

Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen palvelu- muotoilun keinoin

Hanna Hasa

Opinnäytetyö
Palveluliiketoiminnan
johtamisen koulutus, YAMK
2019



Tekijä Hanna Hasa	
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma, YAMK	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen palvelumuotoilun keinoin	Sivu- ja liitesivumäärä 149 + 14
<p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä, jonka tavoitteena oli luoda konsepti uudelle hyvinvointipalvelulle palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilun kehittämisote valikoitui ihmislähtöisenä innovointiprosessina uuden palvelukonseptin luomisen välineeksi, koska se lähestyy uuden palvelun luomista yhtä aikaa analyttisesti, että intuitiivisesti tutkien. Tutkimuksen teoriapohjassa tarkasteltiin kokonaisvaltaista hyvinvointia, palvelumuotoilua ja uuden palvelun luomista ihmislähtöisesti. Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin perehdyttiin psyykkisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta ja liiketoimintanäkökuilma wellness- ja hyvinvointialalla selvitettiin kuluttajien odotusten muuttumisen ja heille tarjottavien palvelujen näkökulmista.</p> <p>Opinnäytetyön lähestymistapa vastasi konstruktivistisesta tutkimuksesta palvelumuotoilun kehittämisoitteella. Kehittämistyö tuotti tietoa ja lisäsi ymmärrystä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisestä ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisprosessissa. Opinnäytetyö edusti laadullista tutkimusta. Tutkimuksen tiedonhankinta oli kokonaisvaltaista ja analyysi sekä tulokset yhdistettiin käytännön kokemuksi kahdessa workshop-työskentelyssä. Kaksi workshop-päivää toteutettiin keväällä 2019 ja niiden tavoitteena oli löytää uudelle hyvinvointipalvelulle kehittämiskelpoisin palvelukonsepti. Toisessa workshop-päivässä valittiin yksi palvelukonsepti jatkokehitystä varten ja konseptin mallintaminen aloitettiin käytännössä. Kehittämistyö toteutettiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä ja viemällä läpi neljä palvelumuotoiluprosessin perusvaihetta: ymmärrys ja kiteyttäminen sekä palvelukonseptin ideointi, konseptin seulonta ja konkretisointi. Työn ulkopuolelle rajattiin konseptin testaus yhteiskehittämisen avulla, arviointi ja käytännön toteutus.</p> <p>Uuden palvelun luomisprosessissa palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen havaittiin erinomaiseksi tavaksi selvittää ihmisten tarpeita. Kehittämistyön luotettavuutta lisättiin niin, että tietoa kerättiin laajasti eri lähteistä ennen workshop-työskentelyä. Uuden palvelukonseptin suunnitteluajureista tärkeimmiksi nimettiin stressinhallinta ja tasapainon löytäminen arjessa. Workshop-työskentelyn tuloksena syntyivät suunnitteluajureiden lisäksi kuvaus uudesta hyvinvointipalvelukonseptista, uuden konseptin Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas sekä palvelun käyttäjien asiakasprofiilit. Palvelumuotoilu soveltui monipuolisuutensa vuoksi uuden palvelukonseptin luomiseen erinomaisesti, koska sen avulla voidaan löytää ihmisten todellisiin tarpeisiin soveltuvia ratkaisuja, jotka edesauttavat ihmisten hyvinvointia ja työssä jaksamista. Uuden palvelukonseptin konkretisointi helposti viestittävään muotoon onnistui toteutettujen mallien avulla hyvin. Uusi hyvinvointipalvelukonsepti toimii perustana liiketoimintasuunnitelman laatimiselle ja mahdollisen palveluliiketoiminnan aloittamiselle.</p>	
Asiasanat Kokonaisvaltainen hyvinvointi, psyykkinen hyvinvointi, ihmislähtöisyys, uuden palvelun luominen, palvelumuotoilu	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Kehittämistyön sisältö	3
1.2	Käsitteiden määrittäminen.....	4
2	Suomalainen elämänlaatu ja työelämä.....	7
2.1	Työelämän muutos	10
2.2	Suomalaisten kokemus tämän päivän työelämästä.....	11
2.3	Pitkittyneen stressin vaikutus hyvinvointiin	14
2.4	Työn imu ja työhyvinvointi	19
3	Kokonaisvaltainen hyvinvointi.....	21
3.1	Tasapaino ja onnellisuus.....	23
3.2	Tarpeiden täytyminen hyvinvoinnin lähtökohtana	26
3.3	Psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen	28
3.3.1	Itsensä ymmärtäminen	34
3.3.2	Tunteet ja tuntemukset.....	37
3.3.3	Mindfulness ja hyväksyvä tietoinen läsnäolo	41
3.3.4	Itsemyötätunnon voima	50
3.3.5	Jooga ja kehotietoisuus.....	54
4	Liiketoimintamahdollisuudet wellness- ja hyvinvointialalla	56
4.1	Kuluttajien odotusten muuttuminen	59
4.2	Palveluntarjonta mielen hyvinvointiin.....	60
4.3	Kuluttajille suunnatut nettivalmennukset.....	65
5	Palvelumuotoilu palvelujen kehittämisessä.....	68
5.1	Palvelumuotoilun prosessi	74
5.1.1	Ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus	75
5.1.2	Palvelun konseptointi	79
5.2	Uuden hyvinvointipalvelun luominen	88
5.3	Uusi hyvinvoinnin palvelukonsepti liiketoiminnaksi	90
6	Opinnäytetyön tutkimusasetelma	92
6.1	Lähestymistapa ja viitekehys.....	94
6.2	Käytetyt tutkimusmenetelmät	97
6.3	Aineiston keräys ja analysointi	98
6.4	Tutkimusasetelman kiteytys	103
7	Uuden palvelun luomisen prosessi	105
7.1	Ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus	108
7.2	Uuden palvelun konsepti.....	116
7.3	Uuden palvelukonseptin konkretistointi	118
8	Tutkimustulokset ja analyysi.....	121

9 Johtopäätökset ja pohdinta.....	126
9.1 Tutkimuksen luotettavuus	128
9.2 Eettiset näkökohdat	130
9.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	132
Lähteet	136
Liitteet	149
Liite 1. MBSR-menetelmän sisältö pääpiirteittäin.....	149
Liite 2. Miellyttävien ja epämiellyttävien kokemusten kalenteri.....	150
Liite 3. Uuden palvelun luomisen prosessi ja menetelmät	151
Liite 4. Uuden palvelukonseptin luomisen prosessi	152
Liite 5. Asiakasprofiilit Jaana Johtaja ja Iina Innostaja	153
Liite 6. Asiakasprofiilit Riikka Rakentaja ja Pia Pohdiskelija.....	153
Liite 7. Asiakasprofiilien nelikenttä.....	155
Liite 8. Kutsu Uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpajaan.....	156
Liite 9. Workshop 1 työskentelyn ohjelma ja käsikirjoitus.....	157
Liite 10. Workshop 2 työskentelyn ohjelma ja käsikirjoitus.....	158
Liite 11. Kehittämishanke ja uuden palvelukonseptin luomisen prosessi	159
Liite 12. Hyvinvointikonseptin Value Proposition Canvas.....	160
Liite 13. Hyvinvointikonseptin Business Model Canvas	161
Liite 14. Uusi hyvinvointipalvelukonsepti.....	162

1 Johdanto

Tulevaisuuden hyvinvointi on riippuvainen jokaisesta ihmisestä. Aloittaa voi pitämällä huolta omasta, läheistensä ja elinympäristönsä hyvinvoinnista. Hyvinvointi voidaan käsitellä henkilökohtaisena hyvän olon tunteena, joka ilmenee niin henkisten, kuin fyysisten tekijöidensä kautta. Hyvinvointi näkyy ja välittyy arkisissa toimissa. Se mitä hyvinvointi jokaiselle tarkoittaa ja minkälainen kokemus tuo kenellekin hyvän olon tunteen, riippuu siitä, mitä kukin milloinkin kokee tarvitsevansa ja mikä kohta itsessä ei tunnu mukavalta. Jos ihminen kärsii päänsärystä, mikään muu ei tuo siihen hetkeen helpotusta, kuin se, että särky loppuu ja ihminen voi jälleen hyvin. Vastaavasti jos mieltä painaa jatkuvasti jokin asia, vaikuttaa se omaan vointiin pitkään jatkuessaan negatiivisesti. Kipua voi helpottaa särkylääkkeellä tai voi pysähtyä pohtimaan, mistä särky tai epämukava olo oikeastaan johtuvat. Särkyä ja epämukavaa oloa sekä mieltä voi pyrkiä parantamaan itselleen sopivimmalla tavalla.

Ihminen voi myös ennaltaehkäisevästi pitää itsestään huolta ja siten edesauttaa näin omaa hyvinvointiaan. Hyvinvointi ja hyvä olo ovat yksilöllinen ja vaihtuva olotila ja kokemus. Hyvä mieli, liikunta ja terveyttä edistävät harrastukset sekä tasapainoinen elämäntyyli vaikuttavat kaikki osaltaan subjektiiviseen kokemukseen hyvinvoinnista. Arki on monella niin hektistä, että pysähtyminen oman hyvinvoinnin äärelle voi olla toissijaista, jatkuvan kiireen ja tekemättömien tehtävien painaessa mieltä. Kiire, väsymys, ristiriidat työssä ja kotona sekä merkityksellisyyden puuttuminen elämästä jäytävät monen mieltä. Haitallinen stressi heikentää hyvinvointia ja lisää henkistä kuormitusta niin, että se voi viedä jopa työkyvyn ja johtaa pahimmillaan jopa masennukseen. Parempi itsetuntemus, stressinhallinta ja tasapainoinen elämä edistävät kaikki osaltaan ihmisen hyvinvointia. Tietoa on valtavasti saatavilla, mutta se mikä toimii kenellekin, on yksilöllistä. Myös juuri itselle parhaiten soveltuvien vaihtoehtojen löytäminen voi olla vaikeaa. Ihmisen yksilöllisen hyvinvoinnin edistäminen luokin nyt ja tulevaisuudessa mielenkiintoisia uusia liiketoimintamahdollisuuksia, joita ei ehkä vielä olla osattu täysimääräisesti hyödyntää.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilulle tyypillisellä kehittämisotteella. Palvelumuotoilun kehittämisote lähestyy uuden palvelun innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti tutkien (Tuulaniemi 2011, 10). Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun ja on ihmislähtöinen palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämisote ja innovaatiomuoto (Tikka & Gävert 2018, 135). Palvelumuotoilun kehittämisote valikoitui uuden palvelukonseptin luomisen välineeksi, koska se

lähestyy uuden palvelun luomista nostamalla ihmisen tarpeet palvelun kehittämisen keskiöön. Tutkimuksen tietoperustassa tarkasteltiin kokonaisvaltaista hyvinvointia, palvelumuotoilua ja uuden palvelun luomista ihmislähtöisesti. Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin perehdyttiin myös psyykkisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Liiketoimintamahdollisuuksia wellness- ja hyvinvointialalla selvitettiin kuluttajien odotusten muuttumisen ja kuluttajille tarjottavien palvelujen näkökulmista. Ihmisten elintason kohoamisen myötä palvelut ovat nykyisin keino toteuttaa itseään ja rakentaa omaa identiteettiään. Asiakkaat ovat myös entistä avoimempia uudennaisille kokemuksille, jos ne tarjoavat elämyksiä ja merkitystä elämään.

Workshoptyöskentelyssä luomistyön tavoitteena on ideoida uusi hyvinvointialan palvelukonsepti. Uusi palvelukonsepti toimii perustana liiketoimintasuunnitelman laatimiselle. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä laadullisen tutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyön tutkimusote vastaa konstruktivistista tutkimusta palvelumuotoilun kehittämisotteella. Uuden palvelukonseptin luomistyö alkoi opinnäytetyön varsin laajaan tietoperustaan tutustumisella ja siitä ymmärryksen muodostamisella. Kehittämistyön luotettavuutta lisättiin niin, että tietoa kerättiin laajasti eri lähteistä ennen uuden palvelukonseptin luomiseen liittyvää workshoptyöskentelyä ja tietoa verrattiin omaan tulokintaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja kuluttajien tarpeesta edistää omaa psyykkistä hyvinvointia.

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen valmistuttua, tutkittavan aihepiiriin liittyvän ymmärryksen vahvistamiseksi määritettiin uudelle palvelulle potentiaalisten asiakkaiden segmenttejä ja profiileja. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen valmistuttua järjestettiin keväällä 2019 kaksi uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen workshop-päivää neljän luomistyöhön osallistuneen henkilön voimin. Workshoptyöskentelyn tavoitteena oli tuottaa uusi palvelukonseptikuvaus ja opinnäytetyössä kuvataan, miten uuden palvelukonseptin luomisen prosessi toteutettiin. Opinnäytetyö tuottaa tietoa uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisesta ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä prosessissa.

Uuden palvelukonseptin luominen toteutettiin palvelumuotoilun kehittämisotteella viemällä läpi neljä palvelumuotoiluprosessin perusvaihetta: ymmärrys, kiteytys, palvelukonseptien ideointi ja lopuksi ideoiden seulonta ja konkretisointi. Tässä kehittämistyössä keskityttiin uuden hyvinvointipalvelukonseptin ideointiin kahdessa työpajatyöskentelypäivässä neljän eri alan osaajan voimin. Kehittämistehtävänä toteutetusta opinnäytetyöstä haluttiin oppia, miten ihmisen hyvinvointia edistävä palvelukonsepti ideoidaan ja luodaan käytännössä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä.

Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja analysointia usein suppeasta kohteesta ja näin yritetään ymmärtää ilmiötä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104-105). Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä ja sen lähestymistapa vastasi konstruktivistista tutkimusta palvelumuotoilun kehittämisoitteella. Miettisen (2011, 14) mukaan olemassa olevat teoriat eivät ohjaa laadullista tutkimusta. Palvelumuotoilulle tyypillinen kehittämisote pyrkii luovuuteen ja rikkomaan perinteisiä kaavoja kehitys- ja luomistyössä. Palvelumuotoilussa luominen etenee iteratiivisesti toistaen menetelmiä ja työvaiheita niin pitkään, kuin on tarvetta. Käytettyjen menetelmien arviointi auttaa havaitsemaan kehitystyössä kriittiset kohdat ja tekemään tarvittavat muutokset, jonka jälkeen voidaan uudelleen testata ja arvioida.

Opinnäytetyön aiheen valintaan luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti on vaikuttanut tutkijan oma mielenkiinto kokonaisvaltaista hyvinvointia kohtaan sekä tälle ajalle tyypillinen kiireen ja stressaavan elämän haasteet. Aiheena kokonaisvaltainen hyvinvointi ja uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen ovat ajankohtaisia, koska niin moni suorittaa elämänsä päivästä toiseen pysähtymättä pohtimaan, miten hyvin oikeastaan voi. Moni ihminen kokee työssään ja arjessaan olevansa jatkuvasti kiireinen ja stressaantunut. On myös tutkittu, että Suomalaisessa työelämässä kiire on yksi suurimmista psykososiaalisista kuormitustekijöistä (Lyly-Yrjänäinen 2018, 105).

Opinnäytetyön tavoite luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti toimii perustana uuden liiketoiminnan perustamiselle ja liiketoimintasuunnitelman laatimiselle. Työn varsin laaja kirjallisuuskatsaus hyvinvoinnista ja keinoista edistää omaa psyykkistä hyvinvointia sekä perehtyminen palveluun ja uuden palvelun luomiseen sekä liiketoimintamahdollisuuksiin hyvinvointialalla toimivat perustana uuden palvelun luomistyölle.

1.1 Kehittämistyön sisältö

Opinnäytetyö koostuu yhdeksästä pääluvusta, joista ensimmäinen on johdanto, joka sisältää tiivistelmän opinnäytetyön tavoitteesta, tutkimusasetelmasta ja kuvauksen tehdystä opinnäytetyön sisällöstä. Opinnäytetyön toinen pääluku rakentuu opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kuvaamiseen suomalaisesta elämänlaadusta ja työelämästä sekä työelämää koskettavasta muutoksesta. Lisäksi pohditaan pitkittyneen stressin ja väsymyksen vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin ja työkykyyn.

Kolmannessa pääluvussa käsitellään kokonaisvaltaista kehon ja mielen hyvinvointia. Alaluvut koostuvat tasapainoisen elämän perusasioista ja psyykkistä hyvinvointia tukevien

menetelmien hyödyntämisestä. Neljännessä pääluvussa keskitytään liiketoimintamahdollisuuksiin ja palveluntarjontaan wellness- ja hyvinvointialalla sekä kuluttajien odotusten muuttumiseen. Viidennessä pääluvussa paneudutaan palvelujen kehittämiseen muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun näkökulmista ja kuvataan, miten palvelumuotoiluprosessi etenee ymmärrysvaiheen jälkeen kiteytykseen ja palvelukonseptin ideointiin, ideoiden seulontaan ja konkretisointiin asti. Työn ulkopuolelle on rajattu palvelumuotoilun viimeiset vaiheet tuotteistamisesta ja lanseerauksesta.

Kuudennessa pääluvussa esitellään opinnäytetyön tutkimusasetelma ja tutkimuksen lähestymistapa sekä viitekehys. Omissa alaluvuissaan luvussa kuvataan opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ja kerätty ja analysoitu tutkimusaineisto. Luvun lopuksi tutkimusasetelma kiteytetään. Seitsemännessä pääluvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimustuloksia ja niiden pohjalta syntyneitä tulkintoja ja pyrkien rakentamaan teorian ja empirian välille yhteyden. Kahdeksannessa pääluvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia ja tehdään analyysiä tehdystä uuden hyvinvointipalvelun luomisprosessista. Yhdeksännessä ja viimeisessä pääluvussa vedetään yhteen tutkimuksen kaikki johtopäätökset ja pohditaan tulosten merkitystä, tutkimuksen luotettavuutta, eettisiä näkökohtia ja listataan tulevia kehittämis- ja jatkotutkimuskohteita sekä -toimenpiteitä uuden palvelukonseptin luomisprosessin jälkeen. Luvun viimeinen alaluku sisältää tutkijan oman pohdinnan koko opinnäytetyöprosessista ja oppimismatkasta opinnäytetyön kirjoittamisesta workshop-päivien suunnitteluun ja toteutukseen sekä uuden palvelun konseptointiin asti.

1.2 Käsitteiden määrittäminen

Tässä alaluvussa määritellään opinnäytetyössä käytetyt käsitteet niin, kuin ne ovat tässä opinnäytetyössä määriteltä.

Iteratiivinen

Suunnittelun kierrokset ongelman tai tavoitteen sekä ratkaisun tai lopputuloksen välillä, jossa erilaisia työvaiheita toistetaan, kunnes suunnitellussa saavutetaan haluttu lopputulos (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 232).

Kokonaisvaltainen hyvinvointi

Kabat-Zinnin (2017, 63-64) mukaan terveys ja hyvinvointi voidaan nähdä laajoina kokonaisuuksina, jolloin kyse ei niinkään ole kehon tai ihmisen terveydestä ilman sairauksia. Hyvinvointi voidaan nähdä henkisenä, emotionaalisenä ja ruumiillisena toimintana ja hyvinvointina, jotka kehittyvät jokaisen ihmisen oman elämän laboratorioissa, joissa tarkoituksena on henkilökohtaisesti selvittää itselleen, mitä ihmisenä oleminen juuri itselle tarkoittaa. (Kabat-Zinn 2017, 63-64.)

Konstruktio

Konkreettinen tuotos, ajatusrakennelma, suunnitelma, malli (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 198).

Muotoiluajattelu

Ihmislähtöinen ongelmanratkaisuun kytkeytyvä innovaatioprosessi, jossa pyritään ymmärtämään ja yhdistämään ihmisten todelliset tarpeet, yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet ja niiden teknologinen tuotettavuus. (Koivisto ym. 2019, 232.) Ratkaisukeskeinen ja osallistava toimintamalli, joka yhdistää muotoilu-prosessille ominaiset empaattisen ymmärtämisen, luovan ideoinnin ja kokeilevan kehityksen. (Tikka & Gävert 2018,135.)

Palvelukonsepti

Palvelun perusajatusta kuvaava määritelty palveluidea (Koivisto ym.2019, 232). Visuaalinen, informatiivinen kuvaus palvelukonseptista (Ideapakka 2015).

Palvelumuotoilu

Muotoiluajatteluun perustuva ihmislähtöinen palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämisote ja innovaatiomuoto. Palvelukemuksen suunnittelu on käyttäjälähtöistä ja palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (Tikka & Gävert 2018,135.)

Psyykkinen hyvinvointi (mental wellbeing)

Psyykkiseen hyvinvointiin kuuluu kyky huolehtia itsestään. Psyykkisesti hyvinvoiva ihminen tuntee itsensä ja kykynsä realistisesti, hän myös hyväksyy ja arvostaa itseään. Ihminen osaa tuntea ja tunnistaa erilaisia tunteita. Ihminen on sidoksissa ympäröivään maailmaan ja osaa rakentaa kestäviä ihmissuhteita ja vaikuttaa häntä ympäröivään yhteisöön. Henkilö selviytyy myös tavanomaisista arkipäiväisistä haasteista ja muutoksista sekä epävarmoista tilanteista. Hän myös elää ja työskentelee tavoitteellisesti. (Wilkinson & Pickett 2010, 65; Warin 2015, 4.)

Wellness

Wellness-sanan voi kääntää ”terveeksi olemisen tilaksi”, koska se viittaa ihmisen fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin tilaan. Wellness viittaa myös ihmisen suhtautumiseen ympäristöönsä, muihin ihmisiin, kuin myös filosofisempaan ja olemassaoloon liittyvään tietoisuuteen maailmasta. (Kelly & Smith 2009, 71.) Wellness juontaa juurensa Halbert Dunnin 1959 kehittämään käsitteeseen, joka täydentää terveystilaa. (Suontausta & Tyni 2005, 42). Wellness ilmaisee asioita ja kokemuksia, joilla hyvinvointiin pyritään. Se kuvaa maailmanlaajuisesti myös harrastuksia, itsensä kehittämismenetelmiä, tuotteita ja hoitoja, jotka eri tavoin edistävät ihmisen hyvinvoinnin kokemusta.

Yritysmuotoilu

Yritysmuotoilu tuo muotoilun osallistavat ja kokeilevat menetelmät koko liiketoiminnan kehittämiseen, kuten uusien liiketoimintamallien ja -strategioiden suunnitteluun sekä yrityksen tarkoituksen, vision ja mission muotoilemiseen. (Tikka & Gävert 2018,135).

2 Suomalainen elämänlaatu ja työelämä

Suomalainen yhteiskunta on ollut viimeisten vuosikymmenten aikana monien muutosten kohteena. Muutoksia ovat tuoneet esimerkiksi globalisaation kehitys, väestörakenteen muutos, ilmastonmuutos ja sosiaalisen muutoksen kehitys. Suomea järjestyttäneen 1990-luvun laman jälkeinen työttömyys on pysynyt edelleen korkeana. Suomessa nuorten syrjäytyminen on ollut myös yleisenä huolenaiheena. Elämänkaaren toisessa päässä olevien ikäihmisten hoidon ja palvelujen kustannusten kasvu askarruttavat myös suomalaisessa yhteiskunnassa. Sosioekonomisia hyvinvointi- ja terveyseroja ei ole viime vuosien aikana saatu kavennettua, vaan osittain erot ovat jopa kasvaneet. (Vaarama, Munkkila & Hannikainen-Ingman 2014, 19; 26.)

Vaarama ym. (2014, 36) tutkivat suomalaisten hyvinvointia ja koettua elämänlaatua iän, sukupuolen ja sosioekonomisen aseman mukaan vuonna 2013. Tutkimuksissa käytettiin elämänlaadun mittarina EuroHIS-8-mittaria, joka jaottelee elämänlaadun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja ympäristöulottuvuuteen, joista viimeisin sisältää myös toimeentulon ja asumisen. Mittarissa on kysymyksiä myös yleisestä elämänlaadun kokemuksesta sekä tyytyväisyydestä omaan terveyteen. Tutkimuksen mukaan valtaosa suomalaisista kokee elämänlaatunsa hyväksi korkeaan ikään saakka. Kuitenkin 80. ikävuoden jälkeen elämänlaatu alkaa heiketä, vaikka tässäkin ikäryhmässä vielä yli puolet arvioi elämänlaatunsa hyväksi. Joka kymmenes 80 vuotta täyttäenistä koki kuitenkin elämänlaatunsa huonoksi, kun muissa ikäryhmissä tämä oli varsin harvinaista. Käytetyssä mittarissa elämänlaatu oli voimakkaassa yhteydessä koettuun terveyteen ja toimintakykyyn (taulukko 1). Tarkastellut elämänlaadun perustekijät ovat iästä riippumatta kaikille ihmisille melko samat, mutta niiden tärkeysjärjestys ja kirjo vaihtelivat jonkin verran. Nuorimmille eli 18–24-vuotiaille kaikki fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja ympäristöulottuvuuksiin sisältyvät osatekijät olivat tärkeitä. Ikäryhmässä 25–69-vuotiaille tämä moniulotteisuus heikkeni hieman ja painotukset muuttuivat.

Taulukko 1. Elämänlaadun yleisarvosanalle tärkeät osatekijät eri ikäryhmissä. (mukaillen Vaarama ym. 2014, 27)

	18-24-vuotiaat	25-44-vuotiaat	45-59-vuotiaat	60-69 vuotiaat	70-79-vuotiaat	Yli 80-vuotiaat
Kaikista tärkeimmät osatekijät ↑	tyytyväinen terveyteensä	riittävästi tarmoa arkipäivän tehtäviin	tyytyväinen terveyteensä	tyytyväinen terveyteensä	tyytyväinen terveyteensä	tyytyväinen terveyteensä
	riittävästi tarmoa arkipäivän tehtäviin	tyytyväinen terveyteensä	riittävästi tarmoa arkipäivän tehtäviin	riittävästi tarmoa arkipäivän tehtäviin	tarpeeksi rahaa	Tyytyväinen kykyyn selviytyä päivittäisistä toimista
	tarpeeksi rahaa	tyytyväinen ihmissuhteisiin	tarpeeksi rahaa	Tyytyväinen kykyyn selviytyä päivittäisistä toimista	Tyytyväinen asuinalueen olosuhteisiin	tarpeeksi rahaa
	tyytyväinen itseensä	tarpeeksi rahaa	tyytyväinen itseensä	tarpeeksi rahaa	riittävästi tarmoa arkipäivän tehtäviin	Tyytyväinen kykyyn selviytyä päivittäisistä toimista
	tyytyväinen itseensä	Tyytyväinen kykyyn selviytyä päivittäisistä toimista	tyytyväinen ihmissuhteisiin			
	tyytyväinen ihmissuhteisiin		tyytyväinen ihmissuhteisiin			
	tyytyväinen asuinolosuhteisiin					

Vaaraman ym. (2014, 33) mukaan tutkimuksen tulokset osoittivat elämänlaadun sosiaalisen valikoivuuden ja sen, että työmarkkina-asema määrittää työikäisen väestön elämänlaatua voimakkaasti. Työkyvyttömyyseläkkeellä olo ja työttömyys kaksin- ja jopa nelinkertaistivat riskin heikkoon elämänlaatuun sen eri ulottuvuuksilla. Työkyvyttömyyseläkkeellä olevilla oli yhteys heikompaan fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Työkyvyttömyyteen johtivat yleisimmin tuki- ja liikuntaelinten sairaudet sekä mielenterveyden ongelmat. Tuloksista herää kysymys, miten työssäoloa voitaisiin tukea niin, että mahdollisimman monella säilyisi työkyky niin hyvänä, että voisi työskennellä eläkeikään asti. Tutkimuksesta selvisi, että myönteinen kokemus omasta terveydestä heijastui positiivisena kokemuksena omaan elämänlaatuun.

Tuloksista löytyi myös viitteitä siitä, että pieneksi koetut tulot heijastuivat negatiivisesti myös kokemukseen muusta elämästä, ihmissuhteista ja yksinäisyydestä. Erityisesti työkyvyttömyyseläkeläiset kokivat laaja-alaista puutetta hyvinvoinnissaan ja he olivat monimuotoisen kuntouttavan ja yksinäisyyttä lievittävän toiminnan tarpeessa. Myös työttömällä oli kohonnut heikon elämänlaadun riski kaikilla ulottuvuuksilla. Tuloksista näkyi myös se, että työttömät kokivat terveytensä ja fyysisen toimintakykynsä heikoksi, joka heijastui heidän psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin negatiivisesti. Myös Saikku, Kestilä ja Karvonen (2014, 133-136) saivat samansuuntaisia tuloksia tutkimuksessaan työllisten ja työttömien näkemyksistä heidän kokemiin elämän toimintavalmiuksiin keskittyvässä tutkimuksessa. Työttömyys esimerkiksi kaksinkertaisti riskin kokea itsensä yksinäiseksi. Työttömät kokivat stressiä enemmän kuin työssäkäyvät. Tulos saattaa yhtäältä viitata siihen työttömien jouk-

koon, joka on syrjäytynyt työmarkkinoilta terveysongelmien takia, mutta ei ole vielä päässyt työkyvyttömyyseläkkeelle. Toisaalta myös työttömyys pitkittyessään nakertaa terveyttä ja psyykkistä hyvinvointia sekä osaltaan lisää toimeentulon ongelmia. Ansiotyön tekeminen tai sen puuttuminen ovat keskeisiä terveyteen vaikuttavia sosiaalisia ja rakenteellisia määrittäjiä. Tasapainoilu työn ja yksityiselämän välillä

Yleisesti hyvä koulutus kohentaa ihmisen kokemaa yleistä elämänlaatua, hänen tyytyväisyyttään ihmissuhteisiin, toimeentuloonsa ja asuinympäristöönsä. Koulutusasteiden välillä on havaittu myös muissa tutkimuksissa jyrkät erot useimmilla terveyden ja hyvinvoinnin ulottuvuuksilla. Ylimmässä koulutusasteessa tilanne oli paras ja alimmassa koulutusasteessa huonoin. (Talala ym. 2014, 2192.)

Työikäisillä heikolta elämänlaadulta parhaiten suojasivat hyvä terveys ja toimintakyky, turvattu työpaikka, riittävä toimeentulo ja hyvät ihmissuhteet sekä vähintään kahden hengen kotitaloudessa asuminen. Suurimman riskin kokea heikkoa elämänlaatua ja yksinäisyyttä aiheutti työkyvyttömyys, työttömyys, tuloköyhyys ja korkea ikä. Elämänlaatu itsessään on kuitenkin monimutkainen asia mitattavaksi. (Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 20.) Suomalaisten hyvinvointitutkimuksessa käytetty tutkimusaineisto muodostuu kvantitatiivisen tutkimuksen kysymyspatteriston vastauksista, jonka vuoksi tulokset muodostuivat sen mukaisiksi ja monia tekijöitä jäi väistämättä huomiotta. Tulokset työmarkkina-aseman tärkeydestä työikäisten elämänlaadulle saattavat viitata siihen, että työllä ei ole vain aineellinen merkitys ihmiselle, vaan se myös määrittää sosiaalista statusta, lisää itsetuntoa ja antaa merkitystä elämälle ja näin vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin myönteisesti. Suomalaisten hyvinvointia tulisi tutkia syvemmin psyykkisen hyvinvoinnin osalta, koska ihmisen kokemus omasta voinnista on oleellinen osa hyvinvointia. Tutkimuksessa tulisikin selvittää suomalaisten kokemusta elämän merkityksellisyydestä, koska se luo perustan hyvinvoinnille, onnellisuudelle ja hyvän elämänlaadun kokemukseksi.

Siitä huolimatta, että ihmisillä on käytössään yhä parempia tapoja hoitaa ja edistää omaa terveyttään sovellusten, datan ja geeniteknologian kehittämisen myötä, samalla terveys ja hyvinvointi voivat olla yhä voimakkaammin väestön eri osia erottava ja jakava tekijä. Jako hyvä- ja huono-osaisten ryhmään voi lisääntyä. Jakajana ei välttämättä ole enää perinteinen köyhyys ja tietämättömyys, vaan ihmisten osallisuus, joka viittaa yhteisöllisyyteen. Työikäisillä tätä yhteisöllistä osallisuutta määrittää vahvasti se, onko heillä työtä. Kokemus osallisuudesta kuuluu oleellisesti hyvinvoinnin piiriin. Kokemus merkityksellisyydestä ja omien mahdollisuuksien ymmärtämisestä ja hyödyntämisestä vaikuttavat kokemukseen

hyvinvoinnista myös. (Sitra 2018.) Ihmisten työllisyyttä ja työssäoloa tulisi tukea ja edesauttaa erilaisin tavoin. Hyvinvoiva ihminen on usein myös luova, innostunut ja aikaansaava työssään.

2.1 Työelämän muutos

Teknologian kehitys vaikuttaa työelämään. Teknologia on kehittynyt viimeisen vuosisadan aikana huimasti. Hiltusen (2017, 52-55) mukaan tietokoneiden laskentakapasiteetti kasvaa jatkuvasti, mikä mahdollistaa teknologian kehityksen myös tulevaisuudessa. Tietoa kertyy koko ajan lisää ja tieto kumuloituu sekä se on saatavilla koko ajan entistä helpommin. Teknologian hinta on pudonnut ja se on helposti tavallisten kuluttajien saatavilla. Teknologian kehitys vaikuttaa työelämän kehittämisen teemoihin aina osaamisesta, vuorovaiikutustilanteisiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Vaikutukset heijastuvat myös töiden organisoimiseen, johtamiseen ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksiin. Työn ja muun elämän yhteensovittaminen, hyvinvointi ja terveys sekä tuottavuus nousevat esille puhuttaessa teknologian kehityksestä. Työn mielekkyyteen vaikuttaa myönteisesti se, jos oma osaaminen on kunnossa ja työhön on mahdollista saada lisää tehoa, kun koneet hoitavat osan rutiinitehtävistä. Työhön ja sen tekemisen aikoihin ja paikkoihin voi vaikuttaa entistä enemmän teknologian antaessa siihen koko ajan uusia mahdollisuuksia. Työtä voi tehdä joustavasti niin, että tasapaino työn ja muun elämän välillä säilyy. Kuitenkin teknologinen kehitys voidaan nähdä myös uhkana. Silloin se koetaan niin, että koneet ovat vieneet aiemmat työtehtävät ja omat taidot eivät riitä uusien tehtävien hallitsemiseen. Aikaa kuluu tietojärjestelmien ja koneiden kanssa työskentelyyn, kun jokaisesta tehdystä toimesta jää digitaalinen jalanjälki. Neuvoa ja tukea voi olla vaikea saada esimieheltä tai kollegoilta, kun työ seuraa työpaikalta vapaa-ajalle kannettavassa tietokoneessa tai älypuhelimessa. Työn ja vapaa-ajan erottelemisen vaikeus lisäävät myös työstä irrottautumista ja palautumista. (Hiltunen 2017, 52-55.)

Työelämä on muuttunut ja se tulee tulevaisuudessa muuttumaan vielä enemmän. Sitran (2018) mukaan työn rakenteet muuttuvat, kun alustatalous ja uudet organisaatiomallit haastavat perinteistä työnantaja-työntekijä suhdetta. Tällöin myöskään perinteinen jaottelu työttömiin, palkansaajiin ja yrittäjiin ei välttämättä tulevaisuudessa toteudu, kun eläkeläisfreelancereiden, projektinomadien ja erilaisissa välitiloissa olevien määrä kasvaa. Teollisella aikakaudella työ siirtyi pelloilta tehtaisiin, sitten tehtaista toimistoihin ja yhä useampi on siirtynyt sitä kautta siistiin tietotyöhön. Työn pirstaloituminen ja ekstroverttejä suosiva yritysmaailma saattaa ahdistaa tämän päivän työelämässä monia sisäänpäin suuntautuneita ihmisiä. Nyt ja tulevaisuudessa tarvitaan kuitenkin erilaisia tekijöitä ja erilaista osaamista. Ekstrovertit tarvitsevat villeille ideoilleen ja hurjille visioilleen toteuttajia. Visioiden

järkeistäminen ja suunnitelmien toteuttaminen sekä läpivieminen tarvitsevat erilaista osaamista. Ihmisten on tärkeä tunnistaa omat vahvuudet ja kehittämiskohteensa. Vaatii hyvää itsetuntemusta ja uskallusta näyttää omat vahvuutensa tämän päivän työelämän paineen, kiireen ja riskien keskellä. Työsuhteiden lyhentyessä ja niiden jatkuvuutta koskevan epävarmuuden lisääntyessä vastuu kilpailukyvyistä, kouluttautumisesta ja osaamisesta jää ihmiselle itselleen. Kasvatusta ja hyvää koulutusta pidetäänkin yleisesti kansallisen kilpailukyvyn avaintekijänä. Lisäksi jatkuva oman osaamisen kehittäminen ja uuden oppiminen ovat keinoja, jotka auttavat mukautumaan työn muutokseen. Työntekijöiltä odotetaan eniten itseohjautuvuutta ja yrittäjämäistä otetta työhön. Vuorovaikutteisen ja jatkuvasti kehittyvän työyhteisön toiminta on muuttamassa työelämää radikaalisti, eikä sen kehitystä voi etukäteen ohjata. Kehitystyössä voi kuitenkin itse olla mukana ja vaikuttamassa.

2.2 Suomalaisen kokemus tämän päivän työelämästä

Ilman työtä tai muuta tekemistä ihminen voi menettää osan elämänsä. Työ antaa monelle sekä toimeentulon, että identiteetin. Ihminen kohdistaa työhön suuria odotuksia. Se ei ole pelkästään toimeentulon varmistaja, vaan sen avulla ihminen voi myös toteuttaa itseään. Työn luonne, esimiehet ja johto sekä kollegat vaikuttavat siihen, millaiseksi hyvinvointi kokonaisuutena työssä koetaan. Erityisesti epätasa-arvoinen kohtelu heikentää hyvinvointia ja lisää katkeruutta. Toinen heikentävä tekijä on lisääntyvän kilpailun korostaminen. Kilpailu saattaa parantaa tuloksia, mutta sen hintana voi olla monen osalla työuupumus. Työn ollessa merkittävä osa päivittäistä tekemistä, on myös harrastuksilla ja omaehtoisella tekemisellä hyvinvoinnin kannalta suuri merkitys. Hyvinvointia edistävät sellaiset toimet, joissa voi toteuttaa itseään ja joiden yhteydessä voi luoda rakentavia ihmissuhteita. Nämä kaikki lisäävät ihmisen sosiaalista pääomaa. Muun tekemisen ohessa liikunta on psyykkisen hyvinvoinnin kannalta oleellista, joka saattaa perustua hallinnan kokemukseen, jonka ihminen liikkumisesta saa. (Ojanen 2009, 172.)

Suomalaisessa työelämässä kiire on yksi suurimmista psykososiaalisista kuormitustekijöistä. Lähes kaikki suomalaiset työntekijät arvioivat vuoden 2017 Työolobarometrin (Lyly-Yrjänäinen 2018, 105) mukaan joutuvansa kiirehtimään saadakseen työnsä tehtyä. Vain yksi kymmenestä koki, ettei työskentele ollenkaan tiukkojen aikataulujen mukaan. Naiset kokivat miehiä useammin, että heidän työtahti on tiukka. Noin puolet Työolobarometrin kyselyyn vastanneista arvioi, että omalla työpaikalla on töitä enemmän, kuin tekijöitä. Vaikuttaa siltä, että pysähtymiselle ja ei-tekemiselle voisi tämän päivän työelämässä olla enemmänkin tarvetta, kuin tällä hetkellä on. Ihmisiin kohdistuu ulkoisia ja sisäisiä vaatimuksia, aikatauluja ja jatkuvaa informaatiotulvaa. Myös jatkuvat aistiärsykkeet vievät huomion

niistä asioista, joita työntekijä on juuri tekemässä. Aina kiire työssä ei ole vain negatiivinen asia. Sopiva määrä aikapainetta voi jopa tehostaa työskentelyä. Kiireen haittoja lieventävät työstä saatu arvostus, työn palkitsevuus ja vaikutusmahdollisuudet oman työn tekemiseen. Usein kiire kuitenkin lisää stressiä ja pitkittyessään heikentää hyvinvointia ja tuottavuutta. Myös merkittävä osuus työtaturmista ja virheistä tapahtuu kiireessä. Jatkuvassa kiireessä asioihin paneutuminen ja toiminnan kehittäminen kärsivät, kun kiire tukahduttaa ihmisten luovuuden. Kiireen vuoksi johtamiseen ja vuorovaikutukseen käytetty aika työpäikällä voi jäädä vähäiseksi. Kiireen hallinta on jatkuva prosessi, joka edellyttää keskustelua ja kehittämistä. Kiireen hallinta on osin ajankäytön hallintaa. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 105.)

Ajanhallintaan liittyvillä keinoilla on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia työn hallinnan kokemukseen. Kiireen taustalta löytyy monia ulkoisia tekijöitä, kuten erilaisten sidosryhmien asettamia tiukkoja aikatauluja ja niukkoja resursseja suhteessa työtehtävien määrään. Työpaikan toimintatapoja ja omaa ajanhallintaa kehittämällä, kiireen tuntu saattaa helpottaa, mutta työntekijä ei aina voi itse vaikuttaa perussyihin kiireen taustalla. Kiireen hallintaa on tärkeää kehittää yhdessä työntekijöiden kanssa tavoitteena turvata mahdollisuus häiriöttömään työskentelyyn, kehittää töiden organisointia ja rakentaa yhteisölliset pelisäännöt. Yhteisöllisyyden ja avoimen keskustelun vahvistaminen ja tuen saanti muilta työntekijöiltä ja esimiehiltä luovat hyvinvointia ja auttavat jakamaan kiiretaakkaa. Muutostilanteissa on tärkeää kiinnittää huomioita töiden määrään ja osaamiseen. Tutkimusten mukaan toiminnan supistumisen seurauksena henkilöstön työmäärä ja stressi usein lisääntyvät, mikä heijastuu työhyvinvointiin ja sairauspoissaolojen nousuna työpaikoilla. Työntekijöiden lisääntyneet mahdollisuudet vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin, työhön, työmäärään sekä työntekoon vaikuttavat myönteisesti heidän kokemukseensa työstä. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 27)

Jopa 60 prosenttia suomalaisista palkansaajista kokee, että heidän työnsä on ainakin jossain määrin henkisesti raskasta. Tästä huolimatta yhdeksän palkansaajaa kymmenestä sanoo, että oma työkyky on hyvä suhteessa työn henkisiin vaatimuksiin nähden. Suomalaisen työkyky on kasvanut viidellä prosenttiyksiköllä 2000-luvun alusta. Muutokset työn kokemisessa henkisesti raskaaksi ovat suurempia, kuin kokemus työn fyysisestä vaativuudesta on. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 97; 108; 111-112.) Lähes 40 prosenttia suomalaisista palkansaajista koki vuonna 2017, että omalla työpaikalla työn määrä ei jakaudu tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Seitsemän prosenttia arvioi väittämän tasapuolisesta työmäärästä sopivan työpaikkaansa erittäin huonosti. Ylemmät toimihenkilöt kokivat alempia työntekijöitä useammin, että heidän työnsä eivät jakaudu tasaisesti. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 102.)

Vaikka työ olisi fyysisesti tai henkisesti vaativaa, voi työntekijän työkyky suhteessa työn vaatimuksiin työntekijällä olla hyvä. Työkyvyssä työ- ja yksityiselämä kietoutuvat toisiinsa. Muun muassa työpaikan työympäristö, johtaminen, työn määrä ja organisointi vaikuttavat palkansaajan kokemukseen omasta työkyvystä. Kuitenkin merkittävän osuuden yksilön työkykyyn tekee hänen terveytensä, liikunta- ja ruokailutottumuksensa, unen määrä ja laatu sekä sosiaaliset suhteet. Sosioekonominen asema vaikuttaa vahvasti työkykyarvioihin suhteessa työn fyysisiin vaatimuksiin. Ylemmistä toimihenkilöistä ainoastaan viisi prosenttia sanoo työkykynsä olevan kohtalainen eikä hyvä. Alempien toimihenkilöiden joukossa runsas kymmenennes sanoo työkykynsä olevan kohtalainen ja työntekijöiden joukossa osuus on jo reilu viidennes. Työntekijöiden arviot ovat muuttuneet hieman synkemmiksi 2000-luvun taitteeseen verrattuna. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 120-121.)

Työkyky ja yksilön hyvinvointi eivät ole yhteiskunnan hyvinvoinnista erillään, vaan ne kertovat myös luottamuksen merkityksestä yhteiskuntaan laajemmin. Schaufelin (2018, 17-18) tutkimuksessa työuupumuksen lisääntyminen liittyi maan julkisen talouden tasapainoon. Epävarmassa taloustilanteessa ihmiset usein pelkäävät työpaikkojensa puolesta ja tekevät siksi paljon ylitöitä. Jatkuvat ylityöt kuormittavat ja työstä ei enää palaudutakaan normaalisti. Uupumus voi iskeä työntekijään, jos hän kokee, ettei pysty vaikuttamaan riittävästi siihen, mitä tekee. Uupumus töissä oireilee usein siten, että yksilön asenne työtä ja sen merkitystä kohtaan muuttuu kyyniseksi ja kielteiseksi. Schaufelin (2018, 7) tutkimuksen mukaan Suomessa työuupumusta on neljänneksi vähiten, kun verrataan Euroopan 35 maan tuloksia keskenään. Lisäksi Suomi on menestynyt vuoden 2018 onnellisuustutkimuksessa maailman parhaiten. Onnellisuustutkimus tutki 156 maan kansalaisten kokemuksia omasta hyvinvoinnista ja Suomi hyvinvointivaltiona, jossa demokratia, tasa-arvo, turvallisuus ja luottamus ovat hyvällä tasolla, lisäsivät varmasti osaltaan suomalaisten kokemaa onnellisuutta. Myös muut Pohjoismaat pärjäsivät tutkimuksessa hyvin. Onnellisuustutkimuksen häntäpäähän jäivät maat, joissa korruptio rehoittaa, väkivallan kierre jatkuu ja suuri osa ihmisistä kokee oman asemansa heikoksi. Epäoikeudenmukaisuus vaikuttaa negatiivisesti ihmisen kokemukseen hyvästä elämästä ja onnellisuudesta. (Helliwell, Haifang, Wang & Shiplett 2018, 20-21). Vähiten työuupumusta oli Hollannissa. Suomen lisäksi muissa Pohjoismaissa jaksetaan hyvin ja ollaan tyytyväisiä omaan työhön. Eniten työuupumusta ilmenee Länsi-Balkanin maissa, Turkissa ja Albaniassa. Vertailussa korkeat työuupumisarviot sai myös Ranska. Näissä maissa työkuulttuuri on hierarkkinen ja autoritääriininen sekä työelämässä korostuu kilpailuhenkisyys. Työuupumusta käsittelevässä tutkimuksessa työntekijöiltä kysyttiin, kuinka uupuneiksi he kokevat itsensä työpäivän päätteeksi. Työuupumus määriteltiin krooniseksi työperäiseksi väsymykseksi, joka ei taltu viikonlopun aikana levolla. (Schaufeli 2018, 7, 17-18; Helliwell, Haifang, Wang & Shiplett 2018, 20-21.)

2.3 Pitkittyneen stressin vaikutus hyvinvointiin

Työelämässä ja elämässä yleensä pärjäämisessä on suorastaan pakko olla kiinnostunut omasta psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan. Yksi suurimmista uhkista ihmisen terveydelle on liiallinen ja jatkuva stressi. Stressiä voi luonnehtia erilaisista paineista aiheutuvaksi ylihälytystilaksi. Se on luonnollinen ja inhimillinen reaktio mahdolliseksi käyneeseen tilanteeseen, joka syntyy, kun ihminen ei enää pysty hallitsemaan asioita. Myös aivanainen suorittaminen voi johtaa siihen, että ihminen lopulta kadottaa sen, mistä itse nauttii ja mitä pitää tärkeänä. Stressiä voi kokea mielen tasolla, mutta myös fyysisinä oireina ja se usein heijastuu ihmisen käyttäytymiseen kireytenä ja kärtyisyytenä. Liian pitkään jatkuessaan stressi ja väsymystila voivat aiheuttaa psyykkistä uupumusta. Työstä aiheutuvaa psyykkistä uupumusta kutsutaan työuupumukseksi eli burn-outiksi. Fyysinen stressi aiheutuu olosuhteiden kuormittavuudesta. (Peltomaa 2015, 49.) Poijula (2018, 48-49) lisää stressin tarkoittavan vireyden epämiellyttäväksi ja hallitsemattomaksi koettua vahvistumista. Ihmisen stressireaktio koostuu käyttäytymisestä ja fysiologisista reaktioista stressaaviin tekijöihin, jotka havaitaan vaikeiksi, uhkaaviksi, haastaviksi tai vaarallisiksi. Stressin voi jakaa hyvään, siedettävään ja kielteiseen stressiin. Siedettävä stressi tarkoittaa tilanteita, joissa ihminen kohtaa vaikeudet, mutta selviää niistä, usein perheen, ystävien ja muiden tukemana. Sietokyvyn rajoissa olevan stressin kohtaaminen ja selviytyminen liittyvät resilienssiin ja henkilökohtaiseen kasvuun. Ylätasolla resilienssi tarkoittaa Poijulan (2018, 123) mukaan hyvää sopeutumiskykyä stressaavista tapahtumista ja olosuhteista. Se on kykyä ponnahtaa takaisin toimintakykyiseksi vastoinkäymisistä huolimatta ja se liittyy oleellisena osana psyykkiseen hyvinvointiin. Kielteinen stressi kuluttaa voimavaroja ja johtaa pahimmillaan uupumukseen, hyvinvoinnin heikkenemiseen sekä moniin sairauksiin ja häiriöihin. Hyvä stressi puolestaan lisää voimavaroja ja motivoi. Myönteistä stressiä tarvitaan henkiseen kasvuun, kehitykseen ja taitojen hallitsemiseen. Hyvä stressi antaa intoa ja iloa tekemiseen. (Poijula 2018, 48-49.)

Grace (2010, 14) nimittää negatiivista stressiä nykyajan tappajavirukseksi, koska niin moni kokee sen vaikutukset ja stressin tuomat seuraukset niiden heijastuessa negatiivisin tavoin ihmisen terveyteen. Stressin lievittämistä ja sen aiheuttamien kehon ja mielen ongelmien vähentämistä ja ehkäisemistä voidaan pitää ennaltaehkäisevänä oman terveyden hoitona. Stressin lievittäminen ja tasapainon löytäminen omaan elämään tuovat ihmiselle yleensä hallinnan tunnetta ja onnellisuutta omaa elämää kohtaan. Kuitenkaan ilman minäkäänlaista stressiä, mitään kehitystä ei tapahdu. Kiinnostus ja innostus voida hyvin pitävät kehon ja mielen virkeänä, mutta myös terveempänä. Ihmisen ollessa kiinnostunut omasta hyvinvoinnistaan, hän on valmis tekemään valintoja voidakseen paremmin ja näin lisää omaa hyvinvointia.

Mielenterveyteen liittyvät ongelmat ovat Suomessa yksi suurimmista syistä, mitkä ajavat ihmisiä sairauden vuoksi työkyvyttömyyseläkkeelle. (Findikaattori 2018.) Stressi vaivaa myös koululaisia ja opiskelijoita. Vuonna 2016 Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, YTHS teki korkeakouluopiskelijoille tutkimuksen, joka osoitti, että yli kolmannes opiskelijoista kärsi voimakkaasta stressistä. Tarkasteltaessa pitkän ajan trendejä mielenterveysseulan eri osioissa tuloksissa havaittiin lievää yleistymistä opiskelijoiden omien voimien ja kykyjen kokemisessa riittämättömiksi, ongelmista tulevaisuuden odotuksessa sekä esiintymisessä. Toisaalta hyvä ote opiskeluun on yleistynyt (Kunttu, Pesonen & Saari 2016, 30-38.)

Peltomaan (2015, 49) mukaan stressiä voidaan kokea ihmissuhteissa, opinnoissa, työelämässä ja suhteessa omiin elämäntavoitteisiin. Stressiä voi aiheuttaa myös ulkoiset olosuhteet, kuten kuumuus ja melu. Stressi on epätasapainon tila itsen ja ulkoisen maailman odotusten välillä. Pitkäaikaista ja toimintakykyä heikentävästä väsymyksestä kärsii ainakin jossain vaiheessa elämäänsä jopa kolmasosa suomalaista. Kroonista väsymysoireyhtymää Suomessa sairastaa ainakin 50.000 ihmistä väittää unitutkija ja fysiologian dosentti Olli Polo Helsingin Sanomien artikkelissa. (Päivänen 2017.) Kalliopään ja Saikkosen (2019) Helsingin Sanomien artikkelissa kerrotaan, että uupumisesta on tullut suomalaisperheissä normi. Kirkon perheneuvonnan asiantuntija, paripsykoterapeutti Anne Anttosen mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa uupuminen on normaalia ja vaikka joka päivä antaisi kaikkensa, se on vasta merkki siitä, että on riittävän hyvä. Toiseksi hän nostaa suomalaisen kansanluonteeseen kuuluvan tavan mielummin vähän valittaa, kuin leuhkia onnellisuudella. Kolmanneksi hänen mukaansa suomalaiset virittävät hyvän elämän tavoitetason korkealle ja itselle ja lapsille halutaan antaa kaikki mahdollinen harrastuksista, upeaan kotiin, elämyksiin, lomamatkoihin ja muihin menoihin, ilman että välillä pysähdytään. Jatkuva suorittaminen jatkuu kotona ja vapaa-ajalla työn lisäksi. Lopulta vanhempi voi kadottaa jopa itsensä, koska ei ehdi kiireiltään rentoutua missään vaiheessa. Suorittaminen kadottaa sen, mitä pitää tärkeänä.

Haitalliseksi stressi muuttuu pitkittyessään, jolloin se vähitellen kuluttaa loppuun ihmisen sopeutumismekanismeja. Väsymys huonontaa elämänlaatua, työkykyä ja lisää onnettomusriskiä ja voi nostaa jopa kuolleisuutta. Väsyneen ihmisen suorituskyky heikkenee, hänen muistinsa saattaa pätkiä, mieliala laskea ja koko keho voida huonosti ja lisää riskiä tartuntataudeille. (Kivekäs 2010, 10; Peltomaa 2015, 49.) Stressille pitkään altistuminen on yhteydessä masennukseen ja ahdistuneisuushäiriöihin aikuisilla, etenkin naisilla. Stressiin reagoiminen on oleellista siitä palautumisen kanssa. Holz ym. 2016, 813-820.)

Stressin kokeminen ilmenee fyysisinä oireina, mielensisäisinä kokemuksia ja käyttäytymisen muutoksina. Reagoiminen stressiin on yksilöllistä. Tilanne, joka on yhdelle haasteellinen ja kuormittava, voi olla toiselle täysin normaali ja huomiota herättämätön asia. Yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat kuormitustekijöihin reagoimiseen. Ikä, sukupuoli, kehon koostumus, hengitys- ja verenkiertoelimistön suorituskyky, lihaskunto, henkilökohtainen osaaminen, motivaatio ja taidot vaikuttavat kaikki osaltaan. Pitkäaikaista stressikuormitusta voivat aiheuttaa esimerkiksi ihmissuhteet, taloudellinen tilanne, sairaus tai työtehtävät. (Peltomaa 2015, 50-51.) Haitallisen stressin oireita ovat muun muassa jännittyneisyys, kireys ja lyhytpinnaisuus. Oireina ovat myös motivaation puute, oman terveyden ja hyvinvoinnin laiminlyönti ja liikunnan väheneminen. Unihäiriöt yleensä myös lisääntyvät, kun ihminen kokee itselleen haitallista stressiä. Ihmisen mieliala saattaa muuttua iloisesta alakuloiseksi ja hän voi suhtautua asioihin näköalattomasti ja kapea-alaisesti. Joillain myös alkoholin käyttö lisääntyy, koska siitä haetaan hetkellistä helpotusta ja rentoutusta kestävämpään olotilaan. Hälyttäviä stressistä kertovia merkkejä ovat myös huimauksen tunteminen, pahoinvointi ja ripuli tai ummetus. Tuntoherkkyys saattaa lisäksi lisääntyä tai vastaavasti oleellisesti heiketä. Silmäsäryt ovat myös melko yleisiä oireita. Kuluttava stressi nostaakin oireilua yleensä ihmisen kehon heikoissa kohdissa. (Peltomaa 2015, 67, Kivekäs 2010, 11-12.)

Krooniseksi muuttuneen väsymysoireyhtymän aiheuttaja on toimintahäiriö autonomisessa hermostossa, jonka tehtävä on vastata elimistön energianhuollosta. Toimintahäiriön vuoksi verenpaine on alhainen, eikä veri jaksa matkata tehokkaasti aivoihin ja muihin elimiin. Autonomisen hermoston kuormittuessa jo tavallisista elintoiminnoista, ylimääräinen stressi tai infektio tauti voivat romuttaa ihmisen jaksaminen lopullisesti. Krooninen väsymysoireyhtymä on pitkäkestoinen tila, joka ilmenee ensisijaisesti fyysisen rasituksen jälkeisenä huonovointisuutena ja palautumisen hitautena, mutta myös kognitiivisina ongelmoina, unihäiriöinä, verenpaineen heittelyinä ja kipuina. Sama mekanismi on läsnä myös niillä väsymyksestä kärsivillä ihmisillä, joilla kroonista väsymysoireyhtymää ei ole diagnosoitu. Autonomisella hermostolla on rajallinen kapasiteetti kestää rasitusta tilapäisesti. Mikäli autonomisen hermoston kuormitus jatkuu pitkään, se altistaa uupumiselle. Väsymystä aiheuttavan autonomisen hermoston toimintahäiriön aiheuttajia voi olla useita. Yksi tekijä voikin olla on stressaava elintapa. (Päivänen 2017.)

Myös Peltomaan (2015, 50-51) mukaan stressin kokeminen ilmenee fyysisinä oireina, mielensisäisinä kokemuksissa ja käyttäytymisen muutoksina. Sopivan kestoisen ja pituisen stressi on ihmisen toimintakykyyn positiivisesti vaikuttava asia, mutta liiallisena se heikentää terveyttä. Stressin hallintaa voi syntyä ulkoisia tapahtumia muuttamalla tai vaikutta-

malla omiin sisäisiin voimavaroihin. Väsyneenä voi olla vaikea ajatella luovasti ja tehdä itselle jaksamisen kannalta parhaita ratkaisuja. Oman hyvinvoinnin edistämisen kannalta sellaiset tavat ja työkalut, joilla voi helpottaa väsymystä ja edesauttaa omaa hyvinvointia ovat tärkeitä tehdä ennakoivasti. Ne toimivat myös silloin, kun omassa elämässä on muunlaista kuormitusta ja stressiä. Terveet elämäntavat auttavat väsymyksen torjumisessa. Myös itsensä kuuntelu ja lepääminen silloin, kun väsyttää, auttavat lisäämään tasapainoa elämään. Hyvinvointi vaikuttaa myönteisesti niin lähipiiriin, perheeseen, työpaikalle, kuin laajemmassa kuvassa koko yhteiskuntaan.

Suomen Työterveyslaitoksen (2018a) mukaan työuupumus määritellään oireyhtymäksi, johon liittyy yleistynyt väsymys sekä kyynisyyden lisääntyminen, jolloin työn ilo ja merkityksellisyys katoavat. Lisäksi työntekijällä on alentunut aikaansaamisen tunne siitä, että on huonompi työntekijä kuin aiemmin. Työuupumus voi johtaa sairastumiseen tai olemassa olevien sairauksien pahenemiseen ja jopa työkyvyttömyyteen. Uupuminen on salakavala tila, joka syntyy pikkuhiljaa. Uupumus merkitsee tilaa, jossa yksilö kokee jatkuvaa väsymystä, merkityksettömyyden tunnetta ja motivaation puutetta. Pitkäkestoinen stressi on monella tavalla haitallista terveydelle. Stressin fysiologisia vaikutuksia voi olla vaikea havaita, koska elimistö sopeutuu niin helposti pitkäkestoiseen stressitilaan. Uupumus voi aiheuttaa unettomuutta, itkuisuutta ja keskittymiskyvyttömyyttä. Hoitamattomana uupumus voi muuttua jopa masennukseksi. Erityisesti väsymys on yksi uupumuksen oireista. Väsymys voi olla jatkuvaa ja syvää, eikä uni helpota sitä. Väsymys on usein seurausta unettomuudesta ja se voi vaivata usein uupunutta heti aamusta lähtien. Väsymys voi olla myös monen sairauden oire. Väsymys voi pitkään jatkuessaan tehdä arjesta suoriutumista vaikeaa ja heikentää kognitiivisia taitoja. Väsymys voi myös alentaa mielialaa ja aiheuttaa jopa itsetuhoisia ajatuksia. Jatkuva väsymys heikentää vireyden tasoa ja vähentää elämäniloa. Jatkuva väsymys voi aiheuttaa virheitä, koordinaation heikkenemistä ja tarkkaavaisuuden laskemista. Jatkuva väsymys ilman selvää syytä pitäisi aina selvittää, koska jatkuvan väsymyksen seuraukset voivat olla vakavia. Burnout eli loppuun palaminen tai työuupumus tarkoittavat sitä, että ihmisen voimat ovat ehtineet ja elämä ei ole tasapainossa. Burnout voi iskeä, jos yksilö kokee elämässään tai esimerkiksi työssään kohtuutonta kuormitusta. Burnout on seurausta pitkään jatkuneesta stressistä ja uupumisesta. Burnout ei ole itsessään sairaus, mutta se lisää riskiä esimerkiksi masennukseen, unihäiriöihin ja päihderiippuvuuteen. (Peltomaa 2015, 52-53.)

