkokehittää esimerkiksi työpajoissa, joihin kutsutaan mukaan työryhmän lisäksi sidosryhmien jäseniä sekä yrittäjiä.

7 TULOKSET

Yrittäjille tehtyjen keskustelu- ja vertaisryhmäkyselyiden tulokset esitellään teemoiteltuna analyysimenetelmän mukaisesti kolmeen pääluokkaan: kuormitustekijät, voimavaratekijät ja merkitykselliset tekijät palvelussa. Aineistosta on nostettu yrittäjien ilmauksia elävöittämään tuloksia. Ilmaukset ovat tiivistetty ja selkeytetty alkuperäisistä lauseista, jotta ne kuvaavat olennaisen asian paremmin, kuitenkin asiayhteyttä muuttamatta ja mitään olennaista poistamatta.

7.1 Yrittäjien kuormitustekijät

Tässä kappale kokoaa yhteen yrittäjien avoimissa vastauksissa esiintyneet kuormitustekijät. Ilmaukset on ryhmitelty analyysin perusteella alaluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin, jotka kuvaavat yrittäjien jaksamista heikentäviä tekijöitä (taulukko 1). Ryhmittely auttaa hahmottamaan, millaiset asiat kuormittavat yrittäjiä eniten.

Taulukko 1. Yrittäjien kuormitusta lisäävät tekijät

Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
Yleinen sairastaminen	Fyysiset vaivat	Heikko työkyky
Olkapäävamma		
Huono kunto		
Traumat	Henkisen hyvinvoinnin haasteet	
Kriisit		
Huono mieli		
Ahdistus		
Paniikkioireet		
Toivottomuus		
Haastava tilanne		
Paljon vastuksia		
Haastavat ajat		
Liikaa asioita		
Kiire		
Muuttuvat tilanteet	Henkilökohtaiset haasteet	
Vaikea elämäntilanne		
Hyvin vaikea hetki		
Synkkä ajanjakso		
Kriisitilanne		
Ei tiedä mitä tehdä		
Ei kuunnella	Tuen laatu	Sosiaalisen tuen puute
Ei välitetä		
Ei tule huomioiduksi		
Ei tule ymmärretyksi		
Ei ole ketään kenelle puhua kaikista asioista	Tuen saamisen haasteet	
Uupuneena vaikea saada apua		

Taulukossa esitetyt kuormitustekijät jakautuvat kolmeen pääluokkaan: heikko työkyky, vaikea elämäntilanne ja sosiaalisen tuen puute. Näiden alle sijoittuvat ylä- ja alaluokat kuvaavat tarkemmin yrittäjien kokemia fyysisiä ja psyykkisiä oireita, haastavia elämäntilanteita sekä tuen puutetta. Useat ilmaukset toistuvat aineistossa ja ilmensivät monitasoisia haasteita, jotka vaikuttavat yrittäjän jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Heikko työkyky

Yrittäjän työkykyyn vaikuttaa aineiston mukaan fyysinen ja psyykinen terveys. Erään vastaajan mukaan *voimavarojen heikentyminen johtuu tuoreesta olkapäävammasta*. Omia voimavaroja yhteisessä yrityksessä vie myös, *kun toinen yrittäjä ei ole kunnossa*. Useampi vastaaja kuvaa keskusteluavun helpottaneen oloa, josta voidaan päätellä olon olleen huonoa apua hakiessa.

Stressi ja kiire olivat syitä hakeutua avun piiriin. *Kuvaus Facebookissa kolahti, siinä kysyttiin, että stressaako ja kuvattiin ryhmän tarkoitusta*, kertoo vastaaja. *Erittäin voimakas työkuormitus kevään/kesän aikana, kuvailee toinen vastaaja*. Henkinen paha olo näyttäytyy monilla ahdistuksena. *Etsin mitä tahansa apua ahdistukseen ja paniikkioireisiin, kuvailee vastaaja*.

Aineistossa on nähtävissä yrittäjien painivan monenlaisten henkisten haasteiden kanssa, jotka johtuvat erilaisista syistä, mutta henkinen pahoinvointi aiheuttaa yrittäjälle lisää kuormitusta. *Apu auttoi näkemään syitä ahdistukseen*, kertoo eräs vastaaja. Monen voimavarat ovat täysin loppunut, kuten vastaaja toteaa oltuaan *toivottomassa tilassa ja totaalisen uupunut*. Jotkut vastaajista ovat joutuneet jo aivan äärimmilleen: *Tosi paha olo, viimeinen oljenkorsi*.

Monilla vastaajilla vaikea tilanne koostui useista päällekkäisistä kuormitustekijöistä ja kasaantuvista haasteista, jotka kuluttivat voimavaroja. *Oman yrittäjä uran aikana vastuksia on riittänyt työn puolesta sekä myös yksityiselämässä ja voimavarat on olleet välillä todella vähissä*, kertoo yksi vastaajista. Myös yllättävät kriisitilanteet tai vanhat traumat lisäsivät kuormitusta. *Olen kohdannut yrittäjänä useita peräkkäisiä kriisejä*, kuvailee yksi vastaajista ja toinen kertoo, miten *vanhat traumat rajoittivat yritystoimintaa*.

Vaikea elämäntilanne

Yrittäjyyteen ja henkilökohtaiseen elämään liittyvät haasteet menevät osittain limittäin vastauksissa. *Tulovirta on ehtynyt vaikean elämäntilanteen myötä*, kertoo yksi vastaajista. *Vastuksia on riittänyt yrittäjyyden puolesta, sekä myös yksityiselämässä*, kertoo vastaaja. *Tilanne on vieläkin kriisissä tai tilanne on haastava* kertovat erilaisten elämäntilanteen muutosten aiheuttavan vaikeuksia, mutta vastauksista ei ilmene tarkempaa syytä. Vaikeissa tilanteissa vastaajat kokivat, etteivät tiedä mitä tulee tehdä tai mikä on oikea suunta.

Vaihtelevat olosuhteet kuormittavat yrittäjiä. *Hyvinvointi vaihtelevissa olosuhteissa ei aina ole itsestään selvää*, kertoo vastaaja. Yrityksen haasteet

nousivat esiin myös epävarmuutena yrityksen tulevaisuudesta. *Tätä palvelua ei saa maailman tilanteen ja nykyisen maatalouden epävarmuuden takia lopettaa*, toivoo vastaaja. *Kuoleman laakso –tilanne yrityksen kanssa*, kuvailee yksi vastaaja tilannetta yrityksen vaikeuksien keskellä.

Keskusteluapu auttoi monia vaikeiden tilanteiden kanssa. Yksi vastaaja kertoo, kuinka *keskustelut auttoivat synkimmän ajanjakson ohi*. Edellisten asioiden ratketessa kuvautuu myös uusien haasteiden tuleminen tilalle, kuten eräällä vastaajalla *muutama uusi negatiivinen asia on tullut tilalle*.

Sosiaalisen tuen puute

Yrittäjä kaipaa toisten tukea ja kokemuksia jäädessään yksin hankalassa tilanteessa. *Kaipasin vertaistukea ja muiden kokemuksia, kun koin olevani yksin hankalassa tilanteessa*, kertoo vastaaja. Toisen vastaajan mielestä *yksinyrittäjän arki on liian yksinäistä*. Aineiston vastaajista osa sanoittaa, etteivät ole puhuneet kellekään, ei ole ketään kelle puhua tai ettei sopivaa kuuntelijaa löydy. Yhden vastaajan mukaan *lähipiirissä ei ole ketään kenen kanssa voisi puhua kaikista asioista*.

Verkoston tai tuen tarve näyttäytyi etenkin uusien yrittäjien kohdalla. Monet yrittäjät hakeutuivat vertaistuen piiriin uuden tilanteen äärellä ja kaipasivat tukea vastaavanlaista tilannetta läpikäyneiltä henkilöiltä. Yrittäjä kuvasi tarvitsevansa *aloittelevana yrittäjänä muiden yrittäjien vertaistukea*. Toinen vastaaja on yksinyrittäjä ja kuvailee vertaistuen tarvetta seuraavasti: *koin vertaistuen tarpeelliseksi uutena yksinyrittäjänä ja halusin vahvistusta sille, kokevatko toisetkin samoja tunteita*.

Yrittäjänä voi kokea ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden tunteita, mikäli ympärillä ei ole toisia yrittäjiä. *Olen pitkään tuntenut itseni yksinäiseksi työhön liittyvien ongelmien takia, sillä ystävistäni juuri kukaan ei tee yrittäjänä töitä*, kertoo eräs vastaaja.

Erityisesti uupuneena avun hakeminen voi olla haastavaa. *Avun hakeminen uupuneena voi olla vaikeaa ja välillä myös palvelut ovat ruuhkautuneet*, kuvailee vastaaja. Terveyspalveluiden ruuhkautuminen voi pahentaa

tilannetta. *Hain apua paikkakuntani terveystalousta, mutta en saanut sieltä kontaktia, kun ne olivat ruuhkautuneet*, kertoi yksi vastaaja.

7.2 Yrittäjien voimavaratekijät

Tässä luvussa tarkastellaan yrittäjien kuvaamia voimavaratekijöitä, jotka tukivat heidän hyvinvointiaan ja auttoivat selviytymään haastavista tilanteista. Aineistosta nousseet ilmaukset on ryhmitelty analyysin perusteella alaluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin, jotka kuvaavat yrittäjän sisäisiä ja ulkoisia voimavaroja (taulukko 2). Ryhmittely auttaa hahmottamaan, millaiset tekijät vahvistavat yrittäjän jaksamista ja resilienssiä.

Taulukko 2. Yrittäjien hyvinvointia tukevat voimavaratekijät

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Tilanteen hahmottaminen ja selkeytyminen	Tilanneymmärrys	Itsereflektointi
Ajatusten kirkastuminen		
Itsemyötätunnon lisääntyminen		
Vahvuuksien löytyminen	Itsetuntemus	
Itseluottamuksen paraneminen		
Rohkeuden saaminen		
Positiivisuuden lisääntyminen	Ajattelun ohjaus ja itsepuhe	Osaamisen kehittäminen
Oman asenteen muuttuminen		
Armollisuuden lisääntyminen		
Hyväksymisen lisääntyminen		
Harjoitusten tekeminen	Tunteiden- ja mielenhallinta	
Harjoitusten oppiminen		
Rentoutusharjoitukset hyviä		
Ihmisten tapaaminen	Vertaistuki ja yhteenkuuluvuus	Sosiaaliset tukipalvelut
Toisilta oppiminen		
Ymmärrys, että muillakin on samoja haasteita		
Vakavasti ottaminen	Keskustelutuki	
Välittäminen		
Ymmärretyksi tuleminen		
Kuulluksi tuleminen		
Kannustus		
Eteenpäin pääseminen		
Luottamuksen lisääntyminen		

Taulukossa esitetyt voimavaratekijät jakautuvat kolmeen pääluokkaan: itsereflektointi, osaamisen kehittäminen ja sosiaaliset tukipalvelut. Näiden alle sijoittuvat ylä- ja alaluokat kuvaavat muun muassa tilanteen hahmottamista, itsetuntemuksen vahvistumista, ajattelun ohjaamista sekä vertaistuen ja

keskusteluavun merkitystä. Aineistossa korostui erityisesti sosiaalisen tuen ja itseymmärryksen rooli yrittäjän hyvinvoinnin vahvistamisessa.

Itsereflektointi

Itsereflektointi näkyi tarpeena ymmärtää syitä vaikeaan tilanteeseen ja omaan oloon, itsetuntemuksen kehittämisen tarpeena ja ajattelun ohjaamisena voimavaroja tuovaan toimintaan. Tilanteen ymmärrys auttoi erästä vastaajaa: *apu auttoi ymmärtämään tilannetta paremmin*. Toinen kuvailee oikeiden keinojen löytymisen lisäävän toiveikkuutta: *sain työkaluja ja aloin nähdä tulevaisuuteni valoisampana*. Eräs vastaaja kertoo *tutkineensa omia kipukohtia ja löytäneen lisää vahvuuksia*.

Yrittäjän psykologiset valmiudet auttoivat aineiston mukaan yrittäjiä haastavissa tilanteissa. Oma vaikea tilanne helpotti, kun itsetuntemusta ja rohkeutta saatiin lisää. *Sain vahvistusta itsetunnolle ja rohkeutta edetä yrittäjänä*, kuvailee vastaaja.

Oman ajattelun todettiin vaikuttavan voimavarojen kokemukseen. *Oma asenne vaikuttaa paljon, miten suhtautuu ja miten toimii edistääkseen omaa terveyttä*. Toinen vastaaja taas sai *ideoita asioiden edistämiseen ja positiivisuuden palauttamiseen*. Useampi vastaaja uskoi positiivisella ajattelulla olevan yhteys hyvinvointiin. Myötätuntoisuus, itsepuhe ja hyväksyminen tukivat yrittäjien hyvinvointia vastausten mukaan: *Olen hyväksyväisempi ja armollisempi itseäni kohtaan, olen myötätuntoisempi itseäni kohtaan ja en piiskaa itseäni enää niin kovasti*.

Osaamisen kehittäminen

Vastauksissa kävi ilmi, että yrittäjille on tärkeää ja mielekästä kehittää osaamistaan ja he kokivat merkityksellisiksi erilaiset harjoitukset ja työkalut liittyen mielen- ja stressinhallintaan sekä rentoutumiseen. Useampi yrittäjä myös kertoi, että *jatkuva itsensä ja ajattelun kehittäminen kiinnostaa*, erittelemättä kehittämisen tarkempia syitä. Myös vertaisryhmä auttoi oppimaan uutta: *ryhmä auttoi hahmottamaan asioita uudella tavalla ja mahdollisti tietoisuutta kehittää omia voimavaroja ja henkistä hyvinvointia*.