Unettomuuteen, uupumukseen tai pitkään jatkuneeseen väsymystilaan voi usein kuitenkin vaikuttaa. Unettomuus saattaa johtua monesta syystä. Unettomuus voi olla seurausta esimerkiksi stressaavasta elämäntilanteesta. Unettomuus on satunnaisena ilmiönä luonnollinen reaktio, jos yksilön elämässä tapahtuu paljon asioita samanaikaisesti. Unettomuus voi myös

kroonistua ja aiheuttaa vakavaa haittaa terveydelle. Unettomuus voi tarkoittaa sitä, ettei yksilö palaudu, eivätkä hänen aivonsa pysty latautumaan riittävästi, koska uni jää pinnalliseksi. Unettomuus voi lievitä usein rentoutumisharjoitusten, kuormittavien tekijöiden karsimisen ja joskus jopa terapian avulla. Ongelmien jo kasaannuttua muutoksien tekeminen omaan elämään voi olla vaikeaa, mutta jonkinlainen muutos on yleensä väistämätön. Toipumiseen ja muutokseen on annettava kunnolla aikaa, jotta keho ehtii palautua ja mieli työstää tarpeellisia asioita. Uupumuksen jälkeen keho saattaa reagoida stressiin herkemmin, joten omia tuntemuksiaan on hyvä opetella kuuntelemaan. Yksi toipumisen tärkeimmistä asioista on hyväksyä se, että elämä ei voi jatkua enää samanlaisena, kuin mitä se uupumisen aikaan oli. Joskus suorittaminen ulottuu niin työ-, kuin vapaa-ajalle asti. Vapaa-ajalle pitäisi jäädä pakollisten hoidettavien asioiden lisäksi tilaa ilolle ja rentoutumiselle. Uupumuksen riskiä lisäävät oma liiallinen vaatavuus taso, perfektionismi ja toisaalta liiallinen uhrautuvuus. Muiden tarpeisiin vastaaminen ja odotusten täyttäminen saattavat kuormittaa liian paljon. Uupumukselle altistavia omia ajattelu- ja toimintamalleja joutuu työstämään, etenkin jos ihmisellä on ollut haasteita oman jaksamisen suhteen. (Bria, Băban & Dumitrașcu 2012.)

Omien rajojen tunnistamista arjessa on mahdollista opetella, mutta se vaatii pitkäjänteisyyttä ja halua kehittyä. Työympäristö ja johtamiskäytännöt saattavatkin olla yksi suurimmista riskeistä burn outille. Bria ym. (2012) osoittivat tutkimuksessaan, että korkea työkuorma, korkea vaatimustaso, työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen sekä joustavuus työpaikalla vaikuttivat työuupumuksen syntymiseen. Burnout on usein motivoituneen, mutta ylikuormituneen työntekijän ongelma. Burnout voidaan ehkäistä, jos ihminen osaa tunnistaa jaksamisensa rajat ja osaa tasapainottaa elämänsä sen mukaan. Työpaikoilla uupumuksen oireet tulisi osata tunnistaa ja huomata ajoissa, jolloin esimies voi auttaa työntekijää vaikuttamaan oman työnsä sisältöön. Lähes jokaiselle on tärkeää kokea itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi sekä tekevänsä merkityksellistä työtä. Burnout vaatii työterveyden puoleen kääntymistä ja usein myös terapiaa.

Omista fyysisistä, henkisistä ja sosiaalisista voimavaroistaan kannattaa pitää huolta. Ajoitusta ristiriitaa oman jaksamisen osalta ei voi välttää, mutta itseä havainnoimalla ja tarttumalla ajoissa epäkohtiin, esiin tulleista ongelmista voi selviytyä. Hyvinvoinnin kannalta tärkeitä ovat omat stressinhallinta keinot, mutta myös työpaikalla avoin vuoropuhelu, toiminnan kehittäminen ja ongelmien ratkaiseminen työyhteisössä. Olennaista on, miten ongelmiin ja puutteisiin suhtaudutaan ja miten niitä pystytään käsittelemään. (Kivekäs 2010, 7.) Kognitiivisten teorioiden mukaan se, miten ihminen suhtautuu maailmaan ja mitkä ovat hänen omat kognitiiviset prosessinsa ajatteluvirheineen ja havaintoineen ovat stressin säätelytaitojen ymmärtämisessä keskeisiä. (Poijula 2018, 61.)

Stressiä sisältyy enemmän tai vähemmän jokaisen ihmisen elämään. Myönteisenä puolelta stressi voi kannustaa yrittämään ja saavuttamaan asetetut tavoitteet. Elämää kapeuttavana ja voimia kuluttavana, stressi voi johtaa tavanomaista uupumusta vaikeampaan työuupumukseen eli burn outiin. Haitalliseen stressiin liittyvät reaktiot ovat kielteisiä. Niitä ovat esimerkiksi jatkuva väsymys, jännittäminen, huolestuminen, ärtyminen, ahdistuminen ja pelko. Kielteisten reaktioiden lisääntyessä myönteiset ajatukset vähitellen haalistuvat ja katoavat huolten taakse. Stressin pitkittyessä ajatukset alkavat kiertää kehää, keskittymiskyky reistailee ja tuntuu vähitellen katoavan kokonaan. Kokonaisuus hämärtyy ja yksityiskohdat alkavat saada yhä suuremman merkityksen. On vain tässä ja nyt, heti ja kaikki. Stressaantuneena asioista hypitään toisiin ilman päämäärää tai loogisuutta. Vähitellen asiat alkavat unohtua, ja stressaantuneen on yhä vaikeampi tehdä päätöksiä, eikä hän pysty enää keskittyä tekemiseen. Ulkoiset pienet asiat saattavat saada suunnattomat mitasuhteet. Stressikierteeseen syvemmälle vajoavalta menee maltti helposti ja välillä hän voi ahdistua paniikinomaisesti. Lihaskäntäytystä voi vähitellen tulla krooninen kipuna ja jäykkyytenä ilmenevä tila. Etenkin niskalihaksissa, olkapäissä ja hartioissa tuntuu jännitystä. Päänsäryt lisääntyvät ja kivuntunteita voi olla myös rinnan alla tai vatsan seudulla. Hälyttäviä stressistä kertovia oireita ovat myös huimauksen tunteminen, pahoinvointi ja ripuli tai ummetus. Tuntoherkkyys saattaa lisääntyä tai oleellisesti heiketä. Myös silmänsäryt ovat melko yleisiä. Yleistäen voi sanoa, että kuluttava stressi saa ihmisen heikot kohdat oireilemaan. (Kivekäs 2010, 11-12.)

2.4 Työn imu ja työhyvinvointi

Työn imulla ja työhyvinvoinnilla on yhteys työn tuottavuuteen. Työn imu tarkoittaa yksilön myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Työn imua työssään kokeva yksilö lähtee aamulla yleensä mielellään töihin ja hän kokee työnsä mielekkääksi ja nauttii siitä. Työn imuun liittyy kolme hyvinvoinnin ulottuvuutta: tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. (Työterveyslaitos 2018b.) Työn imun kokemus on myönteisessä yhteydessä työntekijän terveyteen, hyvään työsuoritukseen ja yrityksen taloudelliseen menestymiseen. Työn imua kokevat työntekijät ovat aloitteellisia ja uudistushakuisia. He sitoutuvat työhönsä ja auttavat työkavereitaan ja levittävät myönteistä ilmapiiriä ympärilleen. (Walk & Handy 2018, 366.)

Suomen Työterveyslaitoksen (2018b) mukaan työn imua edistävät erilaiset työhön liittyvät voimavarat, joita voivat olla työn palkitsevuus, kehittävyys ja monipuolisuus. Lisäksi mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja työaikoihin vaikuttaa työstä koettuun imuun selkeiden työroolien ja tavoitteiden lisäksi. Työn järjestämiseen liittyvät voimavarat ovat yhteisössä oikeudenmukainen tapa toimia ja johtamisen selkeät käytännöt, arkinen huomaavaisuus

ja ystävällisyys toisia kohtaan. Monen työpaikan ongelmana saattaa olla kuilu työyhteisön jäsenten välillä, joka kumpuaa luottamuksen puutteesta. Keskinäisen luottamuksen puuttuessa, mahdolliset yritystä eteenpäin vievät ideat jäävät sanomatta ja samalla ongelmat jäävät piiloon. Esimerkiksi pienten, vähäpätöisiltä tuntuvien asioiden ääneen sanomatta jättäminen saattaa myöhemmin eskaloitua suureksi ongelmavyyhdyksi, joka voi jopa kaataa koko yrityksen.

Työpaikoissa, joissa arvostetaan vapaa-aikaa, ihmiset ovat luovempia, innovatiivisempia ja tehokkaampia. Työpaikan pysyvyys, innovatiiviset toimintatavat, ilmapiiri ja työn ja muun elämän yhteensovittamista tukevat asenteet vaikuttavat myös osaltaan myönteisesti työntekijäkokemukseen ja työn imuun. Työpaikoissa, joissa on vahva työntekijöiden välinen kilpailu, autoritääriinen johto ja tuloshakuisuus työntekijät saattavat kokea vähemmän työn imua. (Suomen Työterveyslaitos 2018b.)

Jatkuva muutos on todellisuutta lähes kaikissa töissä ja se haastaa oppimiskyvyn ja palaantumisen. Muutos luo epävarmuutta, joka voi pahimmillaan saada aikaan kokemuksen, ettei voi itse vaikuttaa mihinkään. Pärjätäkseen muutostilanteissa kannattaa Walkin ja Handyn (2018) tutkimuksen mukaan panostaa toiminnan muuttamiseen ennemmin, kuin yrittää muuttaa omia ajatuksia uuteen uskoon. Aktiivinen työntekijä ei ole muutoksen pyöriteltävissä, vaan hän hallitsee itse tilannetta ja tekee valintoja selvitäkseen uudessa tilanteessa. Tutkimuksessa tarkasteltiin sisäistä ja rakenteellista työn tuunaamista. Sisäisellä tuunaamisella tarkoitetaan esimerkiksi, että ihminen muuttaa käsitystään työn tarkoituksesta ja tavoitteista. Muutosta tapahtuu tässä tapauksessa eniten hänen omassa ajattelussaan ja työhön suhtautumisessaan. Oman ajattelun muokkaamista ei tutkimuksen mukaan pidetty erityisen hyvänä strategiana muutostilanteissa, koska se näkyi matalana työtyytyväisyytenä ja lisääntyvänä työuupumuksena. Omien ajattelutapojen muuttaminen on vaikeaa ja yrittämällä suhtautua muutokseen ja omiin tunteisiin vasten omia arvoja, kuormitus voi käydä liialliseksi ja oma jaksaminen kärsiä. Rakenteellinen työn tuunaaminen on konkreettisia toimia muutokseen sopeutumiseksi. Se voi olla esimerkiksi täydennyskoulutukseen osallistumista, ammattikirjallisuuteen perehtymistä tai työtapojen muokkaamista. Muutostilanteessa erityisesti oman toiminnan muuttaminen lisää hyvinvointia ja se lisää työtyytyväisyyttä ja vähentää työuupumusta. Työntekijä on itse aktiivinen toimija, joka etsii tapoja muokata työtään. Toiminnan muuttaminen on konkreettista tekemistä ja sen myötä uudet toimintatavat voi omaksua entistä helpommin osaksi omaa työtä. (Walk & Handy 2018, 366.)

3 Kokonaisvaltainen hyvinvointi

Hyvästä terveydestä ja olotilasta tulee usein ensimmäisenä mieleen hyvä fyysinen kunto. Hyvinvointi on kuitenkin monitasoinen ilmiö ja sitä voidaan määritellä monella eri tavalla. Terveyden määritelmä pitää oleellisena osana sisällään fyysisen terveyden, mutta myös mielen ja tunne-elämän hyvinvoinnin. Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization, 2018) määrittää terveyden fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi, eikä vain sairauksien puuttumiseksi. Terveyden lisäksi henkistä ja psyykkistä hyvinvointia on määritelty usealla tavalla. WHO (2018) määrittää psyykkisen hyvinvoinnin mielen terveyden tilaksi, jossa yksilö ymmärtää oman potentiaalinsa ja pystyy selviytymään elämän tuoman normaalin stressin kanssa, pystyy työskentelemään tuotteliaasti ja kykenee osallistumaan yhteisönsä toimintaan. Käytännössä hyvinvoiva ihminen pystyy näkemään omat kykynsä ja hän pystyy selviytymään elämään kuuluvista haasteista ja työskentelemään sekä ottamaan osaa yhteisönsä toimintaan. Psyykkisesti hyvinvoiva ihminen on itsevarma ja hän arvostaa itseään sekä hyväksyy itsensä realistisella tavalla. Hän osaa ilmaista tunteitaan ja hän on sidoksissa ympäröivään maailmaan osaten rakentaa myönteisiä ystävyys-suhteita ja hän voi tuntea voivansa vaikuttaa yhteisöön, jossa elää. Ihminen osaa myös toimia tavoitteellisesti elämässään ja työssään. Ihminen osaa hallita päivittäisiä stressin aiheuttajia järkevästi ja hän osaa hallita ajankäyttöään ja sietää ajoittaista epävarmuutta elämässään. (Mieli, National Association for Mental Health 2013, 4.)

Tieteessä lähestymistapa terveyteen ja hyvinvointiin on ollut sairauskeskeinen, ei niinkään kokemusperusteinen uskomus, että mitä vaikeampi ihmisen elämä on, sitä todennäköisemmin hän sairastuu. Kansanterveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin vaikuttavat interventiot ja ohjelmat on kehitetty poistamaan sairauksia. Vallitseva sairauskeskeinen lähestymistapa hyvinvointiin, ei ole auttanut ymmärtämään, eikä selittämään sitä, miten yksilöt reagoivat stressaaviin kokemuksiin. (Pojjula 2018, 31.) Positiivisen psykologin isänä tunnetun Martin Seligmanin (2011) mukaan ennalta ehkäiseviin sekä resilienttiä ajattelutapaa ja hyvinvointia luoviin kysymyksiin puuttuminen vaatii näkökannan muutosta. Ihmistieteessä resilienssiä on pidetty uutena suuntauksena tarkastella terveyttä, sillä se keskittyy sairauksien sijasta terveyteen, hyvinvointiin ja kasvuun. Poijulan (2018, 31) mukaan tarkasteltaessa mielen terveyttä positiivisesta näkökulmasta, se on kykyä kohdata vastoinkäymisiä rakentavasti niiden aiheuttamasta kärsimyksestä tai terveyden ja mielen terveyden häiriöistä huolimatta.

Kehon ja mielen hyvinvointi kiinnostavat ihmisiä maailmanlaajuisesti. Sitran (2018) mukaan yhä useampi elää yhä pidempään ja he, joilla on varaa, kuluttavat omaan terveyteen

ja hyvinvointiin. Hyvinvoinnin piiriin kuuluvat myös kokemus osallisuudesta, merkityksellisyydestä sekä omien mahdollisuuksien ymmärtämisestä. Poijula (2018, 60) kiteyttää psyykkisen hyvinvoinnin tarkoittavan kokonaisvaltaista myönteistä kokemusta elämästä ja työstä. Hänen mukaansa onnellisuustutkimusten mukaan perhesuhteet, taloudellinen tilanne, työ, ystävät, yhteisö, terveys, vapaus ja arvot ovat keskeisimpiä onnellisuustekijöitä. Perimä ja ympäristö vaikuttavat kokemukseen onnellisuudesta, mutta ihmisen oman toiminnan vaikutus onnellisuuteen on oleellinen. Tunne siitä, ettei pysty vaikuttamaan omaan elämäänsä, vaikuttaa ihmisen fyysiseen terveyteen negatiivisesti. Psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät vahvasti kokemus omasta onnellisuudesta, pessimismi ja optimismi sekä ihmisen mahdollinen vihamielisyys ja aggressiivisuus muita ihmisiä kohtaan. Psyykkisellä hyvinvoinnilla on myönteinen vaikutus terveyteen. Mikäli ihmisen sosiaalinen asema on alhainen, on todennäköisempää, että hän tuntee itsensä voimattomaksi ja onnettomaksi sekä ajattelee pessimistisesti asioista. Terveyteen vaikuttavat ihmisen sosiaalisen aseman ja psyykkisen hyvinvoinnin lisäksi myös ihmissuhteet. (Wilkinson & Pickett 2011, 95.)

Lapsuusajan ja varhaisten elinvaiheiden stressiä pidetään tärkeänä koko loppuelämän terveyteen vaikuttavana tekijänä. Varhaislapsuuden aikana koettu stressi vaikuttaa kasvuun, tunne-elämän kehitykseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen kehitykseen, myöhemmän iän terveyteen sekä kaikkeen terveystäytymiseen. Lapsen perheen sosioekonominen asema heijastuu lapsen terveyteen ja kehitykseen koko elämän ajan. Sosiaalista asemaa, sosiaalisia verkostoja ja varhaislapsuuden stressiä nimitetään psykososiaalisiksi tekijöiksi. Ne ovatkin tärkeimpiä tekijöitä vauriissa, kehittyneissä maissa, joissa aineellinen elintaso on jo niin korkea, ettei se enää vaikuta väestön terveyteen. (Wilkinson & Pickett 2011, 96.) Onnellisuustutkija Lyubomirskyn (2008) mukaan erot ihmisten onnellisuuden välillä johtuvat 50 prosenttia geeneistä, 40 prosenttia ihmisestä itsestään ja vain 10 prosenttia olosuhteista. Lyubomirskyn mukaan jokainen voi siis myös merkittävästi vaikuttaa omaan psyykkiseen hyvinvointiin olivat lähtökohdat elämälle mitkä tahansa.

Rauramon (2012, 148-151) mukaan ihminen voi kehittää omaa hyvinvointiaan, koska oppii uusia asioita pitkin elämää. Oppimisen voi jakaa hänen mukaansa kolmeen pääryhmään: työssä oppimiseen, työnantajan järjestämään koulutukseen ja omaehtoiseen osaamisen kehittämiseen. Suurin osa työhön liittyvästä oppimisesta tapahtuu työpaikoilla. Koulutuksella on vähäinen merkitys organisaation strategisen osaamisen kehittymisessä. Tärkeimpiä ovat erilaiset järjestelyt, jotka mahdollistavat asiantuntijuuden kehittymisen ja tiedon kulun. Työssä tarvittavaan osaamisen kehittämiseen vaikuttaa koulutuksen lisäksi se, miten hyvin ihmiset jakavat tietoa, taitoa ja kokemuksellista oppimista yhteiseen käyttöön. Keskeisintä oppimisessa on kuitenkin motivaatio. Ihminen joutuu jatkuvasti arvioimaan

suhdettaan ympäröiviin ihmisiin ja maailmaan sekä miettimään omia arvojaan ja ajattelu-
tapojaan. Halu oppia, uteliaisuus ja motivaatio tutkia omaa sisäistä potentiaalia antavat
valmiuksia selviytyä niin yhteiskunnassa, kuin jatkuvassa työelämän muutoksessa. Tar-
peet oman potentiaalin löytämiseen ja henkiseen kasvuun perustuvat pyrkimyksiin olla pa-
rempi, uskallukseen ylittää omia rajoja ja uusien taitojen, piirteiden ja syvyyden löytämi-
seen. Läsnäolo ja huomion kiinnittäminen kuluvaan hetkeen voivat tuoda ihmisestä esille
sen kukoistuksen, joka hänessä on ja silloin hän päästää irti menneisyydestä ja tulevai-
suudentajusta keskittyen vain kuluvaan hetkeen.

3.1 Tasapaino ja onnellisuus

Ihminen pyrkii saavuttamaan elämässään tasapainoa ja onnellisuutta. Lisäksi tavoiteltavia
ominaisuuksia ovat oman elämän- ja ajanhallintataidot. Moni voi toimia tietämättä kuiten-
kaan edes kovin tarkkaan, mihin on tähtäämässä kaiken ajan ja elämän kontrolloimisen
avulla. Mitä vauhdikkaammaksi tahti muuttuu, sitä enemmän ihminen voi yrittää saada
hallinnan tunnetta elämäänsä. Tämä on yksi merkittävä tekijä hyvinvoinnin taustalla. Ihmi-
nen toivoo arkeensa selkeyttä ja on valmis tasapainoa tavoitellakseen, mitä erilaisempiin
muutostilanteisiin. Työssä voi yrittää aikatauluttaa kalenteriaan ja lähteä suunnitellusti
illalla kotiin tai harrastuksiin. Kuitenkin käytännössä suunnitelmat hallita aikaa muuttuvat
jonkin tärkeämmän asian tullessa esiin ja ihminen uskoo jatkuvan suorittamisen olevan
välttämätön asia mielenrauhan ja asioiden sujumisen kannalta. Ihminen saattaa jopa us-
koa, että hänen on jatkuvasti suoritettava elämäänsä, vaikka tarkemmin katsottuna tämä
saattaakin viedä hänet entistä kauemmaksi omasta hyvinvoinnistaan ja kaiken takana ole-
vasta tasapainosta ja tavoittelusta hallinnan tunteesta. Toinen luopumisen syy on väsy-
mys tai voimattomuus tehdä niitä asioita, joita hän on suunnitellut, vaikka motivaatiota
voisi tekemiseen löytyäkin. Ihmisen usein nurinkurista toimintaa kuvaa se, että hän päätyy
tavoittelemaan kaikella työ- ja yksityiselämän suorittamisella kadonnutta ajanhallinnan
tunnetta. (Leskinen & Hult 2010, 18.)

Tälläkin hetkellä julkisuudessa kiistellään kovasti siitä, millä tavoin terveydenhuollon kus-
tannukset tulisi jakaa ja organisoida. Kuitenkin se, mistä varsinainen terveydenhuolto
koostuu ja mitä terveys on sekä miten sitä voidaan ylläpitää ja edistää, saa yleensä paljon
vähemmän huomiota ja toimintaa aikaan. Viisautta onkin ottaa vastuuta omasta henkilö-
kohtaisesta terveydestä ja hyvinvoinnista. Kabat-Zinnin (2017, 63) mukaan henkilökohtai-
nen sitoutuminen omasta terveydestä huolehtimiseen on olennainen osa lääketiedettä ja
terveydenhoitoa. Jokaisella ihmisellä itsellään on tärkeä ja toiminnallinen rooli ottaa käyt-
töön omat voimavaransa, kykynsä ja mahdollisuutensa toimia oman hyvinvointinsa edistä-

miseksi. Ihmisellä on sisäänrakennettu tarve eheyteen ja tasapainoon. Kasvatus, hyväksymisen kokemukset, pettymykset ja sosiaalinen asema ja suhteet vaikuttavat tapamme reagoida kohdatessamme erilaisia haasteita ja tilanteita. (Grace 2010 ,12-13.)

Psyykinen hyvinvointi on kokonaisvaltainen myönteinen kokemus omasta elämästä. Sen tunnusmerkkejä ovat tyytyväisyys, aktiivisuus, myönteinen elämänsäsenne sekä kyky sieittää kohtuullisessa määrin epävarmuutta ja vastoinkäymisiä. Psyykkiseen hyvinvointiin kuuluu oleellisena osana itsensä hyväksyminen sellaisena kuin on, kaikkine puutteineen ja vahvuuksineen. Se sisältää myös onnellisuuden ja mielihyvän tunteet, tarkoituksen tunteen, hyvät sosiaaliset suhteet sekä sitoutumisen ja saavutukset. (Seligman 2011, 182-183.) Positiivista terveyttä tukevat optimismi, rakkaus, liikunta ja ystävyyssuhteet (Seligman 2011, 209).

Wilkinsonin & Picketin (2011, 84) mukaan psyykinen hyvinvointi ja hyvä mielenterveys voidaan nähdä myös teoista rakentuvana kokonaisuutena. Psyykkisesti hyvinvoiva ihminen pystyy huolehtimaan itsestään, pitää itseään arvokkaana ja kykenee arvioimaan itseään realistisin perustein. Vastaavasti ihminen, joka ei arvosta itseään, alkaa pelätä toisten hylkäämistä ja pitää muut ihmiset itsestään turvallisen välimatkan päässä. Mielenterveysongelmista kärsivien aivoissa esiintyy joskus kemikaalitasapainon muutoksia. Ei ole kuitenkaan osoitettu, että muutokset olisivat masennuksen syitä. Sen sijaan muutokset voivat olla masennuksen seurausta. Ihmisen tyytyväisyyttä elämään määrittävät usein terveys ja materiaallinen elintaso. Kuitenkin ihmisen tyytyväisyyteen vaikuttavat myös hänen kokemuksensa omasta terveydestä ja materiaalisesta elintasosta muihin nähden. Sosiaalisten suhteiden merkitystä mentaalisen hyvinvoinnin osatekijänä ei myöskään voi vähätellä. Yhteiskunnissa, joissa vallitsee luottamus ja yhteisöllisyyden puute, mielenterveysongelmat korostuvat. (Wilkinson & Pickett 2010, 70.) Terveyttä edistäviä sosiaalisia suhteita ovat ystävyyssuhteet, naimisissa oleminen, kuuluminen esimerkiksi uskonnolliseen yhteisöön tai muuhun ryhmään, josta saa tukea ja turvaa. Ikäänsä nähden hyväkuntoinen ihminen kokee yleensä terveytensä hyväksi, vaikka hänellä olisikin iän tuomia vaivoja. Vastaavasti niukatkin elinolot koetaan usein tyydyttäväksi, mikäli ne vastaavat ympäröivän yhteisön elintaso. Ihminen ei osaa odottaa parempaa tai tiedä paremmasta, joten on tyytyväinen omaan tilanteeseensa. Ihminen ei voi kokea oloaan täysin hyväksi, onnelliseksi ja optimistiseksi, jos hänen sosiaaliset suhteet eivät ole hyviä. Ihminen vertaa asemaansa yleensä siihen yhteisöön ja sen odotuksiin, jossa hän elää. Tämä suhteuttava vertailu selittää, miksi yhteiskunnan varakkaat ovat aina keskimäärin tyytyväisempiä elämäänsä, kuin saman yhteiskunnan vähempiosaiset. Oman aseman vertailu yhteisön muihin jäseniin selittää myös sen, miksi ihmisten keskimääräinen tyytyväisyys ei enää kasva yhteiskunnan elintason ylittäessä tietyn rajan. Hyvinvointia edistävät aineettomat tekijät silloin,

kun elintaso turvaa inhimilliset tarpeet. Psykologisten tutkimusten mukaan ihmisillä on myös luontainen kyky arvioida ja tunnistaa kaikessa kanssakäymisessään asemansa sosiaalisessa hierarkiassa. (Wilkinson & Pickett 2010, 76-77; 95).

Vaarama, Moisio ja Karvonen (2010, 11) jakavat hyvinvoinnin osatekijät karkeasti kolmeen kokonaisuuteen: terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin sekä yksilön kokemaan hyvinvointiin. Puhuttaessa yhteiskunnallisista hyvinvointieroista tarkoitetaan yleensä kahden ensimmäisen alueen sisältämiä tekijöitä. Terveyseroilla tarkoitetaan sosioekonomisten ryhmien välisiä eroja sairastavuudessa, kuolleisuudessa ja heidän kokemuksistaan koskien terveyttä. Esimerkiksi koulutettujen ja hyvätuloisten odotettavissa oleva elinikä on useita vuosia pidempi kuin vähemmän koulutettujen tai pienituloisten. Suuri osa eroista selittyy elämäntapoihin liittyvillä valinnoilla, osa lisäksi terveystalouden järjestelmään liittyvillä rakenteellisilla tekijöillä kuten sillä, että tutkimusten mukaan parempiosaiset saavat enemmän ja parempilaatuisia terveystalouden palveluja, kuin huonommassa asemassa olevat. Terveyserojen syihin vaikuttavat myös aineellisten elinolojen erot sekä eri väestöryhmien kulttuuriin ja käyttäytymiseen liittyvät erot. Aineelliset elinolot kuvaavat yhteiskunnan rakenteita ja muovaavat eri väestöryhmien terveyttä lapsuudesta vanhuuteen. Lisäksi terveystalouden taustalla arvellaan olevan erilaisia henkisiä, psykososiaalisia ja psykobiologisia esimerkiksi stressiin liittyviä tekijöitä, joita on tutkittu muun muassa työelämän muutosten yhteydessä. (Palosuo ym. 2007, 220).

Vaaraman, Moisio ja Karvosen (2010, 11-14) mukaan kattava kuva hyvinvoinnista edellyttää monipuolista tarkastelua, joka yhdistää erilaiset sosioekonomiset mittarit yksilöiden omiin kokemuksiin ja arvioihin. Niinpä hyvinvoinnin mittaamisessa tulisi bruttokansantuotteen rinnalla käyttää mittareita, jotka kuvaavat väestön hyvinvoinnin tilaa ja jakaumaa niin, että myös muut kuin materiaaliset tekijät kuuluvat mittaukseen. Talouden mittareiden pitämistä väestön hyvinvoinnin mittarina ja yhteiskunnallisen kehityksen tavoitteena voi suhtautua kriittisesti. BKT:n kasvu ei enää lisää väestön koettua hyvinvointia tietyn elintason jälkeen. Sen jälkeen, kun elintaso turvaa perustavien tarpeiden tyydytyksen, ihmisten hyvinvointia kehystäväksi tekijöiksi näyttävät nousevan terveys ja koetun hyvinvoinnin tekijät. Ne koostuvat toimivista ihmissuhteista, osallisuudesta, ympäristöstä, arvonannosta ja oikeudenmukaisuuden kokemuksista yhteisössä sekä yksilön mielekkääksi kokemasta tekeminen.

Ihmisten elintason nousu on ollut ennennäkemättömän voimakasta. Suomalaiset ovat terveempiä ja ihmisten elämänlaatu keskimäärin korkeampi, kuin koskaan aikaisemmin. Yksilöllä on myös vapaus tehdä haluamiaan asioita. Kuitenkaan ihmisten tyytyväisyys ja onnellisuus eivät nouse suoraviivaisesti elintason mukana enää sen jälkeen, kun elintaso

turvaa perustavien tarpeiden tyydytyksen. Ihminen vertaa asemaansa aina suhteessa odotuksiinsa ja ympäristöönsä, minkä vuoksi keskimääräisen elintason noustessa koettu keskimääräinen onnellisuus ei kasva. Yhteiskunnallisiksi ongelmiksi ovat nousseet elintapasairaudet, mielenterveyden ongelmat ja toimintakyvyn heikkenemisen kaltaiset terveysongelmat. (Moisio, Karvonen, Muuri, Vaarama & Kestilä 2014,12.)

3.2 Tarpeiden täytyminen hyvinvoinnin lähtökohtana

Ihmisten elämä on muuttunut entistä enemmän minäkeskeisemmäksi ja hedonistisemmäksi. Perustarpeiden ollessa tyydytetty, ihminen voi keskittyä itseensä ja kehittää itsensä entistä paremmaksi versioksi itsestään. (Hiltunen 2017, 95.) Hän voi parannella itseään ulkoisesti, sisäisesti ja ammatillisesti. Itseä voi myös hemmotella ja elämää helpottavia palveluita käyttää entistä rohkeammin. Terveellisen elämäntavan tavoittelu on jo itsessään hieno arvo. (Hiltunen 2017, 100.) Sosiologi Erik Allardt (1976, 38) on määritellyt ihmiselle tyypillisimmät tarpeet kolmen eri tekijän kokonaisuudeksi. Tekijät koostuvat yhteisyyssuhteista (*loving*), itsensä toteuttamisen mahdollisuuksista (*being*) sekä elintasosta (*having*), jotka ovat elämän erilaisia aineellisia tekijöitä. Kullakin näistä tekijöistä on erilaisia yksilökohtaisia yleisemmän tason sisältöjä. Kainlauri (2007, 13-14) lisäisi ihmisen hyvinvointiin liittyväksi tarpeeksi vielä neljännen, viihtymiseen liittyvän ulottuvuuden. Ihmiset tavoittelevat elämyksiä tehdäkseen elämästään merkityksellisemmän. Perustarpeiden tulla tyydytetyksi on yksilöllä mahdollisuus siirtyä korkeimmille tarpeentyydytysten tasoille.

Yeoman (2008, 75-76) taas viittaa ihmisten kasvaneeseen haluun kasvaa ja kehittyä ihmisenä sekä ottaa vastuuta omasta terveydestä ja hyvinvoinnistaan. Enää hänen mukaansa hyvinvointia ei määritä ainoastaan ulkoinen olemus, vaan ihmisen oma subjektiivinen näkemys holistisesta, kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista on kasvanut. On paradoksisia, että vaikka yleinen tietoisuus terveellisestä elämäntavasta on lisääntynyt ja tarjontaa terveys tuotteissa ja palveluissa on valtavasti, ihmiset kuitenkin tuntuvat olevan entistä stressaantuneempia. Onkin todennäköistä, että moderni elämäntapa ja teknologinen kehitys voivat aiheuttaa ahdistuneisuushäiriötä, masennusta ja fobioita. Masennuksesta kärsivien tarkkaa määrää on vaikea arvioida. Ahdistuneisuushäiriöt ja masennus ovat osittain seurasta siitä paineesta, missä ihmiset elävät suorittaessaan jokapäiväisiä elämänsä. Oma paha olo ja ahdistusta moni lääkitsee ruoalla, päihteillä ja kaikella muulla mikä vie huomion pois todellisesta pahan olon aiheuttajasta. Stressiä lievittämään ovatkin nousseet niin luonnon parannuskeinot, kuin joogan ja meditaation harjoittaminenkin, jotka kaikki

ovat itseohjautuvia terveysaktiiviteetteja. Vaihtoehtoisen lääketieteen suosio on myös kasvanut. Esimerkiksi yrtti- ja rohdosperäisten vaihtoehtoisten lääkehoitojen käyttö on lisääntynyt merkittävästi. (Yeoman 2008, 76.)

Allartin (1976) aineellisten tekijöiden tarpeista poiketen Maslow (1987, 15-22) on tarvehierarkiassaan määritellyt viisi voimakkuudeltaan hierarkisesti järjestäytyvää perustarvetta, jotka vaikuttavat jokaisen ihmisen toimintaan. Teorian taustalla on ajatus, että elämän tavoite on hengissä pysyminen, jolloin esimerkiksi itsensä toteuttaminen ei ole ihmisellä jatkuvasti mielessä. Perustarpeiden kuitenkin täytyessä, ihminen alkaa kehittämään ylevämpiä haluja, jotka Maslowin mukaan järjestetään hyvinvoinnin mukaan. Fysiologisten tarpeiden täytyminen on ensimmäinen taso ja sillä on suurin osa tarvehierarkian pyramidista, koska nämä tarpeet ovat biologisen selviytymisen kannalta tärkeimpiä tarpeita saavuttaa. Ihmisen biologisten perustarpeiden täytyessä ihminen alkaa tavoittelemaan enemmän omasta mielestään tavoittelemisen arvoisia asioita. Toisella askelella tarvepyramidissa on turvallisuuden tarpeet, jossa korostuvat ihmisen tarpeet turvallisuuteen ja vakautteen omassa elämässään. Ihminen tarvitsee vakautta, työtä, resursseja, terveyttä ja turvaa, jotka ovat oleellisia elämänhallinnan kokemuksen kanssa. Perustarpeiden ollessa turvattu ihmisen motivaatio keskittyy sosiaalisiin suhteisiin. Sosiaaliset tarpeet tarkoittavat sitä, että ihminen haluaa muiden seuraan ystävyysuhteiden, parisuhteiden, yhteisössä elämisen ja kuulumisen kautta. Tunteiden ilmaisemisen, rakastamisen ja rakkauden vastaanottaminen ovat tällä tasolla tärkeitä. Neljännellä tasolla ihminen haluaa olemassaolleen tunnustusta, arvostuksen ja itsekunnioituksen tarpeiden myötä, jolloin hän haluaa erottua edustamastaan sosiaalisesta ryhmästä. Itsetunto ja itsekunnioitus kuuluvat vahvasti tähän tasoon. Itsekehittämisen tarpeet ovat tarvepyramidin huipulla ja niitä voi kutsua myös itseoivalluksen tarpeiksi. Taso saattaa sisältää jopa kaikkein vaikeimmat tavoitteet saavuttaa, koska siihen kuuluu halu kehittää omia taitojaan. Haluihin liittyvät moraalisen ja henkisen kehityksen tavoitteet, jotka voi kohdata silloin, kun alkaa pohtia elämän tarkoitusta. Itseoivaltaminen on ihmisen korkein psykologinen tarve ja sen oivalluksen kautta voi löytää elämällensä syvemmän tarkoituksen. Motivoitunut ja elämäänsä tyytyväinen ihminen usein sairastaa vähemmän, elää pidempään, nukkuu paremmin ja pitää itsestään muutenkin parempaa huolta. Mitä enemmän hän saa elämäänsä mielihyvää tuottavia kokemuksia, sitä enemmän hän voi kokea omassa sisäisessä maailmassaan onnea, levollisuutta ja rakkautta. Turvallisuudentunteen täytyminen tuottaa yleensä ihmiselle rentouden tunteen koko elämää kohtaan. (Maslow 1987, 56-57.)

Maslowin tarvehierarkia (1987) osoittaa, että vasta sellaisessa maailmassa, jossa ei tarvitse miettiä elämän jatkumista, ihminen voi siirtyä miettimään sen tarkoitusta. Tähän maailmaan suurin osa ihmisistä kuuluukin. Perusasioiden ollessa kunnossa, ihmisellä on

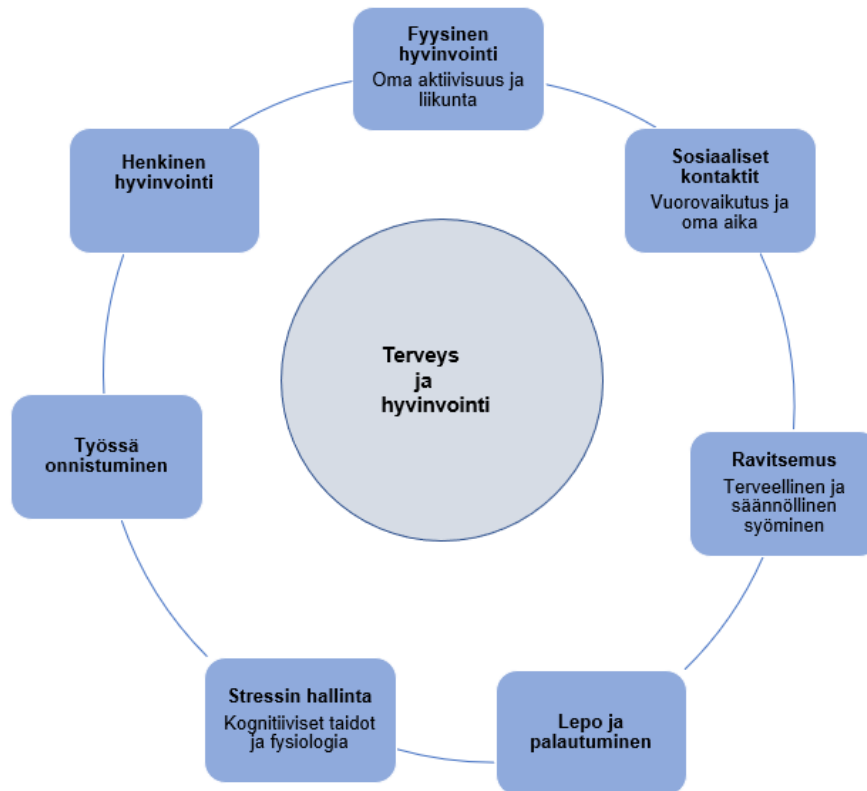
aikaa ja resursseja miettiä syvemmin, mitä hän haluaa ja mikä tuottaa omaan elämään iloa. Hyvinvoinnin perustana on yksilön keskeisten tarpeiden tyydyttäminen. Ihmiselle on ominaista ilmaista olemassa olevia sosiaalisia arvoja. Ne edustavat sitä, mikä on tavoittelemisen arvoista ja mitä kukin yhteiskunnan jäsen haluaa tavoitella. Ihmisen elintasosta ja elämänlaadusta koostuvaa hyvinvointia voidaan tarkastella subjektiivisen näkökulman lisäksi myös objektiivisesti. Hyvän yhteiskunnan perustana onkin ihmisten hyvinvointi. Hyvinvointiin liittyvässä keskustelussa tarpeet ja arvot tulisi selvästi liittää yhteiskunnan rakenteeseen. (Allardt 1976, 30-31.) Monella voi olla kokemus, että omasta elämästä puuttuu suurempi merkitys ja tarkoitus, jonka vuoksi voi kokea voivansa huonosti, kärsiä stressistä, unettomuudesta ja yleisestä ahdistuksesta. Nyky-yhteiskunnassa korostuu monien jopa liiallinen arvostus materiaalista omaisuutta kohtaan sillä seurauksella, että huomio on siirtynyt pois muista perustarpeista. Kulttuurinen muutos on muokannut tarvehierarkiaa tähän suuntaan. Maslowin tarvehierarkia ei ota erityisesti huomioon ihmisiä, joilla on alhainen elintaso, mutta jotka silti pyrkivät tyydyttämään rakkauden ja hellyyden tarpeensa. Kuitenkin aineellisten resurssien tietty minimitaso tulisi olla saavutettuna, että ihminen voi toteuttaa itseään ja rakastaa itseään ja muita. Maslowin tarvehierarkiassa kaksi alinta tasoa ovat puutostarpeita, kun taas korkeimmat tarpeet liittyvät kehitykseen ja kasvuun. Puutostarpeilla, jotka ovat elintasoon liittyviä tarpeita, on yleensä yläraja. Tarve on tyydytetty, kun tietty raja hyvinvoinnissa ylittyy. Kasvuun ja kehitykseen liittyvillä tarpeilla ei vastaavasti ole mitään ylärajaa.

Hyvinvointia voidaan mitata erilaisilla mittareilla, mutta kokemuksellinen hyvinvointi perustuu jokaisen yksilön henkilökohtaiseen arvioon, johon vaikuttavat esimerkiksi ikä, terveys, siviilisääty, persoonallisuus ja työllisyys. Ihmisen perustarpeet ja voimavarat yhdistyvät tarkasteltaessa hyvinvoinnin osatekijöitä elämän yhteisyyssuhteista ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksista aina aineellisiin tekijöihin asti.

3.3 Psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen

Ihmisen hyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista voimavaroista. Työssä onnistuminen, lepo ja palautuminen, terveellinen ja säännöllinen ruokavalio ja stressin hallinta edesauttavat terveyttä ja hyvinvointia (kuvio 1.) Elintavoilla on merkitystä paitsi fyysiseen, myös psyykkiseen hyvinvointiin. Terveellisten elintapojen mukana tuleva hyvinvointi tukee stressin hallintaa haastavissa elämäntilanteissa. Säännöllinen ruokavalio, liikunta ja riittävä uni auttavat väsymykseen ja alentuneeseen mielialaan, joista ihmiset ainakin joskus elämänsä aikana kärsivät. Terveiden ja hyvinvoinnin kulmakivet löytyvät arjen perusasioista. Omasta hyvinvoinnista voi huolehtia fyysi-

sen kunnon, terveyden ja stressinhallinnan perusasioista huolehtimalla. Tietoa omaa hyvinvointia tukevista toimista on paljon saatavilla, mutta itselle parhaiten soveltuva vaihtoehto täytyy jokaisen itse selvittää. Kokemus siitä, mikä auttaa itseä jaksamaan arkipäivän haasteissa, vaihtelee. Monelle haasteena on tasapainon löytäminen omaan elämään, työn, levon ja vapaa-ajan välillä. Ajanhallinnalla on suuri merkitys siihen, miten ihminen jaksottaa ja suunnittelee arkeaan. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 120-121.)



Kuvio 1. Terveyden ja hyvinvoinnin kulmakivet. (mukaillen Lyly-Yrjänäinen 2018, 120-121; Hasa 2019.)

Ryffin (1995, 719-727) hyvinvointimalli perustuu itsensä ja omien mahdollisuuksien toteuttamiseen ja henkiseen kasvuun. Malli ei huomioi fyysistä hyvinvointia ja terveyttä, jotka korostuvat monissa muissa määritelmissä vahvasti. (WHO 2018; Lyly-Yrjänäinen 2018.)

Ryff (1995, 719-727) jakaa psykologisen hyvinvoinnin aiemman kirjallisuuden ja tutkimuksen mukaan seuraavaan kuuteen eri osaan:

1. itsensä hyväksymiseen
2. hyviin suhteisiin muihin ihmisiin
3. autonomian kokemukseen
4. ympäristön hallintaan
5. elämän tarkoituksellisuuden kokemiseen
6. ja henkilökohtaiseen kasvuun.

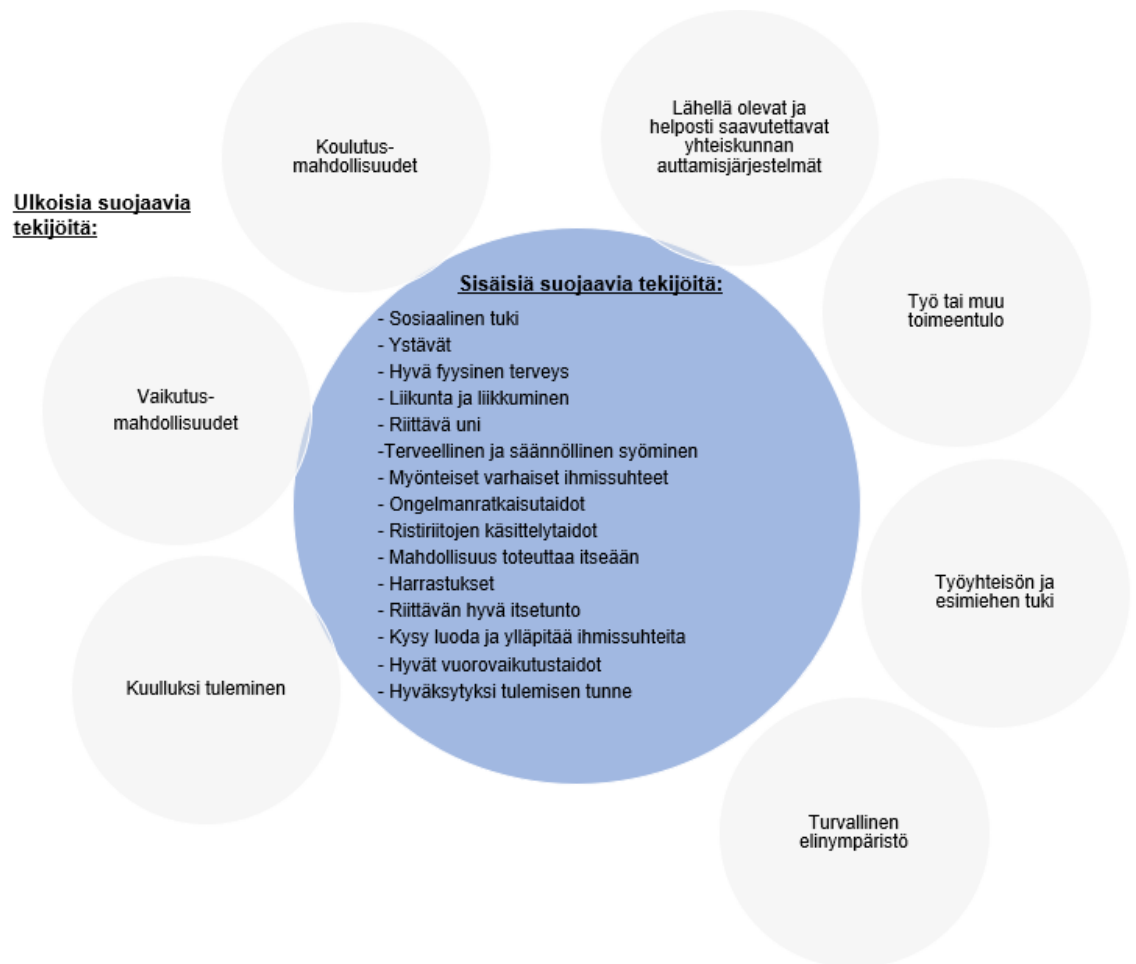
Ihmisen perusluonteeseen kuuluu halu olla onnellinen ja voida hyvin. Hyvinvoinnin edellytyksenä ei Ryffin (1995, 727) mukaan kuitenkaan ole terveys. Psykologista hyvinvointia onkin hyväksyä itsensä ja ne olosuhteet, joissa elää. Stressitasojen ollessa pitkään korkealla, ihminen käpertyy usein itseensä, eikä ehkä osaa ratkaista ympärille kehittyntä ongelmaa, ainakaan kovin rakentavasti. Se, että ihminen palautuu stressistä, on tärkeä terveyden osatekijä, mutta se ei ole yksistään riittävä määrittämään hyvinvointia ja hyvän elämän sisältöä. Hyvinvoinnin lähteitä Peltomaan (2015, 103) mukaan voivat olla monet erilaiset asiat, kuten ihmissuhteet, kulttuuri, omat ajattelumallit, meditaatio, liikunta ja elämän merkityksellisenä kokeminen. Myös onnellisuuden kokemuksella on iso merkitys. Poijulan (2018, 60) mukaan perhesuhteet, taloudellinen tilanne, työ, ystäväpiiri, yhteisö, terveys, vapaus ja arvot ovat keskeisempiä onnellisuustekijöitä. Myös perimä ja ympäristö vaikuttavat onnellisuuteen, mutta onnellisuuteen voi vaikuttaa oleellisesti myös itse. Psykkinen hyvinvointi on ennen kaikkea henkistä laatua. Henkiset voimavarat muodostuvat monimuotoisista vuorovaikutussuhteista, johon kuuluvat niin työ, ihmissuhteet, koti, harrastukset ja muu elinympäristö. Lepo, ravinto ja liikunta vaikuttavat kaikki henkiseen jaksamiseen, siinä missä fyysiseenkin hyvinvointiin. Ihmisen kokemus omasta psyykkisestä hyvinvoinnista paranee, kun hän oppii tunnistamaan mahdolliset stressin ja uupumuksen oireet ajoissa. Henkistä hyvinvointia tukevat myös taito arvostaa itseään, kyky ja halu oppia uutta, kokemus omasta tarpeellisuudesta ja taito puhua sekä olla luova ja joustava. Ulkoisista tekijöistä riittävä ravinto ja hyvät asuinolot, läheisten tuki sekä myönteisten elintapojen malli parantavat ihmisen lähtökohtia ylläpitää omaa psyykkistä hyvinvointia. (Mieli 2018, 19.)

Hyvän elämän ja ihmisen kokeman hyvinvoinnin määrittäminen yksiselitteisesti on vaikeaa. Ojasen (2009, 16) mukaan on jopa helpompi aloittaa siitä, miksi ihminen ei koe elämänsä hyväksi. Hän listaa, että ihminen ei voi kokea elämänsä hyväksi, jos hän aiheuttaa muille paljon kärsimystä tai etsii elämässään vain omaa mielihyvää muista välittä-

mättä. Onneton ihminen myös kokee tai on kokenut elämässään paljon vääryyttä ja syrjintää sekä hän on epäonnistunut jatkuvasti. Jatkuvista kivuista kärsiminen heikentää elämänlaatua ja mahdolliset vammat ja muut rajoitteet vähentävät yksilön kokemusta hyvästä elämästä. Elämän aikana koetut raskaat menetykset ja onnettomuudet voivat myös kuormittaa oloa merkittävästi. Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyy Ojasen (2009, 16) mukaan oleellisesti kaksi asiaa:

1. Myönteinen sisäinen kokemus, joka koostuu mielenrauhasta, onnellisuudesta ja tyytyväisyydestä sekä ilosta ja kiitollisuudesta.
2. Hyveellisestä ja moraalisesta elämäntyylistä, joka koostuu oikeudentunnon, luottavaisuudesta, rehellisyydestä ja hyväntahtoisuudesta.

Suomen Mielenterveysseuran (2019a) mukaan mielenterveyden hallintaan kuuluu erilaisia tunne- ja tietoisuustaitoja, elämänhallintataitoja sekä vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaitoja. Psykkisen hyvinvoinnin edistäminen edellyttää kykyä toimia rakentavasti haastavissa elämäntilanteissa ja kykyä säädellä omia tunteita ja stressiä. Mielenterveyttä suojaavat monet sisäiset ja ulkoiset tekijät. (kuvio 2.) Sisäisiä suojaavia tekijöitä ovat hyvä terveys, hyvät varhaiset ihmissuhteet ja ystävyysuhteet sekä terve itsetunto. Sisäisiä riskitekijöitä ovat vastaavasti yksinäisyys, sairaudet, heikko itsetunto, kuormittavat ihmissuhteet ja avuttomuuden tunne. Psykkisen hyvinvoinnin eri tasot sisältävät itsensä hyväksymisen ja sosiaaliset taidot. Ulkoisia suojaavia tekijöitä ovat koulutusmahdollisuudet, työ ja toimeentulo, mahdollisuus saada apua haastavissa elämäntilanteissa sekä turvallinen elinympäristö. Myös kokemus kuulluksi tulemisesta ja omista vaikutusmahdollisuuksista tukevat psyykkistä hyvinvointia. Ihminen voi edistää omaa hyvinvointiaan eri tavoilla, esimerkiksi omaan toimintaan vaikuttamalla, omaan arviointiin ja tulkintaan vaikuttamalla sekä vaikuttamalla erilaisiin motivointitekijöihin. Omalla toiminnalla voi edistää omaa hyvinvointiaan. Liikunta, luonnossa liikkuminen, lukeminen, hyvien tekojen tekeminen ja mielellisiä tuottavien toimintojen lisääminen vaikuttavat mieleen ja tyytyväisyyden kokemukseen. (Mieli 2018, 16-19.) Elämänhallintaan liittyvien taitojen kehittäminen ja itselle merkityksellisten asioiden tekeminen voivat parantaa omaa itsetuntoa ja hyvinvointia jopa niin oleellisesti, että ihminen voi kokea oman onnellisuutensa parantuneen. Ihmiselle usein ratkaisevinta on kokemus siitä, että omilla toimilla pystyy vaikuttamaan omaan hyvinvointiin. (Suomen mielenterveysseura 2019.)



Kuvio 2. Sisäisiä ja ulkoisia psyykkistä hyvinvointia tukevia tekijöitä. (mukaillen Mielenterveysseura 2019; Mieli 2018, 16-19.)

Monet sosiaaliset, fyysiset ja biologiset tekijät ennustavat psyykkistä terveyttä. Väkivalta ja sosioekonomiset paineet ovat riskejä ihmisen psyykkiselle hyvinvoinnille. Heikko mielen-terveys yhdistetään äkilliseen sosiaalisen tilanteen muutokseen, pitkäaikaiseen stressiin, seksuaaliseen häirintään, syrjintään, epäterveelliseen elämäntapaan, sairauksiin ja ihmisoikeusrikkomuksiin. Lisäksi on olemassa tiettyjä psykologisia ja persoonallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka altistavat psyykkisen terveyden heikentymiselle. (WHO 2018.)

Psyykkisen hyvinvoinnin edistämisen keinot painottuvat perusasioiden tekemiseen, jotka on kuvattu kuviossa 3. Suomen mielenterveysseuran (2019a) mukaan omaa mielenterveyttä ja psyykkistä hyvinvointia voi edistää olemalla sosiaalinen ja aktiivinen toimija. Uteliaisuus itseä ja ympäröivää maailmaa kohtaan siten, että huomioi omassa käytöksessään niitä asioita, mikä lisää tyytyväisyyttä ja mitkä heikentävät sitä. Näiden perusasioiden tunnistamisella ja omaa toimintaa ohjaamalla itselle myönteisiin tapoihin, ihminen voi vaikut-

taa omilla toimillaan hyvinvointiinsa myönteisesti. Uuden oppiminen ja itsensä haastaminen voimauttavat ja omien voimavarojen riittäessä vapaaehtoistyö ja muiden auttaminen voidaan myös kokea omaa hyvinvointia edistävinä toimina.



Kuvio 3. Psykkisen hyvinvoinnin edistämisen keinot. (mukaiillen Suomen mielenterveysseura 2019.)

Fredricksonin (2001, 218-226) mukaan positiiviset kokemukset vaikuttavat myönteisesti ihmisen terveydentilaan ja mielenterveyden ylläpitämiseen. Positiiviset tunnekokemukset lisäävät stressin sietämistä ja sen säätelykykyä. Yleisesti myönteiset tunteet laajentavat ihmisen mahdollisuuksia valita erilaisia joustavia toimintatapoja erilaisissa tilanteissa ja ne kohentavat tarkkaavaisuutta, sosiaalisia suhteita ja henkilökohtaisia voimavaroja. Myös ilon tunteet ja onnistumisen kokemukset lisäävät luovuutta ja ihmisen halua ylittää omat rajansa. Vastaavasti pitkittynyt stressi haittaa aivojen toimintaa ja kehitystä. Haastavissakin tilanteissa kyky nähdä asioiden myönteiset puolet ja kyky kokea positiivisia tunteita parantavat ihmisen kykyä säädellä omia negatiivisia tunteita. Mielen joustamisen kyky paranee näin ollen myös, kun ihminen kohtaa haastavia tilanteita ja asioita elämässään. Ojaisen (2009, 156) mukaan psyykkinen hyvinvointi ei yleensä kohoa ilman, että ihminen saa tarpeeksi liikuntaa. Liikuntaa on tärkeä saada etenkin sen verran, että oma kunto tuntuu ihan hyvältä. Kulttuurin vaikutus heijastuu myönteisenä odotuksena liikuntaan suhtautumiseen, mutta ihmisen oma asenne liikuntaa kohtaan ratkaisee, jaksako hän jatkaa sitä. Psykkisen hyvinvoinnin näkökulmasta on kysymys siitä, että liikkuja itse kokee tekevänsä jotakin, mikä tuntuu ja vaikuttaa hänen oloonsa myönteisesti.

Seligmanin (2011, 33-40) mukaan positiivisessa psykoterapiassa hyvinvointia edistävinä keinoina käytetään varhaisten hyvien muistojen kirjaamista, kiitollisuuden ilmaisemista ja

päivän aikana tapahtuneiden kolmen hyvän asian toistuvaa kirjoittamista. Lisäksi tunnisteetaan omia luonteenomaisia ydinvahvuuksia ja kirjoitetaan tarinaa ajasta, kun yksilö koki olevansa parhaimmillaan. Psykkiseen hyvinvointiin liittyy oleellisena osana resilienssi, joka viittaa yksilön kykyyn ponnahtaa takaisin toimintakykyiseksi vastoinkäymisistä huolimatta. Termi voidaan kääntää suomeksi muun muassa palautumis- ja toipumiskyvyksi, joustavuudeksi sekä sinnikkyudeksi. (Poijula 2018, 16.) Resilienttien yksilöiden erityispiirre on päättäväisyys hallita omaa kohtaloaan myös olosuhteissa, joita he eivät voi hallita. Resilienteille ihmisille on myös ominaista kyky nähdä tai luoda merkitys vastoinkäymisille. Tämä mahdollistaa eteenpäin suunnittelun kohti parempaa tulevaisuutta, sen sijaan, että ihminen tyytyisi, katkeroituisi ja uhriutuisi kohtaloonsa. Vetäytymisen ja apaattisuuden sijaan resilientit ihmiset osallistuvat aktiivisesti elämän tapahtumiin ja parantaa yksilön kykyä nähdä nykyhetken kärsimys ja vastoinkäymiset yhtenä osana ihmisen elämää. (Poijula 2018, 17.)

3.3.1 Itsensä ymmärtäminen

On olemassa hätkähdyttävä määrä erilaisia tapoja esittää mistä palasista ja osista ihmisen persoonallisuus muodostuu. Ihmisen tietoisuus, johon kuuluu psyyke, tunne, empatia, arvot ja asenteet sekä yhteistyötaidot muiden kanssa, sisältää kaikki ne tekijät, jotka saavat elämän tuntumaan elämisen arvoiselta. Ihminen on kautta historian kehittänyt erilaisia menetelmiä oman itsetuntemuksensa kehittämiseen. Osa on itsetutkiskelusta erityisen kiinnostunut ja osa voi pelkän jatkuvan kuormituksen ja stressin seurauksena elää irti kehostaan ja olla ajatuksissaan muualla. Itsensä ymmärtäminen on ensimmäinen askel kohti tasapainoista elämää ja sujuvampaa kanssakäymistä muiden kanssa. Yin ja yang on ikivanhan kiinalaisen filosofian näkemys kahdesta alkuvoimasta, joista syntyy kaikki aineellinen, psyykkinen ja hengellinen. Yang on luonteeltaan aktiivinen ja maskuliininen voima, yin taas vastaanottavainen feminiininen voima. Psykologiassa ekstroversio ja introversio kuvaavat ihmisen toiminnan kahta perussuuntausta. Ekstrovertti ihminen suuntaa huomion ja liikkeen ulospäin, kun introvertti on sisäänpäin suuntautuneempi. Antiikin Kreikan lääketieteen mukaan ihmisen persoonallisuus muodostuu neljästä temperamentista, joilla on läheinen yhteys ihmisen fyysisen kehon toimintaan. Musta sappi muodostaa melankolisen temperamentin, keltainen sappi koleerisen eli kiivasluonteisen, veri sangviinisen eli vilkkaan ja lima flegmaattisen temperamentin. Persoonallisuuden ymmärtäminen neljällä jaollisella järjestelmällä on yksi yleisimmistä tavoista hahmottaa ihmisen kokonaisuutta. Dunderfeltin temperamentti värikartan lisäksi on lukuisia muita testimenetelmiä, jotka jaotellaan neljään tyyppiin, esimerkiksi DISC-profiili, Insights ja Peilitesti. (Dunderfelt 2012, 23-25.)

Grandellin (2015, 22-23; 35) mukaan oman mielen toiminnan ymmärtäminen on erityisen tärkeää, koska ihminen yleensä pelkää sellaisia asioita, joita ei ymmärrä. Itsensä tunteminen auttaa myös hyväksymään ja olemaan itseä kohtaan myötätuntoisempi. Ihmisessä on sisäänrakennettuja valmiuksia, esimerkiksi suojavaalmius, jonka tarkoituksena on pitää vaarat ja epämiellyttävät asiat loitolla. Toinen keskeinen valmius on myötätuntovalmius. Myötätuntovalmius sisältää sellaisia tunteita kuin myötätunto, turvallisuus, tyyneys ja tyytyväisyys. Suojavaalmius ohjaa huomiota mahdollisiin uhkiin, vaaroihin ja ongelmiin samalla sivuuttaen kaiken muun tiedon ympärillään. Se saa myös tekemään nopeita yleistäviä joutopäätöksiä. Suojavaalmiuden kompastuskivet ovat ylisuojeleminen, murehtiminen, itsekritiikki ja toimimattomat tunneviestit. Suojavaalmiuden luonteen ymmärtäminen auttaa myötätuntoisen suhtautumisen kanssa. Vaikka tietyt tunteet olisivat epämiellyttäviä, ne ovat olemassa syystä. Uhkakokemukseen vaikuttavat monta mahdollista asiaa aina omasta arvomaailmasta ja elämäkokemuksesta geeniperimään ja persoonallisuuteen ja yleiseen vireystilaan. Vireystilakin vaihtelee väsymyksestä, kivusta ja nälästä lähtien. Siinä missä suojavaalmius saa ihmisen välttelemään vaikeita tilanteita, myötätuntoisuus itseä kohtaan voi auttaa rohkaistumaan ja tekemään itselle merkityksellisiä ja tärkeitä asioita.

Dunderfelt (2012, 157-161) puhuu erilaisten persoonallisuuksien ymmärryksen merkityksestä jokaisen ihmisen omalle itsetuntemukselle. Ilman temperamentitietoutta on melko vaikea huomata oman toimintansa perusteita. Toinen puoli asiassa on, että kun oppii huomaamaan itsessään erilaisia värissävyjä, oppii huomaamaan ja hyväksymään niitä myös muissa. Näin hyvä itsetuntemus johtaa kuin itsessään hyvään ihmistuntemukseen. Persoonallisuuksien jaottelu voi auttaa ymmärtämään kokonaiskuvan ihmisen persoonallisuuden eri muodoista. Jokainen ihminen on muokkaantunut sellaiseksi kuin on erilaisten vaikutteiden kautta. Ihmisen elämä on perimän (fyysinen minä ja temperamentti), ympäristön (rooliminä, kulttuuriminä ja kasvatettu minä) sekä omien yksilöllisten valintojen ja toimintojen (ydinminä) tulos. Parhain ymmärrys itsetuntemuksesta voidaan saada, kun yhdistetään kaikki persoonallisuuteen vaikuttavat ulottuvuudet yhdeksi kokonaisuudeksi. Ihminen reagoi tilanteisiin luonnostaan oman temperamenttinsa mukaan. Oman temperamentin tunteminen voi helpottaa vuorovaikutusta muiden kanssa, kun osaa reagoida haastavissa tilanteissa tietoisemmin. Oman reagoitintyylin muuttaminen tilanteen mukaan on helpompaa, kun tuntee oman värinsä ja temperamenttinsa, eikä henkilö koe tarvetta arvostella kärkevästi itsestään erilaisia ihmisiä.

Joskus voi olla paikallaan arvioida uudelleen omaa reaktiota ja käyttäytymistä ja toimia temperamentilleen vastakkaisella tavalla, paremman lopputuloksen saamiseksi. Ymmärryksen kasvaessa voi jopa iloita ihmisten erilaisuudesta, eikä pidä erilaisia ihmisiä kummajaisina. Sama pätee myös ihmiseen itseensä. Itsensä rakastaminen ja hyväksyminen

juuri sellaisena kuin on lisää hyvinvointia. Aloittaa voi Dunderfeltin (2012, 161) mukaan oppimalla hyväksymään oman perusluonteensa ja tulla sen kanssa toimeen ennen kuin yrittää rakastaa koko moniulotteista ja monimutkaista persoonallisuuttaan.

Jokaisessa ihmisessä on sekä kaikille ihmisille tyypillisiä reaktioita ja toimintatapoja että aitoa ainutlaatuista yksilöllisyyttä. Arvostus yksilölliseen kohteluun ja tarve aitoihin kohtaamisiin on kasvanut. Dunderfelt (2012, 31-32; 182) määrittää temperamenttityypit väreittäin: punainen ja keltainen, sininen ja vihreä. Kaksi ensimmäistä väriä edustavat ulospäin suuntautuneita, ekstroverttejä ja kaksi jälkimmäistä sisäänpäin suuntautuneita, introverttejä, temperamentteja. Hänen mukaansa ihmisessä on yksi selkeä pääväri, kaksi sivuväriä ja yksi väri, joka tuntuu hänestä kaikkein vieraimmalta. Dunderfeltin mukaan kohdatessa itselle vierasta väriä päävärinään edustavan ihmisen, ihminen saattaa todeta heti, ilman mitään näkyvää syytä, että ei pidä hänestä tai että henkilökemiat eivät kohtaa. Ymmärtämällä omaa pääväriä voi oppia huomaamaan, että ihmisten erilaiset temperamentit ovatkin hyvin mielenkiintoisia ja ymmärrys voi auttaa huomaamaan toisissa myös uudella tavalla hyvää.

Tietous erilaisista temperamenttityypeistä ja erilaisten reagointityylien opiskelu kehittävät itsetuntemusta. Paremman itse- ja ihmistuntemuksen kehittäminen eivät tapahdu hetkessä, mutta ymmärrys ihmisen psyykkisestä perusvälineistöstä, jolla kukin reagoi maailmaan ja toimii siinä, auttavat tulemaan paremmin toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Perusvälineiden tunteminen on Dunderfeltin (2012, 182) mukaan tärkeää, kun yrittää tiedostaa omaa toimintaansa ja opettelee tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Tuntiesaan reagointityylien asteikon voi tietoisemmin valita, mitä tyyliä käyttää missäkin tilanteissa. Tällöin voi jäädä paljon persoonallisuuden taidoista ja kyvyistä hyödyntämättä. Töissä ihminen ei pääse valikoimaan työkavereitaan, eikä sukulaisiakaan saa vaihdettua. Hyvä vuorovaikutus muiden kanssa onnistuu silti, jos ihminen osaa huomioida toisten temperamentteja vuorovaikutustaidoissaan. Vuorovaikutus muiden kanssa tökkii varmasti, jos ihminen tarkkailee maailmaa vain oman temperamenttivärisä näkökulmasta. Lähtökohtana se saa ihmisen vaatimaan, että toisten pitäisi ajatella, toimia ja tuntea samoin, kun hän. Työyhteisössä on usein helppo nähdä, mikä toisia ärsyttää. Vaikeampaa on Dunderfeltin (2012, 32) mukaan kuitenkin eläytyä siihen, mitä toinen arvostaa.

Itsetuntemukseen kuuluvat Dunderfeltin (2012, 164, 170) mukaan ihmisten erilaisten temperamenttien näkökulmasta kolme vaihetta. Ensimmäinen vaihe on tunnistaa ja tunnustaa oma perusvärinsä ja mahdolliset sivuvärisä ja pohtia, mikä itsessä on erityisen hyvää. Toisessa vaiheessa siirrytään astetta syvemmälle ja tutkitaan omalle väriytyypille ominai-

simmat ylilyönnit ja juuttuminen asioihin sekä opetellaan niiden karsimista omassa toiminnassa. Sitten voi pohtia, miten itse toimii paineen ja stressin alla. Kolmannessa vaiheessa ihminen on valmis niin halutessaan harjoittelemaan eri temperamenttityylien välillä. Maailma on monivärinen ja erilaiset temperamentit sekä tavat toimia rakentavasti eri tilanteissa voivat vaihdella. Arkipäivän tilanteita voi käyttää itsetuntemuksen ja ihmissuhteiden harjoittelukenttänä. Itselle ominaisin tapa reagoida ja toimia voi olla hyvä ja asioita eteenpäin vievä, mutta oma toiminta voi olla myös yksipuolinen ja mahdollisuuksia kapeuttava. Dunderfelt (2012, 179) korostaa, että ihmisen on tärkeä oppia tuntemaan oma reagoitavuutensa ja osata muokata omaa tyyliä vuorovaikutussuhteissa muiden kanssa, näin välttää konflikteja ja saa asioita vietyä eteenpäin. Yleinen kiinnostus psykologiseen tiedostamiseen ja läsnäolevaan kohtaamiseen ovat lisänneet keskustelua ihmisten avoimesta ja rehellisestä kohtaamisesta toisten kanssa. Hyvät vuorovaikutustaidot näkyvät pyrkimyksenä tasa-arvoiseen kohtaamiseen, toisen tarpeita huomioivaan kuuntelemiseen ja rakentavan vuorovaikutukseen, entisen valta-aseman ja auktoriteetin korostumisen sijaan.

3.3.2 Tunteet ja tuntemukset

Fredricksonin (2001, 226) mukaan tunteiden avulla säädellään erilaisiin toimintoihin sitoutettavan energian määrää, irrottaudutaan tehottomiksi osoittautuneista toiminnoista ja suuntaudutaan kohti uutta. Kyky kokea positiivisia tunteita edistää sosiaalisten suhteiden muodostumista ja niiden jatkumista. Positiiviset tunteet ovat merkkejä siitä, että ihminen on tyytyväinen ja saavuttanut tavoittelemiaan asioita tai on uusien mahdollisuuksien äärellä. Negatiiviset tunteet ovat hyödyllisiä, kun ihminen epäonnistuu tai hän kohtaa elämässään erilaisia uhkia. Negatiiviset tunteet saattavat toimia ylläkkeenä omien toimintatapojen muuttamiselle.

Chapman-Clarken (2016, 257) mukaan tunteet näkyvät kehossa tyydyttäen esiin nousevia tarpeita. Ihminen on sosiaalinen olento, joka selviää ryhmässä ja tunteilla on sosiaalinen tarkoitus. Ihminen vertaa itseään muihin ja miettii, mihin asettuu suhteessa muihin. Mielikuva omasta itsestä muovaa sosiaalisia suhteita. Suurimmalla osalla ihmisistä kroonisen stressin taustalla ei ole pulaa ruoasta tai kodin turvasta, vaan erityisesti sosiaaliset suhteet aiheuttavat stressiä. Stressi on ihmisen tapa reagoida pitkäaikaiseen uhkaan, joka on usein kytköksissä kokemukseen siitä, miten ihminen kokee itsensä sosiaalisessa ympäristössä. Selvitäkseen vaihtelevasta, epävarmasta ja monimutkaisesta sekä moniselitteisestä maailmasta ihminen haluaa, että muut arvostavat ja kohtelevat häntä reilusti. Ihmisen arvostaessa itseään, hän usein myös kokee itsensä arvokkaaksi ja olonsa turvallisiksi. Kroonisen stressin taustalla on usein ihmisen oma taistelu selvitäkseen tuntemuksistaan vaihtelevassa, epävarmassa, monimutkaisessa ja moniselitteisessä maailmassa.

Ihmisen ollessa surullinen tai masentunut lämmin tunne kehossa katoaa ja mieli täyttyy surullisista, epäilevistä ja itseä syyllistävästä ajatuksista. Ihminen tarvitsee toista tai toisia ihmisiä tunteakseen itsensä rakastetuksi ja kokevansa olevan turvassa. (Leonard 2016, 255-256.) Neurotieteelliset todisteet kertovat siitä, että ajatukset, tunteet ja keho ovat kytköksissä toisiinsa ja se, miten ihminen ajattelee, vaikuttaa hänen kokemuksiinsa itsestään ja ympäröivästä maailmasta.

Tunteet ja ihmisen kokemat tuntemukset vaikuttavat merkittävästi jokaisen henkilökohtaiseen elämään. Alkukantaiset vietit ohjaavat elämää osittain niin, ettei ihminen aina edes tiedosta sitä. Esimerkkejä on kaikkialla. Osa ihmisistä miettii, mitä kaikkea voisikaan sitten joskus tehdä, muttei tee mitään. Osa keskittyy liikaa tekemiseen ja unohtaa nauttia elämästään. Osa voi miettiä, että mitä tulikaan tehtyä tai sanottua ja murehtii menneitä ja sen vuoksi lopulta ahdistuu. Monesta voi tuntua, että tunteet voivat sotkea järkevimmänkin ihmisen ajatukset. Lehtosen (2014, 25) mukaan tietoisuudesta viestittävien tuntemusten ja tunteiden kuuntelu on tie, jolla on yhteys fyysiseen terveyteen, kuin myös tunne-elämän kätkeytyihin sisältöihin. Ilman käsitystä mielen ja kehon yhteydestä toisiinsa, ihmisen mieltä tuskin osataan ottaa sillä vakavuudella, joita sen huomioiminen terveyden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi vaatii.

Keltikangas-Järvisen (2004, 213) mukaan ihminen saa tunteistaan elämänsä sisällön. Tunteiden avulla ihminen voi elää sosiaalisena olentona ja sitoutua toiseen ihmiseen sekä kantaa vastuuta. Tätä varten tarvitaan mahdollisimman kypsä tunne-elämä, joka koostuu kyvystä käsitellä ja ilmaista omia tunteita. Kypsään tunne-elämään kuuluu kyky käsitellä omia tunteita niin, ettei joudu vaikeuksiin itsensä ja muiden ihmisten kanssa. Ikävät tunteet tekevät fyysisestä kivusta usein kipeämmän ja hyvän olon tunteet lievittävät samasta kivusta koettua tuskaa. Pitkään jatkunut mielihäiriö ja paha olo saattavat ajan myötä muuttua jopa masennukseksi tai fyysiseksi sairaudeksi. Fyysisen sairauden, vaurion tai lihaskärsitysten tuomat fyysiset kivut aiheuttavat pahaa mieltä ja vievät mielen matalaksi. Istumatyössä työntekijä voi unohtaa kehonsa ja sen tarpeet ja aiheuttaa itselleen fyysisiä kipuja ja vaivoja. Pitkään jatkuessaan vaivat voivat johtaa ryhdin ja kunnan heikentymiseen, aineenvaihduntaan liittyviin ongelmiin ja fyysisiin sairauksiin. (Grace 2010, 35-36.)

Tunteet ovat tarttuvia. Tunteet ovat läsnä koko ajan, niin työ- kuin yksityiselämässä. Työelämässä asiakkaan ja palveluhenkilöstön tai työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutussuhteiden merkitystä ei voi vähätellä. Työntekijän tai tiiminjäsenen elekieli, äänensävy, läsnäolo ja toiminnalliset työkalut vuorovaikutustilanteissa vaikuttavat merkittävästi asiakkaan kokemaan palvelun laatuun ja asioiden sujuvuuteen työyhteisöissä. Asiakkaan ja

asiakaspalvelijan hetkellinenkin positiivinen yhteys on ratkaisevassa asemassa, kun luodaan pitkäaikaisia asiakassuhteita. (Sammallahti 2009, 104.) Sama pätee työyhteisöihin.

Graham-Engeland ym. (2018, 222) ovat selvittäneet ihmisen mielialan ja kehon fyysisen terveyden yhteyttä ja tulleet tulokseen, että ihmisen kokemat ärtymyksen tunteet voivat johtua siitä, että keho kamppailee sairauksia vastaan. Heidän tutkimuksensa mukaan huonotuulisuuden syynä voi olla elimistön heikentynyt terveydentila ja siitä virittynyt tulehdus. Elimistö suojautuu tulehduksen avulla taudinaiheuttajia ja kudonsvaurioita vastaan. Pitkittyessään tulehdus voi johtaa moniin sairauksiin, kuten sydäntauteihin, diabetekseen tai syöpään. Jo aiemmissa tutkimuksissa, esimerkiksi Kiecolt-Glaser, Derry ja Fagundes (2015), on todettu elimistön matala-asteisella tulehdustilalla olevan yhteys masennukseen. Graham-Engelandin ym. (2018, 222) mukaan mielen alavireisyyskin on kytköksissä tulehdukseen ja sitä kautta sairauksiin. Tutkimuksessa mielialaa selvitettiin ihmisten arjessa älypuhelimien sovelluksen avulla ja kielteisistä tuntemuksista raportoineilta osallistujilta löytyi enemmän tulehduksista kertovia merkkiaineita.

Nummenmaa, Hari, Hietanen ja Glearea (2018, 9198-9203) ovat tutkineet tunteiden kehollista ilmentymistä. Heidän mukaan tunteet ja tuntemukset kertovat ihmisen yksilöllisestä kokemuksesta. Ihmisen kognitiiviset taidot liittyvät havaitsemiseen, muistiin, tarkkaavaisuuteen, kielellisiin taitoihin, suunnitelmallisuuteen, toiminnan ohjautumiseen ja ongelman ratkaisuun. Miten ihminen voi saada ymmärryksen siitä, mikä häntä vaivaa ja mitä hän tuntee? Ensimmäinen asia on saada yhteys omiin tunteisiin ja tulla tietoiseksi omista tunteista ja antaa niiden tulla esille. Nummenmaan ym. (2018, 9198) tutkimuksessa tutkitaville esitettiin voimakkaita tunteita herättäviä elokuvia, kasvojen ilmeitä ja kerrottiin tarinoita. Tutkijat pyysivät osallistujia värittämään tietokoneella kuvia kehon kohdista, jotka muuttuivat tunteen seurauksena. Tutkimuksen tuloksista pystyttiin laatimaan tarkkoja tunteiden luomia kehokarttoja kuvaamaan ihmisen erilaisia tuntemuksia. Kehon ja mielen väliset yhteydet osoittautuivat ihmisillä yllättävän samanlaisiksi. Ihmiset paikansivat hyvin yksimielisesti kehoon esimerkiksi syllisyyden. Ihmiset kokevat hyvin samalla tavoin hienovaraisiakin tunteita, kuten inhoa ja kiitollisuutta kehossaan. Esimerkiksi jännitys tuntuu yleensä vatsassa ja ahdistus enemmän rinnassa. Nummenmaan ym. (2018) tutkimuksessa selvisi, että kehon tuntemukset voivat tuottaa tietoisia tunnekokemuksia, esimerkiksi, kuin ihmisellä on kevyt olo, hän voi päätellä olevansa iloinen. Tämä kertoo siitä, että tunteet syntyvät kehon ja aivojen yhteispelinä ja tämä syntymekanismi on syvällä ihmisessä.

Evoluutiopsykologi Paul Gilbert (2010, 16-17; 20) perustaa ihmisen selviytymisen ryhmässä olemiseen. Ruoka, suoja ja turvallisuus ovat riippuvaisia ihmisen suhteesta muihin.

Tyytyväisyys ja rentoutunut olo valtaavat ihmisen kehon, kun hänen ei tarvitse pelätä mitään. Se onkin Gilbertin mukaan tunne turvallisuudesta ja lämmöstä olla osana yhteisöä. Ihmisen ollessa surullinen ja masentunut, hän menettää lämmön tunteen kehossaan ja imee itseensä negatiivisia, surullisia ja itsekritiittisiä ajatuksia. Ihminen kaipaa lähelleen itselleen rakkaiden ihmisten seuraa, jotka saavat hänet tuntemaan olonsa turvalliseksi ja rakastetuksi. Ihmisen ollessa rentoutunut ja onnellinen hänen elimistönsä voi myös levätä ja korjata itseään. Rentoutuneena ihmisen sydämen lyönnit rauhoittuvat ja hengitys syvenee. Stressaantuneena hengityksestä tulee pinnallista ja veri liikkuu pois päin ruoansulatusjärjestelmästä ja muista siihen liittyvistä osista keräten viseraalista rasvaa sisäelimiin. (Chapman-Clarke 2016, 254.)

Nykyihminen on varsin järki- ja aivokeskeinen laji, mutta evoluution näkökulmasta tunteiden kokeminen kehossa käy järkeen. Tietoisuus on syntynyt kivun kokemuksen kautta, esimerkiksi lihaksessa oleva kudosaivuri kertoo keholle, että nyt pitää levätä ja antaa vaurion parantua. Kehon ja mielen yhteyden voi arjessa havaita esimerkiksi sillä, että jos väsyneenä pakottaa itsensä liikkeelle, mielikin voi virkistyä. Hymyileminen voi myös auttaa piristämään mieltä. Jokaisen sisäiset kokemukset ovat tärkeitä suunnanviittoja oman hyvinvoinnin lisäämiseksi. Monet epämiellyttävät olotilat ja tunteet ovat yleisin syy miksi ihminen etsii niin helposti lääkkeitä oloonsa. Chapman-Clarcken (2016, 64) mukaan siitä huolimatta, että subjektiivisia tunteita ja tietoisuutta omasta hyvinvoinnista seuraisi mielenkiinnolla, moni tunne ja tuntemus voi olla heikosti ymmärretty ja tulkittu. Omia tunnetaitojaan voi kuitenkin harjoitella. Chapman-Clarke (2016,64) viittaa Halliwellin (2010) kuvaukseen mielen ja kehon yhdistävään lähestymistapaan, joka helpottaa ihmisiä muuttamaan ajatuksiaan siitä, miten he ajattelevat ja kokevat, etenkin stressaavissa tilanteissa. Tunnetaidot liittyvät omien ja toisten tunteiden havaitsemiseen ja huomioimiseen. Vaikka omien tunteiden tunnistaminen ei aina olisi helppoa, siihen auttaa, kun antaa omien ajatusten virrata vapaasti. Ihminen voi oppia tulkitsemaan kokemiaan kielteisiä tunteita uudesta näkökulmasta, joka antaa mahdollisuuden oppia vastoinkäymisistä jotain uutta. Tunteidensäätelytaitojen kehittäminen ja hyväksyvä tietoinen läsnäolo mindfulness-harjoitusten avulla lisäävät elämään joustavuutta. (Chapman-Clarke 2016,57; 64.)

Ajatusmallit ja vaikuttavat mieleen ja mieli vaikuttaa ajatusmalleihin. Ihmisellä on tapana luoda mielessään tarina, joka selittää sen, kuka hän on ja millainen on hänen suhteensa muihin ihmisiin. Jos ajatusmalli on positiivinen, ihminen näkee itsensä positiivisessa valossa ja se vaikuttaa myönteisesti itsevarmuutena ja onnellisuutena. Jos ihmisen luoma tarina ja näkemys itsestä on negatiivinen, se lisää stressiä, ahdistusta tai masennusta. Ilman negatiivista tarinakerrontaa, jonka ihminen on luonut itselleen, negatiiviset tunteet ei-

vät saa ylivaltaa, vaan ne haihtuvat ajallaan pois. Ihminen voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, kohtaako hän tunteensa sellaisina kuin ne ovat vai värittääkö hän tunteitaan omilla tarinoillaan. Mitä enemmän ihminen kokee stressiä, sitä enemmän hänen mielensä alkaa kehittää tarinoita puutteista ja epäoikeudenmukaisuudesta, esimerkiksi itseltä puuttuvista asioista tai siitä, mikä ihmiselle on uhka. Tarina muokkaa ihmisen persoonaa ja tunteet jättävät jälkensä kehoon. Etääntyessä riittävästi tunteistaan, voi myöhemmin olla vaikeuksia jopa tunnistaa niitä, kun mielihyvän ja onnellisuuden tunteet laimenevat. Tunteiden tukahduttaminen voi näkyä kehossa jännityksenä ja kipuna. (Chapman-Clarke 2016, 255.)

3.3.3 Mindfulness ja hyväksyvä tietoinen läsnäolo

Mindfulness eli hyväksyvä tietoinen läsnäolo, tarkoittaa yksinkertaisimmillaan nykyhetken tutkimista ilman arvostelua. Mindfulness tuo vastapainoa nykyajan kiireiseen ja tavoitteelliseen elämäntapaan, koska menetelmä korostaa pysähtymistä ja nykyhetken havainnointia. Mindfulness opettaa uuden tavan reagoida maailmaan ja se voi kehittää taitoa ymmärtää omaa terveyttä ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Tietoisuustaitojen juuret juontavat buddhalaisuudesta, joka korostaa meditaatiota ja itsensä tutkiskelua. (Chapman 2011, 23-24; Malinen 2014, 55.)

Kabat-Zinnin (2017, 32) mukaan meditointi on ennen kaikkea havainnointia. Mindfulness-harjoituksen keho- tai istumameditaatiot ovat yksi meditaation muodoista, jos meditoimisen ajatellaan olevan jotakin, johon ihminen paneutuu: säästämällä järjestelmällisesti tarkkaavuutta ja energiaa, vaikuttamalla omaan kokemukseen ja mahdollisesti muuttamalla sitä, jotta saisi käsityksen ihmisyyden koko kirjosta ja suhteesta muihin ihmisiin ja maailmaan. Ojasen (2009, 136) mukaan mindfulness-meditaatiot ovat yleistä hyvinvointia edistävä menetelmä. Mindfulness-meditaatio tähtää nykyhetken tiedostamiseen ilman arviointia. Meditoija havainnoi omat tunteensa ja ajatuksensa, mutta luopuu niiden arvioimisesta. Huomio kiinnitetään hyväksyvässä läsnäolossa nykyhetkeen ilman tulkintaa ja tunnereaktiota. Kyse ei ole niinkään rentoutumisesta, vaan pyrkimyksestä irrottautua vahingollisista ajattelumalleista, jotka altistavat stressille. Meditoiminen voi tuoda rauhaa, tilaa ja luovuutta sen harjoittajalle, vaikka mindfulnessiin liittyvän meditoimisen avulla ei pyritä saavuttamaan mitään tiettyä tilaa. Mindfulness-harjoituksessa meditaatio alkaa usein kehon aistimusten ja hengityksen tiedostamisella, jonka jälkeen keskitytään kehon aistimukseen varpaista päähän niin, että kaikki kehon osat tulevat huomioiduksi. Mindfulness-joogassa hengitykseen keskittymisen lisäksi raajoja venytellään ja lihaksia vahvistetaan sekä lo-

puksi tehdään hengitysharjoituksia, joissa keskitytään kehossa havaittaviin erilaisiin tunteuksiin. Mindfulness-meditaatioissa voi olla mukana myös rakkautta ja itsemyötätuntoa edistäviä harjoituksia. (Ojanen 2009, 136.)

Kabat-Zinn (2012, 356) viittaa kehon ja siihen liittyvien tunteiden huomioimisen olevan oleellista mindfulnessin harjoittamisessa. Epätoivottuja tunteita, kipua tai sairauden tunnetta ei tulisi tukahduttaa. Tuntemuksien, ajatusten ja tunteiden tukahduttaminen voi olla fysiologisia vaikutuksia elimistön toimintaan ja tasapainoon. Ihmisen olisikin oleellista tunnistaa, kieltäkö hän itseltään systemaattisesti tunne-elämänsä solmuja, kipeitä muistoja tai omaa haavoittuvaisuuttaan (Kabat-Zinn 2012, 35).

Meditoimiseen ei tarvitse erikseen mitään erityistä meditointitekniikkaa. Jokainen voi meditoida pelkästään tarkkailemalla omia ajatuksiaan ja kehonsa tuntemuksiaan ilman ohjeitakin. Youtubesta löytyy lukuisia ohjattuja meditaatioäänitteitä pelkästään hakusanoilla: ”guided meditation”. Meditaation suuntauksista riippumatta ne keskittyvät yleisesti todellisuuden havainnointiin juuri sellaisena kuin se on. Muun muassa Harari (2018, 326-327) on kuvannut meditaation avulla tajunneensa, että kärsimyksen suurin lähde sisältyy hänen oman mielensä luomiin malleihin. Kun ihminen haluaa jotain, eikä se tapahdukaan, mieli reagoi tuottamalla kärsimystä. Kärsimys ei ole objektiivinen tila ulkopuolisessa maailmassa. Se on oman mielen tuottama henkinen reaktio. Tämän oppiminen on ensimmäinen askel kohti sitä, että saattaa lakata tuottamasta itselleen lisää kärsimystä. Siitä huolimatta, ettei itsehavainnointi ole koskaan ollut helppoa, se voi muuttua ajan mittaan vieläkin haastavammaksi. Ihmiset ovat luoneet historian mittaan itsestään yhä monimutkaisempia tarinoita ja sen vuoksi on käynyt entistä vaikeammaksi selvittää, keitä kukin todellisuudessa on.

Hararin (2018, 332) mukaan tarinoilla ja uskomuksilla on pyritty yhdistämään suuria ihmisjoukkoja, keräämään valtaa ja pitämään yllä rauhaa. Avoin itsensä tutkiminen on koettu uhkaksi, koska se voi avata menneitä haavoja auki, kun asiat nähdäänkin juuri sellaisina kuin ne todellisuudessa ovat. Teknologinen kehitys algoritmeineen voi myös määrittää ihmiskunnan tulevaisuutta määritellessään sen, mitä ihmiset ovat. Kohdistamalla huomionsa sisäänpäin ja tutkimalla oman mielen sopukoita, ihminen voi itse vaikuttaa siihen, kuka aidosti on ja mitä hänen tulisi itsestään todella tietää. Ymmärtämällä paremmin itseään, voi ymmärtää myös muita ihmisiä paremmin ja oppia hyväksymään erilaisuutta. Holzin ym. (2016, 813-820) mukaan kehotietoisuus esimerkiksi kehoskannauksen tai keho-meditaation avulla on tutkimusten mukaan osoittautunut hyödylliseksi tavaksi tunnistaa stressioireita. Kehon ja elimistön toiminnan ollessa tasapainossa, mielikin voi rauhoittua.

Myös myönteiset elintavat ja oma suhtautuminen asioista selviytymiseen, auttavat sairauksien tunnistamisessa ja ehkäisyssä.

Kabat-Zinnin (2017, 17-18) mukaan tietoinen läsnäolo on pohjimmiltaan rakkautta, joka kohdistuu elämään, todellisuuteen ja mielikuvitukseen, oman olemuksen kauneuteen, sydämeen, kehoon, mieleen ja maailmaan. Tietoisuus liittyy havaitsemiseen. Tasapainon, mielenrauhan ja hyväksyvän tietoisien läsnäolon löytäminen on mahdollista aivan kaikille Kabat-Zinnin (2017,18) mukaan. Mindfulnessin harjoittamiseen ei liity maagista valaistumista, eikä se ole vain tietyn valikoidun joukon ulottuvissa. Portti hyväksymiseen ja läsnäoloon löytyy jokaisesta itsestään. Kehon ja elimistön ollessa tasapainossa, mieli rauhoittuu ja harmonian tunne tulee ihmisestä itsestään, ei ulkopuolelta. Harjoittamisen kannalta on erityisen tärkeää olla itseään kohtaan myötätuntoinen ja kiltti, vaikka ne voivatkin olla ne haastavimmat osuudet harjoittamisessa. Kuormittuneet ja pitkään stressaantuneet ihmiset saattavat olla niin irtaantuneita omasta kehostaan ja ajatuksissaan muualla, että he pakenevat omaa pahaa oloaan esimerkiksi päihteisiin tai liialliseen treenaamiseen, ikään kuin rankaisten omaa kehoaan. Hyväksyvän tietoisien läsnäolon harjoittaminen voi ehkäistä jopa masennuksen uusiutumista, jos ihminen osaa olla myötätuntoinen itseään kohtaan. (Chapman-Clarke 2016, 254.)

Tietoisuustaitoja on käytetty ja tutkittu myös lääketieteessä, erityisesti stressinhallinnassa. Tietoisuustaitojen tutkimuksen päätoimijoita ovat olleet 2000-luvulla psykologit, terapeutit, lääkärit ja psykiatrit sekä kasvatustieteilijät. Heidän kauttaan mindfulness-harjoitukset ovat tulleet osaksi läntistä hoitotyötä, kuten kivunlievitystä ja terapiatyötä. (Siegel 2007, 18.) Mindfulness-menetelmistä puhutaan, kun viitataan länsimaissa harjoitettuihin ja buddhalaisesta viitekehyksestä irtautuneisiin mindfulness-harjoituksen muotoihin. Näistä yksi on Jon Kabat-Zinnin luoma kahdeksan viikon ohjelma, josta viitatessa käytetään nimitystä MBSR-menetelmä (Mindfulness-Based Stress Reduction). MBSR-menetelmä on perusta länsimaiselle mindfulness harjoittamiselle. (Väänänen, Saari & Kortelainen 2014, 10.) Liitteessä 1. on kuvattu MBSR-menetelmän sisältö pääpiireittäin. Mindfulnessiin liittyvä tutkimus on kasvanut räjähdysmäisesti. Laajimmin on tutkittu MBSR-menetelmän soveltavista stressin hallinnassa. Muita empiiriseen näyttöön perustuvia kognitiivisia lähestymistapoja ovat tietoisuustaitopohjainen kognitiivinen terapia (MBCT), dialektinen käyttäytymisterapia (DBT), hyväksymis- ja omistautumisterapia (ACT) myötätuntoisuuntautunut terapia (CFT) metakognitiivinen terapia (MCT) ja tietoisuusperustainen retkahduksen ehkäisyohjelma (MBRP). (Malinen 2014, 59-60.)

Kabat-Zinnin (2017, 63-64) MBSR-menetelmä on otettu käyttöön ihmisen stressinhallintamenetelmänä. Sen taustalla on ajatus haastaa ihminen katsomaan, voisiko hän itse tehdä

jotakin omaksi hyväkseen täydentääkseen omalta osaltaan lääkäriinsä ja koko terveydenhuoltojärjestelmän tekemää työtä ja siten kohentaa omaa terveyttään ja hyvinvointiaan. MBSR-menetelmä on yksi esimerkki tietoisuustaidoista. Hänen mukaansa terveys ja hyvinvointi ovat molemmat laajoja kokonaisuuksia. Kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa kysymys ei niinkään ole kehon terveydestä tai ihmisen terveydestä ilman sairauksia. Kyse on hänen mukaansa myös henkisestä, emotionaalisesta ja ruumiillisesta toiminnasta ja hyvinvoinnista, jotka kehittyvät kunkin oman elämän laboratorioissa, joissa tarkoituksena on henkilökohtaisesti selvittää itselleen, mitä ihmisenä oleminen juuri minulle tarkoittaa. Kabat-Zinnin mukaan Ihminen kehittää järjestelmällisesti omia synnynnäisiä biologisia ja psyykkisiä omaan hyvinvointiin ja viisauteen liittyviä kykyjään, joita ovat myötätuntoisuus ja hyvyys, kun hän hiljentyä havainnoimaan kehoaan ja mieltään.

Mindfulnessin harjoittaminen MBSR-menetelmän, mutta myös muiden vastaavien menetelmien avulla, on osoittautunut tehokkaaksi stressin ja stressiperäisten sairauksien lievittäjäksi. Se tuo helpotusta myös ahdistukseen, paniikkihäiriöön ja masennukseen sekä auttaa kroonisista kivuista kärsiviä potilaita viettämään tasapainoista elämää. Se on parantanut syöpäpotilaiden ja MS-tautia sairastavien potilaiden elämänlaatua sekä vähentänyt masennuspotilaiden masennuksen uusiutumisen todennäköisyyttä. Tietoiseen läsnäoloon perustuvan stressinhallintamenetelmän on todettu vaikuttavan myönteisesti aivojen tapaan käsitellä vaikeita tunteita ihmisen kohdatessa stressiä. Se auttaa siirtämään etuotsalohkon aivokuoren tietyn alueen toimintoja oikealta puolelta vasemmalle, mikä lisää ihmisen emotionaalista tasapainoa. Tiedetyt aivojen alueet, kuten hippokampus, jotka liittyvät oppimiseen ja muistamiseen, vahvistuvat mindfulness-harjoittamisen myötä. Toiset alueet aivoissa, kuten manteliumake, puolestaan ohenee harjoittamisen myötä. Manteliumake on limbiseen järjestelmään kuuluva pieni osa, joka säätelee esimerkiksi ihmisen havaitsemisiin uhkiin liittyviä pelkorektioita sekä latistaa haluja. (Kabat-Zinn 2017, 34-35).

Myös immuunijärjestelmässä mindfulness-harjoittamisen on todettu aiheuttavan samantapaisia myönteisiä muutoksia, kuin aivoissa. On todettu, että tietoiseen läsnäoloon perustuvaa stressinhallintamenetelmää harjoittaneilla ihmisillä aktivoituvat sellaiset aivokuoren hermoverkot, jotka liittyvät nykyhetken suoraan kokemiseen. Niillä, jotka eivät ole harjoittaneet tietoiseen läsnäoloon perustuvaa stressinhallintamenetelmää, nämä yhteydet ovat heikompia. Niillä ketkä eivät ole harjoittaneet mindfulnessia näkyy aktiivisuutta aivojen hermoverkostoissa, jotka liittyvät tarinoiden kertomiseen. Tarinat ovat mielen luomia kertomuksia siitä, miten asiat ovat. Näiden tutkimustulosten valossa vaikuttaa siltä, että mindfulnessin harjoittaminen voi auttaa kehittämään laajemman valikoiman tapoja kokea itsensä ja vähentää sellaisten tarinoiden sepittämistä, jotka saattavat sumentaa ja värittää aitoa kokemusta. (Kabat-Zinn 2017, 34-35.)

Mindfulnessiin ja tietoisuustaitoihin liittyy oleellisesti joustavuus, joka on yhteydessä lukuisiin myönteisiin psykologisiin vaikutuksiin, kuten subjektiiviseen hyvinvointiin, vähentyneisiin psykologisiin oireisiin ja emotionaaliseen reaktiivisuuteen sekä parempaan oman käyttäytymisen säätelyyn. Psykologinen joustavuus tarkoittaa kykyä ottaa vastaan omat ajatukset ja tunteet sellaisina kuin ne ilmenevät ja tehdä sellaisia tekoja, joista itselle on pitkällä aikavälillä hyviä seurauksia, ilman että ihminen on liiaksi omien tunteiden ja mielensä vallassa. Se on kykyä toimia joustavasti, niin että ihminen ei elä liiallisesti omien tai muiden laatimien sääntöjen mukaisesti, joka voi johtaa joustamattomuuteen. Psykologinen joustavuus on myös uskallusta kohdata itselleen vaikeita asioita ja tilanteita välttelemättä niitä. Psykologiseen joustavuuteen kuuluukin valmius kyseenalaistaa omia toimintatapoja erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa omasta käyttäytymisestä on ei-toivottuja seurauksia. Tietoisuustaidot ovat yksi osatekijä tässä prosessissa. (Lappalainen & Lappalainen 2014, 83.)

Mindfulness ja tietoisuustaidot käsitetään usein ihmisen hyvinvointiin tähtäävänä harjoituksena (Hayes, Strosahl & Wilson 2013, 184). Kabat-Zinnin (2012, 53) mukaan mitä järjestelmällisemmin ja säännöllisemmin ihminen harjoittaa hyväksyvää tietoisia läsnäoloa, sitä suuremmaksi sen voima kasvaa ja sitä enemmän sen tuoma voima muuttuu tavaksi suhtautua asioihin. Lappalainen ja Lappalainen (2018, 84; 86) toteavat, että hyväksymis- ja omistautumisterapia opettavat hyvinvoinnin kannalta tärkeitä taitoja, itselle tärkeiden asioiden, omien arvojen selvittämistä sekä niiden tekojen tekemistä, jotka vievät kohti sitä, mitä ihminen pitää elämässään tärkeänä. Näkökulma ei ole ongelmalähtöinen, jonka vuoksi menetelmät sopivat myös psykoterapian lisäksi ennaltaehkäisevään toimintaan ja työhön. Tietoisuustaitoihin liittyvät menetelmät opettavat lisäksi taitoja käsitellä epämiellyttäviä ajatuksia ja tuskallisia tunteita ja opettavat, että tunteisiin voi suhtautua myös neutraalisti. Tietoisuustaitojen harjoittaminen muuttaa ajatusten ja tunteiden merkitystä siten, että niiden vaikutus ja valta omaan itseen voivat heikentyä. Omat ajatukset ja niihin liittyvät tunteet eivät estä ihmistä tekemästä oman hyvinvoinnin kannalta tärkeitä tekoja. Havaitsemisen avulla ihminen voi tulla tietoiseksi omista automatisoituneista ärsyke-reaktio-malleista. Tietoisuustaitojen avulla voi vaikuttaa omiin ajatuksiin, jotka vaikuttavat tottumusten ja tapojen muuttamiseen. Vähitellen ihmiselle kehittyy kyky valita, mitä ajatusta kannattaa vaalia, miten toimia taitavasti ja mistä ajatuksista kannattaa päästää irti. Toimintatapa voi johtaa vapautumiseen ja lisääntyneeseen hyvinvointiin, joka ei ole sidoksissa ulkoisiin tai sisäisiin tekijöihin, kuten varallisuuteen, älyyn, kauneuteen tai ammattiin.

Lappalainen & Lappalainen (2014, 86 - 89) kuvaavat hyväksymis- ja omistautumisterapian prosesseja kuviossa 5 ja siinä hyväksyvän tietoisien läsnäolon harjoittaminen on tärkeä

osa koko prosessia. Viidestä osasta koostuvan kuvion osat ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa ja ne myös tukevat toinen toisiaan. Näitä prosesseja voidaan interventiossa käsitellä missä järjestyksessä tahansa yksilöllisistä lähtökohdista käsin, esimerkiksi oman kiinnostuksen tai tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on auttaa yksilöä elämään sellaista elämää, jota hän todella haluaa elää, itselleen tärkeiden arvojen mukaisesti. Omien arvojen selkeyttäminen on tärkeää, että voi suunnata omaa tekemistä hyvinvointinsa edistämiseen. Tarvitaan tekoja, joista pitkällä aikavälillä on myönteisiä seurauksia. Mikäli terveys ja hyvinvointi ovat itselle tärkeitä arvoja, niiden arvojen vaaliminen tulisi näkyä esimerkiksi liikunnan harrastamisena ja terveellisinä ruokailutottumuksina. Arvojen mukaiset teot vaikuttavat myös ihmissuhteisiin ja muihin elämänalueisiin. Tietoisuustaidot voivat auttaa selvittämään itselle merkityksellisiä asioita ja niiden harjoittaminen voi poistaa esteitä arvojen mukaisten tekojen toteuttamisen tieltä.



Kuvio 4. Hyväksymis- ja omistautumisterapian prosessit. (mukaillen Lappalainen & Lappalainen 2014, 87.)

Ajatusten virtaa ei voi pysäyttää ja mieli on kuin virtaava joki, jossa ajatuksia tulee ja menee. Mielen alituinen häly voi täyttää pään, se voi arvostella, pohtia, selittää, tuomita, narista ja vertailla lakkaamatta. Se voi tuoda mieleen jo kauan sitten tapahtuneita asioita tai se murehtii tulevaa ja varoittaa epäonnistumisesta. Ajattelukyvyllä on taipumusta johdattaa ihminen pois läsnäolevasta hetkestä. Ajatukset ovat suunnittelemista, unelmoimista, tulevaisuuden pelkäämistä, muistamista, muistelemista ja menneen murehtimista. Myös erilaiset vertailut itsen ja muiden välillä ovat ajattelutoimintaa, joka voi johdattaa pois kuluvaasta hetkestä. Kun ihminen uppoutuu monesti näihin negatiivisiin ajatuksiin, hän kadottaa yhteyden siihen, mitä hänen elämässään tapahtuu juuri tässä hetkessä. Ihminen alkaa

uskoa, että oman mielen suoltamat ajatukset ovat totta ja ne alkavat vaikuttaa niin tunteisiin, kuin käyttäytymiseen. Tietoisuustaitojen harjoittaminen ilmenee hyväksyntänä ja mielen kontrollien heikkenemisenä. Havainnoiva minä viittaa terveeseen minäkäsitykseen, jossa tunteet ja ajatukset hyväksytään sellaisina kuin ne ovat ja hyväksytään myös niiden jatkuva muuttuminen. Hyväksyntäprosessin tarkoituksena on parantaa ihmisen halukkuutta hyväksyä omat epämiellyttävät ja tuskalliset ajatukset ja tunteet. Yksi hyvinvointia heikentävä tekijä voi olla liiallinen vaikeiden asioiden välttäminen, jolloin ihminen haluaa vaan keskittyä myönteisiin asioihin ikävien ajatusten ja tunteiden sijaan. (Lappalainen & Lappalainen (2014, 86 – 90.)

Hyväksyvä tietoinen läsnäolo voidaan nähdä myös autopilotin vastakohtana. Elämän kulkua ohjaa suurimmalta osin opitut automatisoituneet toiminnot. Autopilotti on hyödyllistä kävelyssä ja autolla ajaessa, mutta siinä on varjopuolensa. Autopilotti synnyttää ja ylläpitää ajatusluutumia, jotka ovat pinttyneitä uskomuksia siitä, millaisia ja miten asiat ovat. Usein ajatusluutumat ovat negatiivisten tunteiden kehä tai jopa fyysinen kipu. Ihmisen ympärillä tapahtuu asioita koko ajan, joista viisi aistia tuovat niistä jatkuvasti tietoa. Asioita voi kuulla, nähdä, haistaa, tunnustella ja maistaa. Ihmisen sisäisessä maailmassa tapahtuu myös koko ajan jotain. Ihminen saattaa huomata jonkin ajatuksen omassa mielessään, hän saattaa tuntea jonkin tunteen, huomata jotakin tuntemuksia omassa kehossaan tai tiedostaa halun tehdä jotain. (Grandell 2015, 54.) Osa jää myös tietoisuuden ulkopuolelle. Mindfulness-harjoittelun avulla ihminen voi oppia tarkkailemaan omaa kehoaan, hengitystään, ajatuksiaan, tunteitaan ja ympäristöään. Tietoisuuden kasvaessa hän huomaa omia automatisoituneita ärsyke-reaktio-malleja. Vähitellen harjoittamisen myötä ihmiselle kehittyy kyky valita, mitä ajatuksia kannattaa seurata, miten toimia erilaisissa tilanteissa taitavasti ja mistä asioista on hyvä päästää irti. Se johtaa lopulta vapautumiseen ja kokemus omasta hyvinvoinnista lisääntyy. Silloin ulkoisilla tekijöillä ei ole niin suurta merkitystä ihmisen onnellisuuden kanssa, koska tyytyväisyys ja hyvä olo lähtevät sisältä. (Kabat-Zinn 2012, 53.)

Mindfulness-menetelmä auttaa huomaamaan ja pysäyttämään mielen vaeltelun ja sen harjoittaminen vapauttaa automatisoituneista, usein hyödyttömistä tavoista reagoida ärsykkeisiin. Kabat-Zinnin (2012, 53) mukaan mindfulness opettaa lopettamaan tekemisen ja se on siirtymistä ”olemiseen”. Se opettaa ottamaan omaa aikaa, hidastamaan tahtia ja sen harjoittaminen antaa tilaa tyyneydelle ja itsensä hyväksymiselle. Mindfulness on taitoa nähdä mitä omassa mielessä liikkuu hetkestä toiseen, koska se on omien ajatusten tarkkailua. Ajatusten tunnistamisen jälkeen, taito on myös päästää ajatuksista irti joutumatta niiden vietäväksi tai niiden armoille. Taulukko 2. havainnollistaa tekemistä ja olemista il-

mentävät muodot. Mindfulness on olemista ilmentävä muoto, joka auttaa näkemään vanhat ongelmat uudessa valossa ja auttaa ymmärtämään hyväksymisen merkityksen. (Chapman-Clarke 2015, 83.)

Taulukko 2. Mielen kaksi tapaa reagoida ärsykkeisiin. (mukaillen Chapman-Clarke 2015, 83.)

<i>Tekemistä ilmentävä muoto</i>	<i>Olemista ilmentävä muoto</i>
Tuomitseminen	Huomioiminen
Tavoiteorientoitunut ja ongelmanratkaisu	Hyväksyä "mitä on"
Käsitteellinen	Suora kokemus "tässä ja nyt"
Keskittyminen menneeseen ja tulevaan	Keskittyminen nykyhetkeen
Autopilotti, toimiminen automaatiolla	Intentio, toimiminen tietoisesti
Tapa toimia: vältellä ja paeta	Suhtautua kokemukseen mielenkiinnolla
"Ajatella" kokemusta	"Olla osana" kokemusta

Mielen molemmat puolet reagoida ärsykkeisiin ilmentävät ihmisen normaalia toimintatapa, mutta mindfulness-menetelmään kuuluva olemista ilmentävä muoto sisältää hyväksyvemmän lähestymistavan. Intention avulla ihminen voi ohjata reaktioitaan vallitsevaan maailmaan. (Chapman-Clarke 2015, 47; 53; 83.) Tietoisuusharjoituksessa ihminen kohdistaa huomionsa tuntemuksiin, joita harjoituksen aikana tapahtuu kehossa ja mielessä. Tällaisen harjoituksen kautta tapahtuva sisäinen transformaatio on kuitenkin myös sosiaalista ja vaikuttaa näin ollen myös vuorovaikutussuhteisiin muiden kanssa. (Kortelainen 2014, 125.) Kortelaisen (2014, 138) mukaan psykologisilla ehdollistumilla on usein sosiaaliset taustatekijänsä, joita harjoittaminen voi tehdä näkyvämmäksi. Ihminen on kasvanut ajattelemaan, että hän on jotakin kulttuurin, yhteiskunnan, instituution, kielen, iän ja sukupuolen sisällä. Tietoisuustaidot avaavat näköalaa laajemmaksi, jolloin huomion keskittyminen vain yhteen asiaan, avaa huomion kohteeksi myös kaiken sen, mitä ihminen on sosiaalisena, tuntevana ja kielellisenä olentona.

Mindfulnessissa on paljon yhtäläisyyksiä buddhalaiseen psykologiaan erityisesti tietoisuustaitojen osalta. Olendzkin (2010) mukaan buddhalainen psykologia auttaa tunnistamaan neljä seuraavaa säännöllisen harjoittamisen tuloksena syntyvää seikkaa, kun tietoisuustaidot kehittyvät:

1. Kyky huomioida kokemukset eri osa-alueilla: ilmiöiden jatkuva esiintulo ja häviäminen. Ihminen voi vähitellen saavuttaa ymmärryksen mielensä, maailmansa ja itsensä pysymättömydestä.
2. Kyky tarkkailla jokaista kokemusta niin ulkoisesta, kuin sisäisestä kulmasta käsin. Ihminen voi vähitellen ymmärtää aistielintensä ja aistimiensa kohteiden vastavuoroisuuden sekä sen, miten mieli konstruoi tässä prosessissa kokemuksen sisäisen maailman.

3. Kyvyn olla käsitteellistämättä, tulkitsematta ja arvottamatta omia kokemuksia. Puhtaasti huomioimalla ihminen voi saada välähdyksen jatkuvasti muuttuvasta todellisuudesta, jonka osatekijöistä jokainen rakentaa oman elämänsä tarinat.
4. Ihmisen viisauden vähitellen kehittyessä, hän voi suhtautua jokaiseen yksittäiseen kokemukseensa mielentyyneydellä eli takertumatta, kiintymättä tai torjumatta epämieluisia tunteita.

Buddhalaiset psykologit ovat kehittäneet taulukossa 3 kuvatun mukaisesti havaitsemiseen, kognitioon ja tunteisiin liittyviä mielentiloja, joiden on tarkoitus vapauttaa harjoittaja siitä, mitä voisi kutsua pinttyneiksi harhaluuloiksi tai vääriksi näkemyksiksi todellisesta tunteesta. Näitä epäterveelliseen havaitsemiseen liittyviä mielentiloja voi havainnoida tietoisuustaitojen avulla. (Malinen 2014, 77.) Hyväksyvä asenne antaa tilaa ja luovuutta oivalluskykyyn, mutta myös mielentyyneyttä ja joustavuutta. Epäterveet ja taitamattomat mielentilat rajoittavat ja ruokkivat epäterveitä toimintatapoja luoden epäluuloa, levottomuutta ja huolta ympärilleen.

Taulukko 3. Havaitsemiseen, kognitioon ja tunteisiin liittyviä mielentiloja. (mukaan Malinen 2014, 77.)

<i>Epäterveitä, taitamattomia mielentiloja</i>	<i>Terveitä, taitavia mielentiloja</i>
Harhaluulo	Oivalluskyky, viisaus
Väärä näkemys	Tietoinen, hyväksyvä läsnäolo
Egoismi	Luottamus
Epäily	Vaatimattomuus
Ahneus, kiintyminen, itsekäs halu	Rehellisyys
Kateus	Hyväntahtoisuus
Levottomuus	Mielentyyneys
Huoli	Joustavuus

Ihminen usein uppoutuu omiin ajatuksiinsa itsestään ja ympäröivästä maailmasta, etenkin silloin, kun hän on stressaantunut. Ollessaan etäänäntynyt omista tunteistaan, huono vointi alkaa näkyä kehossa. Se kuva, miten ihminen näkee itsensä suhteessa muihin, heijastuu hänen tunteisiin ja ajatuksiinsa. Modernin elämän mukanaan tuomia haasteita voi helpottaa mindfulness meditoinnin avulla. Opettelemalla keskittymään omiin tuntemuksiin, ajatuksiin ja tunteisiin, ihminen oppii rauhoittumaan ja saamaan tilaa ympärilleen. Ihmisen ollessa henkisesti läsnä stressitaso usein alenee ja ihminen alkaa saada tilaa ympärilleen ja hän alkaa nähdä asiat uudella tavalla, aiempaa laaja-alaisemmin. Silloin ihminen on tietoisempi omista tunteistaan ja siitä, millainen suhde hänellä on ympärillä oleviin ihmisiin. Ihminen voi oppia olemaan herkempi huomaamaan oman mielen muutoksia ja omia ajatuksia ja niiden merkitystä omassa toiminnassa. Myös itsevarmuus kasvaa, koska ihminen

tuntee itsensä ja ajatuksensa paremmin. Ihminen lisää automaattisesti kykyään toimia tietoisemmin oman valintansa mukaan. Ihmisen tuntiessa olevansa turvassa, hänen ei tarvitse kertoa tarinoita itselleen tai manipuloida toisten käytöstä, voidakseen tuntea itsensä hyväksi ja hyväksytyksi. Usein silloin, kun asiat sujuvat omassa elämässä vaivattomasti, ilman että on liiaksi riippuvainen toisista, ihminen voi suhtautua myös muihin myötätuntoisemmin ja empaattisesti. Muut huomaavat, kun on avoin toisten tunteille ja ajatuksille, eikä käyttäydy tuomitsevasti. Myötätuntoinen ihminen osoittaa luottamusta, myötätuntoa ja kunnioitusta muita kohtaan ja muut huomaavat tämän, mikä alkaa vaikuttaa heidän tapansa suhtautua takaisinpäin. (Chapman-Clarke 2016, 257-258.)

Hyväksyvää tietoista läsnäoloa voi harjoitella omassa arjessa valitsemalla jokin askareen, joka toistuu päivittäin ja alkaa tehdä sen vaatimat toimet joka kerta tietoisesti, tarkkaavaisesti ja keskittyneesti. Lisäksi voi myös valita tehdä toimet normaalia hitaammin ja rauhallisemmin. Harjoittelu auttaa tunnistamaan, milloin ihminen elää menneessä tai tulevissa tapahtumissa ja milloin hän elää nykyhetkessä täysin tietoisena siitä, mitä on tekemässä. (Lappalainen & Lappalainen 2014, 92-93.) Omien mindfulness-taitojen kehittäminen vaatii paljon enemmän kuin vain orjallisten ohjeiden noudattamista. Mikään todellinen oppimisprosessi ei tapahdu mekaanisesti, vaan oppiminen vaatii syvällistä ymmärtämistä ja muutos on mahdollista vain silloin, kun mieli on avoin ja vastaanottavainen. (Kabat-Zinn 2012, 65.) Mindfulness meditaatioharjoitukset lisäävät herkkyyttä aistia kehoa, tietoisuutta tunteista ja omasta mielialasta, kuin myös kehosta ja liikkeestä. Kehoon kohdistuvat aistimukset ovat somaattisia merkkejä siitä, miten tunnemme. (Chapman-Clarke 2016, 256.) Kabat-Zinn (2012, 65) kuitenkin varoittaa meditatiivisen tietoisuuden kehittämisen vaativan aivan uudenlaista tapaa suhtautua oppimisprosessiin. Mieleen on usein juurtunut ajattelumalli, että itse tietää mitä tarvitsee tai haluaa saavuttaa ja sen vuoksi ihminen voi huomata yrittävänsä ohjalla asioita niin, että ne sopisivat parhaiten hänelle itselleen. Tietoisuus on kuitenkin sitä, että ihminen kiinnittää huomion kaikkeen ja hän näkee asiat sellaisina, kuin ne aidosti ovat.

3.3.4 Itsemyötätunnon voima

Itsemyötätuntoon liittyy vahvasti se, miten ihminen kohtaa itsensä, kun hän epäonnistuu. Neffin (2011, 60- 61) mukaan itsemyötätunto on ystävällisyyttä itseä kohtaan. Ratkaisevaa on, miten ihminen suhtautuu itseensä epäonnistumisen hetkinä. Valtaako häpeän tunne mielen, joka johtaa eristyneisyyteen vai pelko, joka vaikeuttaa uudelleen yrittämistä vai pystyykö hän kohtaamaan itsensä myötätuntoisesti. Itsemyötätunto on kykyä suhtautua itseä kohtaan myötätuntoisesti silloin, kun vaikeita asioita tapahtuu omassa elämässä.

(Ahlvik & Paakkanen 2017, 151.) Läntisessä kulttuurissa on tärkeää osoittaa ystävällisyyttä ystävilleen, perheelleen ja muille läheisille erityisesti silloin, kun heillä on vaikeaa. Tämä ei välttämättä päde kuitenkaan ihmiseen itseensä. Silloin kun itse tekee virheen tai epäonnistuu, todennäköisemmin sitä soimaa itseään ankarasti sen sijaan, että lohduttaisi itseään samoin, kuin lohduttaisi omaa ystäväänsä vastaavassa tilanteessa. Itsensä sääli-mättömälle piiskaamiselle on olemassa vaihtoehto, myös silloin, kun kaikki menee armo-ttomasti pieleen. Epäonnisisissa tilanteissa voi muistuttaa itselleen, että kaikki tunaroivat joskus ja kohdella itseään ystävällisesti. Itsemyötätunto ja myötätunto toisia kohtaan ovat pit-kähti sama asia.

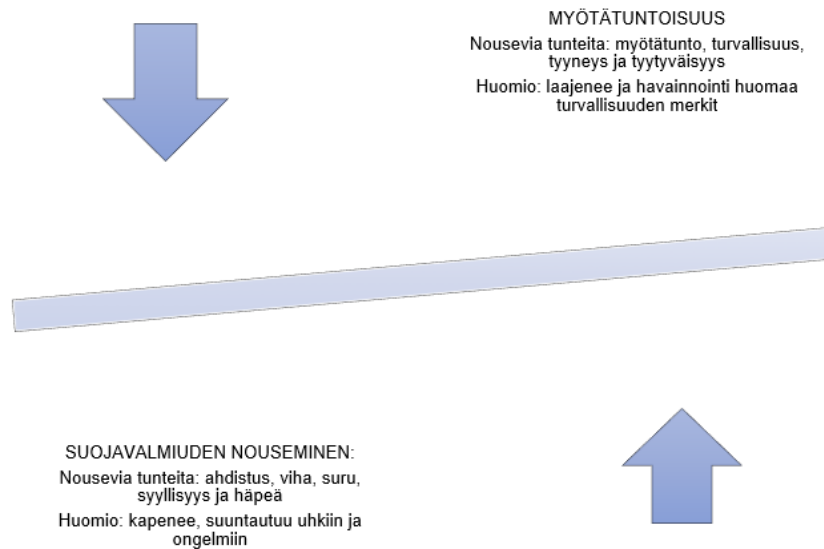
Yhteiskunta asettaa paljon paineita ja vaatimuksia. Epäonnistumiset, itsesyytökset ja riittä-mättömyyden tunteet saattavat nousta monella pintaan päivittäin. Grandellin (2015, 21) mukaan itsemyötätunnon kehittäminen voi auttaa voimaan paremmin, kokemaan enem-män miellyttäviä tunnetiloja ja se voi antaa myös keinoja elää merkityksellistä elämää. It-semyötätunto on taito, jota voi myös harjoittaa. Itsemyötätuntoiset ihmiset kestävät myös vastoinkäymisiä paremmin, ottavat enemmän vastuuta virheistään ja ovat jämäkempiä tar-vittaessa. Kohtelemalla itseä, kuin kohtelisi hyvää ystävää, ihminen voi irtaantua loputto-masta riittämättömyyden paineesta.