Mielenhallinnan ja rentoutumisen koettiin auttavan stressin lievittämisessä ja kuormittavista tilanteista selviytymisessä. Eräs vastaaja kertoi tärkeää olevan *mielen hyvinvoinnin taitojen kohentaminen* ja toisen vastaajan mielestä *rentoutusharjoitukset olivat tosi hyviä ja tervetulleita*. Osaamisen karttuminen tuki selviytymistä vaikeissa hetkissä ja antoi työkaluja myös jatkossa pitää huolta itsestä ja omasta hyvinvoinnista.

Sosiaaliset tukipalvelut

Sosiaalisten tukipalveluiden merkitys korostui aineistossa voimakkaasti. *Omien kokemusten jakaminen on helpottanut omaa oloani ja oli tärkeää oman hyvinvoinnin ja kehittymisen kannalta*, kertoo vastaaja. Vastauksesta näkyy olon helpottumisen lisäksi myös positiivisia vaikutuksia tulevaisuuteen.

Sosiaalisissa suhteissa erittäin monelle oli merkityksellistä tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. *Koin tulleen kuulluksi ja asiani olevan merkityksellinen*, kuvailee yksi vastaajista. Kuulluksi tulemisen lisäksi on myös tärkeä kokea kuuluvansa johonkin. *Lohtua tuo, kun ymmärtää toisten olevan samassa tilanteessa toisten kanssa, on joku joka kuuntelee ja tuntee kuuluvansa johonkin*.

Toisen yrittäjän kanssa keskustelut koettiin merkityksellisinä. *Se auttaa paljon, että toinen ymmärtää henkilökohtaisesti oman tilanteen vaikeuden*, kertoo vastaaja. Useampaa vastaajaa arvelutti, onko yksin ongelmiansa kanssa. Jo pelkkä tieto siitä, että toisilla yrittäjillä on samanlaisia haasteita, helpotti monen oloa. *Mahdollisuus tavata muita, joilla on samanlaisia ongelmia kuin itsellä ja keskustella näistä ongelmista avoimesti*, eräs vastaaja kuvailee. Toinen vastaaja kuvailee samankaltaista helpotusta ja sitä, miten asioiden piilottelu vaikeuttaa avun hakemista ja saamista: *On ollut helpottavaa huomata miten samankaltaisten tilanteiden, rasituksen ja ahdistuksen kanssa muutkin yksinyrittäjät kamppailevat. Nyt tiedän, etten ole ongelmieni kanssa yksin ja tee vain itse kaikkia asioita väärin, vaan ihmiset pitävät samalla tavalla ongelmansa piilossa jolloin asioiden jakaminen ja avun hakeminen on vaikeampaa*.

Yleisesti sosiaalisten suhteiden lisääminen oli tärkeää monelle. *Kaikki mielenkiintoiset kontaktit ja keskustelut ovat arvokkaita tilanteessani.* Tärkeää on päästä jakamaan vaikeuksien lisäksi myös onnistumisen hetkiä. Toiset haluavat huolien purkamisen sijaan tai sen lisäksi keskittyä myös positiivisiin asioihin. *Oli myös yllättävän hyödyllistä olla paikka, jossa voi jakaa pieniä arjen onnistumisia,* kuvaa vastaaja. Yksi vastaajista koki keskustelun painottuvan liikaa negatiivisiin asioihin. *En koe saaneeni ryhmästä oikein mitään konkreettista matkaani. Harmi, koska odotukset olivat niin suuret. Tuntuu, että ryhmän keskustelut keskittyivät vain osallistujien haasteiden ja negatiivisten asioiden puimiseen.*

7.3 Merkitykselliset asiakaskokemukset käytetyssä palvelussa

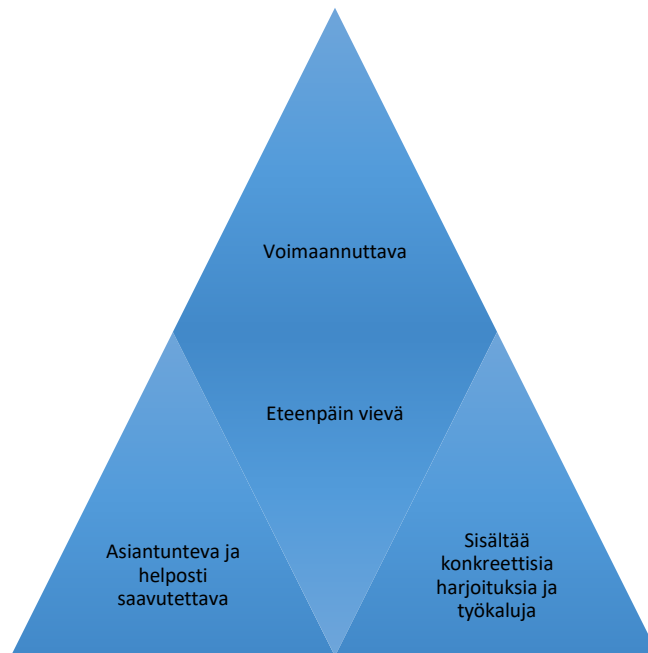
Tässä luvussa tarkastellaan yrittäjien kokemuksia palvelun merkityksellisyydestä. Aineistosta nousseet ilmaukset on ryhmitelty analyysin perusteella alaluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin, jotka kuvaavat palvelun vaikutuksia yrittäjän sisäiseen muutokseen ja palvelun rakenteellisiin ominaisuuksiin (taulukko 3). Ryhmittely auttaa hahmottamaan, mitkä tekijät tekivät palvelusta yrittäjille merkityksellisen ja vaikuttavan.

Taulukko 3. Merkitykselliset tekijät palvelussa

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Selkeä tilanne	Eteenpäin pääseminen	Sisäinen muutos
Keinot ja osaaminen		
Itseymmärrys	Voimaantuminen	
Itsetutkiskelu		
Vahvuuksien tunnistaminen		
Kuulluksi tuleminen		
Vakavasti ottaminen		
Kannustus		
Harjoitukset	Sisällöt ja menetelmät	Palvelun rakenne
Työkalut		
Neuvot		
Vinkit		
Helppous	Saavutettavuus ja kohtaaminen	
Nopeus		
Ammattitaitoisuus		
Osaaminen		

Taulukossa esitetyt merkitykselliset tekijät jakautuvat kahteen pääluokkaan: sisäinen muutos ja palvelun rakenne. Näiden alle sijoittuvat yläluokat, kuten eteenpäin pääseminen, voimaantuminen, sisällöt ja menetelmät sekä

saavutettavuus ja kohtaaminen. Alaluokat kuvaavat tarkemmin niitä kokemuksia ja elementtejä, jotka yrittäjät kokivat palvelussa erityisen hyödyllisiksi. Aineistossa korostui erityisesti tunne eteenpäin pääsemisestä, konkreettisten työkalujen hyödyntäminen sekä kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Tekijät menevät osittain limittäin ja tukevat toisiaan muodostaakseen merkityksellisen palvelun kokemuksen (kuva 2).



Kuva 2. Merkityksellisen palvelukokemuksen muodostuminen

Kuviossa esitetään neljä keskeistä tekijää, jotka yrittäjien vastausten perusteella muodostavat merkityksellisen palvelukokemuksen ytimen: voimaannuttava vaikutus, asiantuntevuus ja saavutettavuus, eteenpäin vievä tuki sekä konkreettiset harjoitukset ja työkalut. Nämä elementit toistuivat aineistossa vahvasti ja muodostavat yhdessä palvelun vaikuttavuuden kokemuksen. Kuvio havainnollistaa, miten eri osa-alueet tukevat toisiaan ja rakentavat kokonaisvaltaisen, yrittäjän hyvinvointia edistävän palvelukokemuksen.

Aineistossa vahvasti toistuva teema oli **voimaantuminen**, joka ei liittynyt pelkästään hyvään oloon, vaan se oli monen tekijän summa. Voimaantuminen oli lopputulos, johon päästiin mm. itsetuntemuksen, tilanteen ymmärtämisen, harjoitusten, työkalujen ja empaattisen tuen myötä. Useat vastaajat kuvasivat, että palvelun avulla he ymmärsivät paremmin omia reaktioita ja sen

seurauksia kuormittavissa tilanteissa. Tämä itsereflektion ja itseymmärryksen tukeminen koettiin erittäin tärkeäksi.

Yksi keskeinen merkityksellinen kokemus oli **eteenpäin** pääsemisen tunne. Palvelun auttoi hahmottamaan omia ajatuksia ja sitä kautta paremmin löytämään keinoja sekä ratkaisuja, jotka auttavat vaikeassa tilanteessa. Tämä kokemus oli monelle vastaajalle käännekohta. Palvelun myötä vastaajat kuvasivat toiveikkuuden, positiivisuuden ja valon palanneen elämään.

Kolmantena merkityksellisenä tekijänä esiin nousi palvelussa käytetyt konkreettiset **harjoitukset ja työkalut**. Esimerkiksi rentoutumisharjoitukset, vaikeiden tunteiden käsittelyyn suunnatut tehtävät ja luovat menetelmät auttoivat vastaajia selviytymään vaikeissa tilanteissa. Nämä menetelmät mahdollistivat myös itsenäisen työskentelyn palvelun ulkopuolella, ja moni kuvasi pystyvänsä jatkossakin pitämään hyvinvointia yllä uusien taitojen ja työkalujen avulla.

Lisäksi yrittäjät arvostivat sitä, että palvelu oli saatavilla **matalalla kynnyksellä, nopeasti** ja ilman raskasta prosessia. Nopean tuen mahdollisuus, varsinkin kriisitilanteissa, oli monelle merkityksellinen tekijä, joka vaikutti siihen, että apua todella haettiin ja saatiin ajoissa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että yrittäjille merkityksellistä olivat ennen kaikkea palvelun vaikuttavuus, konkreettisuus ja saavutettavuus sekä tunne siitä, että palvelun avulla pelkän puhumisen sijaan pääsee eteenpäin.

8 POHDINTA

8.1 Keskeisten tulosten tarkastelu

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön keskeisiä tuloksia suhteessa aiempaan tutkimustietoon. Tulosten perusteella yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavat erityisesti fyysiset ja psyykkiset kuormitustekijät, toimeentulon epävarmuus sekä sosiaalisen tuen puute. Palvelun merkityksellisyys rakentui yrittäjien kokemuksesta saada konkreettista apua ja tukea vaikeassa tilanteessa. Tämä tukee aiempaa tutkimustietoa, jonka mukaan hyvin

suunnitellut palvelut voivat paitsi ehkäistä mielenterveysongelmia myös vahvistaa yrittäjän omaa toimijuutta (Stephan ym. 2022).

8.1.1 Yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavat tekijät muodostuvat monisyydestä kokonaisuudesta, jossa kuormittavat ja tukevat elementit kietoutuvat toisiinsa. Tässä alaluvussa tarkastellaan opinnäytetyön aineistosta esiin nousseita kuormitus- ja voimavaratekijöitä sekä niiden yhteyksiä aiempaan tutkimustietoon. Tarkastelu pohjautuu JD-R-teoriaan, jonka mukaan työn vaatimukset ja voimavarat vaikuttavat suoraan työhyvinvointiin (Bakker & Demerouti 2007). Tulokset osoittavat, että yrittäjien hyvinvointia heikentävät erityisesti fyysiset ja psyykkiset haasteet, toimeentulon epävarmuus sekä sosiaalisen tuen puute, kun taas voimavaroja lisäävät muun muassa itsereflektointi, konkreettiset työkalut ja vertaistuki.

Kuormitustekijät

JD-R-teoriaan peilaten yrittäjien kohtaamat haasteet toimivat työn vaatimuksina ja heidän hyvinvointiaan tukevat tekijät toimivat työn voimavaroina (Bakker & Demerouti 2007). Kyseisen teorian avulla voidaan ymmärtää, miten työn vaatimukset yhdistettynä vähäisiin voimavaroihin voivat johtaa työuupumukseen, kun taas riittävät voimavarat voivat auttaa yrittäjiä selviytymään työn vaatimuksista ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Kuormitustekijöistä merkittävimiksi nousivat **fyysisen ja psyykkisen terveyden haasteet, vaikea elämäntilanne sekä sosiaalisen tuen puute**. Monet vastaajat kuvasivat uupumusta ja toivottomuutta, joita oli nähtävissä myös Bakkerin ym. (2014) työuupumusteoriassa, joka kuvasi korkeiden työn vaatimusten ja vähäisten resurssien aiheuttamia oireita. Tuloksissa erityisesti **taloudelliset paineet ja epävarmuus** yrityksen tulevaisuudesta nousivat toistuvasti esiin kuormitusta aiheuttavina tekijöinä. Tämä on yhdenmukainen Haapalan (2024) havaintojen kanssa, jotka korostavat toimeentulon kausiluonteisuuden ja ennakoimattomuuden aiheuttamaa stressiä yrittäjille.

Yrittäjän terveyden ja jaksamisen haasteet ilmenevät usein **uupumuksena, avun saamisen vaikeutena ja terveysongelmista** johtuvana ahdistuksena. Haapalan (2024), Jeffersonin (2024) ja Suomen Yrittäjien (2024) tulokset osoittavat merkittävän osan yrittäjistä kokevan stressiä ja uupumusta. Avun hakeminen vaikeutuu uupuneena, ja terveystalouden ruuhkautuminen voi pahentaa tilannetta entisestään. Haapalan (2024) mukaan monet kokevat työllistymistä ja työkykyä tukevien palveluiden olevan riittämättömiä. Cardonin ja Arwinen (2023) mukaan yrittäjyyden vaatima henkinen ja fyysinen panostus voi johtaa uupumukseen, stressiperäisiin sairauksiin ja mielenterveysongelmiin.