Itsemyötätunnon voi Neffin (2011, 59-60) mukaan kiteyttää kolmeen osatekijään, joita voi ajatella myös eri sisäänkäynteinä itsemyötätuntoon. Ensinnäkin se edellyttää ystävällisyyttä itseään kohtaan (*self-kindness*). Tämä ilmenee aktiivisena ja ymmärtäväisenä ta-pana suhtautua itsen ja se on itsestä huolta pitämistä. Ihminen kohtelee itseään hyvän-tahtoisesti ja ymmärtäväisesti, eikä arvostelevasti ja tuomitsevasti. Toiseksi itsemyötä-tunto edellyttää sen sisäistämistä, että on vain yksi osa koko ihmiskuntaa, eikä kaiken keskipiste. Tällöin voi kokea yhteenkuuluvuutta toisten kanssa, eikä kärsimyksen hetkellä koe olevansa yksin ja erossa muista. Yhteenkuuluvuus ja jaettu ihmisyyys (*a sense of com-mon humanity*) kytkevät ihmisen olemassaolon johonkin suurempaan kokonaisuuteen. It-semyötätuntotaidot tuovat huomion siihen, miten kaikilla ihmisillä on samankaltaisia koke-muksia ja tarpeita ihmisinä. Epätäydellisyys, säröt ja kaikenlaiset tunteet kuuluvat elä-mään. Vaikeuden hetkellä ihminen saattaa kokea olevansa muista erillään ja sanoa esi-merkiksi: ”vain minulle voi sattua näin” tai ”miksi juuri minulle kävi näin”. Yhteenkuuluvuu-den vastakohta on eristäytyminen muista. Kolmantena osatekijänä itsemyötätuntoon kuu-luu hyväksyvä tietoinen läsnäolo (*mindfulness*), joka sisältää huomion ja tietoisuuden omasta voinnista, tunteista ja ajatuksista, olivatpa ne millaisia tahansa. Hyväksyvä tietoi-nen läsnäolo tuo selkeyttä ja kasvattaa taitoa olla myös ikävien ja ahdistavien tunteiden ja ajatusten kanssa, ilman, että haluaa syyttää ongelmistaan muita, tukahduttaa tai sysätä

ne väkisin pois mielestä. Tietoisien läsnäolon vastakohta on asioiden murehtiminen ja torjunta. Aito myötätunto itseä kohtaan edellyttää kaikkia näitä kolmea osatekijää.

Ahlvikin ja Paakkasen (2017, 157) mukaan myötätunnossa toisia kohtaan tulee ensin huomata toisten kärsimys ja avun tarve. Tähän tarvitaan tietoista läsnäoloa. Vaikeiden tunteiden näkeminen sellaisina, kuin ne ovat avaa mahdollisuuden hyväksyä, antaa tilaa ja vaikuttaa toisen kärsimykseen ystävällisen rakentavasti. Jaetun ihmisuuden muistaminen auttaa tulkitsemaan toisen kokemuksen ja tilanteen osaksi yhteistä ihmisenä olemisen kokemusta, jolloin jokainen ansaitsee myötätuntoa osakseen sen sijaan, että toinen ihminen tuomittaisiin tai hänen kokemustaan arvosteltaisiin. Valitsemalla kritisoimisen ja tuomitsemisen sijaan ystävällisen ja rakentavan asenteen toisia kohtaan, osoittaa, että itsemyötätunto välittyy, kun sitä on valmis ottamaan vastaan ja antamaan muille. Longe ym. (2009) ovat tutkineet, että itsemyötätunto ja myötätunto toisia kohtaan ovat yhteydessä toisiinsa. Myötätuntoisuus itseä kohtaan lisää koettua empatiaa toisia kohtaan. Myös Neff ja Pommier (2012) ovat selvittäneet itsemyötätunnon ja anteeksiantamisen yhteyttä. Tutkimuksessa ilmeni, että itsemyötätuntoiset ihmiset kykenivät kohtaamaan toisten kärsimyksen rakentavammin eli he osasivat olla myötätuntoisempia toisia kohtaan. Ihmisen taipumus reagoida kärsimykseen huolenpidolla ja välittämällä on monimutkainen prosessi, mutta se pätee yhtä lailla itseen kuin toisiin ihmisiin.

Myötätuntoinen tapa toimia sallii ihmisen pysähtyä, rauhoittua ja kokea turvaa, jolloin hän voi myös huomata olevansa kunnossa. (Kuvio 5). Myötätuntovalmiuden tarkoitus on sallia ihmisen pysähtyä, rauhoittua, kokea turvaa ja huomata asioiden olevan kunnossa juuri tässä hetkessä. Myötätuntoisuus on tärkeä ominaisuus terveyden kannalta, koska rauhoittuneen ja rentoutuneen mielen myötä ruoansulatus, solujen korjaaminen ja ihmissuhteiden vaaliminen toimivat paremmin. Myötätuntovalmius aktivoituu erityisesti kahdenlaisissa tilanteissa: hetkissä, joissa ihminen kokee olevansa turvassa, eikä ole asioita, joita pitäisi juuri sillä hetkellä tehdä sekä ihmisen huomattessa ympärillään olevan läheisiä tai rakkaita ihmisiä, joilta hän saa ystävällisyyttä ja lämpöä osakseen. Näissä tilanteissa ihminen kokee rauhan, rentouden, turvallisuuden ja tyytyväisyyden tunnetiloja. Myötätuntoisuus mahdollistaa huomion laajenemisen, koska silloin ihmisen ei tarvitse keskittyä mihinkään tiettyyn uhkaan tai tavoitteisiin, jotka tulisi saavuttaa. Suojavalmiuden kytkeytyessä vastavasti päälle, ihmisen huomio kapenee ja uhkapitoiset ajatukset valtaavat mielen. Haastavissa tilanteissa oman kärsimyksen tiedostaminen ja huomioiminen voivat auttaa herättämään itsessä myötätuntoisemman mielentilan. (Grandell 2015, 37-38; 43.)



Kuvio 5. Myötätuntoinen tapa toimia. (mukaillen Grandell 2015, 37.)

Neelyn, Schallertin, Mohammedin, Robertsin ja Chenin (2009, 95-96) mukaan itsemyötätuntoiset ihmiset asettavat yhtä vaativat tavoitteet itselleen, kuin vähemmän myötätuntoiset. Heidän välillään ero on siinä, että myötätuntoisemmat ihmiset eivät järkyty samalla tavalla epäonnistuessaan. Myötätuntoinen tapa käsitellä asioita lisää ihmisen vastuunkantokykyä, koska hänen on helpompi tarkastella omia virheitään ja hyväksyä ne. Itsemyötätunto vaatii Gandellin (2015, 49) mukaan rohkeutta kohdata ja tuntea oma pahoinvointi, sen sijaan, että pakenisi ja torjuisi epämiellyttävät tunteet esimerkiksi alkoholilla, ruualla, nettisurffailulla tai jollakin toisella tavalla. Ei ole helppoa kohdata omia epämiellyttäviä ajatuksia ja tunteita. Itsemyötätunto edellyttääkin rohkeutta tehdä asioille jotain kärsimyksen lievittämiseksi. Siinä missä suojavaalmius saa ihmisen välttämään vaikeita tilanteita, myötätuntoisuus voi auttaa rohkaisumaan ja tekemään itselle tärkeitä asioita. Se voi tarkoittaa ikävän asian puheeksi ottamista, työpaikan vaihtamista tai uuden harrastuksen aloittamista.

Mindfulness-taitoihin ja stressin hallintaan liittyvillä kursseilla on havaittu olevan hyötyä osallistujan kokemaan stressiin, ahdistuksen ja huolen tunteisiin verrattuna toisiin, jotka eivät ole harjoitelleet säännöllisesti tietoisuus- ja stressinhallintataitoja. (Neely ym. 2007, 113.) Tutkimukset keskittyvät usein tiettyyn ajanjaksoon ja osallistujien mielenkiinto ja tavoitteet ovat sidoksissa tutkittavaan hetkeen. Kuitenkin tulevaisuudessa osallistujien toiveet, tavoitteet ja arvot todennäköisesti muuttuvat. Samoin heidän itsemyötätuntoisuustaidot voivat vaihdella. Ero on Grandellin (2015, 48) mukaan siinä, että itsemyötätuntoiset

ihmiset eivät järkyty samalla tavoin epäonnistuessaan. Se myös lisää ihmisen vastuunkantokykyä, koska on helpompi tarkastella omia virheitään, kun ei muserru itsekritiikin ja häpeän tunteen alle. Virheistä voi oppia ja kasvaa ihmisenä.

Malinen (2014, 55) viittaa Rapgayn, Bystritskyn, Dafterin ja Spearmanin (2009) esille nostaman kritiikin mindfulnessharjoitusten keskittyessä pelkästään nykyhetken havaitsemiseen. Heidän mukaansa tällainen nykyhetken hyväksyvä läsnäolo ja siitä johdetut harjoitukset eivät kuitenkaan riitä vapauttamaan ihmistä kärsimyksistään. Nykyhetken tarkkailu voi tuoda vain hetkellisen helpotuksen ja heidän mukaansa fokus tulisi olla pitkään olleiden häiriintyneiden, pitkään ehdollistettujen taitamattomien mielentilojen vaikutuksien huomioimisessa terveellisten ja ei-terveellisten sekä taitavien ja taitamattomien mielentilojen vaikutuksissa. Mikäli ihminen osaa analysoida omia pinttyneitä toimintatapoja, hän voi luoda uusia neutraaleja ratoja aivoissaan ja vähitellen auttaa mieltänsä muuttumaan avoimemmaksi ja rakastavammaksi itseä ja ympäröivää maailmaa kohtaan. Hyväksyvän tietoisuuden läsnäolon harjoittaminen voi auttaa siinä. Itsekkään, kärsimystä ylläpitävän ajattelun ja toiminnan lopettaminen ei välttämättä onnistu vain mindfulnessin harjoittelulla, vaan se vaatii näköalan avartamista laajemmalle.

3.3.5 Jooga ja kehotietoisuus

Tämän päivän joogakirjallisuus käsittelee fyysisen hyvinvoinnin ja mielenrauhan lisäämistä, laihtumista, rentoutumista ja säryn sekä kivun lievitystä. Joogan harjoittaminen ei vaadi sitoutumista mihinkään uskontoon tai ideologiaan. Joogassa usko on uteliaisuutta, joka vie joogaajaa eteenpäin harjoituksissaan kohti sisäistä kokemusta. Näistä kokemuksista tulee osa joogaajan persoonaa ja se mikä kerran oli tuntematonta, tulee tutuksi. Jooga voi auttaa kehotietoisuuden lisääntyessä ihmistä lähemmäs itseoivallusta ja tunteesta sekä huomaamaan niitä asioita, mitkä tekevät itselle hyvää. Jooga on ajaton, kulttuurista tai paikasta riippumaton harjoitus. (Kontala 2018, 34.)

Perinteisesti jooga jaetaan neljään osa-alueeseen: karmajooga (toiminta), jnana-jooga (tieto), dhyana-jooga (meditaatio) ja bhakti-jooga (antaumus), kun taas modernissa joogassa vallitsee nimitysten kirjo. Ne, jotka harjoittavat joogaa karmanperiaatteella välttelevät tekoja, jotka johtavat kärsimykseen ja mielihäilyyn sekä pyrkivät toimimaan tavalla, joka lisää omaa ja muiden hyvinvointia. He toivovatkin itselleen mahdollisimman paljon aineellista onnea ja mukavuuksia ja he harjoittavat joogaa saadakseen terveen ja pitkän elämän, antoisia ihmissuhteita, enemmän rahaa ja mielen tyyneyttä. Joogan harjoittamisen päämääränä voi olla kurkottaa aistien ja kehon toiselle puolelle, todelliseen itseensä, jolloin harjoitusta sävyttää jnana tai mahdollisesti bhakti-aseenne eli tieto ja antaumus.

Yleensä fyysisestä joogaharjoituksesta käytetään nimeä hatha-jooga. Harjoituksen keskityessä enemmän meditaatioon, puhutaan rajajoogasta. Joogan eri lähestymistapojen rajat ovat häilyviä. Karma-asenne ja vilpitiön harjoitus saattavat kehittyä kiinnostukseksi joogan henkisiä päämääriä kohtaan. Myös alun perin joogasta vapautusta hakeneet saattavatkin alkaa nauttia joogaelämäntyylin aineellisista mukavuuksista ja bhakti-tietä kulkevatkin alkavat sekoittaa harjoitukseensa henkilökohtaisten mukavuuksien ja kärsimyksistä vapautumisen toiveita. Motivaatio ja asenne joogaan saattavat vaihdella jopa päiväkohtaisesti ja se mihin pysyvämmin keskittyy määrittää harjoituksen pohjavireen. (Kontala 2018, 24; 34-39.)

Jooga ja sen alalajien kirjo ovat länsimaistuneet viimeisten kymmenien vuosien aikana merkittävästi. Jooga on ollut arvostetun liikuntatrendejä kuvaavan julkaisun listoilla viimeisen kymmenen vuoden aikana top 10 -listalla joka vuosi. Joogamuotoja on lukuisia, aina voimajoogasta joogan ja pilateksen yhdistelmiin sekä erilaisiin hot joogan muotoihin. (Thompson 2018, 5.) Joogaa voi harrastaa joogasaleilla ja kuntokeskuksissa sekä yksittäisissä tapahtumissa. Joogaharjoituksia voi tehdä myös kotona netin välityksellä. (Yogaia 2019.) Nykyinen kiinnostus joogaa kohtaan kertoo sen universaalista luonteesta, kun hyvinkin erilaisista taustoista ja uskonnollisista taustoista tulevat ihmiset arvostavat ikivanhoja joogatekniikoita ja opetuksia. Vaikuttaa, että erilaisia joogamuotoja on lukemattomia. Se johtuu siitä, että joogasta on tullut suosittua, sitä markkinoidaan aktiivisesti ja myyntiä helpottaa jokin tarttuva nimi.

4 Liiketoimintamahdollisuudet wellness- ja hyvinvointialalla

Palveluliiketoiminnan merkitys on kasvanut monella tavoin suomalaisessa yhteiskunnassa. Palveluyritysten määrä on kasvanut ja monet teollisuuteen ja tuotantoon keskittyneet yritykset ovat siirtyneet tuotokeskeisyydestä palvelukeskeisyyteen, tarjoten asiakkailleen kokonaisvaltaisempaa palvelua perinteisemmän tuotetarjontansa rinnalla. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 12.) Terveys ja wellness ovat valtava trendi ja ne liittyvät vahvasti myös vaurastumiseen ja toisaalta vaurauden jakautumiseen. (Sitra 2018.) Wellness-sanalla ei ole suomenkielessä vakiintunutta käännöstä, mutta sanana se koostuu kahdesta englanninkielistä sanasta: wellbeing (hyvä olo) ja fitness (kunto). Wellness-sanan voi kääntää ”terveeksi olemisen tilaksi”, koska se viittaa ihmisen fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin tilaan. Wellness viittaa myös ihmisen suhtautumiseen omaan ympäristöönsä, muihin ihmisiin, kuin myös filosofisempaan ja olemassaoloon viittaavaan tietoisuuteen ympäröivästä maailmasta. (Kelly & Smith 2009, 71.) Wellness juontaa juurensa Halbert Dunnin (1961) kehittämään käsitteeseen, joka täydentää terveystietoa. (Suontausta & Tyni 2005, 42). Wellness ilmaisee asioita ja kokemuksia, joilla hyvinvointiin pyritään. Se kuvaa maailmanlaajuisesti myös harrastuksia, itsensä kehittämismenetelmiä (*self-help methods*) ja tuotteita sekä hoitoja, jotka eri tavoin edistävät ihmisen hyvinvoinnin kokemusta. Wellness-sanaan voi törmätä kuntosaleilla, kylpylöissä, kauneushoitoloissa, luontaistuote-, urheilu ja ruokakaupoissa ja monessa muussa yhteydessä, joista ihminen voi saada erilaisia hyvänolon kokemuksia. Jooga, meditaatio, luontokokemukset ja retriitit sekä fyysisen kunnon kohottamiseen tarkoitetut matkailupalvelut kuuluvat myös oleellisesti wellness-palveluihin. (Kelly & Smith 2009, 74-75.)

Wellness-matkailussa ei yleisesti ole sellaista osaamista, että tarjotun palvelun kautta edes haluttaisiin ratkaista kuluttajan kaikkia ongelmia mahdollisimman kokonaisvaltaisen palvelun avulla. Ratkaisuksi tarjotaan jotain tiettyä palvelua ilman kokonaisvaltaista lähestymistapaa palvelun käyttäjää kohtaan. Tämän lähestymistavan taustalla vaikuttaa ihmisten erilaiset toiveet ja tarpeet, joita on vaikea ymmärtää ja hahmottaa. (Kelly & Smith 2009, 74-75.) Näiden hyvän olon kokemuksiin keskittyvien palvelujen perimmäisenä tarkoituksena on yleensä vahvistaa ihmisen fyysistä voimaa, että psyykkistä kuntoa ja niiden avulla edistää yleistä terveyttä. (Grace 2010, 11.)

Wellness-palveluihin kuuluu vahvasti elämyksellisyys, nautinto ja hemmottelu sekä korkea laatu ja jopa luksus. Wellness-liiketoiminta keskittyy erityisesti kuluttajiin, jotka ovat kiinnostuneita omasta hyvinvoinnistaan ja he ostavat mielikuvia terveydestä, kauneudesta ja

nuorekkuudesta. Wellness-kuluttaja on aktiivinen, itsestään huolehtiva, nuorekas, kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja terveydestä kiinnostunut ihminen. Wellness-kulutuksen ja kuluttajien syvällisempi ymmärtäminen edistää innovatiivisten tuote- ja palvelukokonaisuuksien kehittämistä ja edesauttaa positiivisten palvelukokemusten ja elämysten syntymistä. Wellness on aktiivinen ja elinikäinen prosessi tulla tietoisiksi omista valinnoista kohti tasapainoisempaa ja täydempää elämää. (Suontausta ym. 2005, 29.) Wellnesiin voidaan näin ollen sanoa olevan elämäntapa, joka ohjaa ihmisen arkipäivän kulutusvalintoja, kuten ruokailutottumuksia, erilaisten hyvinvointiin liittyvien palvelujen käyttöä sekä liikunta-harrastuksia.

Uuden liiketoiminnan innovoinnissa halutaan tänä päivänä korostaa entistä enemmän kokeilukulttuuria, jossa liiketoimintaa ja palveluja kehitetään ketterästi ja kokeillen. Suunta voi muuttua nopeasti tarvittaessa ja keskeneräisyys ei ole pelkästään pahe. Liiketoiminnan kehittämiseen otetaan potentiaalisia kuluttajia mukaan. Sitran tekemän tutkimuksen mukaan (Sitra 2018) ihmiset haluavat sekä kuluttajina ja työntekijöinä sitoutua johonkin suurempaan tarkoitukseen, eikä pelkästään voitontavoitteluun. Tällöin osallistuminen liiketoiminnan kehittämiseen itselle merkityksellisten asioiden kehittämiseksi on otettava huomioon etuna palveluiden kehitystyössä. Merkityksellisyys liiketoiminnassa korostuu.

Terveyden ja hyvinvoinnin trendi liittyy ihmisten vaurastumiseen, mutta toisaalta myös vaurauden jakautumiseen. Ne, joilla on varaa kuluttavat terveyteen. Eriarvoisuus näkyy terveydessä ja eliniässä. Ekologisuus yhdistettynä teknologiaan synnyttää yhä fiksumpia tavaroita ja palveluja suoraan kuluttajille, jotka ovat laadultaan ja kiinnostavuudeltaan kilpailukykyisiä. Käyttämisen vaivattomuus ja asiakkaan näkökulma korostuvat tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Wellness-palveluissa keskeistä ovat sosiaaliset verkostot ja niissä syntyvä luottamus ja vastavuoroisuus. Elämykset, aistit ja tunteet ovat alueita, joiden tiimoilta yhä useammat ihmiset etsivät merkityksellisyyttä. Nykyisessä kulutusyhteiskunnassa materiaalsen hyvinvoinnin lakipiste saattaa olla jo monelle tullut täyteen. Hyvinvointi ei enää lisäännä hankkimalla lisää tavaraa, vaan rajaamalla sitä. Myös hyvä elämä arvona korostuu. (Sitra 2018.)

Tässä opinnäytetyössä wellness liitetään vapaa-aikaan, henkiseen hyvinvointiin ja palveluun, jotka kietoutuvat vahvasti toisiinsa ihmisten arjessa. Hyvinvoinnin tavoittelun lisäksi tulevaisuuden kuluttajien asenteissa korostuvat kulutuksen elämyksellisyys, viihde ja nautinto. Lisäksi teknologinen kehitys antaa uusia mahdollisuuksia luoda entistä kiinnostavampia palvelukokonaisuuksia kuluttajille. Kuluttajien valinnoissa ovat ekologiset valinnat ja eettisyyden merkitys korostuneet viime vuosien aikana. Kulutus ei ole enää pelkästään tavaran ostamista, vaan fyysisen tuotteen, siihen liittyvän palvelutapahtuman, ympäristön,

ajan ja paikan yhdistelmä. Perinteisten myymälöiden lisäksi ostoksia tehdään kotona, harrastuksissa, matkoilla, messuilla sekä erilaisissa tapahtumissa. (Grénman, Räikkönen, Wilska 2014, 45-47).

Wellness- ja hyvinvointiala ovat monen palvelun ja toiminnan sateenvarjokäsite. Ne kattavat koulutuksen, vapaa-ajan ja viihtymisen, kuin sosiaali- ja terveystalankin toimintoja.

Wellness- ja hyvinvointialan tuotteet ovat useimmiten palveluja. Hyvinvointialaan liittyvän toimintaympäristön analyysi on aikaan ja toiminnalliseen ympäristöön liittyvien tekijöiden tutkimista ja ymmärtämistä sekä liiketoiminnan suhteuttamista niihin. Hyvinvointialan yrittäjän on hyvä olla perehtynyt väestöön ja kunnallisen palvelujen järjestämisen käytäntöihin. Lisäksi alan yrittäjän on hyvä seurata osaamisalueensa tutkimusta, tutkia trendejä ja perehtyä palvelualan lainsäädäntöön. (Kainlauri 2007, 16; 53-53; 57.)

Hyvinvointiala on kasvanut räjähdysmäisesti ja wellness-vallankumouksen ennustetaan jatkuvan vahvana myös tulevaisuudessa. Terveystalankin, wellnessin, sisäisen ja ulkoisen hyvinvoinnin buumi on kasvanut jo reilun viiden miljardin euron liiketoiminnaksi pelkästään Suomessa. Trendi näkyy liikunta- ja hyvinvointipalveluiden tarjonnan kasvuna. Markkinoilla tavoitellaan uudenlaisia kohderyhmiä koko ajan. (Manninen 2014.) Personal trainerit pyrkivät johdattamaan ihmiset terveellisempään ja tasapainoisempaan elämään. Life-coachit yrittävät puolestaan saada asiakkaansa löytämään iloa elämäänsä itselle merkityksellisistä asioista. (Hiltunen 2017, 100.) Etenkin liikuntapuolella kehitellään jatkuvasti uusia tuotteita ja palveluita. Mikäli ennen harrastettiin jumppaa ja perinteistä kuntosaliharjoittelua, nyt on vaihtoehtoja treenata, jos jonkinlaista crossia, fitiä, attackia ja pumpia aina erilaisiin joogalajeihin asti. Liikuntabusiness on levinnyt myös matkailualalle, esimerkiksi Westin hotelliketju on keskittynyt tarjoamaan huoneita, joissa yöpyjä voi tehdä omassa huoneessaan treenin käsipainojen ja juoksumaton kanssa. Westin Wellness Escapes -ohjelma tarjoaa myös mindfulness- ja joogaharjoituksia ja terveellisen ruoan kokkauskursseja. (Hotel Business 2015.)

Kiinnostus kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vaikuttaa olevan lisääntynyt, ihmisten arjessa hyvinvoinnin edistämistä voi kuitenkin olla toisinaan erittäin haastava toteuttaa. Arki saattaa olla erittäin kiireistä ja kuluttavaa. Työelämässä vaatimustaso on kasvanut ja työntekijöiltä vaaditaan koko ajan entistä enemmän. Suorittaminen ei usein kuitenkaan jää vain työelämään, vaan se jatkuu myös vapaa-ajalla. Työn ja vapaa-ajan raja on hämärtyneet. Kiire ja tehokkuuden tavoittelu saavat ihmiset suorittamaan monia asioita samanaikaisesti ja näin kokemaan itsensä aikaansaaviksi ja tehokkaiksi. Todellisuudessa huomioin jakautuessa moneen eri suuntaan, läsnäolo, luovuus ja keskittymiskyky häviävät. Kiirehtiessä ihmisen suorituksen taso usein laskee ja virheiden määrä nousee. Aivoja ei ole rakennettu

työskentelemään jatkuvasti ylikierroksilla. Ihminen voi omalla toiminnallaan aiheuttaa itselleen lisää stressiä ja näin ylikuormittua helposti. Palveluja näihin psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseen ja stressin hallintaan käsitellään luvussa 4.2 Palveluntarjonta mielen hyvinvointiin.

Mitä vanhempi ihminen on, sitä enemmän hän saattaa tarvita työskentelyä ja tahdon voimaa fyysisen kehonsa kuntoon saattamiseksi, kuin nuorempi. Toisaalta elämäkokemus tuo itsetuntemusta lisää ja laajemman kokemuksen omaavana ihminen voi ymmärtää, miten väliaikaista ja muuttuvaa elämä ja oma olotila voivat olla. Sairauksien ollessa osa elämää ihminen tarvitsee todennäköisesti jo ulkopuolista apua oman hyvinvointinsa parantamiseen, jos apua osaa ja haluaa hakea. (Grace 2010, 12-13.) Jokainen ihminen on tähän asti eletyn elämänsä summa ja tulevaisuus rakentuu osittain tässä hetkessä tehtävien valintojen mukaan.

Liike-elämässä tarvitaan kykyä visionääriseen arvon luontiin eli ymmärrykseen siitä, mitä ihmiset elämässään haluavat ja tarvitsevat. Empatia ja ihmisten arkisten ongelmien ratkaisu voisikin olla keskeinen innovaatioiden kohde ja lähde. (Kiiski Kataja 2016,17-18.) Terveiden ja hyvinvoinnin merkitys todennäköisesti tulevaisuudessa korostuu. Ihmisillä on käytössään yhä parempia tapoja hoitaa ja edistää omaa terveyttään erilaisten sovellusten ja datan avulla sekä esimerkiksi geeniteknologian hyödyntämisen myötä. Hyvinvoinnin piiriin kuuluvat myös yksilöiden kokemus osallisuudesta, merkityksellisyydestä sekä omien mahdollisuuksien ymmärtämisestä. Terveys ja hyvinvointi voivat toisaalta myös olla yhä voimakkaammin väestön eri osia erottava ja jakava tekijä. (Sitra 2018).

4.1 Kuluttajien odotusten muuttuminen

Ihmisten elintason kohoamisen myötä palvelut ovat nykyisin asiakkaille myös keino toteuttaa itseään ja rakentaa omaa identiteettiään. Merkityksellisimmät asiakassuhteet syntyvätkin sellaisten tarpeiden tunnistamisesta ja tyydyttämisen myötä, jotka tuottavat asiakkaalle emotionaalista ja symbolista arvoa. Kuluttajat ovat entistä avoimempia uudelleenlaisille kokemuksille, jos ne tarjoavat elämyksiä ja merkitystä elämään. Kuitenkin kuluttajat odottavat, että palvelut ovat heille helposti ymmärrettäviä ja helppokäyttöisiä. Palveluiden tulisi säästää aikaa ja olla vaivattomasti saatavilla. Asioiminen yrityksen eri palvelukanavien välillä tulee palvelujen käyttäjistä olla helppoa ja saumatonta. Palvelukokemuksen tulisi lisäksi vastata asiakkaan odotuksiin hänen valitsemastaan palvelukanavasta riippumatta. Kuitenkin kuluttajat odottavat entistä räätälöidympiä kokemuksia, henkilökohtaisia kohtaamisia ja yksilöllisiä tarjouksia sekä etuja. (Koivisto ym. 2019, 23.) Hyvinvointialalla yritysten me-

nestymisen ytimessä on kyky proaktiivisesti osata tunnistaa kuluttajien piileviä tarpeita, visioimaan rohkeasti, miltä tulevaisuus voisi näyttää ja uudistaa toimintaa ketterästi tämän mukaisesti.

Joseph Pine ja James Gilmore (2001, 16) ennustivat elämystalouden nousun, jossa yritysten keskeistä tarjoomaa eivät ole tuotteet ja palvelut itsessään. Keskeisintä ja merkityksellisintä asiakkaille on yritysten tuottamat kokemukset, jotka syntyvät kaikesta vuorovaikutuksesta asiakkaan ja yrityksen toimintojen ja työntekijöiden välillä. Pinen ja Gilmoren mukaan ihmisen perimmäinen halu on olla terveitä, voida hyvin ja elää pitkä sekä hyvä elämä. Mikään taloudellinen hyöty ei mene ihmisen oman hyvinvoinnin edelle. Yksilöllisten tarpeiden ymmärtämisen merkitys onkin korostunut ja yritysten tulisikin tuottaa asiakkaalleen yliveraista arvoa asioinnin helppouden ja joustavuuden lisäksi.

Omasta hyvinvoinnistaan kiinnostuneet kuluttajat tavoittelevat hyvinvointia elämyksellisen kulutuksen avulla ja rakentavat omaa identiteettiään ostamalla mielikuvia terveydestä, kauneudesta ja nuorekkuudesta. Uuden palvelun kehittämisessä on tärkeää osata tarkastella tulevaisuutta yhdistelemällä monipuolisesti tietoa taloudesta, hyvinvoinnista ja maapallon tilasta. Pelkkä yksinkertainen mittarointi ei enää riitä. Maailman muuttuessa myös ihmisten arvostuksen kohteet muuttuvat. Sitran (2018) julkaisussa todetaan tulevaisuuden megatrendeistä, että talous on tienhaarassa. Pitkän hitaan kasvun aika on alkanut taittua, mutta epävarmasti. Luonnonvarojen ylikulutukseen perustuva talouskasvu on maapallon kantokyvyn kanssa ristiriidassa ja se, mitä ihmiset omassa elämässään ja globaalisti tavoittelevat on ratkaisevaa tulevaisuuden kannalta. Vaihtoehtoina on taistella muutosta vastaan ja pysyä sitkeästi vanhoissa toimintatavoissa. Toisaalta voi myös hakea jatkuvaa kasvua hinnalla millä hyvänsä, jonka seurauksena maapallo jatkaa turmeltumistaan ja ihmisten hyvinvoinnin edellytykset kuihtuvat ennen pitkään. On kuitenkin mahdollista, että tulevaisuuden näkymät ovat luotuja uhkakuvia valoisammat. Hyvinvointi voi olla jopa tärkein yhteiskuntapoliittinen tavoite. Ympäristöasiat nousevat entistä merkityksellisemmiksi ja luonto elpyy, samoin kuin ihmisten hyvinvointi lisääntyy, vaikkakaan talous ei sitä tekisi-kään. Kaikista positiivisimpana skenaariona ihmiskunta voisi onnistua irrottamaan talouskasvun päästöistä ja kasvattaa hyvinvointia vielä talouskasvuakin nopeammin.

4.2 Palveluntarjonta mielen hyvinvointiin

Markkinoilla on paljon tarjolla hyvinvointiin liittyviä tuotteistettuja palveluita, pääosin liikuntaan, kehonhuoltoon ja ravintoon liittyen. Liikkumisen ja ravinnon merkitys yksilön hyvinvoinnille ymmärretään, mutta levon ja palautumisen merkitys usein unohtuu tai ymmärrys puuttuu. Hyvinvointituotteissa on valtava tarjonta lisäravinteita, vitamiineja ja kosmetiik-

kaa. Mielen hyvinvointiin ja henkisten voimavarojen kasvuun ei palvelutarjoajilla kuitenkaan ole yhtä paljon tuotteistettuja ratkaisuja. Mielenhyvinvointiin liitetään tyypillisesti mindfulness- ja muut rentoutusharjoitukset, meditaatio, jooga ja kehonhuoltolajit.

Sosiaali- ja terveysalan palveluissa korostuvat hoiva ja hoitaminen. Suomessa ne keskittyvät sekä yksityiseen, että julkiseen auttamiseen. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyydellä tarkoitetaan luvanvaraista tai ilmoitusvelvollista näiden palvelualojen yritystoimintaa. (Kainlauri 2007, 14; 16.) Terveystieteiden palvelut keskittyvät pääosin sairauksien hoitoon. Mielenhuoltoon liittyvät palvelut ovat myös mielenterveydellisten sairauksien hoitoa, eivätkä niinkään hyvinvointia edistäviä tai sairauksia ehkäiseviä palveluita. Nettiterapiat ovat tulleet henkilökohtaisten terapiatapojen rinnalle. Niitä löytyy aina masennuksen, ahdistushäiriöiden ja paniikkihäiriöiden hoidosta alkoholin liikkakäyttöön ja kaksisuuntaisen mielialahäiriön ja peliriippuvuuksien hoitoon asti. Nettiterapiat ovat matalan kynnyksen hoitoja lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveyden häiriöihin. Suomessa terveydenhuoltolain mukaisesti nettiterapioihin voi hakeutua kaikkialta Suomesta. Nettiterapiaan lääkäri voi lähettää asiakkaita perusterveydenhuollosta, erikoissairaanhoidosta, työterveyshuollosta, yksityisestä terveydenhuollosta sekä terveydenhuoltoa tuottavista säätiöistä ja yhdistyksistä. (Mielenterveystalo 2018.)

Fyysisen treenaamisen rinnalle on tullut vaihtoehtoja treenata aivoja ja mieltä. Erilaista tarjontaa tähän onkin paljon jo tarjolla, kun kiinnostus ihmisen psyykkisen hyvinvoinnin ja stressin lievittämiseen on lisääntynyt. Yhdysvaltalainen Brain Gym -konsepti esimerkiksi pyrkii oppimistulosten parantamiseen tietynlaisten liikesarjojen avulla. (Suomen kinesiologia yhdistys 2019.) Suomalainen BRIIM järjestää ”aivobic” tunteja, joissa pyritään parantamaan keskittymiskykyä. (Nurmi 2013). Jooga ja mindfulnessin harjoittaminen edesauttavat henkisen hyvinvoinnin edistämistä ja niitä tarjotaan kuntosaleista yksittäisiin joogasaleihin ja erilaisiin tapahtumiin. Lifecoachien ammattikunta on noussut, kun ihmiset kaipaavat oman elämänsä kuntoremonttia henkisellä puolella. Meditaatiomobiilisovelluksen kehittäjä Headspace tarjoaa mobiilisovellusten lisäksi julkisiin paikkoihin sijoitettavien meditoitokoppien avulla ihmisille hengähdystaukoa arjen kiireisiin. Näihin kuka tahansa voi vetäytyä hiljentymään. (Headspace 2019.) Japanissa suosittu metsäkylpeminen, shinrin-yoku, on alkanut leviämään maailmalle. Siinä kävellään metsässä ja tutkiskellaan omia mietteitä ja ajatuksia. Aasiasta turistit matkustavatkin Suomeen, jossa he voivat nauttia luonnosta ja metsien rauhasta rauhoittaakseen levotonta mieltään. (Shinrin Yoku Finland 2019.)

Mielen hyvinvointiin liittyy usein myös elämän hidastaminen. Muutos saattaa tapahtua niin, että jättäytyy ennenaikaisesti pois työelämästä, joko vapaaehtoisesti tai terveyden pettäessä. Downshifting-ilmiössä kulutuksen ja tavaran vähentäminen ovat kasvava

trendi. KonMari-metodin suosio perustuu karsimaan ylimääräiset tavarat pois niiden tavaroiden ja vaatteiden tieltä, joita todella tarvitsee ja ovat itselle tärkeitä ja ilahduttavat. (KonMari 2019.) Niille ihmisille, jotka arvostavat hyvinvointipalveluita, mutta eivät pysty itse hivistämään voivat valita Zeel-palvelusta kotiin mobiilisovelluksella hierojan kotiin tai toimistoon. New Yorkissa palvelun voi ostaa palvelun 149 dollarin yksittäishintaan tai 99 dollarin jatkuvana kuukausittaisena palveluna. (Zeel 2019.) Kauneudenhoitopalveluita voi kynsihuollosta kampaajapalveluihin ostaa mobiilisovellusten avulla kotiin.

Holistisen turismin palvelukonseptit voidaan jakaa Kellyn & Smithin (2009, 81; taulukko 3) mukaan kahdeksaan eri kategoriaan. Mentaaliset ja henkiset palvelukonseptit: life coaching, NLP (neuro-lingvistinen-prosessointi), unelmointi workshopit, mindfulness ja meditaatio sekä jooga ja visualisointi ovat lähinnä mielen hyvinvointia edistäviä ja henkilökohtaiseen kasvuun liittyviä palvelukonsepteja.

NLP on käytännöllinen tietoisuuden kasvattamisen malli, joka sisältää erilaisia tekniikoita ja menetelmiä henkilökohtaiseen muutokseen ja sujuvampaan vuorovaikutukseen muiden kanssa. Menetelmää käytetään henkilökohtaiseen kasvuun, mutta sitä voidaan soveltaa myös koulutuksissa, valmentamisessa, terapiatyössä, asiakaspalvelussa, myynnissä ja johtamisessa eri tavoin. Menetelmän avulla voi muuttaa ajatteluaan, oppia huomaamaan ja ymmärtämään ihmisten erilaisuutta, hallitsemaan omia tunnetiloja, muuttaa rajoittavia uskomuksia mahdollistaviksi rajoittamisen sijaan, motivoitua ja oppi motivoimaan muita sekä oppia muuttamaan kielteinen kokemus myönteiseksi. (NLP yhdistys 2019.)

Taulukko 4. Holistisen turismin palvelukonseptit. (mukaillen Kelly & Smith 2009, 81.)

<i>Fyysinen</i>	<i>Luonnolliset hoitomuodot</i>	<i>Mentaalinen</i>	<i>Henkinen</i>	<i>Parantava</i>	<i>Luovuus</i>	<i>Itseilmaisu</i>	<i>Transendenssi</i>
hieronta	Ayurveda	life coaching	jooga	reiki	maalaaminen	laulaminen	tarot
tanssi	herbalism	NLP	meditaatio	aura	valokuvaus	draama	kristallit
rentoutus	kiinalainen lääketiede	dream workshops	visualisointi	väriterapia	keittokoulut	komediat	enkelit
pilates		mindfulness	shamanismi				astrologia
Alexander Tekniikka		meditaatio					

Taulukon 3. ulkopuolelta voi löytää henkistä hyvinvointia edistäviä palveluratkaisuja aina päiväunista muihin rentoutusharjoituksiin. Yhdysvalloissa on Manhattanilla New Yorkissa sijaitseva yritys, joka tarjoaa ihmisille tilan, jossa he voivat ottaa päiväunet. Yrityksen motto on: "Recharging the people who power the world". Asiakkaat maksavat päiväunista 15 dollarista 250 dollarin kuukausijäsenyyteen asti. (NapYork 2019.) Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyvään turismiin kuuluu fyysiseksi laskettuun palvelukonseptiin hieronnan, tanssi ja pilateksen lisäksi henkiseenkin hyvinvointiin usein liitetty rentoutus.

Luonnolliset hoitomuodot Ayurvedasta herbalismiin ja kiinalaiseen lääketieteeseen tarjoavat vaihtoehtoisia hyvinvointituotteita ja palveluita. Ayurveda termi tulee sanskritin kielestä ja tarkoittaa ”elämisen taitoa”. Ayurveda on Intiasta ja se on 3000 vuotta vanha terveystiede, jonka päämääränä on tavoitella hyvää terveyttä ja kehon ja mielen tasapainoa. Ayurvedan tieto tasapainoisesta elämäntavasta sekä optimaalisesta ruokavaliosta on nyky päivään tuotuna osoittautunut arvokkaaksi ja auttanut monen ihmisen hyvinvointia ja opettanut keinoja kuunnella itseään. (Ayurveda 2019.) WHO lukee Ayurvedan yhdeksi niistä täydentävistä hoitomuodoista, joiden käyttöä rinnakkain länsimaisen lääketieteen kanssa tulisi kehittää edelleen. (Chaudhary & Singh 2011, 186.)

Parantavia palvelukonsepteja Kellyn ja Smithin (2009, 81) mukaan ovat reiki, aura ja väri-terapia. Holistisen turismin luovuuteen keskittyvät palvelukonseptit ovat maalausta, valokuvausta ja ruoanlaittoon liittyviä kursseja. Luovuutta lähellä olevat palvelut ovat itseilmaisuuksiin liittyviä, laulamista draamaan ja komediaan. Transsendenttiset palvelukonseptit liittyvät tarot korteista ennustamiseen, kristalleihin, enkeleihin, yksisarvisiin ja astrologiaan.

Suurimmat kuntokeskukset tarjoavat kuntosaliharjoittelun lisäksi monipuolisista ryhmäliikuntatunneista tunteja harmonisempiin kehonhuolto, jooga ja pilates tunteihin. (Fressi 2018, Elixia 2018, Motivus 2018.) Jotkin liikuntakeskukset tarjoavat myös rentoutumiseen ja rauhoittumiseen virkistäviä nokosia eli powernappeja. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta liikunta on tärkeää, mutta niin ovat myös lepo ja palautuminen. Powernap-tunteja, Nokoset-nimellä ovat Suomessa tarjonneet Fressi-kuntokeskukset. Tunnilla voi vain levätä tai niissä voi osallistua lyhyeen ohjattuun rentoutukseen, jossa opetellaan hengitysharjoitusten, jännitys- ja rentoutusharjoitusten sekä mielikuvaharjoitusten avulla rentoutumista. Myös Motivus kuntokeskukset järjestävät Rentoutus-tuntia, jossa tehdään jännitysrentoutusharjoituksia ja harjoitellaan oikeanlaisten asentojen kautta liikkuvuutta sekä tietoisuutta omasta kropasta.

Tunteja stressinhallintaan ja kiireen pysäyttämiseen on jo jonkin verran tarjolla. Ihmiset kaipaavat työkaluja hetkittäisiin rentoutuksen kokemuksiin ja nukahtamiseen. Oikeanlaisella hengittämisellä voi rentouttaa lihaksia ja vähentää arkista ahdistusta ja stressiä. Ihmiset yleisesti istuvat enemmän kuin nukkuvat. Rentoutumisharjoitusten suosio on jooga ja mindfulnessin myötä lisääntynyt. Harjoitusten avulla ihminen voi tauottaan työtään ja panostaa omaan palautumiseen. Hengityksen rentouttavan ja palauttavan roolin hyödyntämisen juuret ovat itämaisissä lajeissa, joita esimerkiksi jooga ja pilates edustavat. Rentoutuksessa hengityksen merkitys korostuu. Syvään ja rauhallisesti hengittämällä tehoste-

taan hapen kulkeutumista, mutta myös kehon rentoutumista. Kiireessä hengitys jää pinnalliseksi, se rytmittyy nopeaksi ja jännitystiloja ylläpitäväksi hartiahengitykseksi. Palautumisesta, unesta ja levosta voidaan sanoa jopa tulleen trendikästä. Hyvinvointi ymmärretään yhä useammassa palvelussa myös entistä laajemmin.

Henkistä rauhaa etsivä voi hakea hiljentymistä ja mielen rauhaa esimerkiksi retriittikeskuksesta. Moni retriitteihin osallistuja ei miellä itseään turistiksi, vaan henkilöksi, joka haluaa kokea mahdollisimman aidon kokemuksen. Retiriitit tarjoavat hyvinvointia etsiville mahdollisuuden rentoutua ja saada lomaa arjesta. Ne ovat mahdollisuuksia turistille syventää tietoisuustaitojaan ja oppia tuntemaan itseään paremmin ja ne opettavat taitoa hiljentyä. Retiriitit voivat myös auttaa sen osallistujia selvittämään, mikä osallistujille on elämässä tärkeää ja mihin he haluavat elämässään keskittyä. (Kelly & Smith 2009, 79.)

Myös lihaskuntoharjoittelussa palveluiden tarjonta on entistä monipuolisempaa. Lihaskuntoharjoittelussa vaihtoehtoja on toteutettavaksi kotiharjoitteluna, salilla tai ryhmäliikuntatunneilla, erilaisilla apuvälineillä ja ilman niitä. Ihmiset kuluttavat yhä enemmän palveluihin, sillä tavaraa on monella jo ihan riittävästi. Henkilökohtaisen valmentajan hyödyntäminen monessa lajissa on kasvava trendi. Henkilökohtainen valmennus sisältää onlinevalmennukset kuntosaleilla, kotona ja työpaikoilla. Se voi sisältää myös urheilusuoritusten mittauksen ja tavoitteiden asettamisen henkilökohtaisen valmentamisen rinnalla. (Thomson 2018, 5.) Terveystieteiden ja liikunta-ala ovat lähentyneet toisiaan.

Mielen hyvinvointiin Suomen mielenterveysseura järjestää Mielenterveyden ensiapukoulutuksia, joissa käsitellään ja opitaan mielenterveystaitoja ja tietoja. Koulutuksiin osallistui vuosina 2017-2018 lähes 20 000 ihmistä. Mielenterveyden ensiapukoulutuksessa tutustutaan siihen, mitä mielenterveys on ja mitä ovat mielenterveyden suoja- ja riskitekijät. Muita teemoja kurssilla ovat tunne- ja vuorovaikutustaidot, kriisit ja niistä selviytyminen. Mielenterveyden ensiapukoulutuksessa perehdytään mielenterveyden ongelmiin ja antaa välineitä auttamiseen. Nuoren mielen apukoulutuksessa käsitellään lasten ja nuorten mielen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Koulutuksessa painotus on ongelmien varhaisessa tunnistamisessa ja auttamisen keinoissa. (Suomen mielenterveysseura 2019.) Suomen mielenterveysseura järjestää yhteistyössä Suomen Yrittäjien kanssa yrittäjille suunnattua hyvinvointikoulutusta, jonka tarkoituksena on edistää yrittäjien hyvinvointia ja työssä jaksamisesta. Koulutuksen tavoitteena on vahvistaa henkistä hyvinvointia. Koulutuksessa jaetaan tietoa hyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä niin, että yrittäjä pystyy huolehtimaan myös läheistensä ja työntekijöidensä hyvinvoinnista. Koulutus on 14

tunnin kokonaisuus. (Suomen mielenterveystalo 2019.) Valmennukset jäävät varsin pinta-puolisiksi koulutuksiksi, koska ne eivät opeta elämäntaidollisia keinoja, vaan enemmän jatkavat tietoa psyykkisestä hyvinvoinnista ja mielenterveyden ylläpitämisestä.

4.3 Kuluttajille suunnatut nettivalmennukset

Teknologian kehittyminen on tuonut kuluttajille lukuisia eri tuotteita ja palveluja, joilla voi seurata omaa kuntoa ja terveydentilaa. Digiterveystuotteet ovat yleistyneet valtavasti ja niistä on suunniteltu jopa koruja. Unen laatua voi seurata suomalaisen Beddit-sovelluksen avulla. (Beddit 2019.) Oura-sormuksen avulla voi havainnoida omaa stressitasoaan ja Muse-pääpännän avulla mitata aivosignaalejaan omasta mielentilastaan. (Oura 2019.) Erilaiset kännykkäsovellukset ovat täynnä erilaisia terveyssovelluksia, joiden avulla voi seurata oman kuntonsa kehitystä, liikuntasuoritusta, painoaan tai esimerkiksi kuukautiskiertoaan.

Kuluttajille suunnatut nettivalmennukset ovat kasvattaneet viime vuosina suosiotaan. Internet on täynnä erihintaisia ja tasoisia liikunta- ja ravitsemusvalmennuksia. Erityisesti vuoden vaihtuessa elämäntapamuutokset nousevat pinnalle. Yhä useampi hakee tukea elämäntapamuutokseen erilaisista kunto- ja painonpudotusvalmennuksista. Yksi suosittu valmennusmuoto onkin nettivalmennus. Se voi olla liikunta- tai ravitsemusvalmennusta, jossa ihminen seuraa netistä personal trainerin ohjeita viikkojen tai kuukausien ajan. Valmennusten sisällöt vaihtelevat paljon sekä vetäjiensä, että sisältöjensä puolesta. Toisinaan ohjeistuksiin voi kuulua kattava ruoka- ja liikuntavalmennus sekä erilaisia vertaisryhmiä osallistujien kesken, esimerkiksi Facebookissa. Samat ohjeistukset eivät kuitenkaan välttämättä päde eri ikäisille ja erilaisissa elämäntilanteissa oleville ihmisille. Nettivalmennusten markkinointi on kehittynyt paljon, mikä omalta osaltaan vaikeuttaa laadukkaan tuotteen erottamista vähemmän laadukkaista. Palveluntarjoajia on laidasta laitaan.

Nettivalmennukset ovat kuluttajille usein huomattavasti huokeampia kuin esimerkiksi henkilökohtainen liikuntaohjeistus. Halvin ei välttämättä ole paras. Toisaalta joskus tarve on suuri erityisesti matalan aloituskynnyksen valmennukselle ja silloin valmennuksen hintakin on usein varsin edullinen. Nettivalmennusten sisältöä ja tarjoajan substanssiosaamista olisi sikin hyvä arvioida ennen ostopäätöstä. Oleellista on selvittää, edistääkö valmennus omia tavoitteita ja onko valmennuksen sisältö tarpeeksi käytännönläheinen, että sen toteuttaminen onnistuu kotona. Lisäarvona valmennuksen järjestäjä voi myös tarjota mahdollisuutta osallistujille kysymysten esittämiseen. Suomalainen Yogaia tarjoaa nettipalveluna pääasiassa joogatunteja, mutta netin kautta voi osallistua myös monille muille ohjatuille liikuntatunteneille kahvakuulasta mindfulnessin ja kehonhuoltoon. (Yogaia 2019.)

Nettivalmennus ei ole kaikille se sopivin vaihtoehto. Yksilön kannattaa miettiä nettivalmennuksen sopivuutta, jos annettujen ohjeiden noudattaminen aiheuttaa epävarmuutta ja itsellä on joitain henkilökohtaisia rajoitteita, esimerkiksi sairauksia. Myös oma motivaation ylläpitäminen voi osoittautua luultua haastavammaksi nettivalmennuksessa henkilökohtaisen valmennuksen sijaan. Henkilökohtainen avun palkkaaminen saattaa tuoda parempia tuloksia.

Perinteisimpien ravintoon ja liikuntaan liittyvien nettivalmennuksien rinnalla on myös uuneen ja omaan ajankäyttöön liittyviä nettivalmennuksia, sovelluksia ja applikaatioita tarjolla. Yhtenä mielenkiintoisena vaihtoehtona oman henkisen hyvinvoinnin edistämiseen on kehitelty Moodgym-nettivalmennuspalvelu. Se on kognitiiviseen käyttäytymisterapian pohjalta muodostettu self-help-ohjelma estämään ja ehkäisemään masennuksen ja ahdistuneisuuden oireita. Moodgymista on uusin versio käytössä Australiassa ja Saksassa, mutta edeltävä versio on ollut käytössä myös hollanniksi, suomeksi, kiinaksi ja norjaksi. Kuitenkaan enää päivitettyjä versioita saksan ja englannin lisäksi ei ole käytössä. Moodgymin hinta on käyttäjälleen 39 Australian dollarin arvoinen vuodessa. (Moodgym 2019.) Palvelun hinta euroiksi muunnettuna on noin 25 euroa.

Suomalainen Optimal Performance tarjoaa 8-viikon Palaudu ja vahvistu -nettivalmennusta kuluttajille 99 euron hintaan. Yritys markkinoi valmennusta vetoamalla stressiin, huonosti nukuttuihin uniin ja palautumisen tärkeyteen. Osallistujia rohkaistaan mukaan sillä väitteellä, että puolet työikäisistä eivät palaudu arjessaan riittävästi. Valmennus lupaa opettaa osallistujille, miten säädellä stressiä, niin että nukkuu paremmin ja herää virkeämpänä, jaksaa arjessa enemmän sekä saa järjestettyä aikaa sille, mistä elämässä nauttii eniten. Valmennus käsittelee ihmisen hyvinvointia varsin kokonaisvaltaisesti ja sisältö nivoutuu yhdeksään seuraavaan aihepiiriin:

1. Stressin ja palautumisen fysiologia, mittaaminen
2. Stressinsäätelytaidot ja oma elämäntarina
3. Uni ja lepo
4. Ravitsemus ja tietoinen syöminen
5. Liikunta ja fyysinen kunto
6. Mindfulness ja yhteyden hakeminen kehoon ja mieleen
7. Arjen rytmittäminen, työstä palautuminen ja työuupumuksen ehkäisy
8. Ihmissuhteet ja niiden vaikutus palautumiseen ja stressiin
9. Resilienssi eli selviytymis- ja palautumiskykyisyys.

Valmennuksessa osallistuja saa lyhyitä videoluentoja valmennuksen eri teemoista. Äänitteitä ja videoita joogaan ja mindfulness-harjoitteisiin, tehtäviä aihealueittain sekä pääsyn

Facebook keskusteluryhmään, jossa voi keskustella ja kysyä valmennuksen teemoista. (Optimal Performance 2019.)

Mindfulnessiin liittyviä palveluita kursseista retriitteihin ja ohjaajavalmennuksiin on tarjolla useita ympäri Suomea. Leena Pennasen luotsaama Center for Mindfulness on Suomessa yksi ensimmäisistä toimijoita ja yritys tarjoaa palveluja tuki-illoista kursseihin ja erilaisiin ohjaajien valmennuksiin Helsingissä ja Lappeenrannassa. (Center for Mindfulness 2019a.) Sovelluskaupasta on ladattavissa myös erilaisia lyhyitä 3, 5, 15 tai 20 minuutin mindfulnessmeditaatioita ilmaiseksi. Yritys tarjoaa myös vuosimaksullista Premium versiota applikaatiota ladattavaksi älypuhelimeen, jonka sisältö on ilmaisversiota laajempi. Premium versio sisältää kansainvälisesti tunnettujen ohjaajien lukemia meditaatioita. Premium jäsenyys maksaa Android-laitteelle 4e kuukaudessa tai 47,99 euroa vuodessa. Vastaavasta iOS-laitteelle sovellut maksaa 5 euroa kuukaudessa tai 59,99 euroa vuodessa. (Center for Mindfulness 2019b.) Antti-Juhani Wihuri on toisen Suomessa pitkään toimineen Mindfulness-palveluita tarjoavan yrityksen omistaja. Yritys tarjoaa työelämäpainotteista osallistujia ja ohjaajakoulutusta ja huomioi enemmän työelämänäkökulmaa koulutusten tarjonnassa. Palvelut vastaavat hyvin pitkälle Center for Mindfulnessin tarjontaa. (Mind at Work 2019.)

5 Palvelumuotoilu palvelujen kehittämisessä

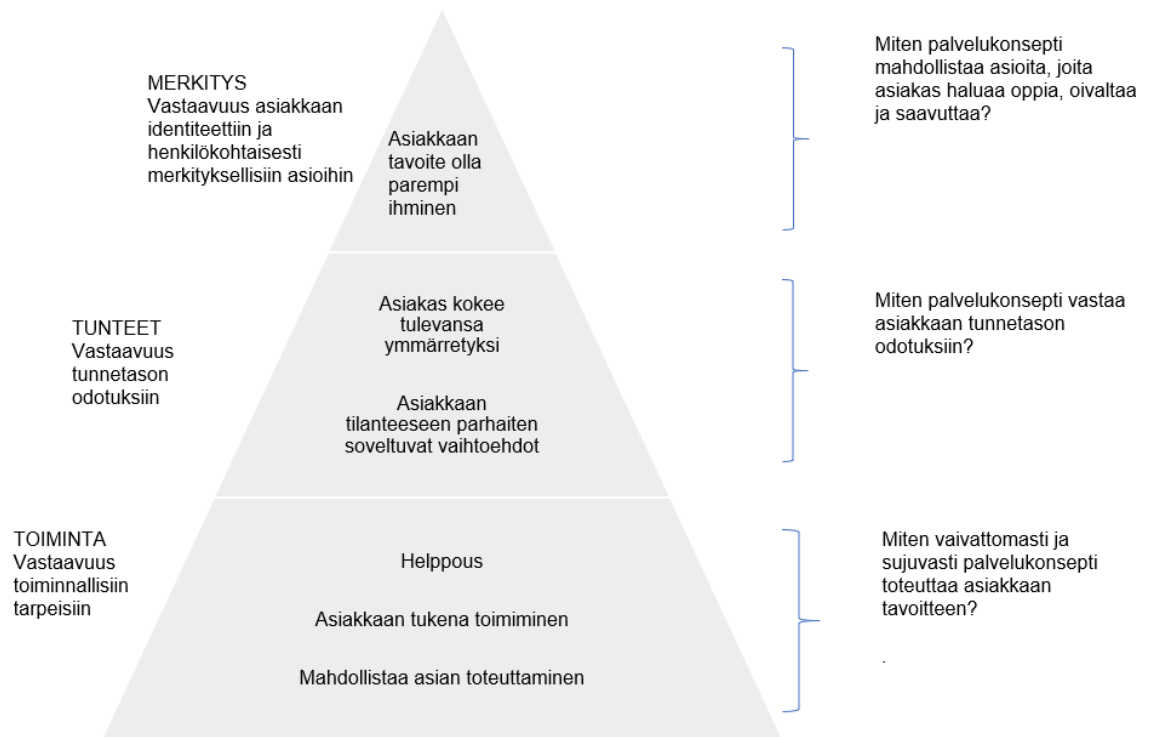
Muotoilu vaikuttaa kaikkiin ihmisiin, usein huomaamattomasti, mutta sen vaikutus on syvä. Muotoilu on vaikuttavimpia keinoja luoda paremmin toimiva maailma, aina yhteiskunnallisista vaikutuksista teknologisiin ja palveluihin liittyviin vaikutuksiin. Lockwoodin (2010b, 83-84) mukaan muotoilu on hivuttautunut askel askeleelta entistä strategisempaan rooliin yritysten liiketoiminnan kehittämisessä, kun muotoilujattelulla (*Design Thinking*) voidaan helpottaa ja järkeistää päätöksentekoa ja sen avulla yritys voi menestyä paremmin liiketoiminnassaan. Yrityksen strategisen päätöksenteon tueksi, muotoilu toimii ihmisten tarpeiden tulkkina ja varmistaa asiakasymmärryksen muodostumisen kehitys ja luomistyössä. Muotoilujattelun myötä muotoilun rooli on selkiytynyt ihmislähtöisenä innovointiprosessina. Muotoilulle on tyypillistä, että suunnittelun lähtökohta on tarkasti määrittelemätöntä ja sumeaa. Muotoiluprosessin alkuvaihe on kaikkein tärkein ja strategisin vaihe suunnittelussa, koska sen aikana etsitään mahdollisuuksia ilman tarkkoja tietoja ja rajoitteita. Tavoitteena on sumean alkuvaiheen lopuksi kiteyttää tavoitteet suunnittelutyölle ja sen avulla luoda ja toteuttaa suunnittelutyötä eteenpäin. (IDEO 2011, 8-9.)

Kaikkien ihmisten teoilla ja valinnoilla on merkityksensä maailman nykytilaan. Merkityksen vaikutuksen aste riippuu usein niistä tavoitteista ja valinnoista, joita suunnittelija on tehnyt suunnitteluprosessin alkuvaiheessa. Usein asioita tehdään ilman, että niitä on sen enempää mietitty tai kehitystyö aloitetaan jo valmiista ideasta. Vaikutukset tehdyistä valinnoista voivat kuitenkin olla ihmisten elämään, yhteiskuntaan ja maapallon tilaan hyviä tai huonoja. Tiedostamalla oman tekemisen vaikutukset ympäröivään maailmaan on mahdollista suunnitella asioita, jotka haastavat nykytilan ja voivat muuttaa maailmaa myönteisellä tavalla paremmaksi. Koiviston ym. (2019, 34; 232) mukaan palvelumuotoilu laajentaa muotoilun toiminta-alueen tuotokeskeisyydestä kokonaisvaltaisten systeemien sekä ajassa tapahtuvien kokemusten ja prosessien kehittämiseen.

Palvelumuotoilu (*Service Design*) on ihmislähtöinen ongelmanratkaisuun kytkeytyvä innovaatioprosessi, jossa erilaisten menetelmien avulla pyritään ymmärtämään ja yhdistämään ihmisten todelliset tarpeet, liiketoiminnalliset tavoitteet ja teknologisen tuotettavuuden. Palvelumuotoilulle ominainen kehittämisote mahdollistaa menestymisen muuttuvassa kilpailuympäristössä. Palvelumuotoilun kehittämisote asettaa asiakkaan kehittämisen lähtökohdaksi, että aktiiviseksi osallistujaksi palvelumuotoiluprosessiin. (IDEO 2011, 3.) Palvelumuotoilu on muotoilujatteluun perustuva muotoilun osaamisala, joka on erikoistunut palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen

kehittämiseen. Ratkaisukeskeisenä ja osallistavana toimintamallina palvelumuotoilu yhdistää muotoiluprosessille ominaiset empaattisen ymmärtämisen, luovan ideoinnin ja kokeilevan kehityksen. (Tikka & Gävert 2018,135.)

Tuulaniemi (2011, 71) korostaa kaiken palvelun keskiössä olevan ihminen. Mitään palvelua ei ole olemassa, jos asiakas ei ole siinä läsnä ja kuluta sitä. Palveluissa ovat olennaisesti mukana myös asiakasrajapinnassa toimivat asiakaspalvelijat. Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Palvelun osapuoliin on syytä tutustua perusteellisesti. Asiakasymmärryksen avulla palvelumuotoilussa selvitetään se todellisuus, missä yrityksen asiakkaat elävät ja toimivat. Yrityksen tulee tuntea asiakkaiden aidot motiivit ja mihin heidän arvonsa ja valintansa perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. Asiakasymmärrys on asiakkaalle muodostuvan arvon ymmärtämistä eli sitä, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. (kuvio 6.)



Kuvio 6. Arvon muodostumisen pyramidi. (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75.)