Taloudelliset ja yrityksen haasteet nousivat esiin epävarmuutena yrityksen tulevaisuudesta ja taloudellisina ongelmina. Tämä on sopusoinnussa Danske Bankin (2024) tutkimuksen kanssa, jonka mukaan lähes joka kolmas yrittäjä suhtautuu pessimistisesti yrityksensä taloudelliseen tilanteeseen. Samaisen tutkimuksen mukaan yleisen taloustilanteen kehittyminen on suurin huolenaihe 71 prosentille vastaajista, toisena taloudellisena huolenaiheena tulevat asiakkaiden määrä (65 %) ja kolmantena oma työkyky (53 %). Tämän tutkimuksen tulokset ovat samankaltaisia Cardonin & Arwinen (2023) tutkimustulosten kanssa, jotka kuvaavat yrittäjien erilaisten haasteiden kietoutumisesta toisiinsa aiheuttaen esimerkiksi yksinäisyyttä. Yrityksen taloudelliset haasteet ja yrittäjän terveydelliset haasteet siis vaikuttavat molempiin suuntiin tilannetta heikentävästi tai vahvistavasti. Haapalan (2024) kuvailee myös taloudellisen epävarmuuden olevan merkittävä stressitekijä yrittäjille.

Yksinäisyyden ja yhteisön teema korostui aineistossa vertaistuen puutteena, mikä on linjassa Haapalan (2024) havaintojen kanssa työyhteisön puutteen aiheuttamista ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden tunteista. Yksinäisyys on yrittäjyyden merkittävä haaste, joka voi johtaa heikkoon työelämän laatuun (Haapala 2024; Cardon & Arwine 2023). Suomen Yrittäjien (2024) gallupin mukaan kahdeksalla prosentilla ei ole ketään, jolta saisi apua.

Teoreettisen viitekehyksen sisältämät kuormitus- ja voimavaratekijät koottiin yhteen (kuva 3) kuvaamaan yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden monipuolisuutta ja tukemaan opinnäytetyön aineiston analyysin tuloksia.

Hyvinvointia tukevat tekijät	Kuormittavat tekijät
<ul style="list-style-type: none"> • Itseohjautuvuus • Työn palkitsevuus • Kokemus hyvästä työelämästä parantaa hyvinvointia elämän eri osa-alueilla • Mahdollisuus luoda itse hyvä työilmapiiri ja johtaa itseään hyvin • Psykologinen hyöty tuo taloudellista ja sosiaalista hyötyä • Joustavat työajat • Positiivinen ajattelu • Toimivat tukijärjestelmät • Elämäntapamuutokset • Omasta tahdosta lähtenyt yrittäjyys • Motivaatio • Kyky tunnistaa mahdollisuuksia • Kokemus yrittäjyyden helppoudesta • Vertaisoppiminen • Hyvinvoinnin sisällyttäminen liiketoimintasuunnitelmaan • Yhteisöllinen työtila • Virkistyspäivät • Töiden jakaminen toisten yrittäjien kesken • Stressinhallinta ja mindfulness -harjoittelu • Joustavat aikataulut • Mahdollisuus hyödyntää omaa osaamistaan • Työstä irrottautuminen • Motivoiva työympäristö: työn mielekkyys ja monipuolisuus • Uuden oppiminen • Palautteen saamisen mahdollisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Pitkät päivät • Jatkuva stressi • Riskinsietokyky • Työllistyminen • Toimeentulon epävarmuus • Heikko neuvotteluasema • Työn ja vapaa-ajan erottaminen • Suuri määrä palkatonta työtä • Jatkuva oman imagon ylläpito julkisesti • Lomien pitämättömyys • Työskentely sairaana • Työuupumus • Yksinäisyys • Työyhteisön puute • Vastuu • Liiallinen uppoutuminen työhön haittaa muita elämän osa-alueita

Kuva 3. Yrittäjän hyvinvointiin vaikuttavat kuormitus- ja voimavaratekijät teoreettisen viitekehyksen perusteella

Taulukko kokoaa teoreettisen viitekehyksen perusteella yrittäjän hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä kahteen pääluokkaan: kuormittavat ja tukevat tekijät.

Tukevat tekijät liittyvät muun muassa työn joustavuuteen, itsensä

toteuttamiseen, sosiaaliseen tukeen ja palautumiseen. Kuormittavat tekijät puolestaan liittyvät esimerkiksi pitkään työaikaan, taloudelliseen epävarmuuteen, yksinäisyyteen ja jatkuvaan stressiin. Taulukko havainnollistaa, kuinka samat työelämän osa-alueet voivat toimia joko voimavarana tai kuormituksena riippuen yrittäjän tilanteesta ja käytettävissä olevista resursseista. Tämä taulukko tukee opinnäytetyön aineistolähtöisen analyysin tuloksia ja syventää ymmärrystä yrittäjien hyvinvoinnin monimuotoisuudesta.

Voimavaratekijät

Aineistossa yrittäjät kuvasivat **tilanneymmärrystä, asioiden selkiytymistä tai itsetuntemusta** palvelun hyötyinä, jotka oletettavasti lisäävät voimavaroja. JD-R-teoriassa (Job Demands-Resources theory) työn voimavarat ovat niitä fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai hallinnollisia työn piirteitä, jotka tuovat työhön voimavaroja ja auttavat heikentämään vaatimusten kuormittavuuden vaikutusta. (Bakker & Demerouti 2007). Itsereflektointi ja itsetuntemus voidaan nähdä yksilöllisinä psyykkisinä voimavaroina, jotka auttavat yrittäjiä hallitsemaan työn vaatimuksia.

Obschonkan ym. (2023) mukaan yrittäjyydessä korostuva **itseohjautuvuus** suojaasi yrittäjiä uupumukselta palkkatyöläisiin verrattuna. Tulosten mukaan yrittäjät kaipaavat vaikeassa tilanteessa tukea, ohjausta ja käytännön harjoituksia sekä työkaluja. Tämä voisi kertoa siitä, että ongelmien kasautuessa yrittäjä ei enää tiedä miten tilanteessa tulee toimia ja miten siitä pääsee eteenpäin, jolloin itseohjautuvuus kärsii. Myös uupumus ja stressi voi aiheuttaa haasteita itseohjautuvuuden kanssa sekä näköalattomuutta, uhkakuvia ja negatiivista ajattelua.

Myötätuntoisuus itseä kohtaan, positiivinen itsepuhe sekä mielen- ja stressinhallintakeinojen kehittäminen koettiin tärkeiksi. Aineiston analyysi ja aiempi teoria kuvaavat molemmat positiivisen itsepuheen ja itsemyötätunnon roolia yrittäjien jaksamisessa. Nämä tekijät auttavat yrittäjiä olemaan hyväksyvämpiä ja armollisempia itseään kohtaan, mikä tukee heidän henkistä hyvinvointiaan

Sosiaalinen tuen ja yhteisöllisyyden merkitys korostui aineistossa voimakkaasti. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen sekä vertaistuen saaminen koettiin erityisen tärkeäksi. Haapala (2024) ja Jefferson (2024) korostavat vertaisoppimisen ja yhteisöllisten työtilojen arvoa sosiaalisena voimavarana. Pelkkä tieto siitä, että toisilla yrittäjillä on samanlaisia haasteita, helpotti monen oloa. Kipkosgein (2022) mukaan sosiaalinen tuki vaikuttaa yrittäjän hyvinvointiin positiivisesti ja yrittäjät hyötyvät verkossa tapahtuvasta sosiaalisesta tuesta, mikä voi vahvistaa heidän resilienssiään kriisitilanteissa.

Yksinäisyys ei ole aina negatiivinen kokemus. Joillekin se voi olla merkityksetön tai jopa positiivinen tekijä. (Cardon & Arwine 2023). Tämä on mielenkiintoinen tulos, vaikkei aihe ilmene tässä työssä analysoidussa aineistossa. Yksinäisyyden negatiivisesti kokevat todennäköisesti hakeutuvat vertaisryhmiin.

8.1.2 Merkitykselliset asiat keskustelu- ja vertaistoimintapalvelussa

Voimaantumisen ilmeneminen asiakaskokemuksissa

Aineistossa nousi esiin useita kokemuksia, joissa keskustelu- ja vertaistoimintapalvelu oli lisännyt asiakkaiden tunnetta omasta arvostaan ja kyvystään vaikuttaa omaan elämäänsä. Palvelun tarjoama turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri mahdollisti sen, että asiakkaat kokivat tulevansa kuulluiksi ja ymmärretyiksi ilman pelkoa arvostelusta.

Monet asiakkaat kuvasivat, että vertaistuki oli erityisen merkityksellistä. Toisten samankaltaisia kokemuksia jakavien ihmisten kohtaaminen auttoi heitä näkemään oman tilanteensa uudessa valossa ja loi toivoa muutoksesta. Tämä yhteisöllisyyden kokemus vahvisti tunnetta siitä, ettei ole yksin vaikeuksien kanssa.

Yrittäjien kuvaama voimaantuminen palvelun myötä on moniulotteinen kokemus, johon liittyy itsetuntemuksen lisääntyminen, konkreettiset työkalut, tunne kuulluksi tulemisesta sekä uudet oivallukset ja oppiminen. Eri tekijät vaikuttavat yhdessä voimaantumisen kokemukseen yrittäjän elämässä (kuva 4).



Kuva 4. Voimaantumista edistävät tekijät keskustelu- ja vertaistoimintapalvelussa

Voimaantuminen rakentuu informatiivisesta tuesta, saaduista työkaluista ja opituista harjoituksista. Sosiaalinen tuki tarjoaa kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tunteen sekä auttaa jaksamaan. Keskustelu ja harjoitukset auttavat hahmottamaan tilannetta sekä lisäämään itseymmärrystä, jolloin myös oikeiden harjoitusten ja työkalujen käyttö on mahdollista. Voimaantuminen syntyy, kun nähdään tulevaisuus valoisana ja koetaan toiveikkautta. Nämä kaikki tekijät yhdessä auttavat pääsemään eteenpäin vaikeasta tilanteesta.

Informatiivinen tuki

Palvelun tarjoamat työkalut, esimerkiksi mielenhallintaan ja rentoutumiseen liittyvät harjoitukset, auttoivat yrittäjiä selviämään kuormittavista tilanteista. Tämä on linjassa Jeffersonin (2024) ja Wiklundin (2019) näkemysten kanssa stressinhallinnan hyödyistä. Myös Gaewaert (2018) korostaa motivaation ja yrittäjyyden koetun helppouden yhteyttä hyvinvointiin.

Sosiaalinen ja emotionaalinen tuki

Emotionaalinen tuki, kuten vertaistuki ja tunne siitä, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi, nousi tärkeäksi elementiksi. Tämä tukee yrittäjän tunnetta arvostuksesta ja luo turvallisen pohjan tunteiden ja ajatusten jäsentämiselle.

Omien kokemusten käsittely

Motivaation ja toiveikkuuden lisääntyminen palvelun seurauksena oli keskeinen voimavara, joka auttoi näkemään tulevaisuuden valoisampana. Jeffersonin (2024) mukaan positiivisella ajattelutavalla on selkeä yhteys hyvinvointiin. Kun yrittäjä kokee onnistuvansa ja saavansa omat tavoitteensa toteutumaan, se vahvistaa hänen uskoaan omiin kykyihinsä.

Eteenpäin pääseminen

Yrittäjien kertomuksissa korostui halu kehittyä, löytää omia vahvuuksia ja rakentaa uutta ymmärrystä itsestä. Haapalan (2024) mukaan epävarmuus ja kilpailukyvyn ylläpito motivoi yrittäjiä jatkuvaan kehitykseen. Stephanin (2018) mukaan uuden oppiminen on keskeinen osa yrittäjän motivoivaa työympäristöä. Näin ollen palvelun tarjoama mahdollisuus itsetuntemuksen ja itsetunnon kehittämiseen näyttäytyi merkityksellisenä.

Stephanin ym. (2022) mukaan yrittäjien autonomia ja riippumattomuus tukevat heidän hyvinvointiaan, joka tukee ajatusta yrittäjien positiivisesta kokemuksesta eteenpäin pääsemisessä. Saatu apu ja tarvittavat työkalut mahdollistavat itsenäisen ja riippumattoman yrittäjyyden jatkumisen. Myös Kieflin ym. (2024) mukaan autonomia on erittäin tärkeä resurssi yksinyrittäjille henkistä uupumusta ehkäisemään.

Palvelun käyttökokemus

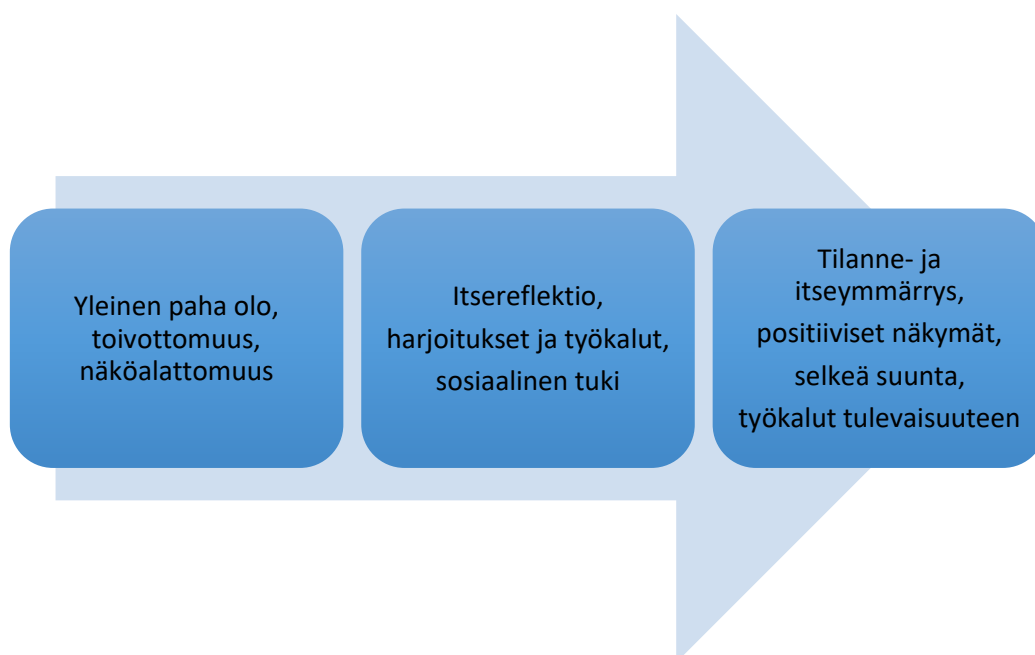
Hieman harvemmin aineistossa toistuva teema, mutta merkitykselliseksi voimakkaiden kokemusten perusteella nostettu, oli palvelun asiantuntevuus ja saavutettavuus. Yrittäjien kokemus siitä, että apua sai helposti ja

asiantuntevasti uupuneenakin, vaikutti myönteisesti koko palvelukokemukseen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että teoreettinen tieto, sosiaalinen tuki, omien kokemusten reflektointi, konkreettiset työkalut sekä myönteinen palvelukokemus yhdistyvät yrittäjän polulla eteenpäin pääsemiseen vaikeassa tilanteessa, jota seuraa voimaantumisen. Tämä puolestaan lisää toivoa, motivaatiota ja uskoa omiin kykyihin, vaikuttaen mahdollisesti positiivisesti myös yrittäjyyden jatkuvuuteen ja menestymiseen.

8.2 Kehittämistyön tuloksena syntyneet mallit

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi tilaajalle neljä mallia työkaluiksi palvelukehittämiseen. Yrittäjien kokemukset kuormitus- ja voimavaratekijöistä sekä merkityksellisistä palveluelementeistä yhdessä teoriapohjan kanssa luovat vahvan pohjan hyvinvointia tukevien palveluiden kehittämiseksi palvelumuotoilun avulla. Aineiston tulosten perusteella ennaltaehkäisevien palveluiden tulisi painottaa matalan kynnyksen periaatetta ja varmistaa helppo ja nopea avun saanti. Tulosten mukaan (kuva 5) yrittäjät kuvasivat tilanneymmärryksen ja suunnan puuttuvan sekä toivottomuuden ja näköalattomuuden tunteita. Palveluiden tulisi tarjota sosiaalisen tuen lisäksi konkreettisia työkaluja ja harjoituksia itsereflektion ja eteenpäin pääsemisen tueksi.

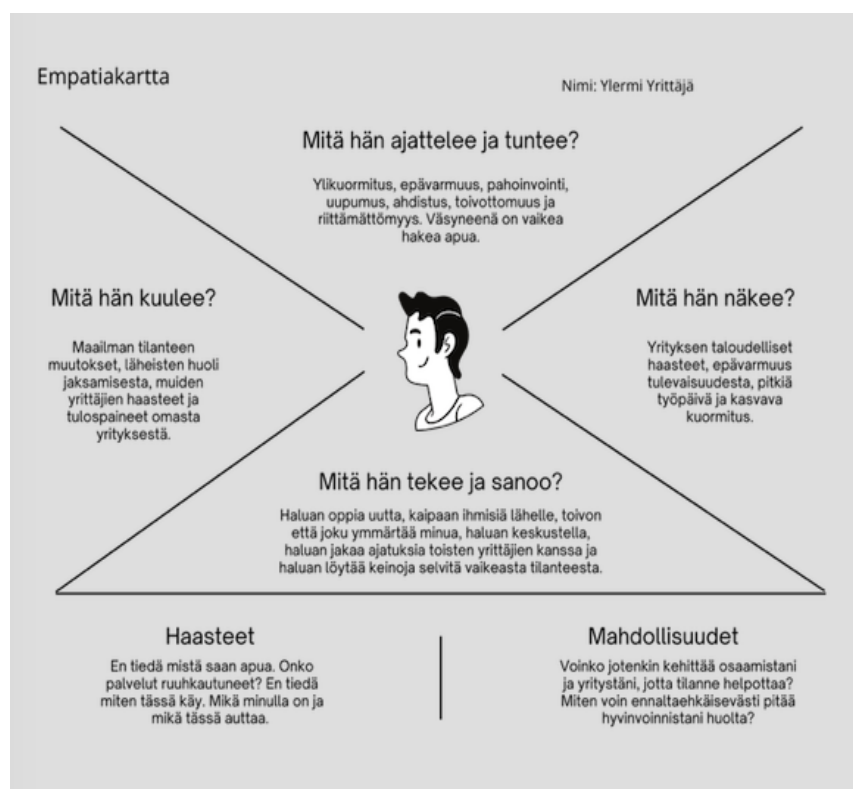


Kuva 5. Tarpeen tunnistaminen ja asiakkaan kipupisteisiin vastaaminen

Yrittäjien mielen hyvinvoinnin haasteita ennaltaehkäisevän palvelun muotoilussa on tärkeää rakentaa hyvä asiakasymmärrys ja kokea empaattisesti yrittäjien haasteet. Aineistosta nousseet yrittäjien voimavara- ja kuormitustekijät sekä yrittäjien kokemat merkitykselliset tekijät palvelussa ohjasivat muotoiluprosessia. Seuraavissa alakappaleissa kuvataan oppinnyt tuloksena syntyneet mallit: Empatiakartta, Palvelupolku, Tukipilarimalli ja Ratkaisukortit.

8.2.1 Empatiakartta asiakasymmärryksen mallintajana

Aineiston analyysistä havaittujen yrittäjien kokemusten ja tuntemusten perusteella eri tekijöitä jaoteltiin eri lokeroihin Empatiakartassa (liite 1). Empatiakartta auttaa havaitsemaan ja ymmärtämään asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Kuva 6 havainnollistaa rakennetun Empatiakartan mallia.



Kuva 6. Empatiakartta: "Ylermi Yrittäjä"

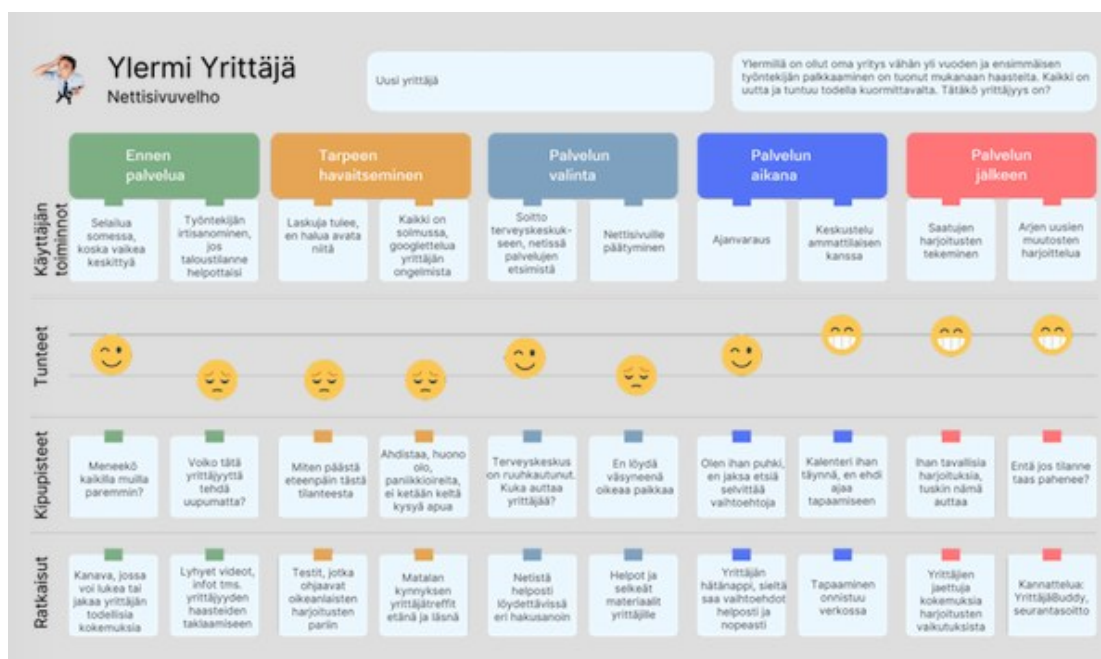
Ylermin tilannetta voi kuvata seuraavasti: Ylermi on uusi media-alan yrittäjä, joka kokee arjessaan jatkuvaa kuormitusta. Häntä huolettaa yrityksen taloudellinen tilanne ja se, ettei työntekijän poissaoloista huolimatta ole varaa palkata apua. Hän näkee ympärillään epävarman maailman, jossa uutiset ennustavat vaikeuksia alalle. Työpäivät venyvät pitkiä, ja vaikka hän tekee

kaikkensa, tulokset eivät vastaa odotuksia. Ylermi tuntee itsensä uupuneeksi ja yksinäiseksi – hän kokee, ettei kukaan oikein ymmärrä, miksi hän jatkaa yrittäjänä tai miksi hän on niin stressaantunut. Häntä ahdistaa maksaa palkkaa työntekijälle, kun itse jää ilman. Ajatukset kiertävät toivottomuuden, huolen ja riittämättömyyden kehää. Hän miettii, voisivatko parempi arjen rytmi tai uni auttaa, mutta voimavarat hakea muutosta ovat vähissä. Vaikka läheiset ovat huolissaan, Ylermi ei haluaisi olla vaivaksi. Empatiakartta paljastaa hänen kamppailevan työn ja jaksamisen rajamailla, etsien yhä keinoa selviytyä.

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksellä ja empatiakartta on yksi keino ymmärtää asiakasta syvällisemmin. Opinnäytetyön toimeksiantaja voi käyttää Empatiakarttaa esimerkkinä palvelukehityksessä. Asiakasprofiileja on hyvä luoda useita, jotta palveluja osataan kehittää eri asiakkaille sopiviksi. On myös suositeltavaa rakentaa useampi erilainen asiakasprofiili ja empatiakartta kuvaamaan erilaisia yrittäjäpersoonia.

8.2.2 Palvelupolku visualisoi käyttäjäkokemuksia

Empatiakartan tuoma asiakasymmärrys tukee palvelupolun rakentamista. Palvelupolku (liite 2) alkaa asiakkaan, tässä tapauksessa Ylermi Yrittäjän, ja hänen tilanteensa kuvaamisesta. Palvelupolku kuvaa viisi eri vaihetta asiakkaan kulkemalla polulla: aika ennen palvelua, tarpeen havaitseminen, palvelun valinta, palvelun käyttö ja aika palvelun jälkeen. Näistä vaiheista jokaisen kohdalla kuvataan asiakkaan tekemiä käytännön toimia sekä millaisia ajatuksia ja tunteita hän kokee, mitkä ovat kyseisen vaiheen kipupisteet ja miten niihin voitaisiin tarjota ratkaisua palvelulla. Kuva 7 havainnollistaa Palvelupolun rakennetta.



Kuva 7. Palvelupolku: "Ylermi Yrittäjä"

Palvelupolulla kulkevan Ylermin matkaa voi kuvata seuraavasti: Palvelupolku kuvaa uuden media-alan yrittäjän, Ylermi Yrittäjän, matkaa tuen tarpeen tunnistamisesta aina avun saamisen jälkeiseen aikaan. Polku alkaa työntekijän sairastelusta ja Ylermin kokemasta kuormituksesta, jolloin hän alkaa hahmottaa tarvitsevansa apua. Palvelun valinta osoittautuu vaikeaksi – tietoa löytyy paljon, mutta yrittäjille suunnattua apua on vaikea löytää. Palvelun käytön alkuun pääsyyn liittyy epävarmuutta ja toivoa, mutta myös huolta ajan ja resurssien riittävyydestä. Itse palvelun aikana keskustelut ammattilaisen kanssa koetaan hyödyllisinä, vaikka pelko tilanteen toistumisesta jää. Palvelun jälkeen arjen hallinnan keinojen löytäminen ja uudenlaisten toimintatapojen omaksuminen ovat keskiössä. Koko prosessin läpi Ylermin tunteet vaihtelevat epätoivosta toivoon, ja hän kaipaa erityisesti helposti lähestyttävää, yrittäjille suunnattua ja käytännönläheistä tukea.

Visualisointi auttaa näkemään yrittäjän kokemukset ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen. (Innokylä s.a). Palvelupolun avulla voidaan tunnistaa kriittiset kosketuspisteet, joissa asiakkaan tuen tarve voi olla suurimmillaan (Koivisto ym. 2019). Toimeksiantaja voi tarkentaa tässä työssä rakennettua palvelupolkua tai käyttää sitä esimerkkinä luodessaan uutta.

Palvelupolun jatkokehittäminen

Palvelupolku keskittyy Ylermin tapauksessa pääasiassa aikaan ennen palvelun käyttöä. Palvelupolkua tulisi kehittää kuvaamaan tarkemmin koko asiakaspolkua, mukaan lukien ensikontakti palveluun, palvelun käyttökokemus eri kosketuspisteissä (esim. verkkosivusto, chat, puhelin, ryhmätapaamiset) sekä palvelun jälkeinen aika ja mahdollinen uudelleen hakeutuminen. Tämä auttaa tunnistamaan kehittämiskohteita kaikissa vaiheissa.

On hyödyllistä luoda **useita erilaisia asiakasprofiileja**, jotka kuvaavat erilaisten yrittäjäprofiilien (esim. aloittava yrittäjä, pitkään toiminut yrittäjä, eri toimialojen yrittäjät, eri hyvinvointitarpeita omaavat yrittäjät) kokemuksia ja tarpeita. Tämä mahdollistaa palveluiden kohdentamisen paremmin.