Palveluissa on keskeistä asiakkaan kokemus palvelusta. Arvon muodostumisessa toiminnallinen taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, hahmotettavuuteen, palveluprosessien sujuvuuteen, helppouteen, käytettävyyteen, monipuolisuuteen ja saavutettavuuteen. (Tuulaniemi 2011, 74-75.) Kuluttajat arvostavat kasvavassa määrin palveluissa myös näiden lisäksi ekologisuutta ja vastuullisuutta. Ekologisuus yhdistettynä teknologiaan synnyttää parhaimmillaan yhä fiksumpia tavaroita ja palveluja

suoraan kuluttajille. Perinteisten tavaroiden rooli hyvinvoinnin edistäjänä on kuitenkin rajallinen ja monien tutkimusten mukaan kulutuksen painopiste on siirtymässä enenevässä määrin aineettomaan hyvinvointiin ja oman elämän merkityksellisyyteen, jolloin itsensä kehittämisen ja elämyksellisyyteen liittyvät arvot korostuvat. (Yeoman 2008, 22-23). Tähän myös arvon muodostumisen pyramidin korkeammat tasot viittaavat. Pyramidin tunnetulla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia, kiinnostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja miellyttävyyttä. Merkitystaso on kokemukseen perustuvaa arvoa, jolloin mielikuvat, kulttuuriset koodit, unelmat, tarinat, lupaukset, oivallusten kokemus ja henkilökohtaisuus, suhde asiakkaan elintapaan ja omaan identiteettiin korostuvat. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Tuulaniemi (2011, 76-77) vertaa palvelumuotoilun näkökulmasta palvelumuotoilua sävellykseen, joka kuvataan nuottiviivastolla (palvelupolku), siinä voi olla eri pituisia tahteja (palvelutuokioita) ja eripituisia (kontaktipisteet) ja korkuisia säveliä (asiakkaan kokemukset.) Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on palvelupolku eli asiakkaan läpikäymä prosessi palvelua käytettäessä. Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolun yksittäiset vaiheet eli palvelutuokiot sekä vuorovaikutus erilaisten kontaktipisteiden eli ihmisten, esineiden, tilojen ja laitteiden kanssa muodostavat kaikki yhdessä asiakaskokemuksen. Palvelumuotoilun avulla kaikki kontaktipisteet asiakkaan palvelupolulla pyritään suunnittelemaan niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen asiakaskokemuksen. Palvelupolkuja tarkastellaan palvelumuotoilussa kanavariippumattomasti ja kokonaisvaltaisesti. (Koivisto ym. 2019, 35; Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelumuotoilu on menetelmä, joka nostaa ihmisen suunnittelutyön keskiöön ja muotoilun avulla pyritään löytämään ratkaisua esillä olevaan ongelmaan ilman tarkkaa suuntaa lopputuloksesta. Palvelumuotoilu voidaan nähdä uusien palvelutarjoimien innovoinnin mahdollistajana, positiivisten asiakas-, asiointi- ja käyttökokemusten varmistajana sekä laajemmin palveluliiketoiminnan kehittämisen välineenä. Palvelumuotoilun avulla voidaan innovoida markkinoille täysin uusia palveluja tai kehittää nykyisiä palveluja vastaamaan paremmin asiakastarpeisiin. Palvelumuotoilun kehittämisotteen tunnuspiirteet voidaan kiteyttää muotoiluajatteluun, ymmärtämiseen ja osallistamiseen sekä yhteensovittamiseen. Kehittäminen perustuu asiakkaiden tarpeiden tai ongelman syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Ymmärtäminen perustuu laadullisten menetelmien monipuoliseen hyödyntämiseen, joiden avulla on mahdollista selvittää käyttäjien todelliset tarpeet ja ongelmat sekä tunnistaa myös latenteja tarpeita. (Koivisto ym. 2019, 34; 50; Moritz 2005, 39.) Tikka ja Gävert (2018, 135) nostavat palvelumuotoilussa palvelukokemuksen suunnittelussa käyttäjälähtöisyyden ja palveluntarjoajan liiketoiminnalliset tavoitteet keskiöön.

Palvelumuotoilu perustuu luovan ja analyyttisen ajattelun yhdistävään sekä käyttäjiä osallistavaan suunnitteluprosessiin, jonka lopputulos parantaa palvelun laatua ja tuo liiketoiminnallista lisäarvoa. (Koivisto ym. 2019, 48.) Palvelumuotoilu on yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. (Miettinen 2011, 21.) Yhteissuunnittelulla saadaan useita hyötyjä. Ryhmän yhteistyö paranee, kun löydetään yhteinen kieli, luova ajattelu ja käyttäjälähtöinen asenne osaksi tapaa työskennellä. Asiakasymmärrysvaihe lisää syvää ymmärrystä palvelun kohderyhmästä, kun aletaan suunnittelemaan ja luomaan uusia liiketoiminta- ja yhteistyöverkostoja. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81.) Tuulaniemi (2011, 72) lisää, mitä asiakkaan laittaminen toiminnan keskiöön oikeastaan tarkoittaa. Se on palvelun suunnittelua niille, jotka tulevat palvelua käyttämään ja palvelu on suunniteltu näiden asiakkaiden tarpeisiin.

Mattelmäki ja Vaajakallio (2011, 96) korostavat palvelumuotoilumenetelmissä erityisesti empatian ja luovuuden nostamista keskiöön. Suunnittelutiimi pyrkii asettumaan käyttäjän asemaan ja katsomaan palvelua hänen näkökulmastaan ja käyttämään tätä ymmärrystä tärkeänä osana suunnittelu- ja kehitystyötä. Muotoiluajattelu vastaa liiketoimintanäkökulmasta keskeiseen haasteeseen innovoida ja luoda tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaalle. (Koivisto ym. 2019, 48, 232; Lockwood 2010b, 83-84; Tuulaniemi 2011, 30; 33-34.) Koiviston ym. (2019, 34-35; 48; 50) mukaan muotoiluajattelua voi hyödyntää missä tahansa ongelmanratkaisussa, esineisiin, laitteisiin, palveluihin, kokemuksiin, prosesseihin, systeemeihin tai muihin liiketoiminnan kehittämiseen liittyviin haasteisiin. Jopa yhteiskunnallisten haasteiden ratkomisen muotoiluajattelun avulla on mahdollista. (Lockwood 2010a, 11-12.) Ihmislähtöinen suunnittelu (*Human-Centered Design, HCD*) auttaa kuulemaan asiakasta osana kehitystyötä, luo innovatiivisia ratkaisuja todellisiin tarpeisiin ja jalkauttaa ne käytäntöön taloudellinen kannattavuus huomioiden. HCD-prosessia käyttämällä on muotoiltu esimerkiksi lukuisia innovaatioita Punaiselle Ristille, jotka ovat parantaneet miljoonien ihmisten elämää. (IDEO 2011, 3.)

Sammallahden (2009, 102) mukaan ihminen on palvelun kehittymisen ja onnistumisen tärkein elementti. Työntekijöiden lisäksi asiakaskunnan habitus, tekemiset ja sanomiset muodostavat kokonaispalvelun. Erityisesti työntekijöiden tyytyväisyys, keskinäiset välit ja sisäinen toiminta vaikuttavat suoraan asiakkaaseen kohdistuvaan palveluun. Ihmiset ovat palveluyrityksen perusta ja yrityksen maineen rakentajana keskeinen rooli. Palvelu syntyy aina vuorovaikutuksesta ja sen ominaispiirre on kulutettavuus ainakin siinä hetkessä, kuin sitä käytetään. Palveluun perustuva tuote on joka kerta hieman erilainen, mihin vaikuttaa ihmisten vuorovaikutustilanteet keskenään. Palvelun syntyyn vaikuttavat asiakas ja yrityk-

sen työntekijät. Silloin kun yrityksen palvelutuote on applikaatio tai internet-pohjainen palvelu ei suoranaista kahden ihmisen välistä palvelutilannetta synny, mutta yrityksen työntekijät ovat vaikuttaneet palvelun sisältöön palvelun suunnittelussa. Lisäksi asiakkaan kohdatessa ongelmia palvelun käytössä, hän on yhteydessä asiakaspalveluun tai helpdeskiin saadakseen henkilökohtaista palvelua.

Palvelumuotoilun iteratiivisesti etenevässä prosessissa kehittäminen tapahtuu ratkaisuideoiden testaamisella ja arvioimisella erilaisten prototyyppien avulla. Iteratiivisuus varmistaa kehitettävän ratkaisun tarpeellisuuden ja toimivuuden sekä sen avulla voidaan kehitystä ohjata haluttuun suuntaan. Palvelumuotoilun prosessi on oppimisprosessi, joka mahdollistaa suunnan muuttamisen prosessin edetessä, jos ratkaisu ei täytä liiketoiminnallisia tavoitteita, asiakkaan odotuksia tai se ei jostain syystä ole teknisesti toteutettavissa. (Moritz 2005, 123-124; Tuulaniemi 2011, 127.)

Uuden palvelun kehitystyössä ymmärtämisen vaihe on tärkeä, koska sen pohjalta määräytyy moni seuraavien vaiheiden ratkaisusta. Hyvinvointialaan liittyvän toimintaympäristön analyysi on aikaan ja toiminnalliseen ympäristöön liittyvien tekijöiden tutkimista ja ymmärtämistä sekä luotavan uuden hyvinvointipalvelukonseptin suhteuttamista niihin. Hyvinvointialalla toimijan on hyvä olla perehtynyt väestöön ja kunnallisen palvelujen järjestämisen käytäntöihin. Lisäksi alalla toimijan on hyvä seurata osaamisalueensa tutkimusta, tutkia trendejä ja perehtyä palvelualan lainsäädäntöön. (Kainlauri 2007, 16; 53-53.)

Moritzin (2005, 123) mukaan kartoitusvaiheessa luodaan ymmärrys asiakkaista, asian kontekstista ja luodaan käsitys olemassa olevasta aiheesta, ongelmasta tai kehityskohdeesta. Ymmärtämisen vaihe alkaa taustatutkimuksella, jossa tunnistetaan ja analysoidaan kehitettävän palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet ja selvittäään markkinoilla jo olevia palveluja. Liiketoimintaympäristöä koskevan tiedon kerääminen ja markkinoilla jo olevien ratkaisujen tunnistaminen on uuden palvelun kehittämiseksi tärkeä tuntee. Etukäteen hankittu taustatieto vaikuttaa uuden palvelun luomistyöhön ja sen hyvin tekeminen, voi jättää kehittämistyössä turhia vaiheita pois.

Palveluiden keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Mitään palvelua ei ole olemassa, ilman, että asiakas ei olisi läsnä ja kuluttaisi sitä. Ihmisen ollessa palvelun keskiössä, palvelu suunnitellaan ihmisille, jotka palvelua tulevat aidosti käyttämään ja näin minimoidaan epäonnistumisen riski, koska palvelu on asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu. Palveluissa on olennaisesti mukana asiakkaita tapaavat asiakaspalvelijat. Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa.

Olennaista onkin ymmärtää erityisesti asiakkaan tarpeita odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Asiakasymmärrys tarkoittaa, että ymmärretään se todellisuus, jossa asiakas elää ja toimii, mikä häntä motivoi ja mitkä hänen arvonsa perustuvat sekä millaisia tarpeita hänellä on. Yritys voikin lunastaa arvolupauksen vain ymmärtämällä niitä tarpeita, jolle se arvoa tuottaa. Arvonmuodostuminen voi koostua tarpeista, odotuksista, tottumuksista, tavoista, arvoista, muiden mielipiteistä, palvelun hinnasta, ominaisuuksista ja muiden vastaavien palvelujen hinnoista. (Tuulaniemi 2011, 35-36.)

Palveluissa on asiakkaan kokemus palvelusta keskeistä. Tuulaniemen (2011, 37) kokemus kattaa koko yrityksen tarjoaman mainonnasta, kontaktiin ennen palvelun tapahtumista, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppous ja luotettavuus. Eriytyisen hyviä asiakaskokemuksia voidaan suunnitella ja tarjota vain silloin, kun ymmärretään miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjoaman kanssa. Asiakaskokemus voidaan jakaa toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso on palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessin sujuvuutta, hahmoteltavuutta ja saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetasolla se tarkoittaa asiakkaalle välittömästi palvelusta syntyviä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Miten miellyttävää palvelu on, miten helppoa, kiinnostavaa, innostavaa se on ja miten se koskettaa eri aisteja. Merkitystaso asiakaskokemuksessa vastaa siihen, miten konsepti mahdollistaa asioita, joita asiakas haluaa oppia, oivaltaa ja saavuttaa, niin, että hänestä tulee parempi ihminen.

Tyypillisesti yhteissuunnittelua toteutetaan erilaisten luovien tekniikoiden avulla, jolloin tavoitteena on inspiroida suunnittelua sekä tuottaa yhdessä tietoa ja ratkaisuja. Co-design eli yhteissuunnittelu voidaan käsittää monen eli määritelmän ja tulkinnan avulla. Osallistavaan suunnitteluun nojaavat määritelmät korostavat käyttäjien osallistamisen tärkeyttä ja heidän luovuutta ja voimaantumista. Palveluiden ideoinnin yhteydessä co-design voidaan käsittää nykyisten ja tulevien käyttäjien lisäksi eri alojen asiantuntijoiden ja toimijoiden mukaan ottamista kehitysprosessin eri vaiheisiin. Erityisesti palvelun loppukäyttäjän kokemus ja mielipide on tärkeä rooli suunnittelun ohjaajana ja innoittajana. Yleistä suunnitteluperiaatetta on mahdotonta löytää palvelun ominaisuuksien erityispiirteiden vuoksi. Käytettäviin menetelmiin vaikuttaa se, kehitetäänkö täysin uutta palvelumahdollisuutta tai kanavia vai jo olemassa olevaa palvelua. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77.) Asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoituksen lisäksi voidaan ottaa myös unelmien ja mahdollisuuksien kuvitteluun soveltuvia menetelmiä käyttöön.

Mattelmäen ja Vaajakallion (2011, 78-80) mukaan palveluiden suunnittelu on dynaaminen prosessi, johon liittyy useita toimijoita ja monipuolinen ympäristö ihmisineen, tuotteineen ja

tiloineen. Monimutkaiset ja dynaamiset suunnittelutehtävät vaativat suunnittelutiimejä, jotka kokoavat yhteen eri alojen asiantuntemusta. Yhteissuunnittelu onkin luonut uusia käyttäjäkeskeisiä suunnittelun menetelmiä, joiden avulla pyritään ymmärtämään ihmisten kokemuksia, tunteita ja tukemaan ideoiden ilmaisemista. Palveluiden ajallisesta ja monipuolisesta luonteesta johtuen useat kontaktipisteet eri laitteiden, ihmisten ja ympäristön välillä muodostavat dynaamisen palvelukokonaisuuden. Palvelulle tyypillinen haaste on se, että se näyttäytyy asiakkaalle yhtenä kokonaisuutena, vaikka se muodostuu useasta elementistä ja eri osien toimivuudesta yhdessä. Palvelukokemukseen liittyy sekä materiaalisia, että immateriaalisia ulottuvuuksia, joiden mallintaminen suunnitteluvaiheessa vaatii uudenlaista näkökulmaa ja vuorovaikutteisia tapoja. Osallistava suunnittelu soveltuu uusien mahdollisuuksien kartoittamiseen ja ideointiin.

Yhteissuunnittelu on hyödyllinen tapa kerätä ja jakaa käyttäjien näkemyksiä nykyisistä ja mahdollisista tuotteista ja palveluista sekä luoda hedelmällinen alusta työpajaan osallistujien kesken. Pelit ja tarinat ovat kaikille tuttuja vuorovaikutuksen muotoja, jotka kuitenkin erottuvat arkipäivän rutiineista ja siten auttavat luomaan rennon ilmapiirin suunnittelulle. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 91.) Yhteissuunnittelutyöpaja osallistaa monialaisen joukon ihmisiä suunnitteluprosessiin ja sen vaiheisiin, erityisesti hyödyntäen suunnittelun alkuvaihetta, jossa vasta etsitään suunnitteluongelmia ja kehitysmahdollisuuksia. Yhteissuunnittelun tarkoituksena on tuoda uuden hyvinvointipalvelun potentiaaliset käyttäjät, suunnittelijat ja palvelun tarjoajat yhteen pohtimaan minkälaisia tulevaisuuden palvelut voisivat olla ja missä ja miten ihmiset haluaisivat palvelua käyttää. Kokeileva ja tutkiva ote sopii erityisen hyvin uusien palvelujen kehittämiseen. Mattelmäen ja Vaajakallion (2011, 80) mukaan on tärkeää löytää käyttäjän näkökulmasta tärkeät kehitysmahdollisuudet tai ongelmakohdat, jotka ovat palvelupolun vaiheita ja tapahtumia, joilla on erityisen myönteinen tai negatiivinen vaikutus käyttäjän loppukokemukseen. Palvelumuotoiluprosessin etsivässä alkuvaiheessa usein rakennetaan ymmärrys kokonaisuudesta ja sen osista, etsitään suunnittelumahdollisuuksia ja tarkennetaan, mitä oikeastaan suunnitellaan ja kenelle.

5.1 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudattava prosessi. Palvelun kehittäminen on aina luonteeltaan uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Palvelumuotoilun määrittäminen täysin yksiselitteisesti on vaikeaa, koska prosessi muok- kaantuu aina projektista riippuen erilaiseksi. (Tuulaniemi 2011, 126.) Palvelumuotoiluprosessin pääpiirteet ovat kuitenkin hyvin samankaltaiset eri prosessimalleissa. Moritzin (2005, 123) palvelumuotoilun prosessimallissa on kuusi vaihetta, jotka jokainen edistävät kehitettävää projektia. Vaihteet ovat ymmärtäminen, kiteyttäminen, ideoiminen, seulominen &

konkretisointi, kehittäminen ja toteuttaminen. Harisalon (2011, 22) mukaan luovassa ongelmanratkaisussa on tärkeä rohkaista etsimään uutta, sallia tuomaan esille kaikki ajatukset ja näkökulmat sekä antaa tilaa luomistyölle.

5.1.1 Ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus

Tuulaniemen (2011, 73) mukaan muotoilu pyrkii olemaan aina proaktiivista eli ennakoivaa. Ennakointi on potentiaalisten asiakkaiden todellisten tarpeiden ja pyrkimysten tunnistamista, huomioiden myös piilevät tarpeet. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa haetaan ymmärrystä kaikesta mahdollisesta käsiteltävään aiheeseen liittyvästä, asiakkaista ja kontekstista. Lisäksi muodostetaan näkemys asiakastarpeesta ja kartoitetaan mahdollisuuksia. Menetelminä voidaan käyttää havainnointia, haastatteluja ja muotoiluluotaimia. Ennakoivan ymmärryksen avulla voidaan suunnitella ratkaisuja, jotka todella helpottavat asiakkaan elämää. Etenkin alkuvaiheessa palvelumuotoilun prosessia korostuu iteratiivisen suunnittelun periaate. (Moritz 2005, 123-124.)

Hyvinvointialaan liittyvän toimintaympäristön analyysi on aikaan ja toiminnalliseen ympäristöön liittyvien tekijöiden tutkimista ja ymmärtämistä sekä luotavan uuden hyvinvointipalvelukonseptin suhteuttamista niihin. Hyvinvointialalla toimijan on hyvä olla perehtynyt väestöön ja kunnallisen palvelujen järjestämisen käytäntöihin. Lisäksi alalla toimijan on hyvä seurata osaamisalueensa tutkimusta, tutkia trendejä ja perehtyä palvelualan lainsäädäntöön. (Kainlauri 2007, 16; 53-53.) Suunnitteluprosessissa Mattelmäki ja Vaajakallio (2018, 82) suosittelivat tukemaan luovaa ja käyttäjälähtöistä ajattelua hankkimalla erilaisia visuaalisia virikkeitä, kuten käyttäjätutkimuksesta saatuja valokuvia, lyhyitä videonpätkiä tai haastatteluista poimittuja lainauksia. Palveluiden yhteissuunnittelua tukevat pelimäiset ja tarinalliset menetelmät. Lopputuloksena saattaa syntyä joukko kiinnostavia teemoja, suunnitteluvetureita ja ideoita seuraavaan työvaiheeseen.

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe ymmärrys, pyrkii selvittämään, millainen on tulevan palvelukonseptin kohderyhmä ja etsimään näkymätöntä tietoa ilmiöön vaikuttavista tekijöistä. Alkuvaiheessa on tärkeä määrittellä se, mitä ongelmaa palvelumuotoiluprosessissa ollaan ratkaisemassa ja määrittää prosessin tuottavan tahon taustat ja tavoitteet. Tavoitteiden ollessa selvillä asiakkailta suoraan kysymisen lisäksi, tärkeää on ennen kaikkea tutkia ihmisten toimintaa. Arjesta ja toiminnasta nousevat arvot ja todelliset toiminnan motiivit, tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet ratkaisevat, kun halutaan aidosti ymmärtää palvelun käyttäjien tarpeita. Asiakkaan arkea ja potentiaalisia käyttötilanteita tutkimalla ja havainnoimalla löydetään lopulta ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet

ideat ja palvelukonseptit kehitetään. Asiakastutkimuksen menetelmät ovat lähtöisin kulttuurin tutkimuksesta ja antropologiasta. (Moritz 2005, 123-124; Tuulaniemi 2011, 73; 127.)

Palvelumuotoiluprosessissa voidaan hyödyntää laadullisista menetelmistä muun muassa haastatteluita, havainnointia, asiakastutkimuksia tai luotaimien käyttöä. Asiakkaiden todelliset haasteet ovat ratkaisun kehittämisen lähtökohtana ja heidän ja liiketoiminnan ymmärtämisellä pyritään varmistamaan, että luomistyössä lähdetään ratkaisemaan aitoja ongelmia. Taustatutkimuksen avulla varmistetaan, että projektissa on yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja asiakastarpeista. Tässä vaiheessa voidaan myös tarkentaa projektin strategiset tavoitteet. Toisessa vaiheessa kiteytetään hankittu tieto tiiviimmäksi kokonaisuudeksi, jotta pystytään muodostamaan näkemys tutkitavasta kohteesta. (Moritz 2005, 123-124; Tuulaniemi 2011, 127.)

Haastattelu

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä, jonka tuloksena saadaan aineisto, joka valottaa tutkittavaa ilmiötä. Aineiston pitäisi myös tuottaa ymmärrystä ja ratkaisun löytämistä tutkimusongelmaan. Tutkijalle avautuu mahdollisuus ymmärtää keskusteluun osallistujien erilaisia näkemyksiä keskustelemalla samasta aiheesta useiden kanssa. (Kananen 2014, 86.)

Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. (Pitkäranta 2014, 93-94.) Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan teemahaastattelussa on tärkeä pyrkiä löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Haastattelu aloitetaan teemasta yleisellä tasolla ja edetään yhden teeman osalta aina yksityiskohtaisempaan ja intii-mimpiin kysymyksiin. Haastattelussa Kananen (2014, 78) mukaan keskustelu tapahtuu haastateltavien ehdolla. Tällä tavoin tutkija saa tutkittavan avautumaan vähitellen ja luottamus kasvaa. On kuitenkin haastattelijan vastuulla, että haastattelu etenee aikataulun ja suunniteltujen kysymysten mukaisesti, ilman että haastateltava dominoi omien mielty-misten mukaan haastattelun kulkua. Haastateltavan luottamuksen voi ansaita myös kuuntele-malla ja osoittamalla kiinnostuksensa hänen esittämiä näkökantoja kohtaan, silti pitäen kiinni suunnitellusta teemahaastattelupohjasta ja ennen kaikkea aikataulusta.

Luotaimet

Miettisen (2011, 31-32) mukaan potentiaalisten asiakkaiden tarpeiden, tuntemusten, unelmien ja toiveiden tunnistaminen on ymmärrysvaiheessa tärkeää. Piileviä tarpeita voidaan tuoda näkyväksi empatiaa korostavilla työkaluilla. Kuvien avulla näin oli mahdollisuus päästä syvemmälle haastateltavien maailmaan, tuntemuksiin, unelmiin ja tiedostamattomiin tarpeisiin. Ideapakan (2015) mukaan luotaimet ovat laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa käyttäjät itsedokumentoivat ympäristöään, toimintaansa, ajatuksiaan ja palvelukokemuksiaan heille annettujen apuvälineiden eli luotainten avulla. Luotainpaketti voi sisältää esimerkiksi päiväkirjan, nauhurin ja kertakäyttökameran.

Menetelmän ensimmäisessä vaiheessa tulee päättää, mitä osallistujat dokumentoivat. Kuvavatko he tunteitaan, toimintaansa, perhe-elämäänsä vai käyttäytymistään. Toisessa vaiheessa määritellään tarvittavat välineet ja mitä seurataan. Kolmannessa vaiheessa sovitaan tapa, miten tuloksia ja dokumentteja käydään läpi. Dokumentaation voi kerätä kuvien lisäksi päiväkirjana tai äänitteinä. Menetelmän vetäjän on tärkeä kysyä itsedokumentaation tehneiltä kysymystä ”miksi?”, koska se auttaa ymmärtämään syvemmin valintoja kuvien tai muiden dokumenttien taustalla. Oleellista on myös selvittää, mitä havainnoitsija on jättänyt tutkimuksen ulkopuolelle. (Design Kit 2019, IDEO 2011, 50-51.)

Luotaimet sopivat palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa asiakasymmärryksen muodostamiseksi tai kun halutaan löytää asiakkaiden arjesta ongelmia ja piileviä tarpeita, joiden pohjalta voidaan ideoida ratkaisuja. Itsedokumentoinnin avulla käyttäjien ääni ja näkökulmat tulevat esille. Menetelmän heikkoutena on käyttäjän oma aktiivisuus dokumentoida annettujen ohjeiden mukaisesti omaa toimintaa tai ympäristöä. Käyttäjiltä kerättyä materiaalia voi olla myös vaikea purkaa ja analysoida, eivätkä tulokset ole useinkaan tilastollisesti päteviä. (Ideapakka 2015.)

Asiakasprofiilien luominen

Asiakasprofiileja on mahdollista havaita ja tunnistaa taustatutkimuksesta. Asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiilit ovat eräänlaisia asiakasryhmää kuvaavia arkkityyppejä ja sopivat asiakastiedon kiteyttämiseen ja esittämiseen. Luodut asiakasprofiilit auttavat suunnitteluryhmän jäseniä samaistumaan erilaisiin käyttäjäryhmiin, heidän toimintansa, motiiveihin ja pelkoihin. Asiakasprofiili on kuvaus oleellisista tiedoista, joka kuvaa yhdenlaista asiakasta yleisellä tasolla. Profiilien määrittäminen on yksinkertaista ja helppoa, koska se ei tarvitse syvällistä perehtymistä yksityiskohtiin. Asiakasprofiilit auttavat muodostamaan

suunnittelijoita yhteisen näkemyksen kunkin asiakasprofiiliin toiveista ja tarpeista ja pohtimaan esimerkiksi, mitä suurempi ryhmästä havaitun toimintamallin perustalle voidaan lähteä rakentamaan ratkaisuja ja palveluja. Asiakasprofilointi pohjautuu useisiin arvonnakennusmalleihin ja profiilien avulla voidaan luoda vaihtoehtoisia konsepteja sekä mitata niiden potentiaalisia arvoja ennen palvelun viemistä markkinoille. (Moritz 2005, 216; Tuulaniemi 2011, 68-69.)

Asiakasprofiili kuvataan tietyiksi erityispiireiksi tietyistä käyttäjäryhmästä, joka edustaa aitoa asiakasryhmää. Kehitystyössä pystytään asiakasprofiilien avulla keskittymään tiettyihin käyttäjäryhmiin, kun ne on kuvattu tunnistettavasti kuvaamaan tietyn ryhmän tapaa toimia ja käytöstä. Menetelmä mahdollistaa suunnittelijalle keskittymisen olennaiseen, koska asiakasprofiilit on helppo tunnistaa heille luotujen erityispiirteidensä ansiosta. Asiakasprofiilit esitetään usein yksinkertaistaen ja siinä on kerrottu asiakkaan kiinnostuksen kohteista, perheestä, työpaikasta ja esimerkiksi tuloista. (Goltz 2015.) Asiakasprofiilien avulla voidaan suunnitella palveluja, jotka tuottavat mahdollisimman paljon arvoa käyttäjälle. Ryhmien muodostuksessa on tärkeää tunnistaa eri toimintamalleja ja tarpeita omaavat asiakkaat. Käyttäytymisprofiilien ja niiden taustalla olevien arvostuksien avulla voidaan luoda asiakaskokemus, joka vastaa asiakkaan piileviin tarpeisiin, muuttaa asiakaskäyttämistä suuntaan, joka on liiketoiminnallisten tavoitteiden ja mittareiden kannalta kohdeyritykselle mielekästä. (Tuulaniemi 2011, 68.) Todenmukaisesti ja osuvasti rakennettujen asiakasprofiilien avulla voidaan profiloita palveluita, kohdentaa niitä ja tehdä niistä helpommin saavutettavia. (Tuulaniemi 2011, 156.)

Trendien skannaaminen

Trendi kertoo tietyllä aihealueella vaikuttavan ilmiön näkyvästä muutoksen suunnasta. Trendejä ja megatrendejä tunnistamalla saa käyttökelpoista tietoa palveluiden kehittämiseen ja esimerkiksi kysynnän ennakoimiseen. Uusien palveluideiden löytämiseen ja tulevaisuuden käyttäjätarpeiden tunnistamiseen trendien skannaaminen on hyvä tapa saada ajankohtaista tietoa ja ymmärrystä maailmasta ja vaikuttavista ilmiöistä. Trendien käsittely inspiroi ideointia ja kehitystyötä. Oikeiden ja oman toiminnan kannalta olennaisten trendien tunnistaminen ja niiden hyödyntäminen luomi- ja kehitystyössä on keskeistä. Erilaisten digitaalisten palveluiden, kuten Pinterestiin kuvien tallentaminen hyödyttää trendien skannaamista ja dokumentoimista. (Ideapakka 2015.)

Trendien tunnistaminen voi jäädä yksipuoliseksi, jos lähteitä ei käytetä riittävästi ja monipuolisesti. Globaalien trendien tunnistaminen edellyttää matkustamista ja tutustumista ajankohtaisiin ilmiöihin hakemalla tietoa useista tietolähteistä. Trendien havainnoinnissa

heikkoutena voi olla tutkijan omat ennakkokäsitykset ja asenteet, jotka vaikuttavat tunnistettuihin trendeihin. (Ideapakka 2015.)

Affinity Diagram ja suunnitteluajurit

Antropologi Jiro Kawakitan (1970) kehittämää visuaalista menetelmää Affinity Diagramia käytetään analysoimaan, työstämään ja jalostamaan laadullista tutkimustietoa, jotta se on käyttökelpoisessa muodossa seuraavia projektivaiheita varten. Menetelmä tuottaa induktiivisen analyysin, jossa yksittäisistä havainnoista ja huomioista muodostetaan yleisempiä kategorioita ja teemoja. Affinity Diagram menetelmä alkaa selkeästä ongelman tai tavoitteen läpikäymisestä ja jokainen osallistuja miettii ideoita ja kirjaa ne ylös lauseiksi omille lapuille. Lapuille kirjoitetut tekstit luotaan ääneen ja kaikki laput kootaan suurelle ikkunalle tai seinäpinnalle. Affinity Diagram on aikaa vievä menetelmä, mutta se on tehokas tapa tuottaa ideoita ja jäsentää sitä. Menetelmän käyttö vaatii rauhallisen tilan, vapaan seinä- tai ikkunapinnan, erivärisiä tarralappuja ja kyniä. Ryhmät otsikoitiin ja jäsenetiin vielä pienemmiksi ryhmikseen uusien otsikoiden alle. (Ideapakka 2015; Takashi, Ayaka & Munakata 2017, 3.)

Affinity Diagram menetelmän hyödyntäminen vaatii työpajan vetäjältä osallistujien ohjaamista luovaan ja innostavaan ilmapiiriin, jossa kaikki ideat, huomiot ja kommentit rohkaitaan tuomaan esille. Menetelmän heikkoutena voidaan pitää sitä, että sen hyödyntämiseen pitää varata reilusti aikaa. Toiseksi menetelmän käytössä voi parhaimpien ja relevantimpien huomioiden löytäminen suuresta joukosta tietoa, olla vaikeaa. Kuitenkin otsikointi auttaa järjeistämään ja kokoamaan huomioita kokonaisuuksiksi. Ennen kaikkea Affinity Diagram menetelmän vahvuuksia ovat sen yksinkertainen tapa analysoida ja yhdistellä monenlaista dataa haastatteluista, havainnoimisesta ja kirjallisiin dokumentteihin. (Ideapakka 2015.)

Palvelumuotoiluprosessin kiteyttämävaiheessa tutkimustulokset tiivistetään nostamalla tärkeimmät teemat, ongelmakohdat ja kehittämismahdollisuudet esille. Parhaiden ideoiden ja oivallusten esille tuomiseen ja parhaidenideoiden seulomiseen Affinity Diagram sopii erinomaisesti, koska sen avulla luotujen kategorioiden ja teemojen avulla voidaan määrittellä suunnittelua eteenpäin ohjaavia ajureita ja arvioida palvelukonsepteja. (Moritz 2005, 202; 123; Ideapakka 2015.)

5.1.2 Palvelun konseptointi

Moritzin (2005, 123) palvelumuotoilun prosessimallin konseptointivaiheet sijoittuvat kolmanneksi ja neljänneksi vaiheeksi ymmärtämisen ja kiteyttämävaiheiden jälkeen. Moritzin

(2005) mallissa palvelun konseptointi on yksi osa kehittämisprosessia. Myös muussa palvelumuotoiluun liittyvässä kirjallisuudessa palvelun konseptointi mielletään yhdeksi osaksi palvelun kehittämisprosessia. (Moritz 2005; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2011.) Tämän voi huomata palvelumuotoilun prosessimalleja vertailemalla. Palvelukonseptointi sijoittuu useimmiten prosessimallien keskivaiheille.

Palvelun konseptoinnissa ideoidaan ratkaisuja ja palvelukonsepteja, jonka jälkeen ideat seulotaan ja konkretisoidaan sekä ilmentetään käytännössä. Konseptointia uuden palvelun kehittämisessä voidaan kutsua palvelukonseptoinniksi. Palvelukonseptointi eroaa tuotteiden konseptoinnista etenkin palvelun aineettoman luonteen vuoksi. (Tuulaniemi 2011, 90.) Kuitenkin juuri palveluille tyypillinen aineettomuus tekee Stickdornin ja Schneiderin (2011, 132) mukaan kehitystyöstä ja idean konkretisoinnista haastavaa. Ideaa ei voi vain laittaa pöydälle ja kysyä asiakkaalta, mitä hän pitää palvelun ideasta.

Palvelukonseptia voidaan kuitenkin konkretisoida protoilujen, koemallien, visuaalisten esitystapojen ja tuotosten avulla. On tärkeää konkretisoida palvelukonseptia myös todellisuudessa ja ottaa käyttäjät mukaan arvioimaan konkretisoituja ratkaisuja eri menetelmiä hyödyntämällä. Muotoiluajattelulle tyypillisesti käytetään erilaisia lavastuksia ja roolipelejä havainnollistamaan palvelun sisältöä ja otetaan käyttäjät mukaan kehitystyöhön. (Moritz 2005, 140-142; Stickdorn & Schneider 2011, 132-133; Tuulaniemi 2011, 25.) Palvelumuotoilussa hyödynnettävistä konseptoinnin työkaluisuista

Konseptointiprosessi tulisi pitää hallittuna, samalla säilyttäen joustavuus, avoimuus ja väljä vaiheistus. (Keinonen, Kokkonen, Piira & Takala 2003, 51). Valmis palvelukonseptikuvaus voidaan viedä markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Konseptilla ei ole arvoa, ennen kuin siitä voidaan viestiä yrityksen eri sidosryhmille, etenkin asiakkaille. Viestimisen avulla asiakkaalle muodostuu konseptista ymmärrettävä ja häntä puhutteleva sisältökokonaisuus. (Tuulaniemi 2011, 191.)

Palvelukonseptissa esitetään kokonainen tarina palvelun suurista linjoista, yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä voidaan muodostaa suunnittelutyötä helpottava yhteinen ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakatarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Palvelukonsepti antaa mahdollisuuden kehittää konseptia eteenpäin. Konseptia voidaan kuvata kartana, joka on skaalausasteikon keskivaiheilla, kartasta voidaan erottaa ääriviivat, mutta yksityiskohdista ei vielä saa selvää. (Tuulaniemi 2011, 189.) Moritzin (2005, 132-138) mu-

kaan palvelumuotoiluprosessissa on tähän asti ideoinnilla haettu ratkaisuehdotuksia uudelle palvelulle. Prosessin neljännessä vaiheessa ideoista käyttökelpoisimpia konkretisoidaan ja niistä rakennetaan palvelukonsepteja prototyypin, mallinnusten ja palvelupolkujen kuvaamisen avulla.

Tuulaniemi (2011, 83) kuvaa konseptin olevan palvelun suuri kuva. Konseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptissa esitetään kokonainen tarina palvelun suurimmista linjoista yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että palvelusta saadaan muodostettua yhteinen ymmärrys, miten palvelu toteutetaan sekä miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tarjoajalta. Palvelukonsepti rakentaa suurempaa kuvaa palvelusta, mutta antaa myös mahdollisuuden kehittämistyölle. Konseptia voi kuvata karttana, joka on skaalausasteikon keskivaiheilla, koska kartasta voi erottaa ääriviivat, mutta yksityiskohdat ovat vielä epäselviä.

Edvardsson (1997, 35-36) määrittelee palvelukonseptin palvelun prototyypiksi, joka sisältää ne hyödyt ja edut, jotka palvelukokonaisuuden on tarkoitus tarjota ja välittää asiakkaalle. Palvelukonsepti toimii siten kuvauksena siitä, mitä asiakkaalle tarjotaan, jotta asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää. Palvelukonsepti sisältää myös palvelun kuvauksen esittelyyn.

Keinosen ym. (2003, 50-51) mukaan konseptoinnissa korostuvat tietointensiivisyys, strateginen päätöksenteko ja innovaatiohakuisuus. Tietointensiivisyys korostuu suunnittelun lähtötietojen selvittämisen suurena painoarvona. Tiedonhankinta on välttämätöntä, kun suunnitellaan uudenlaisia ratkaisuja. Strateginen päätöksenteko nousee isoon rooliin konseptoinnissa yksityiskohtien sijasta, sillä konseptoinnissa huomio kiinnitetään laajempiin kokonaisuuksiin ja näkökulmiin. Konseptointia määrittää kolmanneksi myös innovaatiohakuisuus. Epävarmuutta tulisi sietää konseptoitessa uutta palvelua, tuotetta tai ratkaisua sekä antaa mahdollisuus oppimiseen ja ongelman uudelleen määrittelyyn.

Johnston ja Clark (2005, 37-40) nostavat palvelujen kehittämisessä palvelujen konseptoinnin tärkeänä ja monipuolisena menetelmänä esille. Palvelujen konseptointia tulisi heidän mukaansa hyödyntää enemmän, koska se huomioi asiakkaiden tunteet paremmin, kuin pelkkä liiketoimintamalli ja sen avulla pureudutaan hyvää ideaa syvällisemmin konseptoitavaan ratkaisuun. Palvelukonsepti on myös vankempi, kuin pelkkä yrityksen visio. He kiteyttävät palvelukonseptin jaetuksi ymmärrykseksi siitä, mitä palvelun tuottaja tarjoaa ja mitä palvelun käyttäjä saa. Palvelukonseptin tulee heidän

mukaansa sisältää palvelun toteutusidean, asiakkaan palvelukokemuksen, palvelun lopputuloksen, palvelun toteutustavan ja palvelun arvon asiakakalle.

Palvelumuotoiluprosessin ideointivaiheessa on haettu ratkaisuehdotuksia palvelutuotteen toteuttamiseksi. Konseptointivaiheessa käyttökelpoisimpia ideoita kehitetään ja niistä rakennetaan palvelukonsepteja. Ihmisen ymmärrykselle on luonnollista toimia konseptin kanssa, koska visualisoimalla palvelu voidaan kommunikoida komplektisista asioista ymmärrettävästi. Konsepti määrittelee kaikki palvelun kannalta keskeiset asiat alkaen tarkasta kohderyhmämäärytyksestä päätyen henkilökuntaan ja seikkaperäiseenkin ohjeistukseen erilaisista palvelutilinteista ja asiaakskohtamisista. (Tuulaniemi 2011, 83.)

Moritz (2005, 123) mukaan on tärkeä valita seulomalla kaikista tuotetuista ideoista se paras idea ja konkretisoida se prototypoinnin avulla. Protoilla voi myös useampia ideoita. Kehittelystä palveluideasta tehdään näkyvä muuttamalla se käsiteltävämpään ja ymmärrettävämpään muotoon konseptoimalla se. Konseptin näkyväksi tekevät havainnollistamalla tulevaisuuden mahdollisuuksia ja antamalla kehitelystä palvelukonseptista yleiskuvaus. Tuulaniemen (2011, 47) mukaan palvelumuotoilu sopii hyvin uuden palvelun kehittämiseen, koska se tekee aineettoman näkyväksi visualisoimalla palvelun elementit ja kuvaamalla tulevan palvelun jo sen kehittämissä vaiheissa. Ymmärtäminen vaiheessa prosessi tuottaa asiakasymmärrystä, joka auttaa huomaamaan uusia asiakastarpeita, jotka voidaan täyttää uusilla palveluilla. Palvelumuotoilu mahdollistaa myös työmenetelmät yrityksen ja asiakkaiden yhdessä tekemään kehittämistyöhön. Palvelumuotoilun hyödyntäminen auttaa vähentämään riskejä palveluiden prototypoinnilla, testaamisella ja palautteilla sekä parantaa näin kehitysinvestointien tuottoja.

Uuden palvelun luomisen konseptointivaiheessa tuotetaan ideoita mahdollisimman paljon ja ideoiden tuottamisen jälkeen ne seulotaan ja konkretisoidaan. Ideointivaiheessa tavoitteena on luoda ideoita ja innovatiivisia konsepteja luoden ratkaisuja, jotka ovat uuden hyvinvointipalvelun kehittämisen kannalta keskeisiä. Palvelun konseptoinnin konkretisointivaiheessa valitaan parhaat ideat ja liitetään ne konseptiin. Ideoita ja ratkaisumalleja arvioidaan ja kehitetään edelleen. Seulontavaiheessa konkretisoidaan palvelukonsepti ja tehdään siitä mahdollisimman konkreettinen. Lisäksi tehdään alustava toteutussuunnitelma ja esitetään odotettavia hyötyjä. (Moritzin (2005, 123.)

Konseptointivaihe sisältää ideoinnin, että ideoiden seulonnan ja konkretisoinnin. Ideointivaiheessa tuotetaan palvelusta ideoita, jotka hankkeen kannalta ovat keskeisiä ja keskitytään konseptin kehittämiseen ja aletaan konseptoimaan ratkaisuja suunnittelutavoitteeseen nähden. Tässä vaiheessa voidaan myös testata kehiteltyjä ratkaisuja asiakkaiden

kanssa. Mittareiden määrittäminen palvelun tuottamiseen tehdään myös konseptoitessa palvelua. (Tuulaniemi 2011, 128; Moritz 2005, 132-138.)

Aivorihi ja Bruthethink

Aivoriihimenetelmä on luova ongelmanratkaisumenetelmä, jolla tuotetaan ideoita ryhmässä. Osana aivoriihimenetelmää käytettiin myös Bruthethink menetelmää, joka on suomennettuna järjetön ajattelu. Sen avulla voi suunnitteluprosessiin tuoda uutta virtaa, jos suunnitteluprosessi tuntuu jämähtäneen. Metodi auttaa ottamaan suunnitteluun täysin uuden näkökulman aiheesta täysin irrallaan olevan sanan valinnan myötä. Sanan voi valita lehdestä tai sanakirjasta ja antaa se tiimille jatko ideointia varten. Suunnittelutiimi keksii ideoita, jotka ovat uuden sanan ja käsitellyn aiheen yhdistelmiä. (Moritz 2005, 203.)

Palvelupolku

Palvelupolku rakentuu palvelun tuottajan prosessin ja asiakkaan tekemien valintojen mukaan. Palvelupolku kuvaa, mitä asiakas havaitsee palvelun aikana ja miten hän kokee palvelun. Asiakkaan polku Stickdornin ja Schneiderin (2012, 160-161) mukaan koostuu kolmesta vaiheesta: ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen tapahtuvasta vaiheesta. Samaan palveluun liittyvät kontaktipisteet vaihtelevat vierailusta palvelun tarjoajan verkkosivuilla, aina puhelinpalveluun ja kasvokkain tapahtuvaan palveluun asti. Palvelupolku rakentuu palvelun tuottajan prosessin ja asiakkaan tekemien valintojen mukaan. Palvelupolku kuvaa, mitä asiakas havaitsee palvelun aikana ja miten hän kokee palvelun. Asiakkaan polku Stickdornin ja Schneiderin (2012, 160-161) mukaan koostuu kolmesta vaiheesta: ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen tapahtuvasta vaiheesta. Samaan palveluun liittyvät kontaktipisteet vaihtelevat vierailusta palvelun tarjoajan verkkosivuilla, aina puhelinpalveluun ja kasvokkain tapahtuvaan palveluun asti.

Palvelukonseptin kuvaus

Konseptikuvaus on visuaalinen ja informatiivinen kuvaus palvelukonseptista. Käyttötarkoituksesta riippuen se voi olla A4-kokoiselle paperille tiivistetty kuvaus tai palveluvisiota esittävä juliste. Konseptikuvaus sopii uuden palvelun tai palveluidean hahmottamiseen. Konseptikuvaus helpottaa siitä viestimisessä sidosryhmille ja se dokumentoi kehitettyä ratkaisua konkreettiseen muotoon. Visualisoitu konseptikuvaus inspiroi ja herättää uusia ideoita. Sen laatimisen jälkeen on mahdollista pyytää palautetta palvelusta ja kehittää sitä

edelleen. Samanlaisessa formaatissa olevat konseptikuvaukset helpottavat konseptien arviointia ja päätöksentekoa. Laadukkaiden, edustavien ja kuvaavien konseptivisualisointien luominen vaatii myös graafista osaamista. (Ideapakka 2015.)

Miettisen, Kalliomäen ja Ruuskan (2011, 108) mukaan konseptisuunnittelu yhdistää mallien ja luonnoksien avulla yhteissuunnittelun ja palvelumuotoiluprosessin aikana kaikki kootut dokumentit näkökulmista, tiedosta, sanoista ja kuvista. Konseptisuunnittelu on käyttäjäkeskeistä ja ratkaisuun tähtäävää toimintaa. Suunnittelu tapahtuu usein monikanavaisessa ympäristössä. Tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden tarpeita, palveluratkaisuja, erilaisia toimintoja ja haittatekijöitä sekä kilpailevia palveluja paremmin. Kerätyn tiedon perusteella kiteytetään palvelun tuottama lisäarvo asiakkaalle ja yritykselle. Konseptoinnin tavoitteena on luoda visuaalinen ja sanallinen kuvaus palvelusta, joka toimii esittelymateriaalina uusille kehittäjä- ja käyttäjätahoille. Visualisoidun konseptin ei ole tarkoitus määrittellä valmista palvelua, mutta se esittelee palvelun keskeiset ominaisuudet käyttäjätiedon pohjalta. Palveluiden konseptoinnin tulisi vastata taulukon 5. oleviin kysymyksiin.

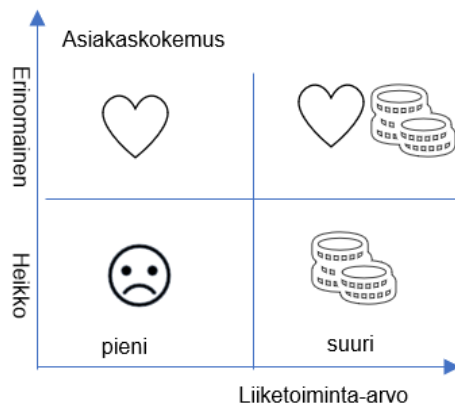
Taulukko 5. Palvelukonseptin tulee vastata seuraaviin kysymyksiin:

<i>Perustehtävä</i>	<i>Miksi palvelu rakennetaan?</i>
Kohderyhmä	Kenelle palvelu on tarkoitettu?
Tavoitteet	Mihin palvelulla pyritään
Lisäarvo	Mitä palvelu antaa asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle?
Palvelun henki	Millainen on asiakaskokemus?

Palvelukonsepti kuvaa palvelun tuottamisen rakenteita, palvelupolkuja, tuokioita ja palvelun käyttäjien rooleja suhteessa toimintaympäristöön. Se kuvaa ennakoivasti, perustellusti ja ymmärrettävästi palvelun eri vaiheita. Palvelukuvauksen avulla konkretisoidaan tapa tuottaa palvelu, määrittellään sen rakenne ja päävaiheet, vaikka palvelua ei olisikaan vielä olemassa. Konseptin kuvaus voi koostua tuotteesta, palvelusta, hinnasta, saatavuudesta, markkinointiviestinnästä ja maineesta, mutta myös henkilöistä, prosesseista ja fyysistä puitteista. Jokainen liikeidea tason elementti sisältää sidosryhmä tasolla suuren määrän vaikuttavia ja toteutuksessa huomioitavia tekijöitä. Palvelukonseptin on myös määriteltävä asiakkaalle tarjotut fyysiset ja emotionaaliset hyödyt. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 107.)

Kirjoitetut, kuvalliset ja visuaaliset esitykset palvelun erilaisista skenaarioista sopivat Tuulaniemen (2011, 88) mukaan erinomaisesti yhteiskehittämisen menetelmäksi. Kuvallisessa esityksessä etuna on sen helppotajuus. Tuulaniemen (2011, 89) mukaan konseptointien arviointimatriisi (kuviot 15) soveltuu kehitettyjen palvelukonseptien vertailuun

erinomaisesti, kun halutaan arvioida kehitellyn ratkaisun liiketoiminnallista potentiaalia. Palvelukonseptien arviointi voidaan tehdä vertailemalla niitä erilaisiin asiakasprofiileihin.



Kuvio 15. Matriisi palveluideoiden ja -konseptin arvioimiseen. (mukaillen Tuulaniemi 2011, 89.)

Ongelman ratkaisua ja uusien ideoiden luomista edistävät samanlaiset säännöt. Harisalon (2011, 75-78) mukaan ideoiden tuottamisen pääsääntöinä on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita. Prosessissa pyritään määrään, ei laatuun. Toinen pääsääntö on kaiken kritiikin kieltäminen. Osallistujien tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa uusia oivalluksia, eikä kritiikoida muiden ideoita. Kolmantena pääsääntönä on luoda ja vahvistaa suunnittelutiimissä hyvän olon tunnetta. Vapautuneisuus, nauru ja pelkäämättömyys avaavat mielen ja tempaavat mukaan kehitystyöhön. Huumori ja luovuus ovat lähellä toisiaan ja pohjimmiltaan kysymys on yllättävästä epäloogisuudesta, absurdeista ja syy seuraussuhteiden ennakoimattomasta päälaelleen kääntämisestä. Nämä tekijät auttavat ihmisiä näkemään tutuissa asioissa uusia mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia. Vapautunutta hyvän olon tunnetta tarvitaan vähentämään kiireen ja rasituksen tunnetta. Neljännen pääsäännön mukaan luovassa ongelmanratkaisussa on mahdollista yhdistellä, risteyttää ja kehittää edelleen toisten ideoita. Tuotetut ideat ovat vapaasti hyödynnettävissä ja niitä voi muokata, hyödyntää ja jäsentää täysin uudelleen. Viides pääsääntö on, että villit ideat ovat tarpeellisia ja toivottavia ja niiden keksimistä kannustetaan.

Avoimiin ongelmiin harvoin on yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua. Hyödyntämällä erilaisia ideointimenetelmiä voidaan lyhyessä ajassa tuottaa lukuisia mahdollisia ratkaisuehdotuksia. Klassinen aivoriihimenetelmä soveltuu erinomaisesti uusien ideoiden tuottamiseen, koska sen avulla käydään suoraviivaisesti ja vapaasti ongelman ytimeen. Aivoriihessä tuotetaan suuri määrä vaihtoehtoisia ideoita, joista parhaat seulotaan ideointivaiheen jälkeen läpi. (Harisalo 2011, 78-79.)

Ideahaastattelu

Moritzin (2005, 212) mukaan uuden idean tai konseptin kehittämisen jälkeen, voidaan keskustella ratkaisusta asiakkaiden tai asiantuntijoiden kanssa ja pyytää siitä heidän mielipiteensä. Haastattelusta ja keskustelusta voi syntyä uusia ideoita ja tulla esille näkökohtia, joita ei muuten olisi tullut esille. Haastattelu voidaan toteuttaa myös matalalla kynnyksellä perustuen yksinkertaiseen idean, kehitetyn prototyypin tai mallin arviointiin. Yhtenä tärkeänä vaiheena uuden palvelun suunnitteluprosessia kysytään tulevilta potentiaalisilta käyttäjiltä palautetta uudesta palvelukonseptista ja pyydetään heitä kommentoimaan ja kertomaan ajatuksistaan palvelun suhteen. Usein suunnittelutyö saatetaan toteuttaa täysin ulkopuolisilla toimijoilla, jolloin palautetta käyttäjiltä ei kysytä kehitystyössä ollenkaan. Palvelumuotoiluprosessin loppuvaiheessa kohdataan käyttäjät ja pyydetään heiltä palautetta palveluideasta. Käyttäjien kohtaamisesta voi syntyä uutta tietoa ja ajatuksia, joiden avulla voidaan kohdentaa ja ohjata suunnittelun fokusta edelleen. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus mahdollistaa erilaisten luovien menetelmien käyttöön ja empaattisen ymmärryksen kehittämisen.

Mallintaminen ja prototypointi

Palvelumuotoilussa prototypointi on nopean mallin rakentaminen suunnittelu- ja kehittämistyön avuksi. Prototypoinnilla kuvataan ja testataan kehitettyä palvelukonseptia ja siihen liittyviä elementtejä. Prototypoinnin tavoitteena on lisätä ymmärrystä kehitettävästä palvelutuotteesta, niistä asioista, jotka toimivat ja huomioida ne, jotka eivät sovi palveluun. Sen avulla voidaan myös varmistua siitä, onko kehitetty palvelu asiakkaan näkökulmasta kiinnostava ja haluttava sekä toimiiko palvelu, niin kuin se on suunniteltu. Prototypoinnilla saadaan vastauksia myös siihen, miten helppoa palvelua on käyttää ja onko palvelu taloudellisesti, strategisesti ja logistisesti toteuttamiskelpoinen. (Tuulaniemi 2011, 85.)

Prototypointi tuo kommunikointiin kolmannen ulottuvuuden, joka tuottaa syvemmän ymmärryksen kehityskohteista. Sen avulla voidaan havainnollistaa palveluketjua, palveluympäristöä tai vaikka palveluekosysteemiä ja ideoida palvelun eri kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 85.) Työpajatyöskentelyssä testattiin kehitettyä palvelukonseptia ja siihen liittyviä elementtejä ja toimintatapoja. Hahmomallit asiakasprofiileista konkretisoivat suunnittelua ja toivat suunnitelmat käytännön kehittämiseen.

Value Proposition Canvas

Value Proposition Canvas (VPC) koostuu asiakasprofiilista ja arvokasta. Asiakasprofiilin kohdalla kuvataan ne työt, joita asiakkaat yrittävät saada tehdyksi, haitat, jotka häiritsevät asiakkaita sekä hyödyt, joita asiakkaat pyrkivät saavuttamaan onnistuneella työllä tai palvelun ostamisella. Erilaisten asiakasprofiilien laatiminen ennen VPC:n täydentämistä helpottaa palveluiden suunnittelutyötä, kun on määriteltä, kenelle palvelua tarjotaan. Arvokartassa määritellään ne tuotteet ja palvelun osat, joilla arvo tuotetaan asiakkaalle ja määritellään, miten yrityksen palvelut ja tuotteet helpottavat asiakkaiden elämää ja vähentävät heidän kokemaansa tuskaa ja kipua. VPC:ssä kuvataan lisäksi, miten tuotteet maksimoivat ne hyödyt, joita asiakkaat toivovat yrityksen tuotteita ja palveluita käyttäessään saavuttavansa. Arvokartta havainnollistaa arvolupauksen ja selvittää, miten yrityksen tuotteet ja palvelut toteuttavat sitä. Value Proposition Canvas toimii erityisen hyvin, kun sen molemmat puolet saadaan linkitettyä toisiinsa selvittäen, mikä asiakkaalle on merkityksellistä ja miten palveluntarjoajan tuotteet ja palvelut vastaavat asiakkaan tarpeeseen ja luovat asiakkaalle arvoa. VPC:n avulla liiketoiminnan asiakasnäkökulman fokus tarkentuu. Value Proposition Canvasin rinnalle suositellaan rakentamaan taloudellisen näkökulman muodostamiseksi myös Business Model Canvas. (Strategyzer 2017.)

Business Model Canvas

Konseptin rakennusvaiheessa käytetään Business Model Canvasin tyyppisiä menetelmiä (Ojasalo 2009, 79). Business Model Canvasin (BMC) on Alex Osterwalderin ja Yves Pigneurin luoma visuaalinen työkalu liiketoimintamallin ideointiin ja viestintään. BMC on helppokäyttöinen ja helposti ymmärrettävä työkalu, jonka avulla vahvistetaan konseptoitavaa ratkaisua käytännössä. Osterwalderin & Pigneurin (2010, 15) mukaan malli soveltuu yhtä hyvin uuden palvelun, kuin olemassa olevan palvelun kehittämiseen. BMC:ssä koetaan yhdelle sivulle kaikki yrityksen liiketoiminnan keskeiset osa-alueet yhdeksään lokeeroon, jotka ovat: arvolupaus, asiakasryhmät, asiakassuhde, jakelu, resurssit, ydintoiminnot, kumppanuudet, kulurakenne ja tulovirta. BMC sopii myös ideoiden nopeaan testaukseen ja työpajatyöskentelyyn, jossa yhdessä ideoidaan. BMC:n avulla on myös helppo viestiä eri sidosryhmille yrityksen liiketoiminnan ydinlogiikka. (Ojasalo ym. 2009, 79.)

Myös Tuulaniemi (2009, 76-77) pitää BMC:tä erinomaisena työkaluna ideoida etenkin ryhmässä. Menetelmän käyttöön tarvitsee kynän ja paperia ja suhteellisen lyhyessä ajassa suunnitteluryhmä pystyy muodostamaan useita vaihtoehtoisia liiketoimintamalleja. Työkalu auttaa hahmottamaan organisaation liiketoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja

tuota havainnollisesti esiin eri toimintojen vaikutukset. BMC:n avulla voidaan konkreettisesti havaita ja tuoda esiin se, kuinka organisaatio luo ja välittää arvon muodostumisen asiakkailleen. Ojasalon ym. (2009, 184) mukaan innovatiivisia liiketoimintamalleja kehiteltäessä on tärkeä pyrkiä unohtamaan, miten asiat tyypillisesti tehdään ja millaiset ovat toimialan yleiset käytännöt. Menestystarinoita luodaan harvoin niin, että toimittaisiin samoin kuin muut. Liiketoimintamalleja kehiteltäessä useiden vaihtoehtoisten mallien luominen onkin tärkeä osa suunnittelua.

5.2 Uuden hyvinvointipalvelun luominen

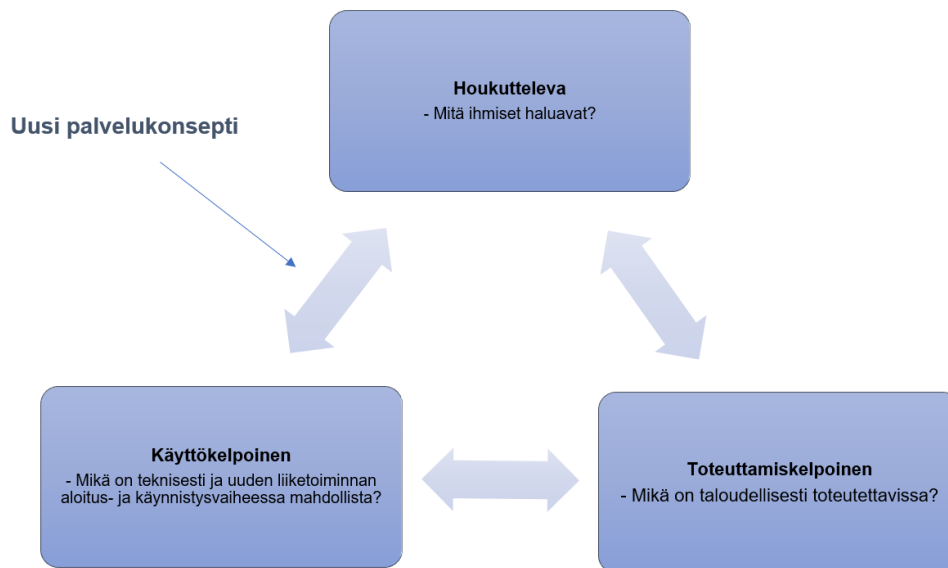
Palvelumuotoiluprosessia kuvaavissa malleissa (Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2011, Moritz 2005) on yleisesti keskitytty asiakasymmärrykseen, palvelumallin ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. Palvelumuotoilun kirjallisuuteen tutustumisen myötä olen tutkijana havainnut eroja konseptoinnissa hyödynnettävien menetelmien painotusten osalta, kehitetäänkö olemassa olevaa palvelua vai tavoitellaanko luomisprosessissa täysin uudenlaista palvelua. Kirjallisuudessa ei kuitenkaan tuoda erityisen selkeästi esille uuden palvelun luomisen erityisyyttä ja sen vaikutusta konseptointiprosessiin ja siinä hyödynnettäviin menetelmiin.