Palvelupolkuun tulisi selkeämmin visualisoida, mitä **konkreettisia toimenpiteitä** tai palveluita on tarjolla missäkin vaiheessa asiakaspolkua vastaamaan tunnistettuihin tarpeisiin ja kipupisteisiin. Palvelupolkua tulisi **testata yrittäjillä** ja kehittää edelleen saadun palautteen perusteella. Palvelumuotoilun keskeisenä periaatteena on käyttäjälähtöisyys ja yhteiskehittäminen, mikä tarkoittaa, että kehittämisessä tulisi aktiivisesti hyödyntää yrittäjien näkemyksiä ja osallistaa heitä palveluiden ideointiin. Palvelun suunnitteluun kannattaa ottaa mukaan yrittäjien lisäksi myös muita sidosryhmiin tai verkostoihin kuuluvia jäseniä.

Empatiakartta ja palvelupolku yhdessä luovat arvokasta pohjaa uusien **palveluideoiden** ja -konseptien kehittämiseksi palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti. Esimerkiksi kuvitteellisen asiakkaan, Ylermin, kokemat haasteet tiedonhaussa (sekavat sivustot) voivat synnyttää ideoita selkeämmistä ja kohdennetuimmista digitaalisista alustoista. **Resursseja** kannattaa kohdentaa niihin kohtiin, joissa asiakkaan tuska on suurin tai joissa on suurin potentiaali parantaa palvelukokemusta.

8.2.3 Palveluratkaisut Tukipilarimallilla

Opinnäytetyön analyysissä nousi esiin, että yrittäjät kokevat usein kuormitusta, yksinäisyyttä ja vaikeuksia löytää oikeanlaista apua ajoissa. He

kaipaavat mm. matalan kynnyksen palveluita, jotka ovat helposti saavutettavissa, tarjoavat kokonaisvaltaista tukea ja konkreettisia apukeinoja.

Toimeksiantajan toiveena oli uudet palveluideat, johon vastattiin kehittämällä Tukipilarimalli (kuva 8), joka kokoaa aineiston analyysistä nousseita yrittäjiä kuormittavia, hyvinvointia tukevia sekä palvelussa koettuja merkityksellisiä tekijöitä yhteen. Malli havainnollistaa asiakastarpeita ja -toiveita yhdellä silmäyksellä, jolloin ratkaisuja on helpompi ideoida.

Kuormittavat tekijät	Tukevat tekijät	Merkitykselliset kokemukset	Palveluideat
Taloudellinen epävarmuus	Tilanteen selkeyttäminen	Valoisampi tulevaisuus	Yrittäjän Mieli & Talous - palvelu
Avun saannin vaikeus	Selkeä ja nopea pääsy, yksi kontakti	Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen	Yrittäjänappi
Henkinen ja fyysinen pahoinvointi	Harjoitukset ja työkalut	Uuden oppiminen, eteenpäin pääseminen	Virtuaalinen Yrittäjänvointivalmentaja
Vaikea tilanne	Itse-reflektio	Itsetuntemuksen lisääntyminen	Yrittäjän Hyvinvointipeli

Kuva 8. Tukipilarimalli

Mallin avulla kehitettiin neljä erilaista palveluideaa. Taulukkoon valittiin aineistosta nousseista teemoista kuormitustekijä, hyvinvointia tukeva tekijä sekä merkityksellinen kokemus palvelussa. Esimerkiksi ensimmäiselle riville valituissa tekijöissä ja kokemuksissa kuvautuu seuraavanlainen yrittäjä: taloushaasteet uuvuttavat ja aiheuttavat mielenterveysongelmia, budjetin auki laskeminen helpottaisi tilannetta ja merkityksellinen palvelu tuottaisi näkymiä voisampaan tulevaisuuteen. Ratkaisu tälle yrittäjälle olisi palvelu, josta hän saa apua budjetin tekemiseen sekä tukea henkisen jaksamisen kanssa. Tavoitteena selkeyttää tilannetta ja luoda uskoa tulevaan.

Mallin avulla voidaan yhdistellä eri tekijöitä ja kokeilla millaisia kehitysehdotuksia eri yhdistelmistä syntyy. Tukipilarimalli voi siis toimia ideointityökaluna ja esimerkkinä palveluideoinnille.

8.2.4 Ratkaisukortit eli palveluideat

Ratkaisukortit ovat ytimekkäitä palvelukuvauksia ja ne kuvaavat tarkemmin aiemmin esitetyn Tukipilarimallin avulla syntyneitä palveluideoita. Kuvassa 9 esitellään neljä erilaista Ratkaisukorttia, jotka kuvaavat erilaisia palveluideoita yrittäjien hyvinvoinnin tukemiseksi.



Yrittäjän Mieli & Talous -palvelu
 Matalan kynnyksen neuvontapalvelu, ajanvarauksella
 Taloudellisen tilanteen kartoitus ja mielen rauhoittamisen harjoitukset
 Tilanteen hahmottaminen rauhoittaa ja lisää valoa tulevaan



Yrittäjä-Nappi
 Saumaton palvelupolku - yksi yhteyshenkilö
 Helpoksi tehty avunsaanti vaikeisiin tilanteisiin
 Tuttu tukihenkilö tukee ja auttaa löytämään oikean avun



Virtuaalinen Yrittäjänvointivalmentaja
 Aina saatavilla, välitön apu henkisiin ja fyysisiin oireisiin
 Ohjaa testeihin, harjoituksiin ja muistuttaa tavoitteista
 Sopivien työkalujen ja harjoitusten avulla tilanne helpottuu



Yrittäjän Hyvinvointipeli
 Vaikeaan henkilökohtaiseen tai yrityksen tilanteeseen
 Auttaa selvittämään ja ratkomaan tilannetta itsereflektio-harjoituksilla
 Itsetuntemus ja hyvinvointi lisääntyy, pisteiden kerääminen motivoi

Kuva 9. Ratkaisukortit

Kukin kortti vastaa erityyppisiin tarpeisiin: Yrittäjän Mieli & Talous -palvelu yhdistää taloudellisen ja psyykkisen tuen, YrittäjäNappi tarjoaa helppoa ja henkilökohtaista tukea omavalmentajan kanssa, Virtuaalinen hyvinvointivalmentaja tuo jatkuvan ja mukautuvan tuen digitaalisesti, ja Yrittäjän hyvinvointipeli motivoi ennaltaehkäisevään itsensä kehittämiseen pelillistämisen keinoin. Palvelut täydentävät toisiaan ja muodostavat monipuolisen kokonaisuuden yrittäjien erilaisiin elämäntilanteisiin.

Ratkaisukortti 1: Yrittäjän Mieli & Talous –palvelu

Mikä se on? Monipuolinen ja helposti saatava palvelu tukemaan yrittäjien ehkä yleisempien haasteiden parissa, mielen ja talouden.

Kenelle? Yrittäjille, joilla on taloudellisia ja henkisiä haasteita, ja jotka kaipaavat selkeyttä stressaavaan tilanteeseen.

Miten se toimii? Palvelu voitaisiin tuottaa yhteistyössä esimerkiksi Yrittäjän

talousapu –palvelun kanssa. Verkossa ja ajanvarauksella. Lyhyt kysely auttaisi oikeiden asiantuntijoiden löytämisen tapaamiseen.

Hyöty yrittäjälle: Taloudellinen suunnitelma luo turvaa ja mielen harjoitukset sekä kuulluksi tuleminen auttavat ahdistuneisuuteen.

Ratkaisukortti 2: Yrittäjä-Nappi

Mikä se on? Verkkosivusto, josta yrittäjä saa apua yhden napin painalluksella.

Kenelle? Uupuneelle ja moniongelmaiselle yrittäjälle, joka ei jaksakaan etsiä apua, eikä tiedä mistä sitä saa.

Miten se toimii? Yrittäjälle nimetään yhteyshenkilö, joka ottaa yrittäjään yhteyttä ja kulkee yrittäjän tukena niin pitkään, kunnes yrittäjä on saatu oikean avun piiriin.

Hyöty yrittäjälle? Yrittäjän ei tarvitse ottaa yhteyttä moneen eri paikkaan ja etsiä oikeaa apua. Sama tuttu henkilö tuo turvaa koko asiakassuhteen ajan.

Ratkaisukortti 3: Virtuaalinen hyvinvointivalmentaja

Mikä se on? Tekoälyllä toimiva chatbot tai virtuaalinen valmentaja.

Kenelle? Yrittäjille, joilla on henkisiä ja fyysisiä oireita.

Miten se toimii? Verkkosivustolla tai appissa. Virtuaalivalmentaja on yrittäjän tukena 24/7, tarjoten välitöntä apua, ohjaten harjoituksiin ja muistuttaen asetetuista tavoitteista. Se voisi myös oppia yrittäjän tarpeista ajan myötä ja mukauttaa tukeaan.

Hyöty yrittäjälle? Helposti saatavissa ajasta ja paikasta riippumatta sekä voi käyttää anonyymisti. Tarjoaa työkaluja tilanne- sekä itseymmärryksen lisäämiseen sekä oikeanlaisiin harjoituksiin ja näin ollen helpottaa yrittäjän oireita.

Ratkaisukortti 4: Yrittäjän hyvinvointipeli

Mikä se on? Pelillistetty itsensä kehittämisen työkalu.

Kenelle? Yrittäjälle, jolla on monenlaisia haasteita ja joka kaipaa selkeyttä miten kehittää omaa hyvinvointiaan.

Miten se toimii? Verkkosivustolla tai appissa. Palvelu hyödyntää pelillistämisen elementtejä (esim. pisteitä, saavutuksia tai haasteita) motivoidakseen yrittäjiä omaksuma uusia hyvinvointitaitoja ja seuraamaan edistymistään itsereflektion avulla.

Hyöty yrittäjälle?

Helposti saatavissa oleva apu ja hyvä etenkin ennaltaehkäisevänä hyvinvoinnin palveluna. Palvelu voisi tehdä itsensä kehittämisestä houkuttelevampaa ja sitouttavampaa.

8.3 Menetelmien tarkastelu

Tässä opinnäytetyössä analysoitiin yrittäjien kokemuksia kolmen teeman kautta: kuormitustekijät, voimavaratekijät ja palvelun merkitykselliset elementit. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi mahdollisti vastaajien omien kokemusten ja ilmaisujen esiin nostamisen ilman ennalta määriteltyjä kategorioita. Koska aineisto koostui avoimista palautteista, analyysissä etsittiin toistuvia ilmaisuja ja merkityksiä, jotka liittyivät yrittäjien hyvinvointiin ja palvelukokemuksiin.

Yksi analyysin osa-alue oli kuormitustekijöiden tunnistaminen. Näitä ei ollut kysytty suoraan, joten ne tunnistettiin epäsuorasti vastaajien kuvaamista tilanteista, oireista ja palveluun hakeutumisen syistä. Esimerkiksi ilmaukset kuten "toivottomuus", "uupumus" ja "ei ole ketään kelle puhua" tulkittiin kuormitustekijöiksi, koska ne ilmensivät selkeästi yrittäjän jaksamista heikentäviä kokemuksia. Analyysin tueksi hyödynnettiin JD-R-teoriaa (Job Demands–Resources), jonka avulla aineistosta nousseita ilmiöitä voitiin jäsentää työn vaatimusten ja voimavarojen näkökulmasta (Bakker & Demerouti 2007).

Laadullinen teemoittelu osoittautui toimivaksi menetelmäksi, sillä se mahdollisti yrittäjien kokemusten syvällisen tarkastelun ja heidän äänensä esiin tuomisen. Haasteena oli kuitenkin laajan aineiston rajaaminen siten, ettei analyysi muodostu liian hajanaiseksi tai toisteiseksi. Useat ilmiöt näyttäytyivät samanaikaisesti sekä kuormituksena, voimavarana että palvelun merkityksellisenä elementtinä. Värikoodaus auttoi pitämään teemat erillään ja selkeinä, mutta tulkintaan vaikutti väistämättä myös aineiston

monitulkintaisuus. Merkitykselliset tekijät nousivat esiin niiden toistuvuuden ja painoarvon perusteella.

Aineisto koostui Yrittäjän Kriisikeskuksen asiakaskyselyn avoimista vastauksista, joissa yrittäjät kuvasivat kokemuksiaan akuutteihin haasteisiin, keskusteluavun ja vertaistuen tarpeeseen sekä palvelusta saamaansa hyötyyn. Koska aineisto ei ollut kerätty tutkimustarkoitukseen, kuormitustekijöitä oli löydettävissä rajallisesti. Niitä analysoitiin osittain vastaajien kuvaamien tilanteiden ja palvelusta saatujen hyötyjen kautta, mikä vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen ja luotettavuuteen.

Palvelumuotoilun näkökulma toi työhön käyttäjälähtöisyyttä ja käytännön kehittämiseen tähtäävän otteen. Palvelumuotoilun työkalujen, kuten empatiakartan ja palvelupolun, avulla pyrittiin havainnollistamaan yrittäjien kokemuksia ja tukemaan palveluiden kehittämistä. Vaikka työn painopiste oli laadullisessa analyysissä, palvelumuotoiluote ohjasi tulosten soveltamista käytännön kehittämistyöhön ja lisäsi työn vaikuttavuutta toimeksiantajan näkökulmasta.

8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus perustuu huolelliseen suunnitteluun, asianmukaisten menetelmien käyttöön, analyysin tarkkuuteen sekä avoimeen ja läpinäkyvään raportointiin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023). Tässä opinnäytetyössä analyysi pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman systemaattisesti ja eettisesti, jotta tulokset voisivat aidosti tukea yrittäjien hyvinvointia ja palveluiden kehittämistä.

Eettiseen pohdintaan kuuluu selkiyttää, kenen ehdoilla tutkimusta tehdään (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 5). Tutkimuksen aiheen valinnassa oli tärkeää, että sen tarkoituksena on pystyä tarjoamaan tulevaisuudessa yrittäjiä paremmin tukevia ja yrittäjien tarpeista lähteviä palveluita.

Aineisto koostui Yrittäjän Kriisikeskuksen asiakaskyselyn avoimista vastauksista, jotka oli alun perin kerätty palvelun kehittämistä varten, ei tutkimustarkoitukseen. Tämä vaikutti siihen, että kuormitustekijöitä ei ollut kysytty suoraan, vaan ne jouduttiin tunnistamaan epäsuorasti vastaajien kuvaamien tilanteiden, oireiden ja palvelusta saatujen hyötyjen perusteella.

Tämä tulkinnallinen lähestymistapa voi heikentää analyysin yleistettävyyttä, mutta toisaalta se mahdollisti vastaajien kokemusten tarkastelun heidän omista lähtökohdistaan käsin.

Tutkimustyön suunnitelma tulee tehdä niin hyvin, että joku toinen voisi toteuttaa tutkimuksen saamansa suunnitelman perusteella.

Tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tulosten hallinta ovat olennaisia onnistuneen tutkimuksen edellytyksiä. (Vilka 2015, 41–45.) Suunnitelman tekeminen tuntui aluksi haastavalta, sillä edellisestä suunnitelmasta oli jo niin kauan aikaa. Menetelmiin tuli perehtyä uudelleen ja uusiin asioihin tutustuminen vei kauan aikaa. Opinnäytetyön tekemisessä on hyödynnetty opinnäytetyön ohjauksen lisäksi tutkimuksellisen kehittämisen kurssia, tiedonhaun opastusta sekä kielentarkastusta, jotka kaikki osaltaan tukivat luotettavan tutkimustyön onnistumista.

Tiedonhaku käynnistyi aiheen rajauksella ja keskeisten käsitteiden määrittelyllä. Aluksi selvitettiin yrittäjyyteen, työhyvinvointiin ja palvelumuotoiluun liittyvää kirjallisuutta ja tehtyjä tutkimuksia kokonaiskuvan muodostamiseksi. Tiedonhaussa hyödynnettiin mm. korkeakoulun kirjaston hakupalvelua Kaakkuria, PubMediä, EBSCOa, ScienceDirectiä ja Google Scholaria. Lisäksi Finto-palvelusta etsittiin asiasanoja. Tiedonhakutaulukko (liite 4) ja kirjallisuuskatsaus (liite 5) raportoitiin sekä lisättiin opinnäytetyön liitteiksi. Tiedonhakua ohjasivat tutkimuskysymykset ja tiedonhakua tarkennettiin hakusanojen yhdistelmillä sekä rajaamalla aineistoa esimerkiksi julkaisuajan mukaan. Tiedon luotettavuutta arvioitiin kriittisesti kiinnittämällä huomiota esimerkiksi lähteen alkuperään, ajankohtaisuuteen ja tutkimusmetodeihin. Keskeiset lähteet valittiin tukemaan teoriaosuutta ja muodostamaan vahvaa taustaa opinnäytetyön tutkimukselliselle osuudelle.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on tärkeää miettiä, miksi tutkimuksen aihe on valittu ja mikä on tutkijan oma side tutkimukseen. Jos tutkimuksen lähtökohta on tutkimuksen tekijän oma mielenkiinto aiheeseen, on välttämätöntä tarkastella millä tavoin itse kehitetyt asiat ovat vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160-163.) Tutkijan oma kokemus yrittäjien parissa työskentelystä vaikutti aiheen valintaan ja toi syvyyttä aineiston tulkintaan.

Jokaisella eletty elämä vaikuttaa esiolettamuksiin, mutta tutkimus alkaa spontaanin ymmärryksen kyseenalaistamisella. On hyvä kysyä itseltään mistä tietää, ettei tämä ole vain omista lähtökohdista syntynyttä kuvitelmaa toisen tarkoittamasta asiasta? (Laine 2018, 36). Opinnäytetyön tekemisessä on pyritty jatkuvasti refleктоimaan omaa ajattelua ja varmistamaan, ettei henkilökohtainen kokemus ohjaa liikaa analyysia. Tulkintaa ohjasi kysymys: "Mitä vastaaja todella yrittää sanoa?" ja analyysissä hyödynnettiin myös palvelumuotoilun "viisi kertaa miksi" -tekniikkaa (Koivisto ym. 2019), joka auttoi syventämään ymmärrystä vastausten taustalla olevista merkityksistä.

Analysoinnista haastavaa teki vapaa sana -vastaukset, joita oli paljon ja joista pyrittiin löytämään jotain uutta ja merkittävää tietoa, joka poikkeaisi jo yleisesti tiedossa olevista asioista. Erilaiset ilmaukset menivät helposti sekaisin ja samat teemat toistuivat eri lokeroissa. Aineistoa pyrittiin analysoimaan kaikki näkökulmat huomioon ottaen, eikä ainoastaan yrittämällä sovittaa kaikkia ilmauksia yhteen lokeroon. Mind map -kaaviot auttoivat osaltaan ymmärtämään yrittäjien ilmaisujen välisiä yhteyksiä, jotka toistuivat useissa vastauksissa. Merkityksellisten tekijöiden teemojen selkeys ja toistuvuus sen sijaan lisäsivät aineiston analyysin luotettavuutta.

Analyysin tueksi käytettiin JD-R-teoriaa (Bakker & Demerouti 2007), joka tarjosi viitekehysten työn vaatimusten ja voimavarojen tarkasteluun. Tämä lisäsi analyysin johdonmukaisuutta ja tuki tulkintojen uskottavuutta. Aineiston käsittelyssä käytettiin värikoodausta ja teemoittelua, joiden avulla pyrittiin pitämään eri ilmiöt selkeästi erillään.

Kuormitustekijöiden puuttuminen lisäsi haasteita ja niiden analyysia pyrittiin tukemaan teorialla ja systemaattisella koodauksella. Tulkinnat tehtiin varovaisesti aineiston konteksti huomioiden. Avoimuus analyysin rajauksista ja tulkinnan perusteista lisää työn eettisyyttä ja läpinäkyvyyttä.

Työn luotettavuutta tukee se, että analyysi perustuu autenttisiin asiakasvastauksiin ja teoreettinen viitekehys koostuu ajankohtaisesta, yrittäjyyttä ja hyvinvointia käsittelevästä kirjallisuudesta sekä tutkimustiedosta. Tulosten yleistettävyyden kuitenkin on rajallinen, koska aineisto on kerätty palvelua jo käyttäneiltä yrittäjiltä, jotka ovat lähtökohtaisesti hakeutuneet tuen

piiriin. Tämä kuitenkin tarjoaa juuri sen näkökulman, jota työssä haluttiin tutkia: millaiset tekijät palvelussa tekevät siitä hyvän ja merkityksellisen

Tutkimuksen eettisyys edellyttää myös lähdeviitteiden asianmukaista käyttöä ja aiemman tutkimustyön kunnioittamista. Tutkijan on myös huomioitava eettisyys tiedonkeruussa ja aineiston käsittelyssä ja hyvän tutkimusetiikan tulee kulkea mukana koko prosessin läpi. (Vilka 2015, 41–45).

Lähdeviittaukset on pyritty merkitsemään heti kirjoittamisen yhteydessä ja muokattu kielitarkastuksen ohjeiden mukaisesti ja ne on tarkistettu ja korjattu työn valmistuttua.

Haastateltavien henkilöllisyyden suojaaminen kuuluu laadullisen tutkimuksen eettisiin periaatteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2018). Yrittäjän Kriisikeskuksen aineistossa voi olla arkaluontoista tietoa ja sen huolellinen säilyttäminen on tärkeää. Kyselyn yhteydessä vastaajille on kerrottu kyselyn hyödyntämisestä hankkeen seurantaan, kehittämiseen ja markkinointiin. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Aineiston käytön periaatteena on, ettei vastaajia voida tunnistaa. Mikäli vastaajien kertomuksia julkaistaan, niitä muokataan niin, ettei vastauksia yhdistelemällä pysty päättämään, kuka vastaajista on kyseessä.

Hankeorganisaatio on kirjallisesti myöntänyt luvan kyselyaineiston käyttämiseen ja aineisto on tallennettu opinnäytetyön tekijän salasanalla suojatulle laitteelle. Aineisto tuhoaan opinnäytetyön valmistuttua. Kyselyä ei voitu liittää opinnäytetyön liitteeksi, sitä ei ollut enää saatavissa hankeorganisaatiossa. Toisesta kyselystä hyödynnettiin ainoastaan kysymystä *vapaa sana*, jonka vuoksi kyseistä pitkää numeraalista kyselyä ei myöskään lisätty opinnäytetyön liitteeksi.

8.5 Oman prosessin tarkastelu

Yrittäjien kanssa työskentely ja jatkuvat maailmanmuutokset herättivät kiinnostukseni tutkia lisää yrittäjien hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Opintojeni myötä halusin myös opinnäytetyöhöni palvelumuotoillisen kehittämisnäkökulman. Minulle oli tärkeää ymmärtää yrittäjien palvelutarpeita ja tuoda niitä näkyväksi, jotta palvelut voisivat tulevaisuudessa vastata paremmin yrittäjien todellisiin tarpeisiin.

Opinnäytetyön ensimmäinen aihe-ehdotus muodostui huhtikuussa 2024. Alkuperäisenä tavoitteena oli tutkia yrittäjien hyvinvointia ja hyvinvointipalveluiden kokemuksia. Ideointi ja suunnittelu jatkui syksyllä 2024, jolloin opinnäytetyön aihe tarkentui ja opinnäytetyön suunnitelman tekeminen käynnistyi. Opinnäytetyön suunnitelma valmistui helmikuussa 2025, jolloin aloitettiin kyselyaineiston analysointi.

Halusin hyödyntää opinnäytetyössä valmista aineistoa ja löytää siitä piileviä merkityksellisiä tekijöitä. Aineistossa oli kuitenkin odotettua vähemmän syitä yrittäjän kuormittumiseen, jonka vuoksi tuli keksiä uusia tapoja löytää niitä aineistosta. Tämä aiheutti jonkin verran lisätyötä, kymmeniä erilaisia piirustuksia ja hahmotelmia sekä ajoittain turhautumistakin. Lopulta kuitenkin kuormitustekijöitä muodostettiin yrittäjien palvelusta kokeman hyödyn ja kuvattujen oireiden perusteella. Toiveissa olisi ollut löytää hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä laajemminkin yrittäjän moninaisesta arjesta. Tällä kertaa ne kuitenkin keskittyivät oireisiin ja palvelusta koettuihin hyötyihin.

Onneksi kuitenkin merkityksellisiä tekijöitä löytyi aineistosta. Taulukkoon päätyneet tekijät vaativat nekin useiden papereiden hahmotelmia, mutta hyvällä tavalla. Oli mielenkiintoista löytää yhteyksiä hyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden ja merkityksellisten tekijöiden väliltä, mikä kaikki vaikuttaakaan yhdessä onnistuneeseen palvelukokemukseen.

Koen, että vahvuuteni opinnäytetyön tekemisessä oli sinnikkyys ja teemojen pyörittely, jotta lopulta sain rakennettua mielestäni selkeän kokonaisuuden, joka kuvaa yrittäjien vastauksia riippumatta omista ennako-odotuksistani.

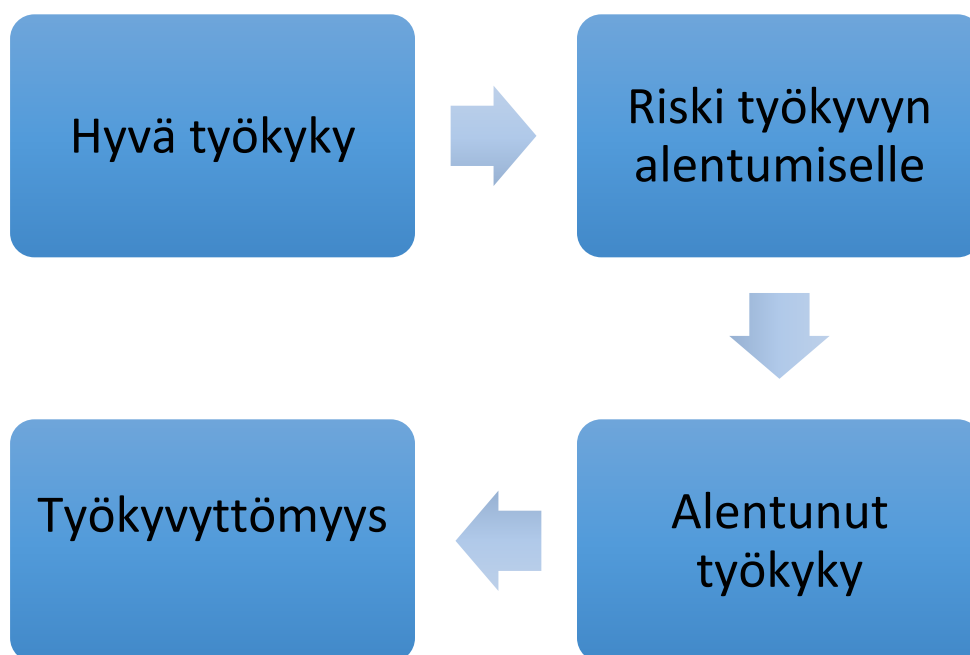
Opinnäytetyön tekemisestä sain mukaani työelämään uutta osaamista ja vanhan kertaamista tutkimus- ja kehittämistyöstä. Kiinnostus ja osaaminen palvelumuotoiluun syveni ja aion tulevaisuudessa vahvistaa tätä osaamista. Myös ymmärrys yrittäjien hyvinvoinnista on aina kiinnostanut minua ja tämän opinnäytetyön kautta ymmärrys ja osaaminen on kasvanut etenkin yrittäjille suunnattujen palvelujen kehittämisen osalta.