Kuitenkin täysin uuden palvelukonseptin luomisessa on tärkeintä arvioida omat tarpeet suunnittelutyössä ja käytettävissä olevat resurssit sekä soveltaen hyödyntää kehiteltyjä prosessimalleja omaan projektiin soveltuvalla parhaalla mahdollisella tavalla. Matka ideoista innovaatioiksi voi olla pitkä, mutkittava ja rikkonainen. Ideoiden vieminen käytäntöön ei onnistu aina ongelmitta, koska ideoiden läpivientiin vaikuttavat myös poliittiset ja hallinnolliset päätökset ja jopa eri valtioiden väliset sopimukset. (Harisalo 2011, 108.) Harisalon (2011, 108) esiin nostamalla problematiikalla ei vaikuta olevan suurta sijaa innovaatioteoriassa, eikä tässäkään uuden palvelun konseptointiprosessissa keskityä ideoinnin ja konseptoinnin jälkeen tuleviin vaihteisiin. Kuitenkin hauraista ideoista kehitetyt innovaatiot muokkaavat todellisuutta ennakoimattomasti ja siksi on tärkeä etsiä rohkeasti ratkaisua uuden hyvinvointipalvelun luomiseksi.

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää palvelukonseptien kehittämiseen ja innovointiin. Tällöin yritykselle kehitetään täysin uusi palvelu tai tarjooma, uudistetaan tai tuotteistetaan olemassa oleva palvelu uudella tavalla tai kehitetään maksullisia lisäarvopalveluita ydintuotteen tai palvelun ympärille. (Koivisto ym. 2019, 58.) Uusien palvelujen luomisessa ei monessakaan tietokirjallisuudessa noussut palvelumuotoilu täysin uuden palvelun kehittämiseksi esille. Toisaalta sama arvolupaus pyritään saavuttamaan uusien palveluiden kehi-

tystyössä ratkaisemalla täysin uusia asiakatarpeita. Uuden palvelun kehitystyössä lähtökohtana on, että luotava uusi palvelu ratkaisee asiakkaan ongelman ja synnyttää sitä kautta hänelle arvoa, josta hän on valmis maksamaan. Koivisto ym. (2019, 58-59) mukaan palvelutuotteissa asiakasarvo voi olla funktionaalista, jolloin se voi säästää aikaa tai pienentää riskiä, emotionaalista, jolloin se palkitsee, lieventää stressiä tai viihdyttää) tai se voi olla arvopohjaista, jolloin se mahdollistaa itsensä toteuttamisen, luo yhteenkuuluvuuden tunnetta tai huomioi ekologisuuden. Palvelumuotoilun avulla voidaan paketoita palvelutuotteeseen kohderyhmälle sopivin yhdistelmä erilaisia asiakasarvoja. Asiakasarvon lisäksi palvelumuotoilussa tulee huomioida liiketoiminnallinen kannattavuus ja tekninen toteutettavuus.

Ihmisiin keskittynyt palvelumuotoiluprosessi keskittyy tekniikoihin, jotka luovat uusia ja innovatiivisia ratkaisuja. Ne voivat olla tuotteita, palveluja, ympäristöjä, yrityksiä ja tapoja vaikuttaa. (IDEO 2011, 6-7.) Kuviossa 7. havainnollistetaan uuden palvelukonseptin kolme edellytystä. Konseptin tulee olla houkutteleva ja vastattava ihmisten tarpeisiin. Konsepti tulee olla käyttökelpoinen teknisesti ja teknologisesti sekä taloudellisesti toteutettavissa. (IDEO 2011, 7.) Markkinoille ei kannata lanseerata palvelua, joka ei vastaa ihmisten odotuksiin, on hankala käyttää ja taloudellisesti mahdoton toteuttaa.



Kuvio 7. Palvelukonseptin kolme edellytystä. (mukaillen IDEO 2011, 7; Hasa 2019.)

Herton, Jäppisen, Ketolan ja Rönholmien (2010, 32-37) esittelemän palvelumuotoilun kolmivaiheisen mallin mukaan uuden palvelun kehitystyössä tulisi tavoitella liiketaloudellista

hyötyä asiakkaalle. Ensimmäisessä vaiheessa kehitysprojektia asiakastarpeet ja mahdollisuudet muutetaan mitattaviksi palvelutavoitteiksi. Liiketoimintasuunnitelmaa kehitetään palvelun konseptoinnin rinnalla, jotta nähdään konseptin liiketoiminnalle tuoma etu. Toisessa vaiheessa palvelun tuottaminen optimoidaan niin, että asetetut tavoitteet pystytään saavuttamaan. Iteratiivinen toimintatapa auttaa suunnittelun ja testaamisen avulla löytämään palvelusta kriittiset kohdat ja sitten suunnitellaan uudelleen ihanteelliset ratkaisut palvelun tuottamiseen. Kolmannessa vaiheessa korostuu palvelun jatkuva arviointi ja tarvittavien muutosten tekeminen palveluun. Suorituskykyilmaisimien määrittäminen auttaa palvelumuotoilun arvon mittaamisessa ja myös projektiin osallistujat sitoutuvat paremmin työn tavoitteisiin.

Kehitettäessä uutta palveluinnovaatiota on tärkeä huomioida miten uusi palveluratkaisu, työkalut, ympäristö ja käytännöt toimivat yhdessä käytännössä lopullisessa palvelunympäristössä. Prototyyppien tekeminen ja pilotointi ovat tehokkaita työkaluja kiteyttämään ja saamaan syvempää ymmärrystä kehitellystä ratkaisusta. Uusi palvelukonsepti on tärkeä konkretisoida ja tehdä visuaalisesti näkyväksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa projektia, koska se auttaa havainnollistamaan ja varmistaa yhteisen näkemyksen kehitystyön eteenpäin viemiseksi. Jatkuvan suunnittelun ja kehittelyn kannalta on tehokasta suunnitella kehitystyöhön parhaiten soveltuvat mittarit jo projektin alkuvaiheessa. (Hertto ym. 2010, 34.)

5.3 Uusi hyvinvoinnin palvelukonsepti liiketoiminnaksi

Perinteisesti palvelujen ideointi on ollut varsin sattumanvaraista, suunnittelematonta tai uudet palvelut ovat syntyneet liiketoiminnaksi esimerkiksi yrittäjän omista tarpeista. Monet uudet ideat syntyvätkin eri yrityksissä työskentelevien ihmisten oivalluksista käytännössä ilmenneiden kehityskohdeteiden tullessa esiin. Palveluita syntyy myös yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Innovaatiotoimintaa voi kuitenkin tehdä systemaattisesti. Uusia palveluja voidaan testata nopeiden protoilujen avulla. Uuden palvelun kehittämiseen voidaan koota kokeilutiimi tai vaikkapa digitaalinen alusta yhteiskehittämiseen.

Kainlaurin (2007, 36) mukaan uuden palvelun liikeideointia kannattaa tehdä vaiheittain. Ensin voi hahmottaa hankkeen ilman rajoituksia eli punoa suunnitelmaa hulluimmistakin ajatuksista lähtien. Sitten idea kannattaa kirkastaa sen kantavien ja yrittäjälle tärkeiden asioiden mukaiseksi kokonaisuudeksi. Kolmannessa vaiheessa suunnitelmalle tulisi etsiä tai luoda sopiva toteutusasetelma. Tietoa voi etsiä internetistä, keskustella alan yrittäjien

kanssa ja kerätä leikekirjaa toimialan kiinnostavista ilmiöistä. Myös työskentelyä alan palveluyrityksissä kannattaa harkita oman osaamisen kartuttamiseksi. Ideointivaiheessa yrityksen tarina hakee muotoaan. Luovuudelle kannattaa Kainlaurin (2007, 36-37) mukaan antaa aikaa ja käydä rohkeasti käsiksi omiin haaveisiin ja myös ennakkoluulottomasti kartoittaa niiden eri toteutusmahdollisuudet. Yritysideaan liittyvää kipinää, joka on omakohtaista ja itselle tärkeää, kannattaa ruokkia. Omasta yrityksestä haaveileva voi kohdata unelmien murskaajia matkallaan yrittäjyyteen, mutta usein vastoinkäymiset myös kirkastavat omaa visiota. Kainlauri (2007, 37) rohkaisee yrittäjäksi aikovaa, ettei kannata itää omaa osaamattomuuttaan ongelmana, vaan nähdä se verkostoitumisen lähtökohtana. Mikäli oma osaaminen ei mahdollisista liikeidean mukaista toimintamallia, voi sen toteuttaminen mahdollistua sopivien yhteistyökumppaneiden avulla.

Yrityksen toiminta perustuu yrittäjän näkemykseen yrityksensä mahdollisuuksista toimia ja menestyä alalla (Kainlauri 2007, 35). Mahdollisuuksia voi löytyä silloin, kun markkinoilla ilmenee tarvetta sellaisille erityispalveluille, joita ei ole tarjolla tai kilpailua ei ole markkinoilla riittävästi. Kulutustottumusten, elämäntapojen ja arvojen muutokset voivat vaikuttaa yritysideoiden syntyyn. Eri tavalla profiloituneet palveluyritykset ovat esimerkkejä siitä, miten palvelujen käyttäjien odotukset ovat vaikuttaneet yrityksen syntyyn. Uuden hyvinvointipalvelun liikeidea voi syntyä nopeasti tai olla pitkän kehittämistoiminnan tulos. Erityisesti aineettomien palvelujen kohdalla liikeidean konkretisoiminen on vaikeaa, mutta äärimmäisen tärkeää. Perusteltu ja tarkoin kuvattu toiminta auttaa liiketoiminnan alkuun sekä tukee asiakaskontaktien luomisessa ja neuvotteluissa potentiaalisten yhteistyökumppaneiden kanssa. (Kainlauri 2007, 35.)

Kainlaurin (2007, 35-36) mukaan yksi tapa jäsentää ensivaiheen liikeidea on ryhmitellä sitä ydinpalvelun, yrittäjän osaamisen ja toimintaympäristöön liittyvien erilaisten tekijöiden mukaan. Ydinpalvelu pitää sisällään ne toiminnot, joita yritys tarjoaa kohderyhmälleen. Osaaminen tarkoittaa paitsi ammatillista pätevyyttä, myös muihin tietoihin, taitoihin ja mahdollisuuksiin perustuvaa osaamista. Osaamisalan määrittäminen auttaa hahmottamaan sitä, miten kapea- tai laaja-alaisena toimijana yritys profiloituu palveluineen markkinoilla. Ymmärrys kilpailijoiden tarjonnasta ja puutteista sekä heikkouksista antavat hyvinvointialan yritykselle mahdollisuuden erottautua. Yrityksessä olevan osaamisen, tarjonnan ja toimintaympäristön tarpeiden väliset yhteydet mahdollistavat erottautumisen kilpailijoista.

6 Opinnäytetyön tutkimusasetelma

Opinnäytetyön tutkimusasetelma liittyy tutkimuksen suunnitteluun ja siinä kuvataan tutkimuskohde, valitaan ja perustellaan tutkimusote ja aineistonkeruumenetelmät, joilla kerätään tietoa ja ratkaistaan määritelty ongelma. Tutkimusasetelmassa kuvataan lisäksi analyysimenetelmät, joilla kerättyä aineistoa käsitellään. Lisäksi otetaan kantaa siihen, miten tulosten luotettavuus varmistetaan. Opinnäytetyön tutkimusaiheen jälkeen käsitellään tutkimusongelmaa, rajauksia ja ongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä. Ongelman tilalla voidaan käyttää myös tavoitekuvausta. (Kananen 2015, 24.)

Kuviossa 8. havainnollistetaan opinnäytetyön kehittämisprosessin etenemistä aina aiheen perustelusta, kehittämistoiminnan organisointiin, toteutukseen ja arviointiin sekä suunnitelmaan tulosten levittämiseen saakka.



Kuvio 8. Kehittämisprosessin eteneminen. (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 56-57; Hasa 2019.)

Toikon ja Rantasen (2009, 56-57) mukaan kehittämistoiminta alkaa aiheen valinnan perusteluilla, jolloin otetaan kantaa siihen, mitä ja miksi kehitetään. Toiseksi varsinainen kehittäminen vaatii toiminnan organisointia, jolloin otetaan kantaa siihen, kuka tekee mitään ja mitkä ovat projektin resurssit. Kolmanneksi kehittäminen edellyttää myös varsinaista kehitettävää toimintaa. Neljännessä vaiheessa toimintaa arvioidaan ja viidenneksi kuvataan

jatkotutkimus- ja kehitysehdotukset, jotka mahdollistavat lopputuloksen ja tuotoksen levittämisen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä. Työtä ohjaa laadullinen tutkimusote, jossa on piirteitä niin konstruktivisesta tutkimuksesta, mutta myös palvelumuotoilun kehittämisotteesta. Uuden palvelukonseptin luomistyö alkoi opinnäytetyön varsin laajaan tietoperustaan tutustumisella ja siitä ymmärryksen muodostamisella. Ymmärryksen lisäämiseksi selvitettiin uudelle palvelulle potentiaalisten asiakkaiden segmenttejä ja profiileja. Tämän jälkeen luetusta aineistosta kirjoitettiin kirjallisuuskatsaus pääpiirteittäin valmiiksi. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen valmistuttua keväällä 2019 järjestettiin kaksi uuden hyvinvoinvipalvelukonseptin luomisen workshop-päivää neljän luomistyöhön osallistuvan henkilön voimin. Kehitystehtävänä tehtävästä opinnäytetyöstä haluttiin oppia, miten ihmisen hyvinvointia edistävä palvelukonsepti ideoidaan ja luodaan käytännössä palvelumuotoilun menetelmin.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena tutkimuksena tavoitteena luoda palvelukonsepti uudelle hyvinvointipalvelulle palvelumuotoilun kehittämisotteella. Opinnäytetyön tutkimuksen lähestymistapa oli konstruktivinen, koska työn tavoitteena oli luoda konstruktio eli uusi palvelukonsepti. Työn lopputuloksesta ei kuitenkaan luomistyön alkuvaiheessa ollut tarkempaa tietoa tai aavistusta ja luomistyö haluttiin toteuttaa palvelumuotoilulle tyypillisellä ihmislähtöisellä kehittämisotteella. Opinnäytetyön suunta alkoi hahmottumaan laajaan kirjallisuuskatsaukseen tutustumisella. Ojasalon ym. (2014, 36-37) mukaan konstruktivisessa tutkimuksessa tavoitteena on käytännön ongelman ratkaisu luomalla uusi konstruktio eli jokin konkreettinen tuotos, esimerkiksi palvelu, tietojärjestelmä, ohje tai malli, menetelmä tai suunnitelma. Tiivis vuoropuhelu käytännön ja teorian välillä on konstruktivisen tutkimuksen lähestymistavalle luonteenomaista. Luodun ratkaisun toteuttaminen ja käytännön toimivuuden ja hyödyllisyyden arviointi ovat keskeinen osa konstruktivistisesta tutkimuksesta.

Tutkimusprosessin kenttävaiheessa kerätään tutkimusongelman ja -tavoitteen kannalta olennaista tietoa, joka analysoidaan ja saaduista tuloksista tehdään lopuksi johtopäätökset. Empiirisessä osassa vastataan tutkimusongelmaan, -kysymyksiin tai tavoitekuvaukseen. (Kananen 2014, 52.) Workshopityöskentelyn tavoitteena on tuottaa uusi palvelukonseptikuvaus ja kuvata uuden palvelukonseptin luomisen prosessi alusta loppuun asti. Opinnäytetyö tuottaa tietoa uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisesta ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä tässä prosessissa.

Empiirisessä osuudessa selvitettiin laadullisten menetelmien avulla vastausta tutkimuskysymykseen, miten luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä? Uuden palvelun luominen alkoi palvelumuotoiluprosessin mukaisesti ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus vaiheella jatkuen palvelun konseptointiin, ideoinnista ja niiden seulonnasta ja konkretisoinnista uudeksi palvelukonseptiksi. Työn ulkopuolelle rajattiin palvelumuotoilun prosessin seuraavat vaiheet konseptin kehityksestä ja tuotannosta aina jalkautukseen käytännössä. Empiiriseen osuuteen kuuluvissa työpajatyöskentelyissä keskityttiin luomistyön alun asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoituksen jälkeen aina uuden palvelun konseptointiin asti. Empiirinen osa sisältää toiminnallisessa työssä tuotoksen suunnittelun ja toteutuksen, mutta ei uuden palvelukonseptin viemistä käytäntöön. Uusi palvelukonsepti tähtää uuden liiketoiminnan perustamiseen ja seuraava vaihe on liiketoimintasuunnitelman laatiminen ja asiakkaiden osallistaminen palvelukonseptin kehittämiseen.

Palvelumuotoilun kehittämisote valikoitui ihmislähtöisenä innovointiprosessina uuden palvelukonseptin luomisen välineeksi. Palvelumuotoilun prosessi pyrkii luovuuteen ja rikkomaan perinteisiä kaavoja uuden palvelun innovoinnissa. Ihmisten aitoihin tarpeisiin suunnatut palvelut tarjoavat kilpailuetua ja houkuttelevat uusia käyttäjiä. Palvelumuotoiluprosessin ymmärrys & mahdollisuuksien kartoitus sekä konseptointivaiheen tarkoituksena on tuottaa uusi hyvinvointipalvelukonseptille.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä niin, että kerätään tietoa eri lähteistä ja verrataan tietoa esimerkiksi omaan tulkintaan ja selvitetään tuottavatko tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia. Lähteet voivat olla muita tutkimuksia tai tutkimuksen aikana kerättyjä erimuotoisia ja lähteisiä aineistoja. Eri lähteistä kerättävillä todistusaineistoilla voidaan saada vahvistusta esitetyille väitteille tai tulkinnalle ilmiöstä (Kananen 2014, 152.)

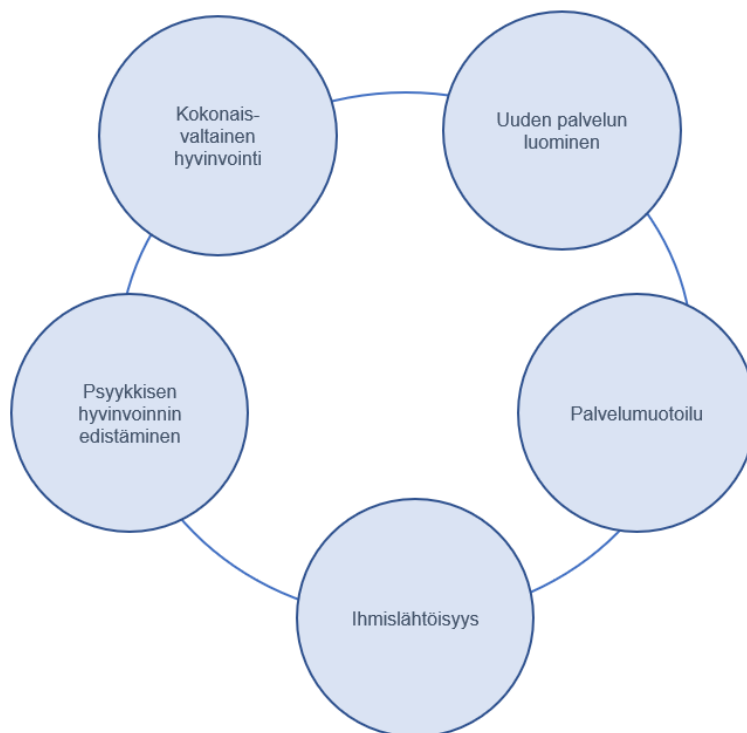
6.1 Lähestymistapa ja viitekehys

Ojasalon ym. (2014, 51-52) mukaan kehittämiskohdetta voi lähestyä eri tavoin. Kehittämistyön lähestymistapa vastaa lähinnä tutkimusstrategian valintaa tieteellisessä tutkimuksessa, jossa tutkimusstrategiaksi voidaan valita esimerkiksi tapaustutkimus tai toimintatutkimus. Nämä sopivat sovellettuina myös kehittämistyön tavoiksi. Tutkimuksen lähestymistapa kuvaa tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta, joka ohjaa tutkimusprosessia teoreettisella, että käytännöllisellä tasolla.

Työtä ohjaa laadullinen tutkimusote, jossa on piirteitä niin konstruktivisesta tutkimuksesta, mutta myös palvelumuotoilun kehittämisotteesta. Palvelumuotoilu tarkoittaa muotoilun

prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä. Tavoitteiltaan palvelumuotoilu voi olla hyvinkin lähellä konstruktivistista tutkimusta tai innovaatioiden tuottamista, mutta sen käytännön toteutukseen liittyy omaleimainen käyttäjäkeskeisyyttä ja kokemuksellisuutta korostava ajattelu- ja toteutusmalli. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palveluita yrityksen elinkaaren kaikkiin vaiheisiin. (Ojasalo ym. 2014, 38.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda konsepti uudentyyppiselle hyvinvointipalvelulle. Tutkimus aloitettiin projektin suunnittelulla ja tutustumisella kirjallisuuteen ja teoreettiseen viitekehykseen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, psyykkisen hyvinvoinnin edistämisestä, palvelumuotoilusta, ihmislähtöisyydestä ja uuden palvelun luomisesta. Opinnäytetyön tietoperustaan perehdyttiin luomalla katsaus suomalaiseen elämänlaatuun ja työelämään, työelämän muutokseen ja pitkittyneen stressin vaikutukseen ihmisen hyvinvoinnissa. Lisäksi pohdittiin, mistä yksilön kokema kokonaisvaltainen hyvinvointi koostuu ja miten sitä voidaan ylläpitää ja edistää. Tietoperusta selvitti myös liiketoimintamahdollisuuksia wellness- ja hyvinvointialalla, kuluttajien odotuksia ja olemassa olevaan palvelutarjontaan hyvinvointia tukemaan, rentoutukseen sekä yleisen henkisen hyvinvoinnin edistämiseen. Uuden palvelun luomisprosessi toteutettiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä, joten aiheeseen perehdyttiin myös opinnäytetyön teoriaosuudessa. Kuviossa 9 on havainnollistettu opinnäytetyön viitekehyksen teemat.



Kuvio 9. Opinnäytetyön viitekehyksen teemat.

Tämän tutkimuksen viitekehys painottui ihmislähtöiseen suunnitteluun, jolloin ihminen asettuu kokonaisvaltaisena toimijana muotoiluprosessin keskiöön. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä, koska ne soveltuvat monipuolisuutensa vuoksi erinomaisesti uuden palvelun luomiseen. Tutkimuksen tavoite on uuden palvelun ideointi ja uuden hyvinvointipalvelun konseptointi. Tutkimuksen varsin laaja tietoperusta perustuu haluun selvittää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, mistä ihmisen hyvinvointi koostuu ja miten psyykkistä hyvinvointia voidaan edistää ja pitkittänyttä stressiä ehkäistä. Luomisprosessin tavoitteena on kehittää mielenhuoltoon ja psyykkistä hyvinvointia edistämään uusi palvelukonsepti. Konseptin suunnittelussa on otettu huomioon ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osatekijät, johon opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus perustuu.

Tässä opinnäytetyössä oli tavoitteena luoda uusi palvelukonsepti, joka on syntyessään konkreettinen tuotos, suunnitelma tai mallinnus kyseisestä palvelusta. Tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui sen vuoksi konstruktioivinen tutkimus, koska sen avulla pyritään käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun luomalla uusi rakenne. Uuden rakenteen luomiseksi tarvitaan olemassa olevaa teoreettista tietoa ja uutta empiiristä tietoa. Konstruktioivinen tutkimus on suunnittelua ja käsitteellistä mallintamista sekä mallien toteutusta ja testaamista, joissa palvelumuotoilun keinot näkyvät vahvasti. (Ojasalo ym. 2014, 65-66.) Konstruktioivinen tutkimus soveltuu tähän opinnäytetyöhön lähestymistavaksi, koska työn tavoitteena oli luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti workshopityöskentelyn seurauksena. Tavoitteena oli luoda uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu rakenne tai ratkaisu, joka tuo mahdollisen liiketoiminnan aloittamisen perustaksi uutta tietoa. Tämän tutkimuksen lisäarvona on mahdollisesti myös tuoda tiedeyhteisöön uutta tietoa tutkimuksen teon avulla. Ojasalon ym. (2014, 65) mukaan konstruktioivisen tutkimuksen haasteena on sitoa tutkimuksen käytännön ongelma ja ratkaisu teoreettiseen tietoon. Ratkaisun pitää olla toimiva ja parhaimmillaan käyttökelpoinen myös muissa organisaatioissa. Toistaalta tämän testaamiselle ja teoreettisen tiedon toimivuudelle tarvitaan opinnäytetyöprosessia laajempi lisätyö, joten opinnäytetyön johtopäätöksissä, luvussa 9. palataan pohtimaan, miten selvä näyttö rakenteen toimivuudesta tarvitaan.

Opinnäytetyöhön valikoitui laadullinen tutkimus empiirisen ja teoreettisen tutkimuksen tutkimusotteeksi. Laadullinen tutkimusote toimii opinnäytetyötä ohjaavana tutkimuksellisena lähestymistapana. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuskohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen ideana on kuvailla jotakin ilmiötä seikkaperäi-

sesti, antaa ilmiön sisällölle tulkintoja, saada jokin asia ymmärrettäväksi ja löytää merkityksiä ja kehittää todellisuutta vastaavasta aineistosta uutta teoriaa. (Pitkäranta 2014, 106.)

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, olisi kokemusta tai tietoa aiheesta. Tässä opinnäytetyössä tiedonantajina on käytetty niitä henkilöitä, jotka osallistuivat työpajatyöskentelyyn uuden palvelun luomisworkshoppäivissä. Kriteerit heidän sopivuudesta osaksi luomistyötä täyttyvät, koska he ovat kaikki eri alojen ammattilaisia, kiinnostuneita omasta hyvinvoinnistaan, haluavat vaikuttaa ja kaikki ovat välillä kokeneet haasteita oman jaksamisen suhteen stressaavissa elämäntilanteissa. Uuden hyvinvointipalvelun luomistyö alkoi tutkimuksen toteuttajan omasta mielenkiinnosta hyvinvointialaan ja uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomiseen.

6.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Ojasalon ym. (2014, 68) mukaan konstruktivisessa tutkimuksessa käytettävät menetelmät voivat olla moninaisia, koska lähestymistapa ei rajaa pois mitään menetelmää ja tavoitteena on kehittää uutta. Samoin kuin toimintatutkimuksessa, konstruktivisessa tutkimuksessa tutkija ja kehittäjä on aina muutosagentti, jonka rooli kehitystyössä vaikuttaa voimakkaasti kohdeympäristössä. Ojasalon ym. (2014, 52) mukaan lähes kaikki menetelmät sopivat yhtä hyvin mihin tahansa lähestymistapaan. Tutkimusmenetelmät kytkeytyvät tutkimusongelmiin ja ne jaetaan kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin. (Kananen 2015, 42.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä niin, että kerätään tietoa eri lähteistä ja verrataan tietoa esimerkiksi omaan tulkintaan ja selvitetään tuottavatko tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia. Lähteet voivat olla muita tutkimuksia tai tutkimuksen aikana kerättyjä erimuotoisia ja lähteisiä aineistoja. Eri lähteistä kerättävillä todistusaineistoilla voidaan saada vahvistusta esitetyille väitteille tai tulkinnalle ilmiöstä (Kananen 2014, 152.)

Tutkimuksen metodologia varmistaa eri menetelmin tuotetun tiedon pätevyyttä ja luonnetta. Valitut menetelmät varmistavat, että tutkimuksen kannalta hankitaan riittävästi havaintoja tutkimuskohteesta ja tutkija analysoi aineistoaan vastausten saamiseksi kysymyksiinsä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ilmiöitä, jotka ovat monet seurauksia ihmisten valinnoista, eivätkä luonnonilmiöihin verrattavia tapahtumia. Ihmisten todellisuutta tarkasteltaessa, heidän todellisuutensa oletetaan subjektiivisesti määräytyneeksi ja ihmiset

arvostavat asioita eri tavalla. Tämä johtaakin siihen, että ihmiset usein reagoiva eri tavoin samaan asiakaan. (Pitkäranta 2014, 69-70; 73-74.)

Menetelmien avulla pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiöitä ja vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten. Kanasen (2014, 51) mukaan tutkijan on määriteltävä tieto eli se, mitä hän tarvitsee ymmärryksen löytämiseksi, tiedon lähteeksi ja miten hän varmistaa, että tarvittava tieto hankitaan ja tieto jalostetaan tiedon analyysimenetelmillä niin, että ongelmaan lopulta löytyy ratkaisu.

Kehittämistyössä haetaan Ojasalon ym. (2014, 40) mukaan erilaisten menetelmien avulla erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia ja ideoita. Menetelmien avulla pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiöitä ja vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten. Kanasen (2014, 51) mukaan tutkijan on määriteltävä tieto eli se, mitä hän tarvitsee ymmärryksen löytämiseksi, tiedon lähteeksi ja miten hän varmistaa, että tarvittava tieto hankitaan ja tieto jalostetaan tiedon analyysimenetelmillä niin, että ongelmaan lopulta löytyy ratkaisu. Asiantuntijatyössä käytetään usein yhteisöllisiä menetelmiä, kuten aivoriihtyöskentelyä. Kehittämistyö tehdään usein niin, että kehittämistyön tekijä toimii jollakin tavalla osana kehitysryhmää tai tiimiä. Toimivat käytännöt eivät synny pelkästään tiedon siirtämisen ja soveltamisen seurauksena, vaan uudet ratkaisut vaativat osallistujilta tiivistä yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä.

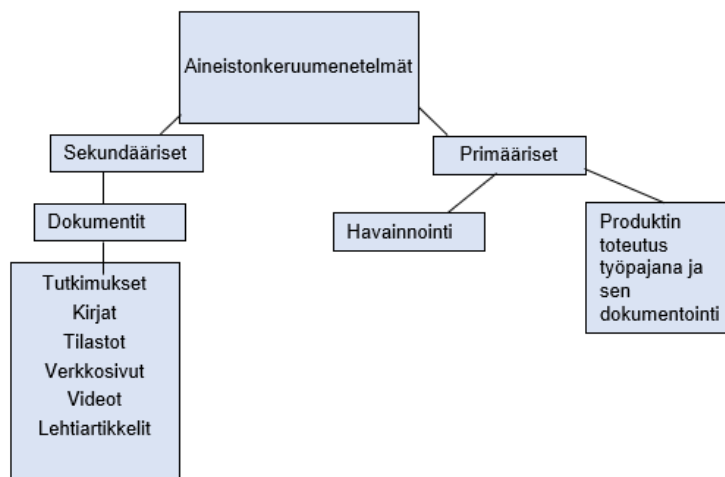
Kvalitatiivinen tutkimusote sopii menetelmäksi erinomaisesti uuden palvelun luomiseen, koska sen avulla on mahdollista saada syvempi ymmärrys niiden ihmisten elämästä, kelle palvelua kehitetään. Uuden palvelun luomisprosessissa kaikki olettamukset on kyseenalaistettava ja inspiroiduttava kaikista uusista ideoista. Tutkimuksen alkuvaiheessa kerätään paljon tietoa, josta haetaan inspiraatiota ja ideoita. Myöhemmissä vaiheissa menetelmiä voidaan arvioida ja koota niistä kerättyä tietoa yhteen sekä pyytää palautetta ehdotetuista palvelukonsepteista. Kvalitatiivinen tutkimus ei mittaa keskimääräistä kokemusta tai mielipiteitä, koska sen otos ei kata tarpeeksi suurta osaa ihmisistä ollessaan tilastollisesti pätevä. (IDEO 2011, 32-33.)

6.3 Aineiston keräys ja analysointi

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisin menetelmin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiöitä ja vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten (Kananen 2015, 42). Kanasen (2014, 51) mukaan tutkijan on määriteltävä tieto eli se mitä hän tarvitsee ymmärryksen löytämiseksi, tiedon lähteet ja se, miten tieto hankitaan ja tieto jalostetaan tiedon analyysimenetelmillä niin, että ongelman ratkaisu löytyy.

Syvällisen toimintaympäristöymmärryksen muodostamiseksi käytännön kehittämistyö aloitettiin keräämällä kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämisestä tulevaisuuden trendejä eri menetelmin ja eri tietolähteistä. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin tutkimusraportteja, kirjallisuutta, verkkosivuja, videoita ja eri lehtien artikkeleita. Kerätyn aineiston perusteella muodostui opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen teemat, jotka muodostuivat kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseen, liiketoimintamahdollisuuksiin wellness- ja hyvinvointialalla sekä palvelumuotoilun kehittämisote uuden palvelukonseptin luomisessa.

Opinnäytetyön aineisto koostui laajasta kirjallisuuskatsauksesta ja uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomiseen tarkoitetusta workshopityöskentelystä ja sen toteutuksesta ja dokumentoinnista. Opinnäytetyön tutkimusaineisto koostui sekundäärisistä ja primäärisistä lähteistä. Tutkimusaineisto kerättiin tutustumalla ensin sekundäärisiin aineistoihin kirjoista tutkimuksiin, tilastoihin, verkkosivuihin, videoihin ja lehtiartikkeleihin. Tutkimusaineistoa on kerätty myös primääristi havainnoinnista ja uuden hyvinvointipalvelukonseptin toteutuksesta ja sen aikana käytettyjen menetelmien dokumentoinnista. (kuvio 10.) Kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ei ollut mahdollista saada tarpeeksi kattavaa selvitystä ilman perinpohjaista tutustumista wellness- ja hyvinvointialan kirjallisuuteen, tieteellisiin tutkimuksiin ja lehtiartikkeleihin. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus koottiin ja kirjoitettiin pääpiirteittäin valmiiksi ennen uuden palvelun konseptointiin liittynyttä workshopityöskentelyä.



Kuvio 10. Opinnäytetyön aineiston keruumenetelmät. (Hasa 2018.)

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tuodaan esille kaikki se oleellinen tieto, mitä kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ilmiönä tiedetään. Empiirisellä osuudella, joka tässä työssä on uuden hyvinvointipalvelun konseptointi työpajatyöskentelyssä, pyrkii tuomaan aihealueesta lisää tietoa ja jäsentämään sitä. Tietoperusta käsittelee myös palvelumuotoilua ja uuden palvelun kehittämisen teoriaa. Palvelumuotoilun menetelmät uuden palvelun

kehityksessä tuovat hyväksi havaittuja työkaluja tiedonkeruuseen, mittareihin, tutkimustuloksia ja teorioita, joita hyödynnettiin monella tapaa tässä kehitystyössä. Opinnäytetyön tietoperusta painottuu yhteiskunnalliseen aiheeseen, jossa paneudutaan suomalaisten kokemaan hyvinvointiin ja työelämäkokemukseen. Kanasen (2014, 52) mukaan yhteiskuntatieteet pyrkivät kuvaamaan ja tulkitsemaan tutkimuskohteitaan ja käsitteellistämään niitä ilman, että kuitenkaan mikään tutkimus voi olla täydellinen. Tältä pohjalta ne rakentavat yhteiskunnan ilmiöistä teorioita. Tutkija voi haastatella, kysellä, analysoida ja havainnoida ihmisiä ja ryhmiä sekä selvittää epäkohtia, kuten sekä syitä ilmiöiden taustalla.

Tutkimusprosessin kenttävaiheessa kerätään tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa, joka analysoidaan ja saaduista tuloksista tehdään johtopäätökset. Empiirisessä osassa vastataan tutkimusongelmaan, -kysymyksiin tai tavoitekuvaukseen. (Kananen 2014, 52.) Empiirisessä osuudessa selvitettiin laadullisten menetelmien avulla vastausta tutkimuskysymykseen, miten luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa syvälinen ymmärrys toimintaympäristöstä oivalluksina arkimaailmasta ja konkretisoida tämä ymmärrys uusiksi kokeiluiksi. Potentiaalisten asiakkaiden osallistaminen suunnitteluprosessiin ja palveluiden testaamiseen on palvelumuotoilussa tärkeää. Tämän kehittämistyön ulkopuolelle rajattiin palvelun potentiaaliset käyttäjät osallistuvat arvioimaan kehitettyä palveluratkaisua, kun palvelukonsepti on valmis esiteltäväksi ja arvioitavaksi.

Teoriat voivat vahvistaa ja täydentää toisiaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on riittävä, kun aineiston saturaatio on riittävän korkea. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkkoja sääntöjä siitä, mikä on riittävä aineistomäärä, mikä tekee saturaation määrittämisestä hankalaa. (Kananen 2014, 159.) Ihmisten arki on loputon tapahtumien ja toiminnan virta. Ihminen on tietoinen kuluvalta arjesta, mutta tietoisuus kuluvalta hetkestä on häilyvää. Samalla tavalla kuin tapahtumat ja toiminta jatkuvasti muuttuvat, muuttuu myös ihmisten tietoisuuksien sisällöt. Entinen häipyä uuden tieltä häviten kohta taas uuden hetken tieltä. Tietoisuuden tutkiminen on ongelmallista. Merkitysten tulkinnassa rikkaasta ja monipuolisesta aineistosta on hyötyä. Tulkittaessa merkityksiä, pienistäkin nyansseista on hyötyä, koska aineisto avaa usein mahdollisuuksia erilaisten tulkintojen konstruointiin. (Moilanen & Rähkä 2018, 59.)

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Pitkäranta 2014, 90). Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty työpajatyöskentelyssä teemahaastattelua ja aivoriihiä työskente-

lyä. Haastattelun avulla pyrittiin selvittämään ihmisten ajattelua, kokemuksia ja motivaatiota uuden hyvinvointipalvelukonseptin kehittämiseen liittyen sekä yleisesti seikkoja, mitkä liittyvät ihmisten hyvinvointiin ja pitkittyneen stressin vaikutuksiin. Erilaisia ideointimenetelmiä voidaan käyttää ryhmähaastattelun tapaan, koska niiden avulla osallistujat saadaan tuottamaan nopeasti ja tehokkaasti suuri joukko analysoitavia ideoita.

Aineistotriangulaatio viittaa erilaisten aineistojen (esimerkiksi haastattelut, lehtiartikkelit, videot ja tutkimukset) käyttöön tutkimuksen ratkaisua etsittäessä. Aineisto- ja menetelmätriangulaatiot ovat lähellä toisiaan, sillä tiedonkeruussa käytetään menetelmiä, joita sanotaan tiedonkeruumenetelmiksi ja tuloksena saadaan aineistoja, kuten havainnointi- ja teemahaastatteluaineistoja. (Eskola & Suoranta 1999, 69; Kananen 2014, 121.) Ihmisen mielen hyvinvointia on vertailtu tässä tutkimuksessa eri aineistohankintamenetelmistä kerätyn tiedon avulla. Havainnoimalla voidaan tutkia ongelman esiintymismuotoja ja ryhmähaastattelulla hakea ymmärrystä ihmisten tarpeista oman kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen.

Laadullinen tutkimusote etenee käytännön ilmiöstä ja havainnoista eleiselle tasolle eli empiiristä teoriaan. Laadullisen tutkimuksen idea on tulkita ja luoda selitysmalli tutkittavalle ilmiölle, jota varten tarvitaan käsitteellinen kehikko, teoreettinen viitekehys. Teoreettisen viitekehysten läpi tarkastellaan saatuja havaintoja ja tulkitaan ilmiötä yleistäen sitä. Yleistystä varten luodaan uusia käsitteitä tai käytetään olemassa olevaa teoreettista käsitteistöä. Tulkintamalli on kuin palapeli, joka on helppo purkaa, mutta monimutkainen koota. Laadullisessa tutkimuksessa tuloksiin vaikuttaa tutkijan oma mielenkiinto asiaan. Hänen elämäntapansa, taustansa ja aiempi elämänhistoria vaikuttavat kaikki näkökulman valintaan. (Pitkäranta 2014, 100; 103.)

Opinnäytetyön teoreettisen ja empiirisen aineiston analysointimuodoksi valikoitui dokumenttianalyysi. Dokumenttianalyysin avulla analysoidaan erityisesti kirjalliseen muotoon saatettua aineistoa, joka voi koostua verbaalisesta, symbolisesta ja kommunikatiivisesta aineistosta. Dokumentteihin voidaan sisällyttää kaikki tutkittavasta ilmiöstä kerätty materiaali aina ideoinnista, lehtiartikkeleihin, valokuviin, piirroksiin, keskusteluihin tai raporteihin. Dokumenttianalyysissa kerättyä aineistoa analysoidaan järjestämällä aineistoa ja tuottamalla siitä kuvauksia. Analyysi perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, joiden avulla aineisto hajotetaan, käsitteellistetään ja kootaan jälleen uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 136-138.)

Dokumenttianalyysissa aineistoa analysoidaan luomalla selkeyttä aineistoon ja tuottamalla selkeitä kuvauksia kehitettävästä asiasta. Analysointi perustuu tutkijan loogiseen

päätelyyn ja tulkintaan, jonka avulla aineisto hajotetaan, käsitteellistetään ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Dokumenttianalyysi toteutetaan kolmivaiheisena prosessina, jossa päävaiheita ovat aineiston valmistelu, aineiston analyysi ja pelkistäminen sekä tulkinta ja johtopäätökset. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena on varmistaa aineiston selkeys, jossa voidaan käyttää apuna esimerkiksi numerointia. (Ojasalo ym. 2014, 136-138.)

Dokumenttianalyysin toisessa vaiheessa analysoidaan tutkimusaineisto ja pelkistetään se hyödyntämällä esimerkiksi sisältöanalyysin erilaisia analyysitapoja. (Ojasalo ym. 2014, 139.) Eskolan (2018, 212) mukaan laadullinen aineisto voidaan tutkimuksesta riippuen jakaa suhteessa teoriaan aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen tutkimukseen. Tähän opinnäytetyöhön valikoitui teoriasidonnainen analyysi, koska analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoraan nouse teoriasta tai pohjaudu siihen.

Empiirinen osa tutkimusaineistoa on kerätty dokumentoimalla toteutettu uuden hyvinvointipalvelun produktio. Produktion toteutus muodostui kahdesta työpajatyöskentelypäivästä. Työskentelystä koottu dokumenttiaineisto koostui suunnittelumuistiinpanoista, työpajatyöskentelyyn liittyvästä etukäteistehtävämateriaalista ja lähipäivien materiaaleista, tutkimuspäiväkirjoista ja projektin vaiheiden visualisoinneista. Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomistyössä hyödynnettiin monipuolisesti erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 7. Uuden palvelun luomisen prosessi.

Aineistoa on pyritty pelkistämään teemoittamisen avulla. Teemojen avulla on pyritty tavoittamaan tekstin merkityksenantojen ydin. Teemat liittyvät tekstin sisältöön, eivätkä niinkään tekstin yksityiskohtiin. (Moilanen & Rähä 2018, 59.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pyrkiä parantamaan niin, että kerätään tietoa eri lähteistä ja verrataan niistä saatua tietoa omaan tulkintaan. Kuitenkin tulkinnan tekeminen aineistosta on oma taitolajinsa, koska siinä ei ole tarkkoja ja täsmällisiä tulkintasääntöjä. Lisäksi voidaan selvittää vastaavatko eri tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia. Eri lähteistä kerätyille todistusaineistoille voidaan saada vahvistusta tutkimuksessa esitetyille väitteille ja tulkinnalle ilmiöstä. Sitä pätevämpi tutkimuksen tulkinta on, mitä useampi todiste tai todistaja saadaan väitteen taakse. Tutkimuksen monilähteisyys viittaa triangulaatioon. (Kananen 2014, 152.)

6.4 Tutkimusasetelman kiteytys

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä ja sen tutkimusstrategia vastasi konstruktivistista tutkimusta. Opinnäytetyö tuottaa tietoa ja lisää ymmärrystä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisestä ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisprosessissa.

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan organisointi, toteutus ja arviointi edellyttävät toiminnan lähtökohtien määrittelyä. Kehittämisen perustelu nojaa visioon luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui konstrukttiivinen tutkimus ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen, koska työn tavoitteena oli luoda konstruktio eli uusi palvelukonsepti ja mallintaa se käytännössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tietoperustan avulla lisätä ymmärrystä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisestä ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomiseksi. Palvelumuotoilun kehittämisote valikoitui ihmislähtöisenä innovointiprosessina uuden palvelukonseptin luomisen välineeksi, koska se lähestyy uuden palvelun luomista yhtä aikaa analyttisesti, että intuitiivisesti tutkien. Tutkimuksen teoriapohjassa tarkasteltiin kokonaisvaltaista hyvinvointia, palvelumuotoilua ja uuden palvelun luomista ihmislähtöisesti. Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin perehdyttiin psyykkisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Liiketoimintanäkökulmia wellness- ja hyvinvointialaan selvitettiin asiakkaiden odotusten muuttumisen ja kuluttajille tarjottavien palvelujen näkökulmista.

Tutkimuksen tiedonhankinta oli kokonaisvaltaista ja analyysi sekä tulokset yhdistettiin käytännön kokeiluiksi kahdessa workshop-työpöytätyössä. Kaksi workshop-päivää toteutettiin keväällä 2019 ja niiden tavoitteena oli löytää uudelle hyvinvointipalvelulle kehittämiskelpoisin palvelukonsepti. Toisessa workshop-päivässä valittiin yksi palvelukonsepti jatkokehitystä varten ja konseptin mallintaminen aloitettiin käytännössä. Kehittämistyö toteutettiin palvelumuotoilun keinoin viemällä läpi neljä palvelumuotoiluprosessin perusvaihetta: ymmärrys ja kiteyttäminen sekä palvelukonseptin ideointi, konseptin seulonta ja konkretisointi. Työn ulkopuolelle rajattiin konseptin testaus yhteiskehittämisen avulla, arviointi ja käytännön toteutus.

Opinnäytetyön aihe on merkityksellinen ja ajankohtainen, koska ihmisten kiinnostus omaa terveyttään ja hyvinvointiaan kohtaan on kasvanut selvästi viimeisten vuosien aikana. Terveys ja hyvinvointi ovat yhä tärkeämpiä kulutusvalintojen motiiveja. Osaltaan tähän muutokseen ovat vaikuttaneet ihmisten elintason kohoaminen, väestön ikääntyminen, vapaaajan lisääntyminen ja kaupallistuminen sekä muuttuneet yhteiskunnalliset yleiset arvot ja

elämäntavat. (Grenman, Räikkönen & Wilska 2014, 45; Kiiski Kataja 2016; Sitra megatrendikortit 2016.) Huolimatta siitä, että kuluttajien kiinnostus hyvinvointiin on kasvanut merkittävästi, ovat monet ihmiset erittäin stressaantuneita ja väsyneitä. Monen elämästä tuntuu puuttuvan tasapaino työelämän vaatimusten, kuin omien ja perheen tarpeiden osalta.

Liike-elämässä tarvitaan kykyä visionääriseen arvon luontiin eli sen ymmärtämiseen, mitä ihmiset elämässään haluavat ja tarvitsevat. Työtä, arvoa ja kasvua on mahdollista luoda sinne, missä ihmisillä on ratkaisemattomia ongelmia (Kiiski Kataja 2016, 18-19). Nämä ongelmat voivat olla pieniä tai suuria. Samalla, kun teknologia on yhä voimakkaammin osa tulevaisuutta, pakottaa se myös miettimään, mikä tekee ihmisestä syvällisesti ihmisen. Tämä luo mahdollisuuksia myös liiketoimintaan, miten ihminen ja ihmisyyys voivat jälleen olla bisneksen ja organisaatioiden keskiössä. Liiketoiminnassa on mahdollisuuksia luoda mahdollisuuksia sinne, missä ihmiset voivat keskittyä oman onnellisuuden, elämän tasapainon ja hyvinvoinnin kasvattamiseen.

Opinnäytetyön aihe liittyy työelämän kehittämiseen, koska työ on taustaselvitys perustetavalle palveluliiketoiminnalle. Tästä opinnäytetyöstä rajataan julkisen sosiaali- sekä terveysalan palvelut sekä liikuntaan liittyvät palvelut pois ja keskitytään ihmisen henkisen hyvinvoinnin edistämiseen liittyvien palvelujen kehittämiseen yksityisellä sektorilla. Uuden palvelun luomisprosessi

7 Uuden palvelun luomisen prosessi

Tässä opinnäytetyössä uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen prosessi muodosti työn toiminnallisen empiirisen osan, kun teoretiedosta opittua vietiin käytäntöön. Uuden palvelun konseptointi eteni palvelumuotoilulle tyypillisellä kehittämisotteella ihmislähtöisesti. Uuden palvelukonseptin luominen eteni iteratiivisesti ja luomistyö toteutettiin workshopityöskentelynä kahdessa yhteiskehittämisen päivässä. Suunnitteluryhmä koostui neljästä jäsenestä, joista opinnäytetyön tekijä toimi muutosagenttina ja workshopityöskentelyn organisoijana sekä fasilitoi tilaisuudet.

Uuden palvelukonseptin luomisprosessissa olennaista on ratkaisuideoiden testaaminen ja arviointi erilaisten kokeilujen ja prototyypin avulla. Näin varmistetaan parhaan idean tarpeellisuus ja toimivuus ennen suunnittelutyön jatkamista seuraavaan vaiheeseen, joka on yhteiskehittäminen kuluttajien kanssa ja liiketoimintasuunnitelman laatiminen yritystoiminnan perustamiseksi.

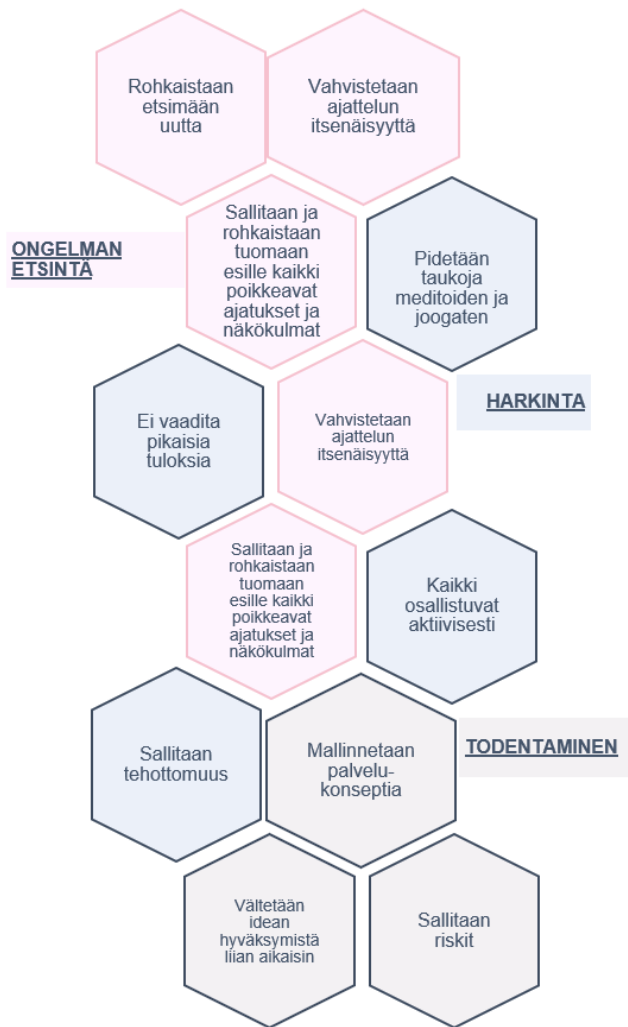
Liitteessä 11 on havainnollistettu uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen prosessi. Prosessi alkaa aiheen valinnalla jatkuen varsinaiseen ensimmäiseen vaiheeseen eli tutustumisella tietoperustaan sekä kirjallisuuskatsauksen kirjoittamisella, jonka jälkeen prosessi jatkuu toiseen vaiheeseen, joka toteutettiin workshopityöskentelynä ja viimeiseksi esitellään jatkokehittämissuositukset. Kuvio 11 selventää, miten ajatus uuden hyvinvointipalvelun kehittämiselle syntyi kirjoittajan omasta mielenkiinnosta hyvinvointiin, sen edistämiseen sekä sisäisestä palosta yrittäjyyteen. Aiheen valintaa seurasi syventyminen kokonaisvaltaista hyvinvointia koskevaan kirjallisuuteen, tutkimuksiin ja dokumentteihin. Taus-tatutkimuksena ennen workshopityöskentelyä opinnäytetyön varsin laaja tietoperusta valmistui. Tietoperusta käsitteli suomalaisten kokemuksia omasta hyvinvoinnista ja tämän päivän työelämästä, pitkittyneen stressin vaikutuksia hyvinvointiin ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osatekijöitä ja keinoja siihen, miten sitä voi edistää. Lisäksi wellness ja hyvinvointialan erilaisia toimijoita ja heidän tarjontaa henkiseen, psyykkiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tarkasteltiin kirjallisuuskatsauksessa.

Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisprosessi aloitettiin ymmärtämällä alaa ja erilaisia toimijoita siinä. Palvelumuotoilu valikoitui jo hyvin varhaisessa vaiheessa osaksi uuden palvelukonseptin luomistyötä ja oli selvää, että palvelumuotoilun erilaisia menetelmiä käytetään osana käytännön toteutusta workshopityöskentelyssä. Työn ulkopuolelle rajattiin kehitetyn palvelukonseptin jatkokehittäminen ja jalkauttaminen käytäntöön. Uuden palvelukonseptin luomisprosessissa tärkeää oli kuluttajatarpeiden kartoituksen lisäksi konseptin

toteutettavuuden sekä liiketoiminnallisten tavoitteiden huomioiminen. Uuden palvelukonseptin luomiseen suhtauduttiin tavoitteellisesti haluten löytää ratkaisu, joka on uusi, mielenkiintoinen ja toteuttamiskelpoinen uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Projektin tavoite kertoi työskentelyn suunnan, mutta tarkka lopputulos oli vielä projektin alkuvaiheessa epäselvä. Workshoptyöskentelyjä oli sovittu alun perin kaksi, mutta viimeisellä työskentelykerhalla ilmeni tarve järjestää vielä kolmas workshoptilaisuus uuden palvelun konseptointia varten. Kolmannen workshopin sisältöä ei tässä opinnäytetyössä käsitellä.

Projektin suunnittelutyön lähtökohdaksi ja tavoitteeksi määriteltiin visio luoda workshoptyöskentelyssä uusi hyvinvointipalvelukonsepti, joka toimii perustana mahdollisen liiketoimintasuunnitelman laatimiselle ja yritystoiminnan perustamiselle. Tarkempia tavoitteita tai suunnitelmaa, mitä workshoplähipäivät sisältäisivät ei oltu osallistujille etukäteen jaettu. Liitteessä 8. Kutsu uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpajaan lähetettiin kolme viikkoa ennen sovittua ajankohtaa. Tätä edelsi yhteisesti kaikkien jäsenten kanssa sovitut päivät workshoptyöskentelylle ja sopimus projektin laajuudesta, joka oli tarkoitus sisältää kaksi lähipäivää ja etukäteistehtävät. Toivottavaa myös oli, että kaikki pääsisivät osallistumaan molempiin workshop-päiviin.

Uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpaja toteutettiin 19. ja 22.4.2019 Jätkäsaarella taloyhtiön kerhotilassa. Workshoptyöskentelypäiville oli laadittu etukäteen käsikirjoitus päivien sisällöstä, joka toimi ohjenuorana luomistyön vaiheista. Liitteissä 9 ja 10 löytyvät Workshop 1 ja 2 lähipäivien agenda, aikataulut ja päivien etukäteen laadittu käsikirjoitus. Työpajatyöskentelyjä varten oli laadittu PowerPoint-esitykset, jotka toimivat havainnollistamaan agendaa, käsiteltävää aihetta ja palvelumuotoilun menetelmien ja työkalujen teoriaa lyhyesti. Workshop-työskentelyissä käytettiin lisäksi videoita, joissa oli lyhyesti kuvattu, miten aivoriihityöskentely ja Affinity Diagram menetelmät toimivat käytännössä, kun halutaan luoda uusi palvelukonsepti. Kuvio 11. Luovan työskentelyn ohjeet käytiin työpajan aluksi yhdessä läpi, jotta varmistettiin yhteinen tapa toimia ja etsiä ratkaisuja käsiteltävään aiheeseen.



Kuvio 11. Luovan työskentelyn ohjeet workshop työskentelyyn. (mukaillen Harisalo 2011, 22; Hasa 2019.)

Suuren idean löytäminen ja hengen puhaltaminen mihin tahansa palveluun vaatii tekijöiltään innovatiivisuutta, avarakatseisuutta, luovuutta ja aitoa kiinnostusta asiakkaan maailman ymmärtämiseen. (Harisalo 2011, 22.) Tavoitetta luoda uusi palvelukonsepti lähestyttiin luovasti, sallivasti ja kiirehtimättä löytää liian aikaisessa vaiheessa ratkaisu tavoitteeseen. Workshop työskentely haluttiin toteuttaa niin, että kaikki osallistuivat aktiivisesti. Menestyvän palvelukonseptin luomisen ohessa työryhmä halusi myös miettiä palveluideaa osana suurempaa tavoitetta auttaa ihmisiä voimaantumaan ja kokemaan elämänsä merkitykselliseksi ja osaamisen ajantasaiseksi.

Workshop työskentely toteutettiin niin, että molemmissa päivissä oli lyhyitä istuma ja keho-meditaatio-hetkiä, jotta osallistujat saivat pysähtytyä ja rahoitettua mielensä kuluvaan hetkeen ja tilaan, missä uutta palvelukonseptia ideoitiin. Ensimmäisen workshop-päivän lounas syötiin esimerkiksi hiljaisuudessa ja mindfulness menetelmälle tyypillisen tietoisien

läsnäolon harjoituksen avulla. Toinen workshop-päivä aloitettiin vastaavasti mindfulness-joogalla. Ennen workshop työskentelyä ei ollut varmuutta siitä, syntykö luomistyön tuloksena yhtään asiallista tai toteuttamiskelpoista uutta hyvinvointipalvelukonseptia, mutta intentio ja tavoitetilä oli luoda uutta ja katsoa uteliaana, mitä työryhmä saa yhdessä aikaan.

Liitteessä 3. ja 4. on havainnollistettu uuden palvelun luomisen prosessia ymmärtämisen ja mahdollisuuksien kartoittamisen vaiheista aina uuden hyvinvointipalvelun konseptointiin ja jatkokehittämiseen asti. Uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpajat muodostivat yhdessä kokonaisuuden, jonka tavoitteena oli kehittää uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Luotu palvelukonsepti toimi perustana liiketoimintasuunnitelman laatimiselle ja uuden yritystoiminnan perustamiselle.

Työpajatyöskentelyn dokumentointi toteutettiin nauhoittamalla keskusteluja ja työskentelyvaiheita ja tallentamalla kaikki syntynyt aineisto ja materiaali omaan workshopkansioon ja ottamaan kuvat tehdyistä tuotoksista. Myös jälkityöstämisestä sopiminen etukäteen ja siitä kertominen hyvissä ajoin kaikille osallistujille oli tärkeää, koska se myös motivoi ja sitouttaa työskentelemään yhteisen tavoitteen eteen ja ohjaa työskentelyä. Tehtävänannot pyrittiin käymään myös mahdollisimman selkeästi läpi ja vielä kirjoittamaan tehtävät ylös esimerkiksi aivoriihiöskentelyssä, koska osallistujille on helpompi paneutua annettuun tehtävään, jos he ymmärtävät tehtävien merkityksen haluttuun lopputulokseen.

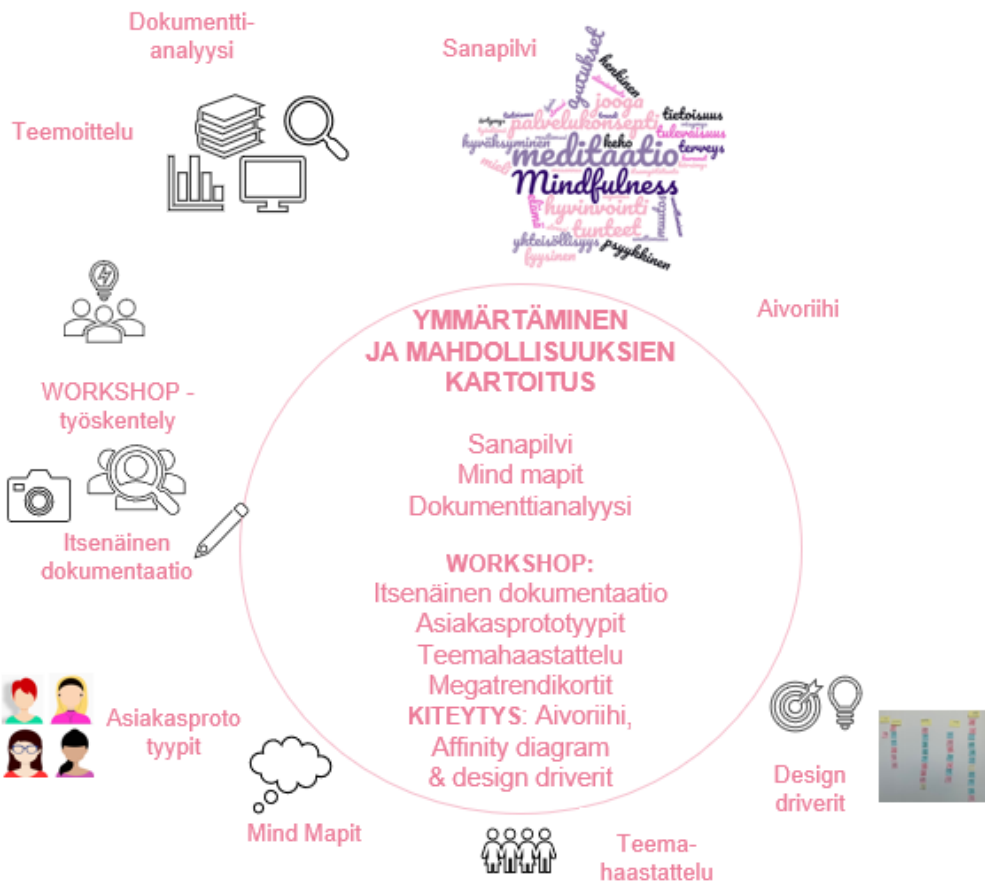
7.1 Ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus

Ensimmäisessä työpajassa tehtiin näkyväksi osallistujien yhteinen tarina jakamalla kokemuksia omista hyvinvointia edistävästä toimista ja aloitettiin workshoptyöskentely niin, että jokainen kertoi omalla vuorollaan, miten huolehtii omasta psyykkisestä hyvinvoinnistaan. Työryhmän jäsenet olivat tosilleen tuttuja entuudestaan, joten suurempaa esittelykierrosta ei ollut tarve tehdä. Tosin vastaava menetelmä olisi toiminut myös tutustumistarkoitukseen. Kuvassa 1 näkyy vaihtoehdot, josta osallistujat valitsivat heitä eniten puhuttelevimmat kuvat.