8.6 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimukseksi ehdotetaan syvällisempää tarkastelua, joka vastaa tarkemmin ja laajemmin yrittäjien kuormitustekijöihin. Etenkin niihin tekijöihin ja tilanteisiin, jotka edeltävät yrittäjän voimavarojen ja työkyvyn heikkenemistä. Tämä ilmiö on tärkeä ymmärtää paremmin, jotta päästään tarkemmin kiinni yrittäjän kuormittumisen juurisyihin. Näitä syitä tunnistamalla palveluja voidaan kehittää ennaltaehkäiseviksi ja tukea yrittäjiä jo ennen vakavien työkykyongelmien syntymistä.

Menetelmänä suositellaan teemahaastatteluja, joissa yrittäjät kertovat omin sanoin tarinaansa varhaisista kuormittumisen merkeistä ja työkyvyn heikkenemisestä. Yrittäjien kanssa järjestetyt työpajat voisivat toimia toisena menetelmänä, joissa keskitytään siihen, miten varhaisessa vaiheessa voitaisiin havaita kuormittumisen merkkejä ja millä keinoin niihin olisi hyvä puuttua.

Tuloksista voitaisiin muodostaa visuaalinen polku hyvästä työkyvystä työkyvyttömyyden riskivaiheisiin asti (kuva 10), jonka eri vaiheita voitaisiin hyödyntää palvelukehittämisessä ja tarjota erilaisia palveluita eri vaiheisiin.



Kuva 10. Työkyvyn heikkenemisen havaitseminen ajoissa

Tässä työssä rakennettuja palvelumuotoilun malleja voidaan jatkaa ja kehittää uuden kerätyn tiedon avulla. Teemahaastattelujen ja yhteiskehittämisen lisäksi suositellaan myös sidosryhmien ottamista mukaan kehittämiseen sekä erilaisten prototyyppien testaamista. Tällä voidaan varmistaa kehitettävien palveluiden vaikuttavuutta sekä yhteistyöllä voidaan saada käyttöön lisää resursseja.

LÄHTEET

Bakker, A. B. & Demerouti, E. 2007. The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology* 3. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi-org.ezproxy.xamk.fi/10.1108/02683940710733115> [viitattu 20.3.2025].

Bakker, A., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. 2014. Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior* 1. 390–405. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/263851330_Burnout_and_Work_Engagement_The_JD-R_Approach [viitattu 5.2.2025].

Cardon, M. S. & Arwine, R. P. 2023. The many faces of entrepreneurial loneliness. *Personnel Psychology* 1. Verkkolehti. Saatavissa: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/peps.12614> [viitattu 2.1.2025]

Dhakal, P., Wiesner, R. & Maraseni, T. 2022. When Entrepreneurial Leadership Identity and Passion Meet Venture Growth Intention. *Sustainability*. 20. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/364356771_When_Entrepreneurial_Leadership_Identity_and_Passion_Meet_Venture_Growth_Intention [viitattu 5.2.2025].

Danske Bank. 2024. Yrittäjän taloudellinen mielenrauha -tutkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/-/media/danske-bank-com/pdf/fi/yrittajan-taloudellinen-mielenrauha--tutkimus-2024.pdf?rev=df169c70da1d4298814bd420c6b794be&hash=243D17C3D35F095FAFA74BFA02C74CB2> [viitattu 2.1.2025].

Elo. 2021. Kyselytutkimus: Konkurssi ei pelota yrittäjiä – valtaosa yrittäjistä on kuitenkin huolestuttavan stressaantuneita. Eläkevakuutusyhtiö Elo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.elo.fi/fi-fi/uutiset/2021/elon-kyselytutkimus-konkurssi-ei-pelota-yrittajia> [viitattu 2.1.2025].

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisälönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 4. 215–225. Verkkolehti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202301203939> [viitattu 17.4.2025].

ELY-keskus. 2024. Yrittäjän talousapu –pavelu juhlistaa 15-vuotista taivaltaan. Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ely-keskus.fi/-/yritt%C3%A4j%C3%A4n-talousapu-palvelu-juhlistaa-15-vuotista-taivaltaan> [viitattu 2.1.2025].

Gevaert, J., De Moortel, D., Wilkens, M. & Vanroelen, C. 2018. What’s up with the self-employed? A cross-national perspective on the self-employed’s work-related mental well-being. *SSM - Population Health* 4. Verkkolehti. Saatavissa: <https://pmc-ncbi-nlm-nih.gov.ezproxy.xamk.fi/articles/PMC5976840/> [viitattu 19.2.2025].

Kipkosgei, F. 2022. Perceived Entrepreneurial Stress and Entrepreneurial Resilience; The Mediating Role of the Well-Being of Entrepreneurs and

Moderating Role Perceived Online Social Support. *Merits 1*, 1-17. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.mdpi.com/2673-8104/2/1/1#> [viitattu 20.2.2025].

Haapala, L. 2024. Itsensätyöllistäjän työelämän laatu. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-84-0285-5> [viitattu 2.1.2025].

Hakanen, J. J., Peeters, M. C. W. & Schaufeli, W. B. (2018). Different Types of Employee Well-Being Across Time and Their relationship With Job Crafting. *Journal of Occupational Health Psychology 2*. Verkkolehti. Saatavissa: https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/363844/Differenttypesofemplyeewellbeingandjobcrafting_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 26.2.2025].

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Helsinki: KAKS - Kunnallisan alan kehittämissäätö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf> [viitattu 2.1.2025].

Innokylä, s.a. Työkalut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku> [viitattu 2.1.2025].

Jefferson, S.A. 2024. Entrepreneurial Mental Well-Being: Strategies for Positive Business Outcomes. Walden University. Walden Dissertation and Doctoral Studies Collection. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=16547&context=dissertations> [viitattu 2.2.2025].

Kainulainen, T. & Rimpilä, T. 2019. Palvelumuotoiluopas yrityksille. 3 palvelukehityspolkua uusien Silver Economy –palveluiden luomiseen. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/166823/B57.pdf?sequence=2> [viitattu 17.4.2025].

Kiefl, S., Fischer, S. & Schmitt, J. 2024. *Self-employed and stressed out? The impact of stress and stress management on entrepreneurs' mental health and performance*. *Front Psychol.* 2024 Apr. Verkkolehti. Saatavissa: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38638509/> [viitattu 2.2.2025].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JAHBFXDTEB#kohta:Lukijalle/piste:tni> [viitattu 2.1.2025].

Mieli ry. 2022. Kriisit kuuluvat elämään. MIELI Suomen mielenterveys ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/kriisit-kuuluvat-elamaan/> [viitattu 2.1.2025].

Matikainen, T. 2024. Yrittäjät arvostavat kuntien järjestämiä yrityspalveluita. Suomen Yrittäjät. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/ajankohtaista/blogit/yrittajat-arvostavat-kuntien-jarjestamia-yrityspalveluita/> [viitattu 5.1.2025].

Obschonka, M., Pavez, I., Kautonen, T., Kibler, E., Salmela-Aro, K., & Wincent, J. 2023. Job burnout and work engagement in entrepreneurs: How the psychological utility of entrepreneurship drives healthy engagement. *Journal of Business Venturing*, 2, Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2022.106272> [viitattu 12.3.2025].

Pisanti, R., Campbell Quick, J. & Montgomery A. 2018. Psychosocial job dimensions and distress/well-being: issues and challenges in occupational health psychology. *Frontiers in Psychology*. Organizational psychology. E-kirja. Saatavissa: <https://www.frontiersin.org/research-topics/4386/psychosocial-job-dimensions-and-distresswell-being-issues-and-challenges-in-occupational-health-psychology> [viitattu 5.2.2025].

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://www.ellibrary.com/book/9789523456167> [viitattu 5.4.2025].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Verkkójulkaisu. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Stephan, U. 2018. Entrepreneur's Mental Health and Well-Being: A Review and Research Agenda. *Academy of Management Perspectives* 3. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/322289155_Entrepreneurs%27_Mental_Health_and_Well-Being_A_Review_and_Research_Agenda [viitattu 2.2.2025].

Stephan, U., Rauch, A. & Hatak, I. 2022. Happy Entrepreneurs? Everywhere? A Meta-Analysis of Entrepreneurship and Wellbeing. *Entrepreneurship Theory and Practice* 2. Verkkolehti Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/10422587211072799> [viitattu 2.2.2025].

Suomen Yrittäjät. 2019. Tutkimus: Puolet yksinyrittäjästä tienaa alle 2000 euroa. WWW-dokumentti. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/tutkimus-puolet-yksinyrittajista-tienaa-alle-2000-euroa/> [viitattu 7.12.2024].

Suomen Yrittäjät. 2024. Suomen Yrittäjien selvityksiä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2024/06/yksinyrittajaraportti_2024_virallinen.pdf [viitattu 7.12.2024].

THL. 2020. Kansallinen mielenterveysstrategia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-mielenterveysstrategia> [viitattu 27.4.2025].

Tilastokeskus. 2024. Yksinyrittäjien määrä väheni vuonna 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stat.fi/uutinen/yksinyrittajien-maara-vaheni-vuonna-2023> [viitattu 5.1.2025].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> [viitattu 5.1.2025].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). E-kirja. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 5.1.2025].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.

Työterveyslaitos. s.a. Stressi ja työuupumus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus> [viitattu 27.4.2025].

Työelämä ja mielenterveys. Työterveyslaitos. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoelama-ja-mielenterveys> [viitattu 17.1.2025].

Valtioneuvosto. 2024. Valtioneuvoston periaatepäätös yrittäjyydestä. Valtioneuvoston julkaisuja 2024:47. Helsinki: Valtioneuvosto ja työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165886/VN_2024_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 17.1.2025].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5, päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731> [viitattu 5.1.2025].

WHO. 2019. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. World Health Organization. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> [viitattu 7.12.2024].

Williamson, A. J., Gish, J. J., & Stephan, U. 2021. Let's Focus on Solutions to Entrepreneurial Ill-Being! Recovery Interventions to Enhance Entrepreneurial Well-Being. *Entrepreneurship Theory and Practice* 6. Verkkojlehti. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/10422587211006431> [viitattu 25.2.2025].

Yrittäjän Kriisikeskus. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseurat.fi/yrittajankriisikeskus/> [viitattu 25.2.2025].

EMPATIAKARTTA: "Ylermi Yrittäjä"

EMPATIAKARTTA

NIMI: Ylermi Yrittäjä

Mitä hän ajattelee ja tuntee?

"Olen niin väsynyt, etten jaksa hakea apua"
Ylikuormitusta, epävarmuutta, paha oloa, uupumusta, ahdistusta, toivottomuutta ja riittämättömyyttä.

Mitä hän kuulee?

Maailman tilanteen muutokset, läheisten huoli jaksamisesta, muiden yrittäjien haasteet ja tulospaineeet omasta yrityksestä.



Mitä hän näkee?

Yrityksen taloudellisia haasteita, epävarmuutta tulevaisuudesta, pitkiä työpäiviä ja kasvavaa kuormitusta.

Mitä hän tekee ja sanoo?

Haluan oppia uutta, kaipaan ihmisiä lähelle, toivon että joku ymmärtää minua, haluan keskustella, haluan jakaa ajatuksia toisten yrittäjien kanssa ja haluan löytää keinoja selvitä vaikeasta tilanteesta.

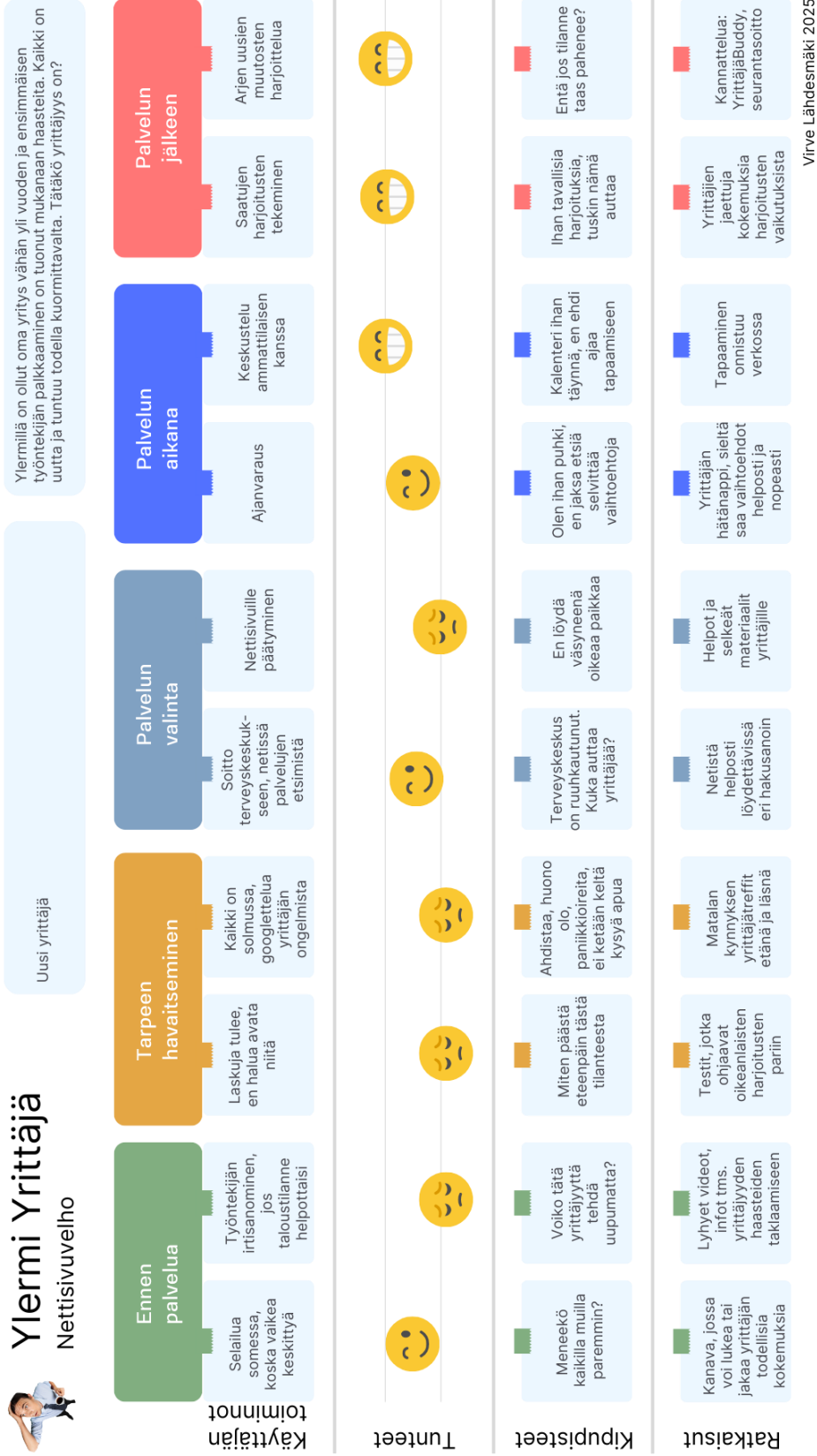
Haasteet

En tiedä mistä saan apua. Onko palvelut ruuhkautuneet? En tiedä miten tässä käy.
Mikä minulla on ja mikä tässä auttaa?

Mahdollisuudet

Voinko jotenkin kehittää osaamistani ja yritystäni, jotta tilanne helpottaa? Miten voin ennaltaehkäisevästi pitää hyvinvoinnistani huolta?

PALVELUPOLKU: "Ylermi Yrittäjä"



KUVITTEELLINEN ASIAKASTARINA: ”Ylermi Yrittäjän kokemuksia palvelupolulla”

Ylermi Yrittäjä

Ylermin kokemuksia palvelupolulla - kuvitteellinen asiakastarina

Ennen palveluun hakeutumista Ylermillä on ollut vaikeuksia keskittyä työhönsä ja hän selaa somea, joka toimii hyvin pakokeinona todellisuuden haasteista. Nopeasti Ylermi kuitenkin ärsyyntyy ja miettii, miten muilla yrittäjillä näyttää menevän niin hyvin ja yrityskin menestyy, **onko hän ainoa** joka ei osaa yrittäjyyttä ja jolla on ongelmia? Tässä kohtaa Ylermiä voisi auttaa yrittäjien oma kanava, jossa yrittäjät voisivat purkaa haasteitaan anonyymisti, ettei asiakkaat näe yrittäjän ongelmia. Tällä kanavalla saisi vertaistukea ja toisten todellisten tilanteiden havainnointi auttaisi laittamaan omiakin ongelmia oikeisiin mittasuhteisiin.

Ylermi miettii tulisiko hänen irtisanoa vaikeuksia tuottava työntekijä? Paranisiko sillä **yrittäjien yrityksen taloudelliset haasteet?** Silloin Ylermi saisi itselleen paremmin töitä, eikä hänen tarvitsisi kantaa huolta työntekijän töistä, palkanmaksusta ja sairaslomien paikkaamisesta. Ylermi ei osannut etukäteen aavistaa, miten monenlaisia haasteita yrittäjyys tuo tullessaan ja miten vaikeita päätöksiä hänen tulee osata tehdä. Ylermiä saattaisi auttaa lyhyet videot tai vinkit yrittäjyyden yleisimmistä haasteista ja keinot niistä selviämiseen.

Ylermi googlettaa nukkumaan mennessä yrittäjien ongelmia, mitähän muut kirjoittavat aiheesta. **Onko olemassa jotain apukeinoja tai auttavia tahoja yrittäjille?** Jotenkin on päästävä eteenpäin, sillä elämä tuntuu pyörivän samaa ympyrää. Ylermi päätyy sivustolle, jossa hän tekee yksinkertaisen testin. Testin tuloksista ei ole epäilystäkään, Ylermi ylikuormittunut ja uupunut. Testin tuloksista hän pääsee klikkaamalla suoraan harjoituksiin, joiden avulla hän ymmärtää paremmin tilannettaan. Saamiensa ohjeiden mukaisesti kuormitustekijöitä karsimalla ja mielikuvaharjoituksia tekemällä olo toivottavasti kääntyy vielä parempaan.

Yrittäjien taloudellinen tilanne näyttää menevän koko ajan huonompaan suuntaan, eikä Ylermi halua enää avata laskuja. Eihän hän kuitenkaan pysty maksamaan niitä. **Nyt alkaa todella ahdistaa.** Ylermi tuntee paniikin nousevan ja huomaa, ettei hän enää selviä pahan olon kanssa yksin. Jotain on tehtävä. Ylermi muistaa kuulleensa Yrittäjätreffeistä, joissa yrittäjät jakavat kokemuksiaan ja selviytymiskeinojaan vaikeissa tilanteissa. Niissä pääsi tapaamaan toisia tai juttelemaan netissä, mikä saattaisi olla kasvokkain tapaamisista helpompia ahdistusoireiden vuoksi.

Ylermi soittaa ahdistuksen vuoksi terveyskeskukseen, mutta seuraava vapaa kiireetön aika on vasta ensi kuussa. Ylermi on huomannut, että **tarvitsee ammattilaisen apua**. Hän surffailee netissä, mutta sivustot ovat sekava, eikä Ylermi väsyneenä ymmärrä mitä siellä tarjotaan ja kenelle, saatikka mitä palvelut maksavat. Helpompi vain unohtaa koko juttu.

Nukkumattoman yön jälkeen Ylermi googlettaa taas ja päätyy yllättäen yrittäjille suunnatulle sivustolle. Hän ilahtuu **nähdessään** Yrittäjänapin, jonka takaa saa suoraan yhteyden **yrittäjää** ymmärtävään henkilöön, joka lupaa **auttaa yrittäjää eteenpäin** vaikeassa tilanteessa. Oli lohduttavaa, että **ensimmäisen yhteyden** sai näin nopeasti ja helposti. Ylermi odottaa innoissaan saamaansa keskusteluaikaa ja asiantuntijan tapaamista. Yhtäkkiä hän huomaa **ettei** asiakastapaamisten vuoksi ehdikään ajaa tapaamispaikalle. Onneksi varauksen kautta pystyy yhdellä klikkauksella vaihtamaan tapaamisen etätapaamiseksi, jolloin Ylermi voi hoitaa sen kätevästi toimistoltaan.

Ylermi on innoissaan saamastaan avusta ja **kokee voimaantuneensa**. Hän on tullut kuulluksi sekä ymmärretyksi ja hän ymmärtää nyt paremmin tilannettaan ja miten olisi parasta toimia **jatrossa**. Ylermi sai käyttöönsä työkaluja ja harjoituksia, joiden avulla voi **pitää** hyvinvoinnistaan huolta **jatrossakin**. Vähän kuitenkin huolettaa, jos oma vointi alkaa mennä taas huonompaan? Onneksi hänen kanssaan työskennellyt henkilö ehdottaa hänelle YrittäjäBuddya, jonka kanssa voi tavata tai soitella ja jakaa onnistumisia sekä haasteita. Ylermi sopii YrittäjäBuddyn kanssa tapaamisen kuukauden **päähän**, jolloin tutustutaan ja **jatrossa** tarkoituksena on **jatrossa pitää yhteyttä** tukemaan hyvinvointia puolin ja toisin. Onneksi on olemassa myös Yrittäjänappi, jonka kautta saa heti ammattiapua, jos tilanne kääntyy taas huonompaan.

TIETOKANTAHAKUTAULUKKO

PVM	TIETOKANTA/LÄHDE	HAKUSANAT	RAJAUKSET (esim ajankohta)	TULOKSET (löydettyjen määrä)	KÄYTETYT LÄHTEET (valitut)
2.2.25	Google Scholar	"entrepreneur's mental health AND wellbeing OR well-being"	Review articles	1	Entrepreneurs' mental health and well-being: A review and research agenda
2.2.25	Kaakkuri	"entrepreneur's mental health and well-being"	ulkomaalaiset artikkelit	37	When Entrepreneurial Leadership Identity and Passion Meet Venture Growth Intention
2.2.25	PubMed	Self-employed AND stress AND mental health	2019-2025	28	Self-employed and stressed out? The impact of stress and stress management on entrepreneurs' mental health and performance
2.2.25	EBSCO	entrepreneur AND wellbeing AND mental health	2020-2025	12	1. Happy Entrepreneurs? Everywhere? A Meta-Analysis of Entrepreneurship and Wellbeing
					2. The many faces of entrepreneurial loneliness.
					3. From emotional rollercoasters to spock strategists: A person-centric approach to unravelling the coping profiles of entrepreneurs for enhanced well-being.
2.2.25	ScienceDirect	entrepreneur AND wellbeing AND mental health AND work AND future	2025	35	Mental health and well-being at work: A systematic review of literature and directions for future research

KIRJALLISUUSKATSAUSTAULUKKO

Teoksen tekijä(t)	Teoksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmä	Keskeiset tulokset
Cardon, M. & Arwine, R. 2023. Australia.	Tutkimusartikkeli	Laadullinen tutkimus yrittäjien yksinäisyydestä, 9000 viestiä Reddit- yrittäjäyhteisöissä peilaten kirjallisuuteen.	Yrittäjät voivat kokea yksinäisyyden myös positiivisena tai epäolennaisena, toisin kuin kirjallisuus osoittaa sen olevan vain negatiivista.
Bakker, A., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. 2014. Iso-Britannia.	Kirjallisuuskatsaus, tutkimusartikkeli	Burn out ja työhön sitoutuminen kirjallisuudessa, JD-R teoria tutkimustulosten yhdistämiseksi.	Työuupumus on vahvemmin yhteydessä terveyden tilaan, kun taas työhön sitoutuminen liittyy motivaatioon.
Dhokal, P., Wiesner, R. & Maraseni, T. 2022. Australia.	Tutkimusartikkeli	Reddit-yhteisön tiedot	Yrittäjyysjohtajaidentiteetillä suuri vaikutus kasvuaikaisiin. Intohimo ajaa tekemän asioita, muttei välttämättä johda kasvuun. Naisyrittäjät ei välttämättä pidä kasvua tärkeänä.
Gevaert, J., De Moortel, D., Wilkens, M. & Vanroelen, C. 2018. Eurooppa.	Tutkimusartikkeli	Euroopan työolotutkimuksen aineisto (2015) + 5448 yrittäjää 28 EU:n jäsenvaltiosta. Monitasoinen satunnaisten otosten mallinnus.	Motivaatio, kyky tunnistaa mahdollisuuksia ja yrittäjyyden helppouden kokemus vaikuttavat positiivisesti yrittäjän henkiseen hyvinvointiin.
Kiefl, S., Fischer, S. & Schmitt, J. 2024. Saksa.	Pilottitutkimus	117 itsensätyöllistävän yrittäjän määrällinen analyysi.	Määrälliset vaatimukset korreloivat voimakkaasti henkisen uupumuksen kanssa. Presenteeismi voi osittain selittää työtaakan vaihtelua. Korkeat työn vaatimukset voivat johtaa itselle haitalliseen käytökseen, joka on haitallista mielenterveydelle.
Pisanti, R., Campbell Quick, J. & Montgomery A. 2018. Italia, Kreikka ja Iso-Britannia	Tutkimusartikkeli	Kansainvälisen tutkimuksen koonti teoreettisen ja metodologisen näkökulmista alan tietämyksen ja käytänteiden edistämiseksi.	Ahdistusta ja työn positiivisia ulottuvuuksia (hyvinvointi ja motivaatio) voidaan pitää saman kolikon kahtena puolena. Oikea suhde aikapaineen, päätösvallan ja sosiaalisen tuen kesken voi lisätä sitoutumista, hyvinvointia ja tuottavuutta työssä.
Stephan, U. 2018. Englanti.	Kirjallisuuskatsaus	Systemaattinen katsaus yhdistää näkemyksiä 144 empiirisestä tutkimuksesta.	Yrittäjien työ on todettu erilaiseksi, ja mielen hyvinvoinnin tukemiseksi ei voida suoraan käyttää työntekijöille tehtyjä malleja, vaan tulee kehittää uusia.
Stephan, U., Rauch, A. & Hatak, I. 2022. Englanti.	Tutkimusartikkeli	Meta-analyyttinen katsaus yhdistää tiedot 40 vuoden ajalta, 319 otoksesta, 94 tutkimuksesta ja 82 eri maasta.	Yrittäjät kokevat voimakkaampaa positiivista hyvinvointia työhön ja elämään, kuin työntekijät, etenkin vahvoissa oikeusvaltioissa.
Suomen Yrittäjät. 2024. Suomi.	Kyselytutkimus	Yrittäjägalluppi, 1075 pk-yrityksen edustajaa Suomesta.	Alhaisempi tulotaso, taloudellinen tilanne vaihtelee, harvemmin jaksamisongelmia muihin yrittäjiin verrattuna, ei ketään keltä hakea apua.
Haapala, L. 2024. Suomi.	Väitöskirja	Laadullinen tutkimus, haastattelut, tilastokeskuksen kyselytutkimus	Työllistymisen ja toimeentulon epävarmuus heikentää työoloja, turvaverkkojen puute ja yksinäisyys.
Hakanen, J. J., Peeters, M. C. W. & Schaufeli, W. B. 2018. Suomi.	Tutkimusartikkeli	Pitkittäisaineisto suomalaisten hammaslääkäreiden keskuudessa.	Tunnetilat vaikuttavat käyttäytymiseen työssä. Työnilo lisää positiivisia resursseja ja työnarkomania taas ennustaa uupumusta.