Kuva 1. Keinot ylläpitää omaa psyykkistä hyvinvointia workshop-kuvat. (Hasa 2019.)

Työpajassa koottiin keskusteluista virinneet huomiot ”dynaamisen fasilitoinnin” neljän otsikon: faktat, ydinkysymykset, ratkaisut ja huolenaiheet -otsikoiden alle siltä osin, kun keskustelu siirtyi käynnissä olevasta menetelmästä aiheen ohi. Seinällä olleet paperit keräsivät workshopin aikana faktoja, ratkaisuja, kysymyksiä ja huolenaiheita laidasta laitaan, näihin myös palattiin työskentelyn aikana useamman kerran.



Kuvio 12. Ymmärtäminen ja mahdollisuuksien kartoittaminen. (Hasa 2019.)

Ryhmän teemahaastattelu

Puolistrukturoitua teemahaastattelua käytettiin workshop työskentelyn ensimmäisen päivän alkuvaiheessa. Teemoitettu haastattelurunko auttoi etenemään haastattelussa aihe kerrallaan ja ennakkoon mietityt tarkentavat kysymykset auttoivat käsiteltävässä aihepiirissä pysymisen välillä laajasti rönsylevässä keskustelussa. Haastatteluosuus nauhoitettiin, koska haluttiin varmistaa, että jos haluttiin palata haastattelun sisältöön myöhemmin ja esimerkiksi litteroida se, se olisi mahdollista. Etukäteen valitut teemat perustuivat opinnäytetyön viitekehykseen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, psyykkisestä hyvinvoinnista ja liiketoimintamahdollisuuksista wellness- ja hyvinvointialalla. Keskustelu liikkui arjen jakamisen, erilaisten elämäntilanteiden mukanaan tuomien haasteiden sekä pitkittyneen stressin vaikutuksiin ihmisen jaksamisen suhteen.

Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus toimii etukäteisvirittäytymisenä aihepiiriin luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Materiaalin tarkoituksena oli ohjata ryhmän keskustelua ja avata uusia näkökulmia aiheeseen sekä nostaa esiin muistoja ja mielipiteitä. Osallistujien

omat muistiinpanot toivat hyvin erilaisia näkökantoja, ideoita ja ajatuksia ryhmän yhteiseen keskusteluun.

Sanapilvi

Näkökulmina uuden palvelun konseptointiin olivat ihmisten psyykkisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen sekä uuden potentiaalisesti kannattavan liiketoiminnan aloittaminen mahdollisen palvelukonseptin syntyessä luomistyön tuloksena. Sanapilven sanat oli koottu opinnäytetyön tietoperustassa olleista asiasanoista ja tekstissä usein toistuvista käsitteistä. Mitä suuremmalla sana on esitetty kuviossa 13, sitä useammin suuremmalla painotuksella asiaa on käsitelty opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksessa.



Kuvio 13. Sanapilvi opinnäytetyössä olevista asiasanoista. (Hasa 2019.)

Sanapilvi lähetettiin kaikille työryhmän jäsenille kirjallisuuskatsauksen ja etukäteistehtävien kanssa, lisäksi se oli esillä molemmissa workshop-päivissä. Sanapilvi soveltui kuvana hyvin workshoptyöskentelyyn osaksi, koska se sopi sanoittamaan tietoperustassa olleita asioita sanoiksi etenkin teemahaastatteluosiossa ja muutenkin yhteiskehittämisen aikana.

Ennakkotehtävä ja itsenäinen dokumentaatio

Ennen workshop-päiviä jokainen osallistuja luki opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen suomalaisten kokemuksesta tämän päivän työelämää ja omaa elämänlaatuaan kohtaan sekä

kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin, palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun perusteista. Sovittiin, että workshopityöskentelyn jäsenet kirjaavat huomionsa itselleen ylös ja ottavat muistiinpanonsa workshoppäiviin mukaan. Ennakkotehtävän avulla varmistettiin osallistujien tutustuminen aihepiiriin ennakkoon ja lisäksi heitä pyydettiin havainnoimaan itseään ja tekemään itsenäisen dokumentoinnin kokemuksistaan.

Yhtenä aineiston keruumenetelmänä käytettiin havainnointia ja se toteutettiin pyytämällä työryhmän jäsenten havainnoimaan itseään ja omia miellyttäviä ja epämiellyttäviä tunteita ja tuntemuksia kahden viikon ajan kirjoittaen huomioita itselleen ylös ja ottaen kuvia satunnaisista tilanteista. Kuvat havainnollistivat ja selvensivät niitä kokemuksia, mitä ihmiset läpikäyvät yleisesti arjessaan.

Ennen varsinaista työpajatyöskentelyä uuden hyvinvointipalvelun ideoimiseksi osallistujia pyydettiin havainnoimaan omaa elämäänsä ja siihen liittyviä erilaisia tunnetiloja. Heidät ohjeistettiin ottamaan kuvia omasta elämästään kuvadokumentointia (*self-documentation*) avulla. Menetelmää hyödynnettiin inspiroimaan osallistujia havainnoimaan tunnetiloihin johdatuksena työpajatyöskentelyyn. Kuvamatkailunkin (*photojournal*) nimellä kulkeva menetelmä sopii työpajatyöskentelyyn osallistujien tai kohderyhmän elämän ymmärtämiseen. Osallistujien itse kuvatessa elämäänsä tutkija sekä muut ryhmän jäsenet saivat käsitäksen, miten kukin näkee ja kokee oman elämänsä hyvät, huonot ja neutraalit hetket sekä missä tilanteissa henkilöt tulevat omassa elämässään tietoisiksi omista hyvistä ja huonoista tunteista ja pysähtyvät ottamaan hetkistä kuvat. Kuvat auttoivat sanoittamaan tunteita ja tilanteita jälkikäteen ja tuntui, että keskusteluissa päästiin heti syvemmälle tasolle ja jopa huomaamaan piileviä tarpeita.

Työpajan jäsenten itsenäinen dokumentaatio ennen varsinaista työpajatyöskentelyä osoitautui tavoitteen mukaisesti erinomaiseksi tavaksi virittää osallistujat tulevaan. Osallistujilla oli jo ennen työpajan alkua käsitys siitä, miltä tuntuu omien miellyttävien ja epämiellyttävien tunteiden havainnointi. Etukäteen osallistujien ottamat valokuvat myös virittivät workshopin aihealueeseen helposti.

Teemahaastattelu

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus oli laadittu tarkoituksellisesti ennen työpajatyöskentelyä, koska sen haluttiin olevan perusta yhteiskehittämisen workshopityöskentelypäiville luoda uusi palvelukonsepti hyvinvointialalle. Kirjallisuuskatsaus käsitteli tutkimuksia suomalais-ten kokemuksia elämänlaadustaan, työelämästä ja pitkittyneen stressin vaikutuksista ihmi-

sen hyvinvointiin ja jaksamiseen. Kirjallisuuskatsauksen teemat käsittelivät kokonaisvaltaista hyvinvointia, psyykkistä hyvinvointia ja sitä edistäviä tekijöitä ja huomioi alan mahdollisia liiketoimintamahdollisuuksia ja toimijoita tällä hetkellä. Tutkijan lisäksi haluttiin varmistua, että kaikki olisivat tutustuneet samaan etukäteismateriaaliin ja sitä kautta saaneet jokainen ennakkokäsityksen aihepiiristä. Jokaisen oli mahdollisuus myös tuoda omia huomioita, kehitysideoita ja ongelmia ja ratkaisuja aiheen tiimoilta keskusteluun. Tietoperustan aiheet olivat myös teemoitettu etukäteen työpajatilan seinille, jotta käsiteltävät asiat ja aiheet olisi vaivatonta sitoa etukäteismateriaalin teemoihin. Erikseen nostetuilla teemoilla tutkija halusi varmistaa, että keskusteluttaa osallistujia kaikista niistä asioista, jotka liittyvät ilmiöön ja kaikki tietoperustan osa-alueet käydään läpi.

Teemojen valinta ja aihepiiriin liittyvät kysymykset eivät aina ole objektiivisia. Tutkija ja kehittämiprojektin vetäjä, joka toimii myös yhtenä työryhmän jäsenenä lopulta päättää, mitä hän kysyy ja kuinka paljon hän kysyy kustakin teemasta ja miten syvälle kysymysjuonetta hän haluaa viedä eteenpäin. Ryhmäkeskustelussa kaikki osapuolet ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa, joten kaikkien läsnäololla on vaikutus ryhmädynamiikkaan. Riskinä haastatteluissa kuitenkin on, että haastattelijan aineisto kääntyykin hänen omiin mielipiteisiinsä ja valintojensa tuloksiksi, jolloin hän itse saisi aina valinnoillaan haluamansa lopputuloksen. Tämän välttämiseksi olikin tärkeää, että haastattelussa kysytään avoimia kysymyksiä mahdollisimman paljon ja vältetään kaikkea johdattelua ja hypoteettisten kysymysten esittämistä. Haastattelijan on tärkeä osata vahvistaa ymmärtäneensä haastateltavia oikein ja hänen tulisi keskittyä kokemusten kysymyksiin yleistysten sijaan.

Teemahaastattelun etuina voidaan pitää sitä, että sen avulla saatiin runsaasti syvällistä tietoa aihepiiriin liittyen ja myös haastattelijalle ja suunnittelutyön vetäjälle laajemman käsityksen muiden mielipiteiden avulla aiheesta. Myös välitön kasvokkain tapahtuva kohtaaminen antoi teemahaastatteluun vastaajille vapauden antaa itsenäisesti vastaukset. Tärkeää oli myös keskustella työryhmän kesken yhteisesti aihepiiristä teemoittain, koska näin kaikki saivat osallistua yhteisesti keskusteluun ja ymmärsivät toisten näkökantojaan paremmin. Yhtä syvällistä keskustelua ei olisi ilman teemahaastattelua ollut mahdollista toteuttaa pysymällä aiheessa. Teemahaastattelun ollessa ryhmähaastattelumuotoinen, se säästi aikaa ilman, että kaikkia haastateltavia olisi haastateltu henkilökohtaisesti. Ryhmähaastattelussa oli kuitenkin tiedostettu se riski, etteivät kaikki tuoneet mielipiteitään esille.

Teemahaastattelun heikkoina puolina voidaan pitää sitä, että se on vaativa menetelmä. Haastattelija oli perehtynyt aiheeseen syvällisesti ja hän oli valmistautunut hyvin haastatteluun, muun muassa suunnittelemalla haastattelun rakenteen ja kysyen tarkentavia kysy-

myksiä aina uudelleen. Haastattelun läpikäynti jälkikäteen ja materiaalin analysointi on aikaa vievää ja toisaalta haastattelun sisällön yleistettävyyden ongelmallista. Tästä syystä haastattelun aineistoa ei erikseen litteroitu, eikä muutettu tekstimuotoon, koska kehittämistyön kannalta ei koettu, että se olisi merkityksellistä liittää aineistoon. Haastattelijan muistiinpanot haastattelusta kuitenkin dokumentoitiin suunnittelutyötä koskevaan projekti-kansioon. Koska haastattelu nauhoitettiin, on haastattelijan mahdollisuus palata aineistoon myöhemmin tarvittaessa.

Affinity Diagram

Affinity Diagramia hyödynnettiin analysoimaan ja työstämään laadullista tutkimustietoa opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksesta, ennakkotehtävistä ja työryhmän jäsenten ajatuksista suunnittelutyön pohjaksi. Menetelmää hyödynnettiin ensimmäisessä workshopityökentelyssä kokoamaan ja järjestämään ideoita, mielipiteitä ja huomioita kaikesta tutkimuksen ymmärrys ja kartoitus vaiheissa kerätystä tiedosta. Menetelmä auttoi järjestämään laajan aineiston yksinkertaisempaan muotoon ryhmittämällä, arvioimalla ja poimimalla tärkeimmät asiakokonaisuudet jatkokäsittelyä varten. Menetelmän loppuvaihe kokosi kaikki kertyneet mielipiteet, ideat, näkökulmat ja oivallukset yhteen. Affinity Diagram menetelmä auttoi tunnistamaan kaikkien tärkeimmät teemat ja asiakokonaisuudet, jotka toimivat suunnittelutyötä eteenpäin ohjaavina suunnitteluajureina. Menetelmä auttoi kiteyttämään kaikesta tietoperustasta, ennakkotehtävistä ja jokaisen työryhmän jäsenten tärkeimmistä esille tuomista ajatuksista ja ideoista ne tärkeimmät ja jatkossa suunnittelutyötä ohjaavat ajurit. Menetelmä myös sopii yhteiskehittämiseen erinomaisesti, koska kaikki osallistujat pääsevät tätä työkalua käytettäessä tuomaan mielipiteensä esille.

Affinity Diagram on toisaalta aikaa vievä menetelmä, mutta toisaalta se on erittäin tehokas tapa tuottaa ideoita ja jäsentää sitä. Menetelmä ei välttämättä tuo kaikista relevanteimpia ideoita esille, vaan sen vuoksi voi olla jopa järkevää hakea se kaikista ideoista erikseen esille. Se että post-it lapuille on kirjoitettu yhden sanan lisäksi enemmän asiaa helpottaa asioiden jäsentämistä ja ymmärtämistä kaikkien työpajaan osallistujien kesken. Menetelmän parhaita puolia on se, että se suurenkin määrän post-it lappujen huomioita pystyy kokoamaan kokonaisuuksiksi, jolloin asiat muuttuvat paremmin hahmotettavaan muotoon. Ennen Affinity Diagram menetelmien käyttöä workshopissa katsottiin lyhyet videoesitykset menetelmistä.

Workshopin vetäjä muistutti ryhmän jäseniä pitkin menetelmän käyttöä, että on tärkeää kirjoittaa kaikki omat huomiot ja ideat ylös, ettei jo alkuvaiheessa lapuille kerry liian suora-

viivaistettuja ja loppuun mietittyjä asioita, jopa vähän tyhmältä tuntuvat ajatukset rohkaisiin kirjoittamaan ylös. Kun kaikki olivat vieneet laput ikkunapinnalle, ne luettiin yhdessä läpi.

Affinity Diagram menetelmää voidaan toistaa ensimmäisen kerran jälkeen järjestelemällä laput uudelleen ja antamalla uudet otsikot ryhmille yhteen koottujen aihealueiden yläpuolelle. Workshopissa päädyttiin tyytyä ensimmäisellä kerralla tuotettuun ratkaisuun, koska ryhmän mielestä ensimmäisellä kerralla löytyi tyydyttävät suunnitteluajurit ohjaamaan suunnittelutyötä eteenpäin. Menetelmässä on hyvä käyttää erivärisiä lappuja tuotetuissa ideoissa ja aihealueiden otsikoinneissa, jotta ideat ja otsikot pystytään helposti erottelemaan toisistaan. Tässä vaiheessa työskentelyä luotiin katsaus otsikoituihin ryhmiin ja jäsennettiin otsikointeja vielä suurempiin kokonaisuuksiin.

Palvelumuotoiluprosessin kiteyttämävaiheessa tutkimustulokset tiivistettiin nostamalla tärkeimmät teemat, ongelmakohdat ja kehittämismahdollisuudet esille. Asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoitusvaiheesta tehty kiteytys määrittävät strategisen suunnan uuden hyvinvointipalvelun kehittämistyölle. Affinity Diagram menetelmästä johdetut suunnitteluveturit määrittävät hankkeen kehityssuunnan. Tärkeimmäksi luomistyötä ohjaavaksi suunnitteluajureiksi valikoitui stressin hallinta & tasapaino elämässä. Muut suunnittelutyötä ohjaavat ajurit olivat läsnäolo, parempi itsetuntemus, yhteisöllisyys ja lepo. (Kuvio 14.) Lisäsimme vielä ohjaavaksi tekijäksi kehitettävälle palvelulle työelämän, koska palvelu on tarkoitus olla suunnattu ensisijaisesti työelämässä oleville työntekijöille.



Kuvio 14. Uuden palvelukonseptin suunnitteluajurit.

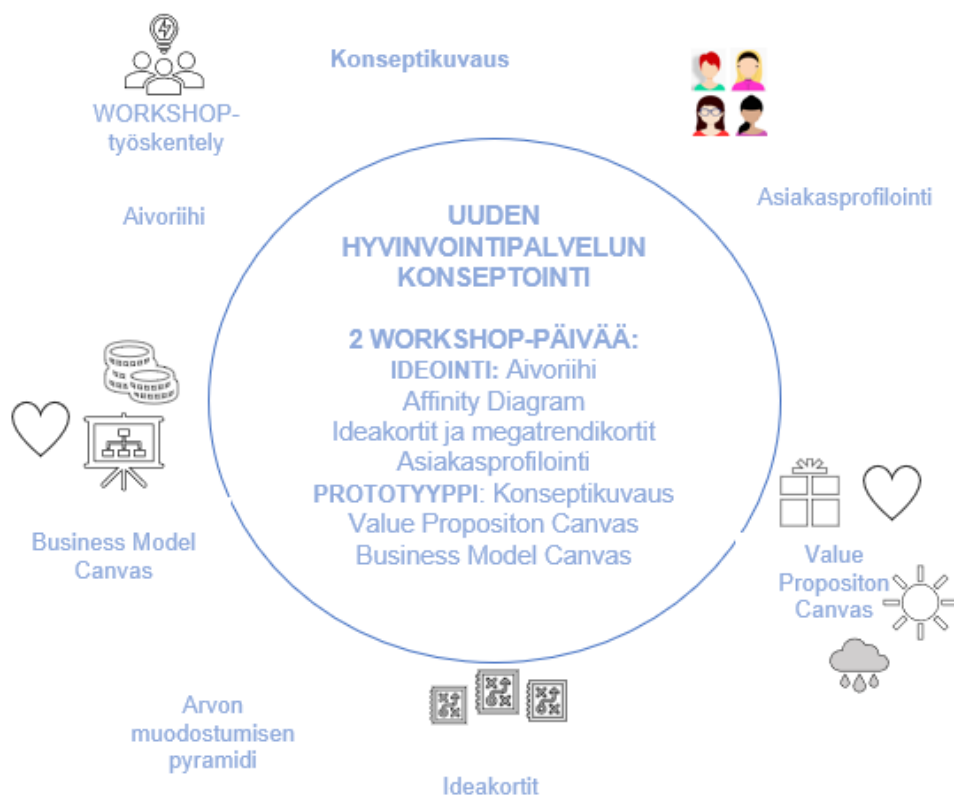
Parhaiden ideoiden ja oivallusten esille tuomiseen ja parhaidenideoiden seulomiseen Affinity Diagram menetelmä toimi hyvin ja työryhmästä tuntui, että kaikki ideat käytiin riittäväällä tasolla läpi. Menetelmän avulla oli mahdollista nostaa tärkeimmät havainnot, ideat ja oivallukset, jotka nousivat ideoinnissa esille.

Ymmärryksen kiteyttäminen

Ymmärrys ja mahdollisuuksien kartoittamisen vaiheet kiteytettiin workshoptyöskentelyn ensimmäisessä päivässä suunnitteluajureiden löytämiseksi kehitystyölle. Menetelmänä tähän tarkoitukseen käytettiin aivoriihyöskentelyä ja Affinity Diagramia, joka osaltaan auttoi jäsentämään tietoa. Hyvinvointiin keskittyvää uutta palvelukonseptia ideoitiin valittujen muotoiluajureiden näkökulmasta, joista nousivat stressin hallinta & tasapaino arjessa, läsnäolo, parempi itsetuntemus, yhteisöllisyys ja uni & lepo. Uuden palvelukonseptin haluttiin myös olevan sellainen, että se voisi palvella ihmistä ja edistää sitä kautta ihmisen hyvinvointiaan ja kykyä säädellä haitallista stressiä ja lisätä tasapainoista arkea. Asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoitusvaiheesta tehty kiteytys määrittivät strategisen suunnan uuden hyvinvointipalvelun kehittämistyölle.

7.2 Uuden palvelun konsepti

Uuden palvelun luomisen konseptointivaiheeseen kuuluvassa ideoinnissa tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman paljon ideoita, jotka luovat ratkaisuja ihmisten aitoihin ja todellisiin tarpeisiin. Uuden hyvinvointipalvelukonseptin workshoptyöskentelyssä käytettiin aivoriihimenetelmää tuottamaan mahdollisimman paljon ideoita. Palvelun konseptoinnin konkretisointivaiheessa valittiin parhaimmat ideat ja liitettiin ne liitettäväksi uuteen palvelukonseptiin. Ideoita ja ratkaisumalleja kehitettiin edelleen ja hahmoteltiin paperille. Jokaisesta ideasta tehtiin myös ideakortteihin kuvaukset, jotka helpottivat ideoista keskustelua. Parhaimman idean löytyessä konseptin ideaa jalostettiin eteenpäin ja tehtiin mahdollisimman konkreettisen arvon muodostumisen pyramidin, asiakasprofiilien, Value Proposition Canvasin ja Business Model Canvasin avulla.



Kuvio 15. Uuden hyvinvointipalvelukonseptin ideointi ja käytetyt menetelmät ja tuotokset.

Aivoriihi ja Bruthethink

Aivoriihimenetelmä on luova ongelmanratkaisumenetelmä, jolla tuotetaan ideoita ryhmässä. Osana aivoriihimenetelmää käytettiin myös Bruthethink menetelmää, joka on suomenmennettuna järjetön ajattelu. Sen avulla ideointiin saatiin uutta virtaa, kun yhdessä vaiheessa suunnitteluprosessi tuntui jämähtäneen uusien ideoiden osalta. Metodi auttoi ottamaan suunnitteluun täysin uuden näkökulman aiheesta täysin irrallaan olevan sanan valinnan myötä. Bruthethink oli hauska kevennys ja se toikin astetta villimpiä ideoita suunnitteluun. Ryhmässä mietittiin yhteyksiä uuteen palvelukonseptiin ja kaikki ideat listattiin ylös. Bruthethink metodi auttoi tuomaan mahdolltomalta tuntuvia ideoita esille, mutta se varmasti lisäsi myös uskallusta tuoda muitakin ennalta arvaamattomia ideoita esille.

Työskentelyn aluksi palattiin juuri työpajassa luotuihin suunnitteluajureihin ja katsottiin lyhyt esittelyvideo menetelmästä. Aluksi ideoitiin vapaasti ja vetäjä kirjasi kaiken seinälle ylös. Aivoriihi oli helppo ja tehokas menetelmä käyttää uuden palvelukonseptin ideoinnissa. Työskentelyssä workshopin vetäjä kirjasi kaikki ideat taululle ja varmisti myös sen, ettei syntyneitä ideoita vielä tässä ideointivaiheessa arvioida.

Ideointi tapahtui ensimmäisenä workshop-päivänä ja niitä ei käsitelty sen pidemmälle ensimmäisenä päivänä ollenkaan. Vetäjä kokosi niistä työpajatyöskentelyn jälkeen ideakortit, niin että yksi idea oli kirjoitettu lyhyesti auki kullekin A4-kokoiselle paperille. Kaikki ensimmäisessä työpajatyöskentelyssä kehitetyt ideat jätettiin hautumaan ja työpajan vetäjä lähetti yhteenvedon päivästä ja kaikista ideoista kaikille osallistujille.

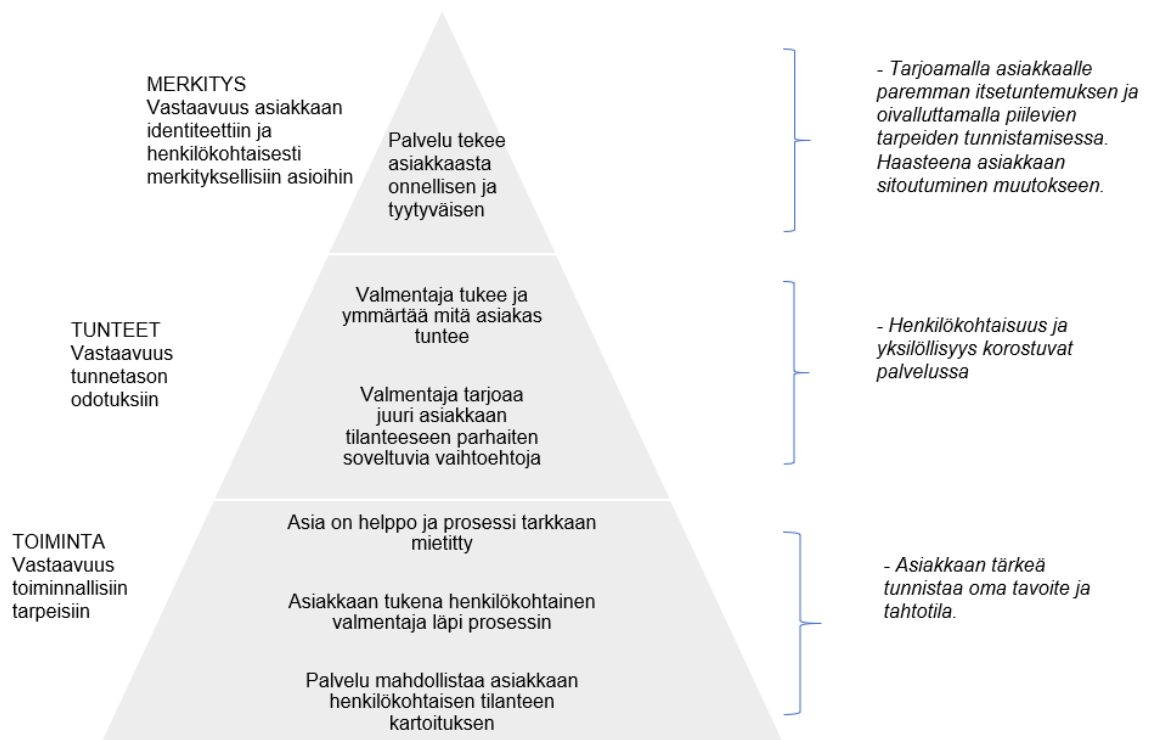
Ideakortit

Toisessa workshop-päivässä palattiin edellisellä kerralla luotuihin ideoihin ideakorttien avulla. Ideakortit luettiin kaikki läpi ja niihin lisättiin asioita ja tarkennuksia sitä mukaan, kun koettiin tarpeelliseksi. Tämän jälkeen ideat käsiteltiin läpi niin, että aivoriihityöskentelystä tehtiin harjoitus niin, että yksi jäsen esitteli muille yhden valitsemansa idean ja muut jäsenet tyrmäsivät vuorollaan sen ja perustelivat, miksi esittelijän ehdottama ratkaisu oli huono. Toinen kierros vedettiin niin, että muut jäsenet olivat innostuneita esittelijän esittämästä ideasta ja he perustelivat innoissaan, miksi esitetty idea oli niin hyvä. Näin tehtiin kahden idean ja eri esittelijöiden vetämänä. Harjoituksen tavoitteena oli tuoda esille ideoinnin luova ja luovuutta heikentävä tapa innostua muiden ideoista. Harjoitus itseasiassa nosti kaikista luoduista ideoista yhden idean ylitse muiden ja kaikille oli selvää, että tätä lähdetään protoilemaan ja ideoimaan lisää yhdessä. Ideointi toteutettiin aivoriihimenetelmällä niin, että jokainen sai sitä ennen hetken aikaa kirjoittaa omia ajatuksiaan paperille ylös.

7.3 Uuden palvelukonseptin konkretistointi

Uudeksi hyvinvointipalveluideasuosikiksi muotoutui työntekijöille suunnattu hyvinvoinnin kartoituspalvelu ja sitä lähdettiin konkretisoimaan eri menetelmin. Vetäjä oli valmistellut etukäteen mahdollisia suunnittelumenetelmiä, joista yhteisesti valittiin palvelun arvон muodostumisen pyramidi, Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas.

Arvon muodostumisen pyramidi oli tulostettuna Tuulaniemen (2011, 75) mallin mukaan, jossa huomioitiin asiakkaan näkökulmasta palvelun toiminnallisiin tarpeisiin vastaaminen, tunne tason odotukset sekä korkeimpana arvona vastata asiakkaan identiteetin ja henkilökohtaisesti merkityksellisiin arvoihin. Workshopissa keskusteltiin siitä, että palvelu on henkilökohtainen ja se perustuu luottamukseen asiakkaan ja hyvinvointiasiantuntijan välillä ja yksilöllisyyteen henkilökohtaisen tapaamisen kautta. Palvelun tarjotessa asiakkaalle syvemmän merkityksen, palvelun tulee auttaa asiakasta oivaltamaan itsestään uusia asioita ja oppimaan uutta ja tätä työpajassa pohdittiin pitkään.



Kuvio 16. Uuden hyvinvointipalvelukonseptin arvon muodostumisen pyramidi. (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75; Hasa 2019.)

Asiakasprofiilit uudelle palvelulle

Asiakasprofiilien luomisessa käytettiin apuna miellekarttaa, jonka perustana toimii jokaisen ryhmän ikä, vapaa-ajanviettotapa ja elämäntilanne. Työskentely aloitettiin listaamalla asioita, joita tulee mieleen kyseisen ikäryhmän ihmisistä. Kartoista muodostui neljä ryhmää ja jokaisesta luotiin fiktiiviset neljä asiakasprofiilia. Liitteessä 5 ovat asiakasprofiili Jaana Johntaja ja Iina Innostaja sekä liitteessä 6 Riikka Rakentaja ja Pia Pohdiskelija. Liitteessä 7 on havainnollistettu asiakasprofiileita nelikentän avulla, jossa kaikki neljä asiakasta ja heidän motivaattorinsa ja pääpiirteensä ovat kuvattuna. Workshopin vetäjä oli tehnyt ennen workshopien alkua alustavat asiakasprofiilit, mutta vetäjä oli suppeasti ajatellut potentiaalisen asiakaskunnan uudelle hyvinvointipalvelulle olevan 28-50 vuotiaat naiset. Todellisuudessa asiakaskunta uudelle palvelukonseptille voi olla paljon laajempi ja moninaisempi. Alustavasti kehitellyt asiakaskonseptit vetäjä muokkasi uudelleen workshopityöpajojen jälkeen yhdessä tehdyn Value Proposition Canvas menetelmän innoittamana. Palvelumuotoilulle tyypillisesti kehittäminen tapahtuu iteratiivisesti. Mietittäessä Value Proposition Canvasin osalta uuden palvelukonseptin asiakaskuntaa, workshopissa nousi asiakaskunnan monipuolisuus ja eri ikäisyys, mitkä vesittivät etukäteisvalmistellut profiilit pois. Liian varhaisessa vaiheessa tehdyt suunnitteluvalinnat voivat myös ohjata vahingollisesti luomistyötä liian kapea-alaisesti.

Value Proposition Canvas

Arvolupaukseen ja asiakassegmentteihin keskittyvä Value Model Canvas toimii työkaluna palvelukonseptin arvon tuottamisen ja arvolupauksen suunnittelussa ja kehityksessä. Liitteessä 13 on kuvattuna uuden hyvinvointipalvelukonseptin Value Proposition Canvas, joka luotiin työryhmän kesken toisessa workshop-päivässä.

Business Model Canvas

Opinnäytetyössä tutkitun ja kehitetyn palvelukonseptin konkretisoimiseen on käytetty Business Model Canvasia. Business Model Canvas on malli strategisen suunnittelun tueksi.

Liite 14 Business Model Canvas

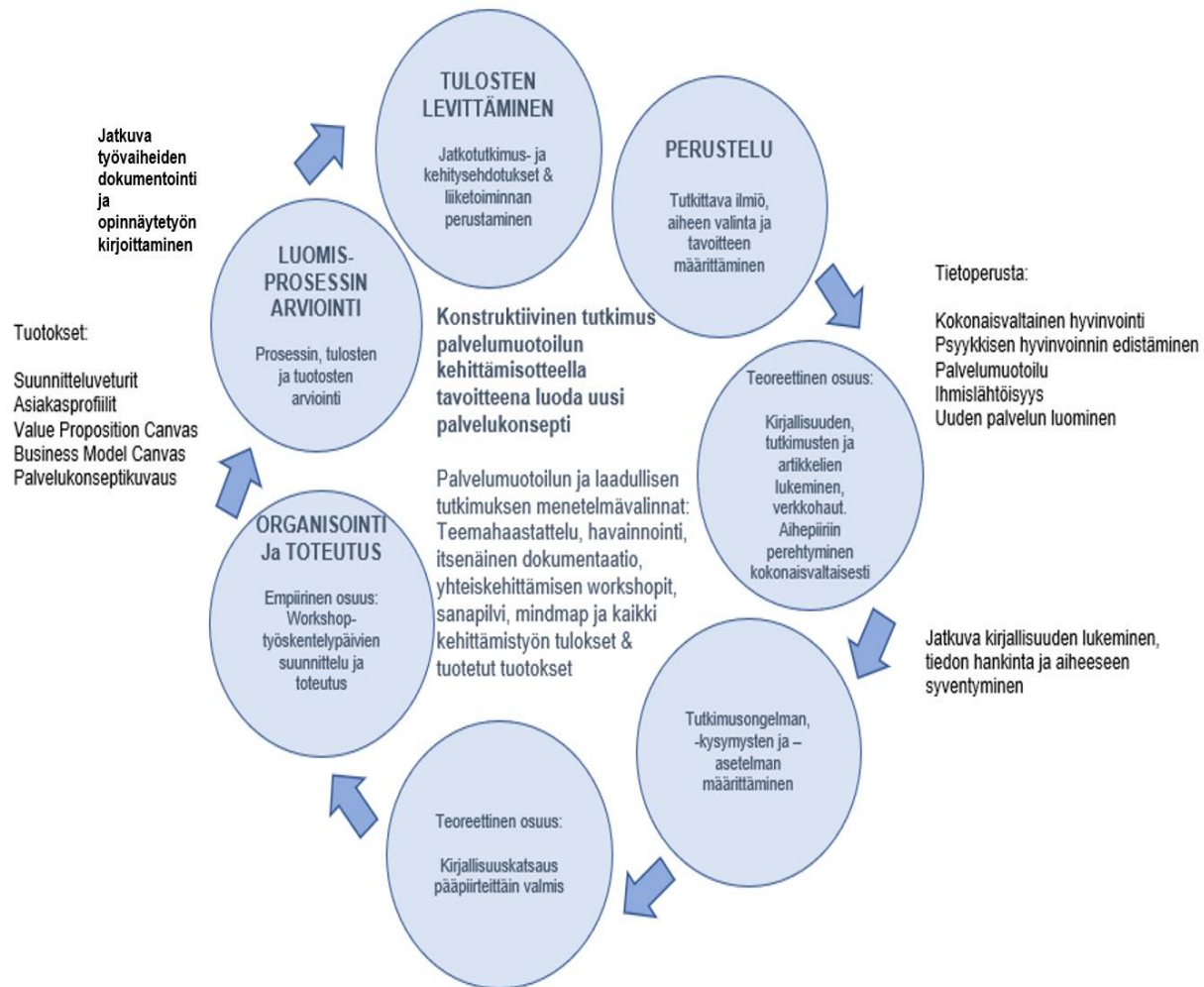
Palvelukonseptin kuvaus

Liitteessä 15 kuvataan workshoptyöskentelyssä alkuperäisen idean saanutta hyvinvointipalvelukonseptia asiakkaille suunnatun mainoksen muodossa.

8 Tutkimustulokset ja analyysi

Tulososiossa esitellään kehittämistyön tulokset ja tehdään niistä tulkinta. (Kananen 2015, 24.) Kehittämistyön tavoitteena oli luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Uuden palvelukonseptin luomisprosessi toteutettiin strukturoituna tutkimuksena palvelumuotoilun kehittämisotteella viemällä läpi neljä palvelumuotoiluprosessin perusvaihetta: ymmärrys & mahdollisuuksien kartoitus, kiteytys, konseptin ideointi ja seulonta & konseptointi. Liitteessä 3 on kuvattu palvelun luomisen prosessia ja siinä käytettävissä olevia menetelmiä eri prosessivaiheissa tiedon keräämiseen ja jäsentämiseen. Tämän opinnäytetyön ulkopuolelle oli rajattu kehittäminen, joka sisältää konseptin testauksen ja arvioinnin ja operoinnin eli käytännön jalkautuksen ja operointivaiheet. Liitteessä 4 ja 11 on yksityiskohtaisesti havainnollistettu opinnäytetyössä uuden palvelukonseptin luomisen prosessia ymmärrysvaiheesta uuden palvelun konseptointiin. Kuviossa on havainnollistettu menetelmiä, joita on käytetty luomisprosessin eri vaiheissa. Liitteen 4 kehittäminen osio sisältää suosituksen tulevista jatkokehitystoimista ja seuraavina vaiheina on laatia liiketoimintasuunnitelma ja aloittaa uusi palveluliiketoiminta.

Kuvio 17 havainnollistaa vastaavasti koko opinnäytetyöprosessin keskeisiä vaiheita aiheen valinnasta ja perustelusta tietoperustan laatimiseen, tutkimusongelman määrittelyyn, kehittämishankkeen organisointiin ja työn arviointiin sekä jatkotutkimus- ja kehitysehdotuksiin asti. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä ja sen tutkimusstrategia vastasi konstruktivistista tutkimusta. Opinnäytetyö tuotti tietoa ja lisäsi tutkijan ymmärrystä kokonaisvaltaisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämisestä ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisprosessissa. Kehittämistyön luotettavuutta lisättiin niin, että tietoa kerättiin laajasti eri lähteistä ennen uuden palvelukonseptin luomiseen liittyvää workshoptyöskentelyä eri lähteistä ja tietoa verrattiin omaan tulkintaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja kuluttajien tarpeesta edistää omaa psyykkistä hyvinvointia.



Kuvio 17. Opinnäytetyöprosessin keskeiset vaiheet ja tuotokset (Hasa 2019.)

Syvällisen ymmärryksen muodostamiseksi hyvinvointialasta ja sen nykyisistä ja nousevista trendeistä opinnäytetyön alkuvaiheessa aloitettiin keräämään tietoa lukuisista eri lähteistä aihepiiriin liittyen. Kaikki kerättävä tieto tulee Kanasen (2014, 52) mukaan olla tutkimustavoitteen kannalta olennaista tietoa, joka analysoidaan ja lopuksi saaduista tuloksista tehdään opinnäytetyön johtopäätökset. Tutkimusaineisto muodostui hyvinvointialaan liittyvästä suomalaisesta ja kansainvälisestä kirjallisuudesta, tutkimusraporteista, lehtiartikkeleista, videoista ja muista dokumentoinneista. Kerätyn tiedon analysoinnin tuloksena kirjoitettiin opinnäytetyön tietoperusta ja järjestettiin uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen workshop-päivät keväällä 2019.

Uuden palvelukonseptin luomisen ymmärtäminen ja mahdollisuuksien kartoittaminen vaiheessa opinnäytetyön tekijä oli saanut tietoperustan valmiiksi ja ennakkotehtävänä workshopityöryhmän jäsenet tutustuivat tähän kirjoitelmaan ennen työpajatyöskentelyn alkua. Workshopin jäsenet myös käyttivät luotamia eli tekivät itsenäistä dokumentaatiota

omista tunteista ja tuntemuksista parin viikon ajalta ennen workshoptyöskentelyä. Workshoptyöskentelyn aluksi käytiin opinnäytetyön sisällöstä muotoiltu teemahaastattelu. Kirjallisuuskatsauksen teemoittelu, haastattelu, dokumenttianalyysi ja sanapilvi auttoivat kaikki osaltaan siirtymistä workshoptyöskentelyssä tulevan uuden palvelukonseptointin pariin kiteyttämällä yhteinen ymmärrys kaikesta tähän asti kerätystä tiedosta tutkimusta eteenpäin ohjaaviksi suunnitteluvetureiksi. Uuden hyvinvointipalvelun strategista suuntaa määritteleviksi suunnitteluvetureiksi valikoituivat kuviossa 14. kuvatut suunnitteluveturit: stressin hallinta & tasapaino arjessa, läsnäolo, parempi itsetuntemus, yhteisöllisyys ja uni & lepo.

Suunnittelutyö jatkui uuden palvelun konseptointiin, jota ideoitiin aivoriihimenetelmällä. Tuotoksena syntyi useita hyvinvointiin sidoksissa olevia palveluideoita, joista tehtiin ideakortit seuraavaan workshop-päivään. Ideoiden läpikäyminen aloitettiin vertailemalla niitä ajankohtaisiin trendeihin ja alan muihin toimijoihin. Aivoriihityöskentelyn ja ideoista aktiivisen keskustelun tuloksena yksi idea nousi kaikkien muiden yli mallinnettavaksi käytännössä. Etukäteen tehdyt alustavat asiakasprofiilimallit varmistivat suunnittelutyössä palvelukonseptin käyttäjä- ja ihmislähtöisyyden. Ilman monipuolisten menetelmien hyödyntämistä ja ihmislähtöistä suunnitteluotetta ei näin monipuolisesti olisi otettu kaikkea hankittua tietoa huomioon tai ylipäänsä hankittu sitä. Kehittämistyölle palvelumuotoilun prosessimalli antoi selkeän rungon toimia, johon pystyi yhdistämään useita eri menetelmiä.

Parhaimman idean löytymisen jälkeen työryhmän jäsenet mallinsivat palvelukonseptin Value Proposition Canvasille, joka mallina ottaa asiakkaalle luotavan arvon erinomaisesti huomioon. Siitä siirryttiin mallintamaan Business Model Canvasta, joka ottaa liiketoiminnallisen näkökulman laajemmin huomioon. Tämän jälkeen luonnosteltiin paperille palvelukonseptin palvelupolkua, mutta se koettiin haastavaksi toteuttaa, joten päädyttiin aloittaa konseptikuvauksen laatiminen. Workshop-päivän jälkeen konseptikuvaus tehtiin valmiiksi. Mallinnukset ja konseptikuvaus toimivat erinomaisesti palvelukonseptin visualisoinnissa. Jatkotyöstäminen helpottuu ja seuraavassa vaiheessa asiakkaat voidaan ottaa mukaan yhteiskehittämisen työpajaan kertomaan omia ajatuksiaan luodusta palvelukonseptista. Opinnäytetyö päättyi uuden hyvinvointipalvelukonseptin kuvaukseen ja se mallinnettiin Value Proposition Canvasin (liite 12), Business Model Canvasin (liite 13) ja konseptikuvauksen (liite 14) avulla. Palvelukonseptille muokattiin myös asiakasprofiilit (liite 5,6 ja 7), huomioiden jokaisen asiakasryhmän erityispiireet.

Palvelumuotoilun kehittämisote on ketterä tapa ideoita uutta palvelukonseptia, koska se on luova ja salliva erilaisten menetelmien käytön suhteen. Kuitenkin iteratiivinen tapa työskennellä soveltuu erinomaisesti uuden palvelukonseptin innovointiin, koska menetelmiä voi toistaa ja työvaiheista ja suunnittelusta voi oppia jatkuvasti uutta. Erilaiset menetelmät tukevat uuden palvelukonseptin luomista, koska kaikki käytetyt menetelmät toivat eri kulkimia kehiteltävästä ratkaisusta suunnittelutiimin eteen.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi palvelukonseptin kuvaus, josta tuotettujen mallinnusten ja konseptikuvauksen avulla voidaan palvelukonseptista pyytää palautetta ja jatkokehittää konseptia eteenpäin. Palvelun tulevat potentiaaliset käyttäjät osallistuvat osallistavaan työpajatyöskentelyyn projektin seuraavassa vaiheessa. Suositeltavia palvelumuotoilun menetelmiä hyödynnettäväksi ovat ideahaastattelu konseptista ja palvelupolun laatiminen yhteiskehittämisen työpajassa palvelun potentiaalisten käyttäjien kanssa. Luotu uusi palvelukonsepti soveltuu myös perustaksi liiketoimintasuunnitelman laatimiselle ja uuden liiketoiminnan perustamiselle.

Uuden palvelun luomisprosessissa palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen havaittiin erinomaiseksi tavaksi selvittää ihmisten tarpeita. Uuden palvelukonseptin suunnitteluajureista tärkeimmiksi nimettiin stressinhallinta ja tasapainon löytäminen arjessa. Workshopityöskentelyjen tuloksena syntyivät suunnitteluajureiden lisäksi kuvaus uudesta hyvinvointipalvelukonseptista, uuden konseptin Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas sekä palvelun käyttäjien asiakasprofiilit. Palvelumuotoilu soveltuivat monipuolisuutensa vuoksi uuden palvelukonseptin luomiseen, koska sen avulla voidaan löytää ihmisten todellisiin tarpeisiin soveltuvia ratkaisuja, jotka edesauttavat ihmisten hyvinvointia ja työssä jaksamista. Uuden palvelukonseptin konkretistointi helposti viestittävään muotoon onnistui toteutettujen tuotosten avulla. Uusi hyvinvointipalvelukonsepti toimii perustana liiketoimintasuunnitelman laatimiselle yritystoiminnan perustamiselle.

Kehittämistyön tavoite luoda konsepti uudelle hyvinvointipalvelulle toteutui. Palvelumuotoilu soveltuu erityisen hyvin uuden palvelun luomiseen ja olemassa olevan palvelun kehittämiseen, koska sen avulla on mahdollista selvittää palvelun todellista asiakastarvetta ja konkretisoida aineeton ja vasta suunnitteilla oleva palvelu helposti viestittävään muotoon. Palvelumuotoilu tarjoaa siten erinomaisen viitekehyksen uuden hyvinvointipalvelun konseptointiin. Uuden palvelun luomisprosessissa käytetyt laadulliset menetelmät soveltuivat monipuolisuutensa, että ihmislähtöisen ongelmanratkaisutapansa vuoksi uuden palvelukonseptin luomiseen erinomaisesti, koska työssä haluttiin ymmärtää ja yhdistää ihmisten todellisia tarpeita, selvittää mahdollisuuksia uuden liiketoiminnan perustamiseen kannatta-

vasti ja toteuttaa ratkaisu, joka olisi teknologisesti mahdollista toteuttaa. Mikäli uuden palvelun ideointi olisi toteutettu perinteisemmällä, asiantuntijalähtöisellä lähestymistavalla vastaavaa uutta hyvinvointipalvelukonseptia olisi tuskin syntynyt. Nyt myös luomisprosessi oli luova, innostava sekä se antoi tilaa työryhmän työskentelylle poiketen perinteisemmästä tiukemmin strukturoidusta työskentelystä.

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä ja sen tutkimusstrategia vastasi konstruktivistista tutkimusta.

Työn tavoite luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilu toteutui ja konseptin toteutumisen mahdollisti yhteiskehittäminen kahdessa workshop-päivässä neljän luomistyöhön osallistuneen jäsenen voimin. Pää tavoitteen lisäksi, opinnäytetyö tuotti tekijälleen laajan kirjallisuuskatsauksen osalta paljon uutta tietoa ja lisäsi ymmärrystä kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja siihen liittyvistä tekijöistä monipuolisesti. Uuden palvelukonseptin luomisen prosessi pohjautui Moritzin (2005) palvelumuotoilun prosessimallin neljään ensimmäiseen vaiheeseen, joita olivat ymmärrys, kiteyttäminen ja palvelukonseptin ideointi sekä seulonta & konkretisointi. Luomistyön ulkopuolelle rajattiin palvelukonseptin testaus käytännössä, arviointi ja käytännön toteutus. Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli antoi selkeän, mutta joustavan perustan uuden palvelun konseptisuunnittelulle. Palvelumuotoilu toimi erinomaisesti ratkaisukeskeisenä ja osallistavana kehittämisoitteena uuden palvelun luomisprosessissa empaattisen ymmärtämisen, luovan ideoinnin ja kokeilevan kehityksen vuoksi.

Uuden luotavan palvelukonseptin haluttiin olevan ihmisten tarpeisiin soveltuva ja että suunnittelutyötä ohjaisi workshop-ryhmän kanssa yhteisesti sovitut suunnitteluajurit. Tärkeimmät suunnittelutyötä ohjaavat ajurit olivat stressin hallinta ja tasapainoinen arki. Ilman suunnittelutyön aluksi yhteisesti suunnitteluryhmässä valittuja ajureita kehitetty palvelukonsepti olisi ollut erilainen. Palvelutuotteissa keskeistä on asiakkaan ja käyttäjän kokemus palvelusta tai luotavasta uudesta palvelusta. Tässä vaiheessa uuden palvelun konseptointia ei muita, kuin suunnitteluryhmän jäseniä osallistettu luomistyöhön. Palvelumuotoilussa yhteiskehittäminen on kuitenkin erityisen tärkeää ja sitä suositellaan konseptinkehittämisen vaiheessa ottamaan mukaan.

Palvelumuotoilu sopii uuden palvelun innovointiin, kuin olemassa olevan palvelun kehittämiseen, koska sen avulla suunnittelutyöhön lähdetään ilman tarkkaa suuntaa lopputuloksesta ja luomiseen osallistetaan laajasti eri alojen osaajia, asiakkaita ja yrityksen edustajia. Palvelumuotoilun kehittämisoitteiden tunnuspiirteet voidaan kiteyttää muotoiluajatteluun, ymmärtämiseen ja osallistamiseen sekä yhteensovittamiseen. Luomisprosessi uuden palvelukonseptin luomiseksi eteni ymmärtämisestä laadullisten menetelmien monipuoliseen hyödyntämiseen, joiden avulla luodun palvelukonseptin haluttiin vastaavan potentiaalisten käyttäjien todellisiin tarpeisiin, mutta myös koskettaa käyttäjien osittain tiedostamattomia

tarpeita. Uuden palvelun luomisprosessin lopputuloksena syntynyt palvelukonseptin toimivuus voidaan kuitenkin vasta käytännössä testata käyttäjillä, kun heiltä pyydetään konseptista mielipiteitä. Yhteiskehittäminen soveltuu konseptin arvioimiseen hyvin, koska se havainnollistaa palvelua käytännössä. Luotu palvelukonseptikuvaus tarvitsee todellisia käyttäjiä testaamaan ja arvioimaan konseptia käytännössä, koska sen avulla huomataan epäkohtia, puuttuvia tekijöitä ja kirkastetaan konseptista entistä tarkempi kuvaus, joka vastaa käyttäjien todellisia tarpeita. Palvelumuotoilun kehittämisote toimii erinomaisesti niin uuden, kuin olemassa olevankin palvelukonseptin kehittämiseen ja erilaiset laadulliset menetelmät suunnittelutyössä tukevat kehitysprosessia monipuolisuutensa vuoksi hyvin. Olemassa olevan palvelun kehittämisessä asiakaspaneelit ja asiakaspalutteen säännöllinen kerääminen ja palautteiden analysointi pitävät palveluntarjoajan ajantasalla asiakkaiden mielipiteistä.

Lopullisen näytönpaikan palvelukonsepti kokee liiketoimintasuunnitelman laatimisen, yritystoiminnan perustamisen ja palvelun lanseeramisen markkinoille jälkeen. Pragmaattisen totuusnäkemys mukaan luodun konseptin hyvyttä on mahdoton arvioida, koska siitä ei ole tietoa, miten hyvin palvelu käytännössä.

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus keskittyi suomalaiseen elämänlaatuun ja työelämäkokemukseen sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sitä edistäviin menetelmiin. Lisäksi kirjallisuuskatsauksessa perehdyttiin liiketoimintamahdollisuuksiin ja erilaisiin toimijoihin wellness- ja hyvinvointialalla. Tulevaisuuden hyvinvointi on riippuvainen jokaisesta ihmisestä ja aloittaa voi siitä, että pitää tässä hetkessä itsestään parasta mahdollista huolta. Työelämää ohjaa suorituskeskeisyys ja tulostavoitteet. Kiire, väsymys, ristiriidat, epätyytyttävä työ ja merkityksellisyyden puuttuminen elämästä jäytävät monen mieltä. Haitallinen stressi heikentää hyvinvointia ja lisää henkistä kuormitusta pahimmillaan jopa niin, että se voi johtaa masennukseen ja viedä työkyvyn. Palveluja ihmisten psyykkistä hyvinvointia tukemaan ei ole palveluliiketoiminnassa erityisen paljon tarjolla, joten uusille toimijoille voi hyvin olla markkinoilla tilausta.

Kokonaisvaltainen hyvinvointi ja psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen ovat kompleksisia käsitteitä, joita tulee lähestyä monesta eri näkökulmasta, kuitenkin huomioiden hyvinvoinnin käsitteeseen liittyvä subjektiivisuus. Kehitysprosessin edetessä ja uuden palvelun konseptointiworkshopeissa nousi monia mielenkiintoisia aiheita ja ajatuksia esille, joihin perustuen on mahdollista synnyttää uutta palveluliiketoimintaa, mutta myös kehittää yleisiä työelämän sääntöjä ja prosesseja. Tutkimus ihmisen psyykkiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin on lisääntynyt ja uusia tutkimuskohteita löytyy arjesta ja työyhteisöistä valta-

vasti. Laajasti aihealuetta tutkien on mahdollista löytää uusia tutkimusasetelmia ja syventää ymmärrystä kaikista niistä seikoista, miten ihmisen hyvinvointia voisi edistää ja ylläpitää.

9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuustarkastelussa tutkija pyrkii todistamaan saamansa tulosten oikeellisuuden ja työn laadun. Omien tutkimustulosten ja tietoperustan välille rakennetaan lopuksi vuoropuhelu, jonka avulla tutkija palauttaa omat löydöksensä yleiseen tietovarantoon. Jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksesta nousseita uusia ongelmakohtia esitetään jatkotutkimustarpeita huomioiden. (Kananen 2014, 52.) Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan laadullisessa tutkimuksessa erityisesti tutkimuksen uskottavuuden ja yleistettävyyden näkökulmasta, vaikka yleistettävyys ei kuulukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteisiin. (Aaltio & Puusa 2011, 164.) Kanasen (2014, 147) mukaan tieteellisen tutkimuksen yleiset luotettavuusmitarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä ja liittyy lähinnä tutkimuksen toteutukseen. Validiteetti varmistaa, että tutkitaan oikeita asioita ja se liittyy tutkimuksen suunnitteluun eli tutkimusasetelmaan ja osittain aineiston analyysiin tekemiseen oikein syy-seuraussuhteen osalta. Toiminnallisessa työssä arviointi keskittyy tuotoksen ajankohtaisuuteen ja tarpeellisuuteen. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa tutkimuksen tekijällä on iso rooli, koska hän on päättänyt, ketä tutkitaan, millaista tietoperustaa tutkimuksessa on käytetty ja miten sitä on tulkittu. Tutkimusasetelma tulee olla asianmukainen ja tutkimusprosessi toteutettu tieteen sääntöjen mukaisesti. (Kananen 2014, 150-151.)

Ojasalon ym. (2009, 105) mukaan laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tällöin todellisuus ymmärretään moninaiseksi kokonaisuudeksi, jota ei voi mielivaltaisesti jakaa eri osiin. Yhteiskuntatieteellisiä ilmiöitä ei voi viedä laboratorio-olosuhteisiin tutkittavaksi ja tutkimustilanteiden vakioiminen on haasteellista. Myöskään ihmisten käyttäytyminen, toiminta ja ajattelu ei ole kaavamaisista. Tutkittavat ilmiöt ja ympäristö muuttuvat ja oppimista sekä muutosta tapahtuu jatkuvasti. Yhteiskuntatieteellisten tutkimusten luotettavuus ja riskienhallinta ovat sen vuoksi ongelmallisia luotettavuutta arvioitaessa. (Kananen 2014, 146.) Kuitenkin laadullinen tutkimus sopii erityisen hyvin uuden palvelun kehitystyöhön, koska se ei perustu määrälliseen tutkimukseen. Tehtyä laadullista tutkimusta ei koettu tarpeelliseksi täydentää tässä kehittämishankkeessa kvantitatiivisella tutkimuksella, esimerkiksi kyselyn laatimisella, koska menetelmänä se ei olisi antanut uuden palvelun luomisprosessille sellaista tietoa, mikä olisi ollut välttämätöntä luodun palvelukonseptin kannalta. Opinnäytetyön tekijä ja workshopityöpajojen suunnittelija halusi käyttää uuden palvelun luomiseen workshopityöskentelyä valitun suunnittelijatiimin

kesken ja perehtyä suureen määrään kirjallisuutta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä työelämän kuin ihmisen subjektiivisesta näkökulmasta käsin.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä riittävän dokumentaation avulla. Syyt ja perustellut tiedonkeruu-, analysointi-, ja tutkintamenetelmistä helpottavat tutkimuksen arvioitavuutta. Myös saturaatiota käytetään laadullisessa tutkimuksessa käyttökelpoisena luotettavuuden vahvistamisen keinona. Saturaatio tarkoittaa, että eri lähteistä kerätyt tutkimustulokset alkavat toistua. Uusia havaintoyksiköjä otetaan tutkittavaksi niin kauan, kuin ne tuovat jotain uutta tutkimukseen. Sitten kun vastaukset alkavat toistaa itseään, on tutkimuksen kannalta saavutettu kylläntymispiste eli saturaatio. (Kananen 2014, 153-154.) Palvelumuotoilulle iteratiivinen kehittämisote varmistaa sen, että työvaiheita toistetaan, jotta haluttu lopputulos eli uusi hyvinvointipalvelukonsepti saavutetaan.

Laadullisen tutkimuksen yleisinä luotettavuuskriteereinä käytetään Kanasen (2014, 151) mukaan vahvistettavuutta, arvioitavuutta ja dokumentaatiota, tulkinnan riidattomuutta, luotettavuutta tutkitun tiedon kannalta ja saturaatiota. Opinnäytetyössä tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa erityisesti tutkimustulosten hyödynnettävyys korostuu. Kanasen (2014, 146) mukaan laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on kuitenkin tutkijan arvioinnin ja näytön varassa ja objektiivisen luotettavuuden saavuttaminen on lähes mahdotonta.

Opinnäytetyön tutkimustulosten luotettavuutta on pyritty parantamaan ennakoimalla opinnäytetyöprosessin uuden palvelun luomiseen liittyviä työvaiheita ja vaikutettu tietoperustan teemojen valintaan ja ajankohtaisuuteen. Opinnäytetyön työpajatyöskentelyssä aineiston teemoitteluun ja koodaamiseen tuli tutkijan lisäksi avuksi muut työryhmän jäsenet, jolloin he auttoivat tutkijaa tulkitsemaan tehdystä johtopäätöksestä. Näin useamman tutkijan saama sama lopputulos lisää tutkimuksen luotettavuutta, jolloin kyseessä on tulkinnan riskiriidattomuus, kun workshopissa valittiin uuden palvelun luomiseksi suunnitteluajureita. Työpajatyöskentely eteni yhteiskehittäen ja valinnat konseptoitavasta ideasta tehtiin workshopissa yksimielisesti. Mallinnukset kehitetystä palvelukonseptista kehitettiin iteratiivisesti, koska niihin myös palattiin toisen työpajatyöskentelyn jälkeen täydentäen ja muokaten tuotettujen ratkaisujen sisältöjä.

Opinnäytetyön tavoite luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti toteutui ja tässä työssä arvio keskittyikin tuotoksen ajankohtaisuuteen ja tarpeellisuuteen. Työllä ei ollut ulkopuolista toimeksiantajaa, vaan opinnäytetyön tekijä toteutti omista lähtökohdistaan ja mielenkiinnostaan uuden palvelun konseptointityöpajan, jonka tavoitteena oli luoda yhteiskehittäen ihmislähtöinen ja ajankohtainen palvelukonsepti, joka liittyy ihmisen hyvinvointiin, stressin-

hallintaan ja tasapainoisen elämän edistämiseen. Luotu uusi palvelukonsepti toimii perustana ja taustaselvityksenä liiketoimintasuunnitelman laatimiselle ja mahdollisesti uuden liiketoiminnan perustamiselle. Tutkimustulos on näin ollen ajankohtainen sekä tarpeellinen.

Opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan kaikki työvaiheet ja dokumentoitu aineisto mahdollisimman kattavasti ja perusteltu tehdyt menetelmävalinnat pitkin luomisprosessia. Opinnäytetyössä on pyritty esittämään kaikki se tieto, jolla voidaan näyttää toteen, mitä prosessin aikana on tehty. Dokumenttiaineistoa on kerääntynyt workshopityöskentelyjen kutsusta (liite 8), käsikirjoituksista (liite 9 ja 10) ja työpajoissa käytetyistä diaesityksistä ja menetelmien esittelyvideoista ja kaikista tuotetuista materiaaleista ja malleista päivien aikana, osa menetelmistä: haastattelu ja aivoriihi työskentely ovat myös nauhoitettu, kuitenkin nauhojen sisältöjä litteroimatta. Konkreettisia muita tuotoksia uuden palvelun luomisprosessista syntyi asiakasprofiilien nelikenttä (liite 7), asiakasprofiilit Jaana Johtaja ja Iina Innostaja (liite 5) sekä asiakasprofiilit Riikka Rakentaja ja Pia Pohdiskelija (liite 6.) Palvelukonseptia mallinnettiin myös Uudessa hyvinvointipalvelukonseptissa (liite 14) ja Value Proposition Canvasissa (liite 12) sekä Business Model Canvasissa (liite 13). Nämä kaikki lisäävät laadullisen tutkimuksen vahvistettavuutta, koska työvaiheet voidaan vahvistaa kaikista tuotetuista dokumenteista sekä arvioida lopullisten tuotosten toimivuutta ja dokumenttien laadukkuutta.

Luvussa 9 Johtopäätökset ja pohdinta on kuvattu opinnäytetyöprosessin aikana tehdyt valinnat ja ratkaisut niin, että selvityksessä on huomioitu uuden palvelukonseptin suunnittelu, toteutus, tulosten ja aineiston analysoinnit ja tulosten hyödynnettävyys erilaisine näkökulmineen.

Tieteellistä objektiivisuusvaatimusta on vaikea saavuttaa, sillä objektiivisuuteen vaikuttavat itse tutkija ja tutkimuskohde. Jokaiselle tutkijalla on oma ajattelutapansa ja kokemusmaailmansa, jotka vaikuttavat hänen toimintaansa tutkijana. Tutkijasta riippuu, millaisia valintoja hän tekee tutkimukseen liittyen menetelmien ja teorioiden pohjalta. (Kananen 2014, 62.) Kriteeriä suhtautua tutkittavaan aiheeseen objektiivisesti voidaan pitää kuitenkin tässä opinnäytetyössä pyrkimyksenä ja sen vuoksi uuden palvelun luomistyöhön on otettu mukaan muita henkilöitä, tuomaan myös muiden näkökulmia luotavaan palveluun.

9.2 Eettiset näkökohdat

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä korostuvat niin tieteen tekemisen kuin palveluliiketoimintaan liittyvät eettiset säännöt. Opinnäytetyö ja sen osana tehty uuden palvelun luomisen workshopityöskentely ovat molemmat pyritty toteuttamaan niin, että kaikki normaalit

etiikan säännöt täyttyvät, eikä vilppiä tai harhaanjohtamista ole tehty missään työvaiheessa tarkoituksellisesti tai tahattomasti. Ojasalon ym. (2009, 48) mukaan kehittämistyön tavoitteiden tulee olla korkean moraalien mukaisia, työ tulee tehdä rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti sekä työstä tulevien seurausten on oltava käytäntöä hyödyttäviä. Tieteellisen tutkimuksen normit koskevat myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä tutkimusetiikassa. Tutkimuksen ja kehittämisen kohteena ja mukana kehitystyössä olevien ihmisten on tiedettävä, mitä tutkija tai kehittäjä on tekemässä ja mitkä ovat toiminnan kohde ja tavoitteet sekä mikä on mukana olevien ihmisten rooli projektissa. Epärehellisyyden välttämiseksi keskeisiä asioita ovat toisten tekstien plagiointi, tulosten kritiikitön yleistäminen, harhaanjohtava ja puutteellinen raportointi.

Ojasalon ym. (2009, 49) mukaan jo kehittämiskohteen valinnassa on pohdittava, kenen ehdoilla kehittämistyö valitaan ja miksi siihen ylipäänsä ryhdytään. Opinnäytetyössä ei ollut ulkopuolista toimeksiantajaa ja kehittämistyön tekijä sai vapaasti valita itseään kaikista eniten hyödyttävän ja puhuttelevan aiheen. Pietarinen (1999, 6) nostaa tutkijan ammatitieteen kuulumaksi myös ammattitaidon hankkimisen, informaation tuottamisen ja välittämisen sekä tiedeyhteisön kollegiaalisen toiminnan, joka viittaa tutkijan vastuuseen. Pietarisen mukaan tutkijan perustehtävä on tuottaa luotettavaa tietoa todellisuudesta ja siihen opinnäytetyön kirjoittaja on kehittämistyössään pyrkinyt. Opinnäytetyön 9.2 luvussa on käsitelty tarkemmin kehittämistyön luotettavuutta, erityisesti huomioiden palvelumuotoilun kehittämisotteella toteutettua tutkimusta, jossa on käytetty useita eri laadullisia menetelmiä.

Uuden palvelukonseptin luomiseen haluttiin osallistaa muita osajia, jotta kehitystyö olisi mahdollisimman rikasta ja luovaa ja hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä monipuolisesti. Opinnäytetyön tavoitteena luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti toteutui yhteiskehittämisen workshopityöskentelypäivissä. Opinnäytetyön aihe ja tavoite muotoutuivat kehittämistyön edetessä. Aihe luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti, joka johtaa liiketoimintasuunnitelman laatimiseen ja mahdollisesti uuden yritystoiminnan perustamiseen, tähtäävät yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen edistää ihmisten psyykkistä hyvinvointia ja jaksamista työelämässä. Workshoppeissa työstettyjä asiakasprofiileja ja palvelukonseptin mallinnuksia täydennettiin lähityöskentelyjen jälkeen ja muokattiin visuaalisesti helposti tulkittavaan muotoon.

Kehittämistyö toteutettiin avoimesti, rehellisesti ja huolellisuuteen pyrkien. Opinnäytetyöprosessin vaiheet ja kehittämistyössä käytetyt menetelmät ja prosessin eteneminen ovat kaikki pyrityt kuvaamaan opinnäytetyössä mahdollisimman selkeästi. Kaikki

workshoptyöskentelyssä käytetyt ja tuotetut aineistot on säilötty projektikansioon ja haastattelut sekä aivoriihimenetelmän hyödyntäminen on nauhoitettu kaikkien osallistujien suostumuksella. Workshoptyöskentely on perustunut luottamukseen ja kaikista työvaiheista, materiaalien tallentamisesta ja säilyttämisestä on sovittu yhteisesti kaikkien osallistujien kanssa.

9.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Mielenkiintoni kokonaisvaltaista hyvinvointia, tasapainoista elämää ja läsnäoloa kohtaan on kasvanut vuosien varrella yhä suuremmaksi ja on osaltaan vaikuttanut siihen, miksi valitsin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opinnäytetyöni aiheeksi uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen. Aiheen valinta juonsi juurensa haluun tutkia aihepiiriä syvällisemmin ja ymmärtää niitä seikkoja, jotka vaikuttavat ihmisen kokemukseen omasta hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti. Kokemus omasta hyvinvoinnista on merkittävä ihmisen elämänlaadulle. Pitkittyneen stressin vaikutukset heijastuvat ihmisten työkykyyn, ihmissuhteisiin ja omaan jaksamiseen. Hyvinvoiva ihminen on tyytyväinen elämäänsä, tasapainossa itsensä kanssa, huomioi muita ja on tuottelias sekä luova. Hän myös osaa hallita stressiä ja ulkopäin tulevia paineita paremmin ja toipuu vastoinkäymisistä nopeasti. On myös selvää, että hyvinvoiva ihminen on tehokas ja hyvä työssään ja useimmiten tulee hyvin toimeen myös muiden ihmisten kanssa. Se, miten ihminen voi, on merkitystä niin ihmiselle itselleen, hänen lähipiirilleen, mutta myös laajemmassa mittakaavassa koko yhteiskunnalle.

Kiinnostus yrittäjyyteen ja oman liiketoiminnan perustamiseen, vaikuttivat osaltaan opinnäytetyön aiheen valintaan luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti palvelumuotoilun keinoin. Kehittämistyötä ohjasi vahvasti palvelumuotoilulle tyypillinen ihmislähtöinen kehittämisote ja luomisprosessissa käytettiin monipuolisesti palvelumuotoilulle tyypillisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Palvelumuotoilu ihmislähtöisen kehittämisotensa vuoksi oli selvä valinta opinnäytetyön uuden palvelukonseptin luomiseksi, mutta vasta käytännön kokeilussa selvisi, miten hyödyllinen ja monipuolinen tämänkaltainen kehittämisote todellisuudessa onkaan ketteryytensä ja monipuolisuutensa vuoksi. Yhteiskehittäminen sopii hyvin palvelujen kehittämiseen, mutta myös uuden palvelukonseptin luomiseen ja jatkotyöstämiseen.

Opinnäytetyössä käsitelty teoreettinen viitekehys perustui kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sen edistämisen keinoihin erityisesti psyykkisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Opinnäytetyön varsin laaja tietoperusta oli kirjoittajan oma tietoinen valinta. Kirjallisuuskatsauksen tiukemmalla rajaamisella tietoperustasta olisi tullut suppeampi, opinnäytetyöstä lyhyempi

ja sisällöllisesti vaatimattomampi kokonaisuus. Tutkimusaiheen tiukemmalla rajaamisella olisi varmasti tullut myös hyvä lopputulos ja aikaa olisi säästynyt, mutta sisältö olisi ollut toisenlainen ja mahdollisesti myös uusi hyvinvointipalvelukonsepti olisi ollut toisenlainen. Se etten opinnäytetyön kirjoittajana halunnut tehdä kompromisseja tietoperustan sisällöstä kehitti ymmärrystäni ja osaamistani laajemmin kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja keinoista edistää sitä.

Kiinnostus aihepiiriin avarsi uusia tiedonhakatapoja tieteellisiin artikkeleihin, kansainväliseen kirjallisuuteen ja muun aineiston hankintaan. Oma ymmärrys myös sen suhteen, kuinka paljon minulla onkaan vielä opittavaa omasta hyvinvoinnista ja mahdollisuuksistani, joita hyvinvointiala pitää sisällään, lisäsi haluani tutkia aihepiiriä lisää ja verkostoitua tiiviimmin eri alojen osaajien kanssa. Tutustuminen wellness- ja hyvinvointialaan ja eri toimiin alalla, lisäsi tutkijan ymmärrystä myös alalla piilevistä ja osittain hyödyntämättömistä liiketoimintamahdollisuuksista.

Opinnäytetyön empiirinen osuus muodostui uuden palvelun kehittämisen työpajatyöskentelyistä, workshopin suunnittelusta ja tilaisuuksien järjestämisestä, joista opinnäytetyön kirjoittaja vastasi. Opinnäytetyöprojekti opetti projektimaista työskentelyotetta ja ajankäytön hallintaa. Opinnäytetyö vahvisti kirjoittajan projektijohtamistaitoja, joihin kuului projektin johtaminen etukäteen määritellyn tulostavoitteen pohjalta luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti. Uuden palvelukonseptin tarkoitus oli toimia esiselvityksenä uuden liiketoiminnan perustamiselle ja liiketoimintasuunnitelman laatimiselle. Projektista vastaavana huolehdin siitä, että workshopityöskentelypäivät on järkevästi suunniteltu aikataulullisesti ja sisällöllisesti, että projektin tavoite luoda uusi palvelukonsepti ja mallintaa se käytännössä, toteutuvat. Tämän lisäksi projektin johtaminen oli riskien, muutosten ja resurssien hallintaa. Projektin resursointi oli realistista ja ennakoivaa, koska aikataulut ja projektin sisältö sovittiin työryhmän kanssa hyvissä ajoin ennen varsinaista työpajatyöskentelyä. Workshop-päivistä kerätty osallistujien palaute oli myönteistä ja he olivat innostuneita ja sitoutuneita koko projektin ajan siitäkin huolimatta, että jokaisella on omat työt, kiireet ja rajallinen aika käytettävissään. Projektin tavoite luoda uusi palvelukonsepti toteutui ja viimeiseksi suunnitellun päivän jälkeen järjestettiin heti seuraavalle viikonlopulle uusi tapaaminen kirkastamaan konseptikuvausta yhdessä työryhmän kesken. Projektin onnistuminen oli kaikkien siihen osallistuneiden jäsenten ansiota.

Uuden hyvinvointipalvelukonseptin workshopityöskentelypäivien järjestämiseen tarvittiin osaavat ja aiheesta kiinnostuneet henkilöt, jotka kirjoittaja sai kehittämistyöhön mukaan jo opinnäytetyön aloitusvaiheessa. Ilman osaavaa ja projektiin sitoutunutta työryhmää uuden

palvelukonseptin workshoptyöskentelyn lopputuloksesta tuskin olisi syntynyt näin erinomaista palvelukonseptia, kuin lopulta syntyi. Luomisprosessi vaati kaikilta osallistujilta aikaa aihepiiriin tutustumiseen ja yhteiskehittämispäiviin varatut ajat kalenterista, mutta sen lisäksi myös heittäytymistä, itsensä likoon laittamista ja halua olla mukana luomassa uutta hyvinvointipalvelukonseptia. Palvelumuotoilun iteratiivinen kehittämisote soveltui uuden palvelun kehitystyöhön erinomaisesti, koska toistettavuus ja jatkuva oppiminen projektin edetessä soveltuivat uuden palvelukonseptin luomiseen hyvin. Kokeilut ja mallintaminen käytännössä pistivät miettimään palvelukonseptia aidosti asiakaslähtöisesti ja käytännönläheisesti. Kaksi workshop-päivää toimivat erinomaisesti uuden palvelukonseptin luomisprosessissa, koska päivien sisältö oli suunniteltu tavoitteellisesti, mutta joustavasti.

Opinnäytetyön tekeminen opetti suunnitelmallisuutta ja projekti toteutui palvelumuotoilu-prosessille tyypillisesti epämääräisen alun jälkeen kirkastuen koko ajan enemmän loppua kohden. Workshoptyöskentelyssä yhteisesti sovitut suunnitteluajurit uuden palvelun luomiseksi vahvistivat suunnittelun suunnan. Opinnäytetyön ensimmäinen suunnitelma laadittiin jo syksyllä 2017, mutta silloin muiden opintojen viedessä suurimman osan kirjoittajan ajasta, varsinainen eteneminen opinnäytetyössä alkoi syksyllä 2018, kun kirjoitusprojekti alkoi. Tämän jälkeen kirjoittaja keskittyi monipuolisesti eri aineistojen sisältöihin ja opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus valmistui keväällä 2019. Tämän jälkeen sovittiin työryhmän jäsenten kanssa yhteiset workshoppäivät, joiden aikana oli tavoitteena luoda uusi hyvinvointipalvelukonsepti.

Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen empiirisessä osuudessa vahvisti omaa osaamista erilaisten laadullisten menetelmien hyödyntämisestä uuden palvelun luomisprosessissa. Erilaisten tutkimusmenetelmien hyödyntäminen ja suunnitteluajureista yhteisesti päättäminen varmistivat luomisprosessin kulkua kohti tavoitetta. Luomisprosessi tapahtui suunnitellusti, mutta luovalla otteella, huomioiden erityisesti käyttäjänäkökulman, mutta myös sen, millaista palvelua itse arvostaa ja haluaisi käyttää oman hyvinvointinsa edistämiseen. Kiinnostus muotoiluajattelua kohtaan syveni. Käytetyt palvelumuotoilun menetelmät lisäsivät myös kirjoittajan rohkeutta toteuttaa tulevaisuudessa vastaavanlaisia kehittämisprojekteja niin omassa työssä, kuin muun toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt uusi idea ja mallinnettu hyvinvointipalvelukonsepti vaatii jatkokehitystyötä ja konseptin kehittämistä edelleen, käytetään palvelumuotoilun kehittämisotetta erilaisine menetelmineen. Uuden palvelun luomisprosessista syntyneet asiakasprofiilit, Value Proposition Canvas, Business Model Canvas sekä konseptikuvaus visualisoivat ja helpottavat hahmottamaan konseptia käytännössä ja ottamaan luomisprosessissa seuraavan

askeleen yhteiskehittämiseen asiakkaiden kanssa. Uuden palvelun luomisprojektissa asiakkaat osallistetaan kehitystyöhön seuraavassa vaiheessa ja varsinainen yhteiskehittäminen palvelumuotoilun menetelmin toteutuu.

Opinnäytetyön kirjoittaminen vahvisti omaa kriittistä ajattelua ja suhtautumista tietoon. Vaikka kaikki tieto ja tietämys olisivatkin helposti saatavilla, tiedon hyödyntäminen oman hyvinvoinnin lisäämiseen ei ole yhtä vaivatonta. Laajan aihepiirin vaatimista valinnoista tutkimusprosessin edetessä, koen onnistuneeni luotettavan tutkimuksen ja kehittämistyön toteutuksessa monipuolisten menetelmien käytön ja laajan tietoperustan ansiosta. Opinnäytetyöprosessin kuvaaminen mahdollisimman läpinäkyvästi helpottaa seuraamaan tekemiäni valintoja kehittämistyön ajalta. Uuden palvelun luominen ei ole tapahtunut lineaarisesti, vaan palvelumuotoilulle ketterällä kehittämisotteella, mutta prosessissa on tunnistettavissa luomistyön aloitus, ymmärrysvaihe, kiteytys, konseptin ideointi ja seulonta & konkretistointi vaiheet mallintamiseen asti.

Myös uuden liiketoiminnan perustaminen palvelukonseptin pohjalta on suunnitteilla. Suuri osa uusista palvelukonsepteista epäonnistuu ja asiakkaat eivät välttämättä löydä uutta palvelua. Todistetusti yhteiskehittämisessä on voimaa ja kaikkea ei tarvitse osata ja hallita itse, usein hyvät verkostot ja oma innostus voivat vielä pitkälle. Opinnäytetyön laatiminen ja uuden palvelun luomisen workshopityöskentely ovat vahvistaneet omaa uskoa siihen, että omaa intohimoaan kannattaa seurata ja tarttua tilaisuuksiin, sen sijaan, että katsoisi vierestä, kun muut uskaltavat ja maailma jatkaa muuttumistaan. Uuden palvelukonseptin luominen ja idean muuttaminen liiketoiminnaksi voivat lisätä onnistuessaan ihmisten hyvinvointia ja vahvistaa itseymmärrystä ja vuorovaikutusta muiden kanssa parantuneen itsetuntemuksen myötä.

Toivon opinnäytetyöstäni olevan höytyä kaikille niille lukijoille, jotka ovat kiinnostuneita omasta hyvinvoinnistaan ja halukkaita kehittämään sitä. Pidän opinnäytetyötäni avartavana puheenvuorona ihmisten hyvinvoinnin merkityksestä paremman työelämän ja täydemmän elämän puolesta. Aiheesta kiinnostuneiden toivon tutkivan aihepiiriä lisää ja toivon, että työni innostaa opiskelijoita ja tutkijoita toteuttamaan monia muita kehittämistöitä ja tutkimuksia, jotka auttavat ihmisiä kohtaamaan muutokset elämässä ja työssä joustavasti. Toivon myös, että opinnäytetyössä tuotetun uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen toimii perustana uuden liiketoiminnan syntymiselle ja antaa rohkeutta myös muille käyttää rohkeasti palvelumuotoilun keinoja uuden palvelun tai olemassa olevien palvelujen kehittämisessä.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadulliseen lähestymistavan valintaan, s. 155-158. Hansaprint. Vantaa.

Ahlvik, C. & Paakkanen, M. 2017. Itsemyötätuntoa työelämään. Teoksessa Passi, A. B., Maryela, F. & Paakkanen, M. (toim.) Myötätunnonmullistava voima, s. 151-165. Os-Kustannus. Juva.

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Werner Söderström Osakeyhtiö. Porvoo.

Ayurveda. 2019. Mitä on ayurveda? Luettavissa: <http://ayurveda.fi/>. Luettu 10.5.2019.

Beddit. 2019. Beddit sleep monitor. Luettavissa: <https://www.beddit.com/>. Luettu 4.4.2019.

Bria, M., Băban, A. & Dumitrașcu, D.L. 2012. Systematic review of burnout risk factors among european healthcare professionals. *Cognition, Brain, Behavior. An Interdisciplinary Journal*. 16(3), s.423–452.

Center for Mindfulness. 2019a. Mindfulness-kurssit, -retriitit ja -koulutukset. Luettavissa: <https://mindfulness.fi/mindfulness-kurssit-ja-retriitit/>. Luettu 5.4.2019.

Center for Mindfulness. 2019b. Meditointi on nyt helppoa. Lataa Leena Pennanen app. Luettavissa: <https://mindfulness.fi/lataa-mindfulness-app-leena-pennanen/>. Luettu 5.4.2019.

Chapman, M. 2011. Mindfulness in the Workplace: What is the fuss all about? *Counselling at the Work*. Issue 74. Autumn 2011.

Chapman-Clarke, M. 2015. Coaching for compassionate resilience through creative methods: the case for a turn towards autoethnography, in *Coaching in Times of Crisis and Transformation*. Ed Hall. KoganPage. London.

Chapman-Clarke, M. 2016. *Mindfulness in the Workplace. An evidence-based approach to improving wellbeing and maximizing performance*. KoganPage. London.

Chaudhary, A. & Singh, N. 2011. Contribution of world health organization in the global acceptance of Ayurveda. J Ayurveda Integr Medicine. Oct-Dec 2011, 2(4), sivut 179-186. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3255448/>. Luettu 10.5.2019.

Design Kit. 2019. Photojournal. Luettavissa: <http://www.designkit.org/methods/65>. Luettu 5.4.2019.

Dunn, H. L. 1961. High Level Wellness. R. W. Beatty Ltd. Virgin.

Edvardsson 1997. Quality in new service development: Key concepts and a frame of reference. International Journal of Production Economics. Vol. 52, No. 1., sivut 31-46.

Elixia. 2018. Elixia harjoittelu. Luettavissa: <https://www.elixia.fi/harjoittelu/ryhmaliiikunta>. Luettu 18.11.2018.

Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, 209-231. 5. uudistettu painos. PS-kustannus. Keuruu.

Findikaattori. 2018. Työkyvyttömyyseläkettä saaneet. Luettavissa: <https://findikaattori.fi/fi/76>. Luettu 15.3.2019.

Fredrickson, B. L. 2001. The Role of Positive Emotions in Positive Psychology. The Broaden-and-build Theory of Positive Emotions. Mar 2001. Vol.56 (3), s. 218-26. Am Psychol.

Fressi. 2018. Fressi palvelut. Luettavissa: <https://www.fressi.fi/palvelut/fressi-kalenteri>. Luettu 18.11.2018.

Gilbert, P. 2010. Cultural Identity and Political Ethics. E-book. Edinburgh University Press. Edinburgh.

Goltz, S. 2015. A Gloser Look at Personas: What They Are and How They Work (Part 1). Smashing Magazine. Luettavissa: http://www.iimagineservicedesign.com/wp-content/uploads/2015/07/Personas-A-Closer-Look-At-Personas-pt-1_-What-They-Ar...pdf. Luettu 8.4.2019.

- Grace, U-M. 2010. Wellness – hyvän olon kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Graham-Engeland, J. E., Sin, N. L., Smyth, J. M. Jones, D. R., Knight, E. L., Sliwski, M. J., Almeida, D., Katz, M. J., Lipton, R. B. & Engeland, C. G. Negative and positive affect as predictors of inflammation: Timing matters. Julkaisussa: Brain Behavior and Immunity. November 2018. Vol.74, s. 222-230.
- Grandell, R. 2015. Itsemyötätunto. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Grénman, M., Räikkönen J. & Wilska, T-A. 2014. Wellness – Elämyksellinen hyvinvointikulutus haasteena kaupalle ja palveluliiketoiminnalla. Julkaistu kulutustutkimuksen seuran julkaisussa Kulutustutkimus. Nyt (8 (1), 45-59. Luettavissa: http://www.kulutustutkimus.net/nyt/wp-content/uploads/2014/09/KTS1_2014.pdf. Luettu 9.11.2018.
- Harari, Y. N. 2018. 4. painos. 21 oppituntia maailman tilasta. Suomentanut Iso-Markku, J. Bazar. Helsinki.
- Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere University Press. Tampere.
- Hayes, S. Strosahl, K. & Wilson, K. 2013. Acceptance and Commitment Therapy. An Experiential Approach to Behavior Change. The Guilford Press. New York.
- Headspace. 2019. Your guide to health and happiness. Luettavissa: <https://www.headspace.com/>. Luettu 4.4.2019.
- Helander, N., Kujala, J., Lainelma, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere University Press. Tampere.
- Halliwell, E. 2010. Mindfulness Report. Mental Health Foundation. London.
- Helliwell, J. F, Haifang, H, Wang S. & Shiplett, H. World Happiness Report. 2018. International Migration and World Happiness. Editors: John F. Helliwell, Richard Layard, and Jeffrey D. Sachs Associate Editors: Jan-Emmanuel De Neve, Haifang Huang and Shun Wang. Sustainable Development Solutions Network. New York.

- Hertto, P., Jäppinen, M. Ketola, T. & Rönholm, R. 2010. Delivering Return on Service Design Investments. Touchpoint. The Journal of Service. Volume 2. No. 2. September 2010. Service Design Network. Cologne.
- Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa. Trendit ja ilmiöt. Bookwell Digital Oy. Juva.
- Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Holz, N. E., Boecker, R., Jennen-Steinmetz, C., Buchmann, A. F., Blomeyer, D., Baumeister, S., Plichta, M. M., Esser, G., Schmidt, M., Meyer-Lindber, A., Banaschewski, T., Brandeis, D., Laucht, M. 2016. Positive coping styles and perigenual ACC volume: two related mechanisms for conferring resilience? Julkaistu: *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, Volume 11, Issue 5, 1 May 2016, Pages 813–820.
- Hotel Business. 2015. Westin Hotels Launches Series of On-Site Well-Being Retreats. Luettavissa: <https://www.hotelbusiness.com/westin-hotels-launches-series-of-on-site-well-being-retreats/>. Luettu 15.3.2019.
- Ideapakka. 2015. Ideapakka: Palvelumuotoilu-kortit. IMPROVment.
- IDEO. 2011. 2nd Edition. Human centered design toolkit. Ideo.
- Johnston & Clark 2005. Service Operations Management. .Improving Service Delivery. Financial Times Prentice Hall. Harlow.
- Eskola, J. & Suoranta J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.
- Kabat-Zinn, J. 2012. 2. painos. Täyttä elämää. Kehon ja mielen yhteistyö stressin, kivun ja sairauksien hoidossa. Basam Books. Helsinki.
- Kabat-Zinn, J. 2017. 2.painos. Mindfulness. Tietoisien läsnäolon perusteet. Viisas Elämä Oy. Helsinki.
- Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. WSOYpro. Juva.

Kalliopää, K. & Saikkonen, M. 2019. Uupumisesta tuli suomalaisperheissä normi, eikä siinä ole mitään järkeä, sanoo asiantuntija – kolmella yksinkertaisella teolla helpotat ruuhkavuosistressiä. Helsingin Sanomat.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisua -sarja. Jyväskylä.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisua -sarja. Jyväskylä.

Kawakita, J. 1970. Zoku Hassouho: KJ-ho no Tenkai to Ouyo. (Abuduction Method, Continued: Evolution and Application of KJ method, in Japanese). Chuokoronsha.

Keinonen, T., Kokkonen, V., Piira, S. & Takala, R. 2003. Konseptisuunnittelun työpaja. Teoksessa Keinonen, T. & Jääskö, V. (toim.) Tuotekonseptointi. Teknologiatieto Teknova Oy. Helsinki.

Kelly, C. & Smith, M. 2009. Holistic Tourism. Integrating Body, Mind Spirit. Teoksessa: Bushell, R. & Sheldon, P. J. (Editors). Wellness and Tourism. Cognizant Communication Corporation. New York.

Keltikangas-Järvinen, L. 2004. Tunne itsesi, suomalainen. WS Bookwell Oy. Juva.

Kiecolt-Glaser, J. K., Derry, H. M. & Fagundes, C.P. 2015. Inflammation: Depression Fans the Flames and Feasts on the Heat. The American Journal of Psychiatry. Luettavissa: <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.2015.15020152>. Luettu 10.1.2019.

Kiiski Kataja, Elina. 2016. Megatrendit 2016. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit_2016.pdf. Luettu 9.11.2018.

Kiiski Kataja, E. 2016. Megatrendit 2016. Tulevaisuus tapahtuu nyt. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit_2016.pdf. Luettu 15.2.2019.

Kivekäs, J. 2010. Tunnista ajoissa stressi ja uupuminen. Suomen Mielenterveysseura ja Varma. Luettavissa: file:///C:/Users/admin/Desktop/HYVINVOINTI%20OPPARI/stressiopas_fin_netti.pdf. Luettu 22.2.2019.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki.

KonMari. 2019. What is KonMari Method? Luettavissa: <https://konmari.com/pages/about>. Luettu 10.5.2019.

Kontala, J. 2018. Joogan sydän. Kohti sisäistä harjoitusta. 2. painos. Oy Nord Print Ab. Helsinki.

Kortelainen, I. 2014. Kehotietoisuus psykologisesta näkökulmasta. Teoksessa Kortelainen, I., Saari, A & Väänänen, M. (toim.) Mindfulness ja tieteet, s. 125-139. Suomen Yliopistopaino Oy – Juves Print. Tampere.

Kunttu, K., Pesonen, T. & Saari, A. 2016. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus. Luettavissa: http://www.yths.fi/filebank/4237-KOTT_2016_korjattu_final_0217.pdf. Luettu 15.3.2019.

Lappalainen, R. & Lappalainen, P. 2014. Tietoisuustaidot hyväksymis- ja omistautumisterapian näkökulmasta. Teoksessa Kortelainen, I., Saari, A & Väänänen, M. (toim.) Mindfulness ja tieteet. Tietoisuustaidot ja kehotietoisuus monitieteisen tutkimuksen kohteena, s. 83- 95. Suomen Yliopistopaino Oy – Juves Print. Tampere.

Lehtonen, J. 2014. Ruumiillisuus tietoisuuden alustana. Teoksessa Kortelainen, I., Saari, A. Väänänen, M. (toim.) Mindfulness ja tieteet. Tietoisuustaidot ja kehotietoisuus monitieteellisen tutkimuksen kohteena, s. 25- 35. Juvnes Print. Tampere.

Leonard, M. 2016. Making Mindfulness Meditation accessible and meaningful. Teoksessa: Mindfulness in the Workplace. An evidence-based approach to improving wellbeing and maximizing performance. Sivut 247-265. Toim. Chapman-Clarke, M. KoganPage. London.

Leskinen, T. & Hult, H-M. 2010. Kokonaisvaltainen hyvinvointi. Kristallisoitua toimintasi. Saatavata tavoitteesi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Lockwood, T. 2010a. Design Thinking. Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value. Allworth Press. New York.

- Lockwood, T. 2010b. Transition: Becoming a Design-Minded Organization. Teoksessa: Design Thinking. Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value, Lockwood, T. Sivut 81-95. Allworth Press. New York.
- Longe, O., Maratos, F. A. , Gilbert, P., Evans, G., Volker, F., Rockliff, H. 2009. Having a word with yourself: Neural correlates of self-criticism and self-reassurance. NeuroImage. N:0 49. Sivut 1849-1856.
- Lyly-Yrjänäinen, M. 2018. Työolobarometri 2017. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 32/2018. Helsinki.
- Lyubormirsky, S. 2008. The how of happiness. A new approach to getting the life you want. Penguin Books. New York.
- Malinen, T. 2014. Buddhalainen psykologia, tietoisuustaito ja terve mieli. Teoksessa Kortelainen, I., Saari, A. Väänänen, M. (toim.) Mindfulness ja tieteet. Tietoisuustaidot ja keho-tietoisuus monitieteellisen tutkimuksen kohteena. s. 55-81. Juvenes Print. Tampere.
- Manninen, O. 2014. Ekonomilehti. Luettavissa: <https://www.ekonomilehti.fi/liikunta-alan-syke-nousee/>. Luettu 15.3.2019.
- Maslow, A. H. 1987. Motivation and personality. 3rd Edition. Revised by Frager, R., Fadiman, J., McReynolds, C. & Cox, R. HarperCollins cop. New York.
- Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, 77-90. Tammerprint Oy. Helsinki.
- Mieli. The Finnish Association for Mental Health. 2018. Mental Health Resilience. Eds. Karila-Hietala, R., Wahlbeck, K., Heiskanen T., Stengård, E. & Hannukkala M. Tryckeri Akta-print. Tallinna.
- Mielenterveysseura. 2019a. Mitä mielenterveys on? Luettavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielenterveys>. Luettu 26.1.2019.
- Mielenterveystalo. 2019. Terapiaohjelmat. Luettavissa: <https://www.mielenterveystalo.fi/nettiterapiat/terapiaohjelmat/Pages/default.aspx>. Luettu 9.1.2019.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Moilanen, P. & Rähkä, P. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, 51-72. 5. uudistettu painos. PS-kustannus. Kokkola.

Moisio, P., Karvonen, S., Muuri, A., Vaarama Marja & Kestilä, L. 2014. Hyvinvoinnin viholisista eriarvon vahingollisuuteen. Teoksessa: Vaarama, M., Karvonen, S. Kestilä, L. Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014, s. 10-17. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Keuruu.

Moodgym. 2019. Frequently asked questions. Luettavissa: <https://moodgym.com.au/info/faq>. Luettu 29.1.2019.

Moritz. S. 2005. Service Design. Practical access to an envolving field. London.

Motivus. 2018. Motivus Palvelut. Luettavissa: <https://www.motivus.fi/lajit-palvelut>. Luettu 18.11.2018.

Neely, M.E., Schallert, D.L., Mohammed, S.S., Roberts, R.M. & Chen, Y. 2009. Self-kindness when facing stress: The role of self-compassion, goal regulation, and support in college students' well-being. *Motivation and Emotion*. 33: 88-97.

Neff, K. D. 2011. Itsemyötätunto. Luovu itsesi soimaamisesta ja löydä itsevarmuutesi. Self-Compassion. Suom. Tanja Kielinen. Viisas Elämä. Helsinki

Neff, K. D. & Pommier, E. 2012. The relationship between self-compassion and other-focused concern among college undergraduates, commonuty adults and practicing meditators. *Self and Identity*. DOI: 10.1080/15298868.2011.649546.

NLP yhdistys. 2019. NLP lyhyesti. Luettavissa: <https://www.nlpyhdistys.fi/tietoa/>. Luettu 10.5.2019.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puutuminen esimiehen työkaluna. WSOY. Juva.

Nummenmaa, L., Hari, R. & Hietanen, J. K. & Glerean, E. 2018. Maps of subjective feelings. PNAS. September 11, 2018. Vol. 115 (37), sivut 9198-9203.

Nurmi, K. 2013. Aivojen jumppaamiselle oma keskus. Länsiväylä. Luettavissa: <https://www.lansivayla.fi/artikkeli/103269-aivojen-jumppaamiselle-oma-keskus>. Luettu 11.11.2018.

Ojanen, M. 2009. Hyvinvoinnin käsikirja. Kotimaa-Yhtiöt Oy/Kirjapa. Hämeenlinna.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Oledinzi, A. 2010. Unlimiting Mind: The Radically Experiential Psychology of Buddhism. Wisdom Publications. E-book. New York.

Optimal Performance. 2019. Palaudu ja vahvistu verkkovalmennus. Luettavissa: <https://www.optimalperformance.fi/palaudu-ja-vahvistu-verkkovalmennus>. Luettu 22.2.2019.

Osterwalder & Pigneur. 2010. Business Model Generation. Wiley. New Jersey.

Oura. 2019. Uni herättää mielenkiintoa ympäri maailman. Luettavissa: <https://ouraring.com/uni-ja-oura-alysoormus/>. Luettu 4.4.2019.

Palosuo, H., Koskinen, S., Lahelma, E., Prättälä, R., Sihto, M., Keskimäki, I., Ostamo, A., Martelin, T., Talala, K., Hyvönen, E. & Linnanmäki, E. 2007. Yhteenveto ja päätelmät. Teoksessa Palosuo, H. & Koskinen, S. & Lahelma, E. & Prättälä, R. & Martelin, T. & Ostamo, A. & Keskimäki, I. & Sihto, M. & Talala, K. & Hyvönen, E. & Linnanmäki, E. (toim.) Terveiden eriarvoisuus Suomessa. Sosioekonomisten terveyserojen muutokset 1980-2005, s. 219-233. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:23. Tilastokeskus. Helsinki.

Peltomaa, H. 2015. Stressi. Palautuminen ja hyvinvointi. Ihmisen mahdollisuudet vaikuttaa kehon- ja mielentilaan. Hansaprint. Vantaa.

Pietarinen, J. 1999. Tutkijan ammattietiikan perusta. Teoksessa Lötjönen, S. (toim.) Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkijan ammattietiikka, s. 6-12. Luettu 15.5.2019.

- Pine, J. & Gilmore, J. 2001. Welcome to experience economy. Health Forum Journal. Vol. 44, Issue 5. Sivut 10-16. San Francisco.
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. E-Oppi Oy. Jokioinen.
- Pojjula, S. 2018. Resilienssi. Muutosten kohtaamisen taito. Kirjapaja. Helsinki.
- Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Päivänen, P. 2017. Pitkäaikainen väsymys on jo epidemia, väittää unitutkija. Kiistanalaisen ongelman syystä ei ole epäselvyyttä. Helsingin Sanomat. Julkaistu 22.8.2017. Luettavissa: https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005336338.html?utm_source=facebook&utm_medium=toimitus. Luettu 19.11.2018.
- Rapgay, L., Bystritsky, A., Dafer, RE. & Spearman, M. 2009. New Strategies for Combining Mindfulness with Integrative Cognitive Behavioral Therapy for the Treatment of Generalized Anxiety Disorder. J Ratio Emotional Cognitive Behavioural Therapy. June 2011, 29(2), sivut 92-119.
- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Bookwell Oy. Porvoo.
- Ryff, C., Keyes, D. & Corey M. L. 1995. The structure of psychological well-being revisited. Journal of Personality and Social Psychology. Vol 69(4), Oct 1995, 719-727.
- Saikkula, P., Kestilä, L., & Karvonen, S. 2014. Työttömien ja työllisten koettu hyvinvointi toimintavalmiuksien Teoksessa Vaarama, M., Karvonen, S. Kestilä, L. Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisien hyvinvointi 2014, s. 118-143. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Books on Demand GmbH. Helsinki.

Schaufeli, W.B. 2018. Burnout in Europe: Relations with national economy, governance, and culture. Research Unit Occupational & Organizational Psychology and Professional Learning (internal report). KU Leuven, Belgium.

Seligman M. 2011. Flourish: a visionary new understanding of happiness and well-being. Free Press. New York.

Shapiro, S.L., Brown, K. W. & Biegel, G.M. 2007. Teaching Self-Care to Csregivers: Effects of Mindfulness-Based Stress Reduction on the Mental Health of Therapistst on Training. Training and Education on Professional Psychology. Vol 1. No. 2. Sivut 105-115.

Shinrin Yoku Finland. 2019. Luonnosta lääkettä – hitaasti, aistien. Luettavissa: <https://www.shinrin-yoku.fi/home-2>. Luettu 4.4.2019.

Siegel, D. 2007. The Mindfull Brain. W.W. Norton & Company. New York.

Silverton, S. 2013. Mindfulness. Tietoisien läsnäolon läpimurto. Vallankumousellinen tapa kohdata kiire, stressi, ahdistus ja masennus. Schildts & Söderström. Helsinki.

Sitra. 2018. Megatrendikortit. Matka tulevaisuuteen. 3. painos. Helsinki.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking: Basics – tools - cases. Bis Publishers. Amsterdam.

Suontausta, H & & Tyni, M. 2005. Wellness-matkailu: Hyvinvointi matkailutuotekehityksessä. Edita. Helsinki.

Suomen kinesiologia yhdistys. 2019. Aivojumppa – Brain Gym. Luettavissa: <http://www.kinesiologia.fi/?q=aivojumppa>. Luettu 4.4.2019.

Takashi, I., Ayaka, Y. & Munakata, K. 2017. Philosophy and Methodology of Clustering in Pattern in Mining: KJ method invented by a Japanese Antropoloist – Kuwakita Jiro. Hillside. Proc. of Conf. on Pattern Lang of Prog. 24. Vancouver.

Talala, K., Härkänen, T., Martelin, T., Mäki-Opas, T., Manderbacka, K. Sainio, P., Rissanen, H. & Ruokolainen, O., Heloma, A. & Koskinen, S. 2014. Koulutusryhmien väliset terveys- ja hyvinvointierot ovat edelleen suuria. Suomen Lääkärilehti, vol.69, no. 36, 2185–2192.

Talala, K., Härkänen, T., Martelin, T., Karvonen, S., Mäki-Opas, T., Manderbacka, K. Suvisaari, J., Sainio, P., Rissanen, H., Ruokolainen, H. Heloma, A. & Koskinen, S. 2014. Koulutusryhmien väliset terveys- ja hyvinvointierot ovat edelleen suuria. Lääkärilehti, alkuperäistutkimus, 36/2014, sivut 2185-2192.

Thompson, W. R. 2018. Worldwide survey of fitness trends for 2019. Health & Fitness Journal. November/December 2018. American Collage of Sports Medicine ACSM.

Tikka, V. & Gävert, N. 2018. Designin uusi aalto. Merkitystä ja menestystä tälle vuosisadalle. Kustannusosakeyhtiö Siltala. Helsinki.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedonantoon. Tampere University Press. Tampere.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Työterveyslaitos. 2018a. Työuupumuksen oireet. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>. Luettu 30.10.2018.

Työterveyslaitos. 2018b. Työn imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/> Luettu: 30.10.2018.

Vaarama, M. Moisio, P. & Karvonen, S. 2010. Suunnanmuutos eriarvoisuudessa. Teoksessa: Vaarama, M. Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010, s. 10-18. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Vaarama, M, Mukkila, S. & Hannikainen-Ingman, K. 2014. Suomalaisten elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa: Vaarama, M., Karvonen, S. Kestilä, L. Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014, s. 19-39. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino. Tampere.

Vipassana Finland. 2019. Vipassana meditaatio Suomessa. Luettavissa: <https://www.fi.dhamma.org/fi/tietoa/kurssin-saaennoet/>. Luettu 28.3.2019.

Väänänen, M., Saari A. & Kortelainen, I. 2014. Johdanto. Teoksessa Kortelainen, I., Saari, A & Väänänen, M. (toim.) Mindfulness ja tieteeet. Tietoisuustaidot ja kehotietoisuus monitieteisen tutkimuksen kohteena, s. 9- 21. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvex Print. Tampere.

Walk, M. & Handy, F. 2018. Job Crafting as Reaction to Organizational Change. The Journal of Applied Behavioral Science. September 1, 2018. Volume: 54, issue: 3. Sivut 249-370.

Warin, C. 2015. How to Improve your Mental Well-being. MIND, National Association for Mental Health. London.

world health

Wilkinson, R. & Pickett, K. 2010. The Spirit Level. Why Equality is Better for Everyone. Penguin Books. London.

Wilkinson, R. & Pickett, K. 2011. Tasa-arvo ja hyvinvointi. Miksi tasa-arvo on hyväksi kaikille? Bookwell. Juva.

Wilska, T.A. & Nyrhinen, J. (toim.) 2013. Kuluttajat ja tulevaisuuden erikoiskauppa. ERIKA 2020-hankkeen loppuraportti. N:o 196/2013. Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu. Jyväskylä.

World Health Organization, WHO. 2014. Mental health: a state of well-being. Luettavissa: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/en/. Luettu 7.2.2019.

World Health Organization, WHO. 2018. Mental health: strengthening our response. Luettavissa: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>. Luettu 26.1.2019.

Yeoman, I. 2008. Tomorrow's Tourist. Scenarios & Trends. Elsevier Ltd. Amsterdam.

Yogaia. 2019. Luettavissa: <https://fi.yogaia.com/>. Luettu 11.1.2019.

Zeel. 2019. Wellness on the way. Luettavissa: <https://www.zeel.com/>. Luettu 4.4.2019.

Liitteet

Liite 1. MBSR-menetelmän sisältö pääpiirteittäin

<u>Muoto</u>	<u>Kesto</u>	<u>Sisältö</u>	<u>Itsenäinen harjoittelu</u>
Pienryhmät (10-12 henkeä)	8 viikkoa, 9 tapaamista 2-tunnin viikottainen lähtäminen 6-tunnin hiljaisuuden retriitti	Ohjaajavetoinen koulutus muodollisista mindfulness-harjoituksista, jotka tuovat osallistujien huomion tähän hetkeen.	Vaihtelevasti muodollista ja ei-muodollista harjoittamista Harjoituksia 45 min. päivässä, 6 päivää viikossa
		Vaihtelevat mindfulness-harjoitukset: Kehomeditaatio Istumameditaatio Kävelymeditaatio Itsemyötätuntomeditaatio	
		Opettajamainen ohjaustyylillä vähäistä Ryhmäkeskusteluja pienessä ja isossa ryhmässä	

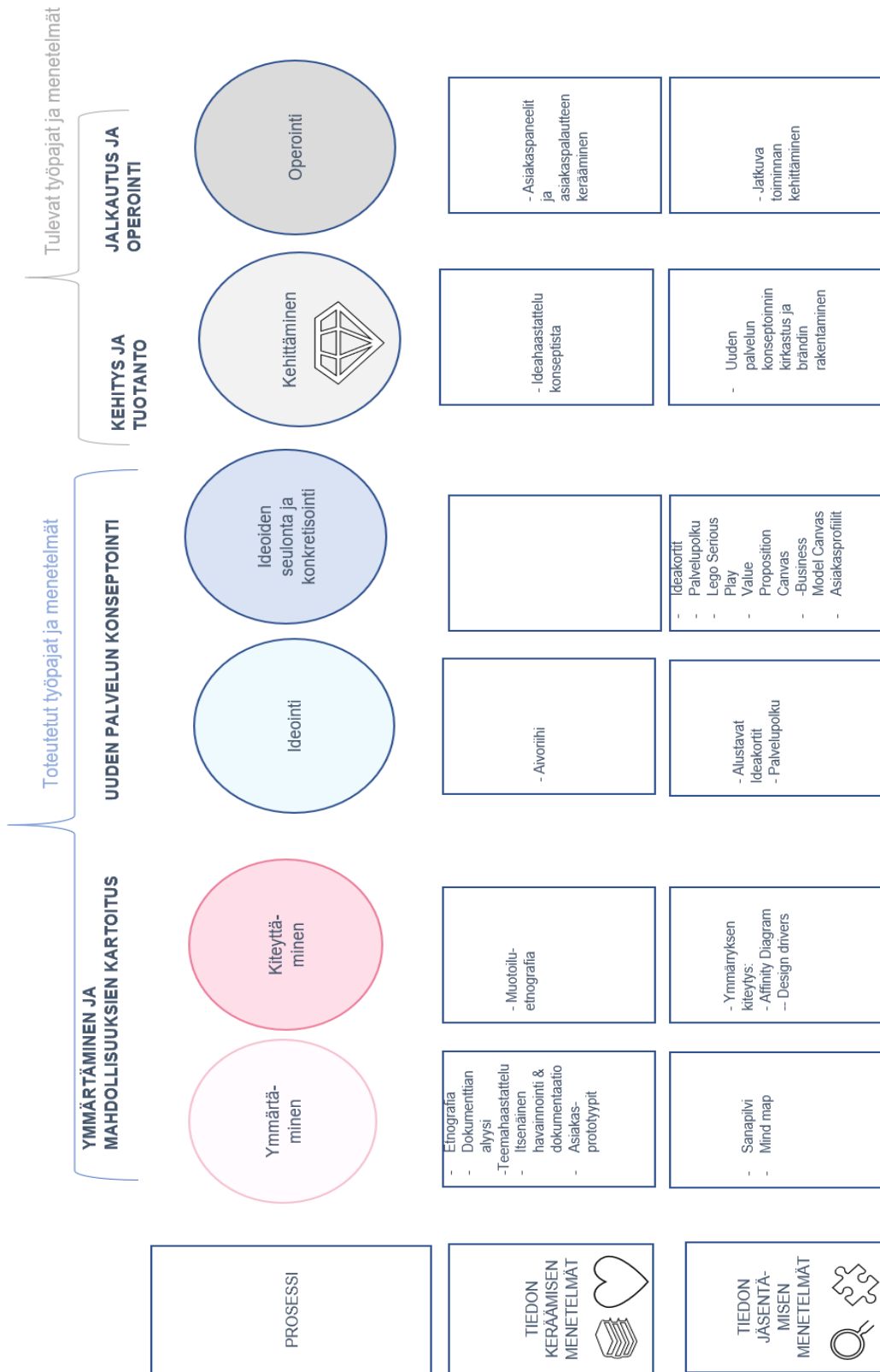
(mukaillen Kabat-Zinn 2012; Chapman-Clarke 2016, 60.)

Liite 2. Miellyttävien ja epämiellyttävien kokemusten kalenteri

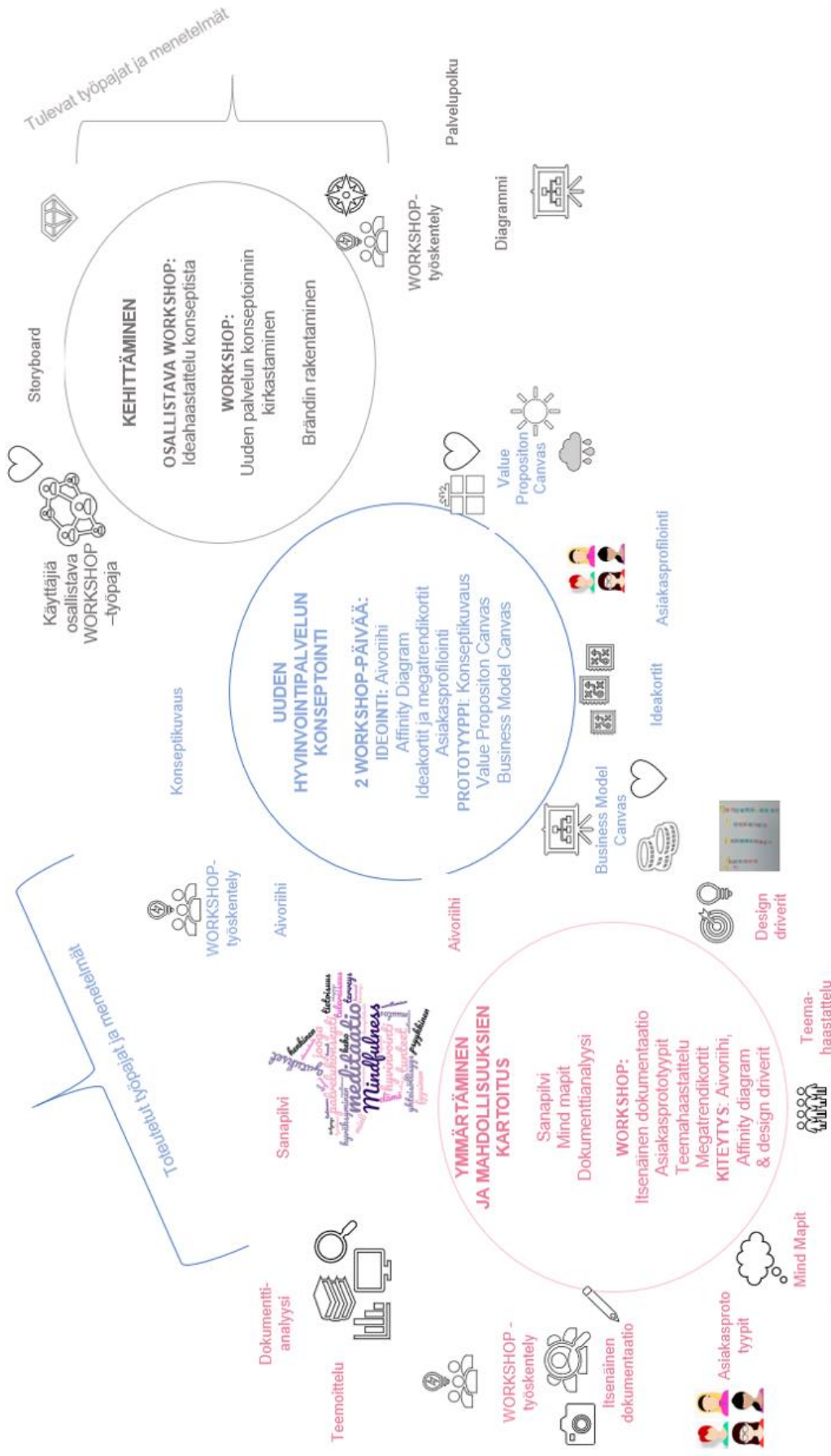
Miellyttävien ja epämiellyttävien kokemusten kalenteri. Kirjaa oheiset tuntemuksesi itsellesi ylös päivittäin viikon ajan.

Kuvaile kokemustasi	Oliiko epämiellyttävän kokemuksen tapahtuessa siitä tietoinen?	Miltä kehossasi tuntui sillä hetkellä? Mitä eri tuntemuksia tunsit?	Millaisia tuntemuksia, tunteita ja ajatuksia kokemus Sinussa herätti?	Mitä ajatuksia ja tunteita Sinulla on tällä hetkellä kirjoittaessasi kokemuksestasi?
Lauantai				
Sunnuntai				
Maanantai				
Tiistai				
Keskiviikko				
Torstai				
Perjantai				

Liite 3. Uuden palvelun luomisen prosessi ja menetelmät



Liite 4. Uuden palvelukonseptin luomisen prosessi



Liite 5. Asiakasprofiilit Jaana Johtaja ja Iina Innostaja

Asiakasprofiili Jaana Johtaja



Jaana arvostaa tehokkuutta, eikä pidä turhasta jutustelusta. Hän haluaa saavuttaa nopeasti tuloksia ja on kiinnostunut faktoista. Hän osaa tehdä päätökset nopeasti. Hän käyttäytyy hallitsevasti ja määrätietoisesti.

Jaana ei ole kiinnostunut yksityiskohdista, vaan hänelle on tärkeää järkevän kokonaisratkaisun löytäminen.

Jaana on 38-vuotias määrätietoinen ja uraorientoitunut asianajaja. Hän työskentelee kansainvälisen lakirytyksen juristina ja on 7-vuotiaan lapsen yksinhuoltaja Helsingistä.

Jaana on aktiivinen liikkuja ja hän harrastaa tavoitteellisesti juoksua ja kuntosaliharjoittelua sekä talvisin hän laskettelee. Lomamatkat suuntautuvat talvisin Suomen lappiin ja muuten hän pitää kaupunkilomista ystäviensä kanssa.

Työpaikalla kävi hyvinvointi valmentaja kertomassa mahdollisuudesta kartoittaa omia elintapojaan ja tyytyväisyytään elämän eri osa-alueisiin. Jaana täytti lomakkeen ja tapasi valmentajan henkilökohtaisesti.

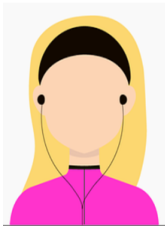
Jaana on aikaansaava, jämäkkä ja voimakastahtoinen. Hän voi tuntua introvertin mielestä jopa pelottavalta hallitsevuutensa vuoksi. Jaana on selviytyjä, joka menee läpi vaikka harmaan kiven. Yksinhuoltajuus tuntuu joskus rankalta, mutta hän on päättänyt, että selviytyy kaikista eteen tulevista haasteista yksin. Apua Jaana ei ole ottanut pyytämään. Jaanan on joskus vaikea huomata oman jaksamisen rajoja, mutta sitkeänä ja jämäkkänä hän suorittaa asioita menestyksekkäästi.

Jaanan mielestä psyykinen hyvinvointi on terveyttä, menestymistä ja taloudellista turvaa. Työssään Jaana on pätevä ja osaava. Muutoksiin hän suhtautuu hahmottamalla ensin kokonaisuuden ja tavoitteet ja lähtee sen jälkeen tavoittelemaan tuloksia nopeasti. Jaana ei ole erityisen kiinnostunut yksityiskohdista, mutta asiat kiinnostavat häntä enemmän kuin ihmiset. Hänen on vaikea ymmärtää töissä ihmisiä, jotka suhtautuvat muutokseen epäilevästi. Työn ja vapaa-ajan hän erottaa tiukasti toisistaan. Työasioita hän ei murehdi kotona.

Jaanan mielestä psyykkistä hyvinvointia voi edistää pitämällä terveydestä huolta ja tekemällä itselleen tavoitteita. Asiat voi laittaa kuntoon, kun sen vain päättää, on hänen mottonsa. Joskus hän kaipaava elämäänsä lisää hyvinvointia, mutta ei oikein osaa nimetä sitä, mitä kaipaava.

Palvelun käyttöön liittyvät haasteet ovat Jaanalla rationaalisissa ja tuloshakuisissa suhtautumistavassa saavutettaviin tuloksiin. Jaana haluaa nopeasti konkreettista hyötyä ja saavuttaa tuloksia sekä haluaa kuulla perustelut sille, miksi palvelun käyttöön otto olisi hänelle hyvä ratkaisu. Jaana suosittelnee palvelua muille, jos kokee, että se on hyödyllinen.

Asiakasprofiili Iina Innostaja



Iina arvostaa ystävällisyyttä palvelussa ja hänelle on tärkeää, että asiakaspalvelussa korostuu palveluhenkilön aito kiinnostus hänestä. Iina arvostaa hyvää kuuntelijaa. Toisten kokemukset kiinnostavat häntä myös erittäin paljon.

Iina arvostaa yksilöllisyyttä ja tunteet ovat hänelle tärkeitä. Yksityiskohdat eivät merkitse erityisen paljon, vaan hyvä fiilis on ratkaisevinta.

Iina on 28-vuotias nuori nainen, joka asuu yksin Kalliossa kahden kissansa kanssa. Hän erosi juuri pitkäaikaisesta poikaystävästään. Iinan lapsuudenperheeseen kuuluvat äiti, isä, 32-vuotias veli ja 31-vuotias sisko.

Koulutukseltaan hän on valtiotieteen maisteri ja hän työskentelee asiantuntijatehtävissä kosmetiikka-alan yrityksessä kansainvälisissä tehtävissä. Vapaa-aikanaan hän viihtyy parhaiten harrastustensa parissa tanssien, joogaten ja jumpaten. Vapaa-aikanaan hän rentoutuu matkustaen lyhyille kaupunkilomilla ja hän on käynyt kerran joogareitillä Intiassa.

Iina on luonteeltaan innostunut, nopea ja mukaansatempaava innostaja. Hän haluaa kokea paljon ja on kiinnostunut ihmisistä ja uusista asioista.

Työpaikalla kävi hyvinvointi valmentaja kertomassa mahdollisuudesta kartoittaa omia elintapojaan ja tyytyväisyytään elämän eri osa-alueisiin. Iina täytti lomakkeen ja tapasi valmentajan henkilökohtaisesti.

Iinan mielestä psyykinen hyvinvointi koostuu hyvästä kunnosta ja iloisesta mielestä. Työssä oma osaaminen on Iinan mielestä hyvällä tasolla ja hän on innokas oppimaan uutta. Hän omaksuu nopeasti uusia asioita, eikä ole erityisen kiinnostunut yksityiskohdista. Joskus jokin tärkeä asia jää huomiotta, kun Iina ei ehdi perehtyä asioihin. Ihmisistä hän innostuu ja hän on avoin, aloitteellinen ja kova verkostoitumaan. Iinalla on usein hyviä ideoita ja hän kertoo ne mieluusti työpaikalla. Harvoin ehdotukset kuitenkaan etenevät ideoita pidemmälle.

Töitä tuntuu keräytyvän helposti, vaikka Iina koko ajan tekee paljon asioita. Hän jäi keskustelemaan ruokatunnilla pitkäksi aikaa yli tapaamisen asiakkaansa kanssa ja suunnitellut tehtävät siirtyivät seuraavaan työpäivään. Iina tuntee kuormittuvansa, kun rutiinitehtävät kerääntyvät hänen työpöydälleen. Väliillä on tuntea käyvänsä aivan ylikerroksilla, eikä hän saa iltainen nukahdettua, kun hän jatkaa töitään kotona. Iina rakastaa asiakaspalvelua ja ihmisten parissa työskentelyä.

Iinan mielestä psyykkistä hyvinvointia voi edistää liikunnalla ja hän harrastaakin paljon liikunnallisia lajeja ja uutena harrastuksena hän on ottanut joogan rauhoittamaan levotonta mieltään. Töissä kiireen kasvaessa hän tekee tietoisia hengitysharjoituksia ja kokee, että voi rentouttaa itseään edes vähän. Myös Iina kaipaava elämäänsä lisää hyvinvointia ja tarkoitusta.

Palvelun käyttöön Iina lähtee innostuneesti, kaikki uusi kiinnostaa, etenkin oman hyvinvoinnin lisääntyminen. Uusi tapa tehdä asioita kiinnostaa ja stressin väheneminen olisi Iinasta vain hyvä asia, kun aikaa jää itselle tärkeille asioille enemmän. Iina on ensimmäisenä kokeilemassa uutta palvelua ja lähtee muutokseen innokkaasti mukaan. Häntä ihmetyttää muiden kriittisyys ja epäluulo uutta palvelua kohtaan.

Liite 6. Asiakasprofiilit Riikka Rakentaja ja Pia Pohdiskelija

Asiakasprofiili Riikka Rakentaja



Riikka arvostaa ystävällisyyttä ja tukea päätöksenteossa sekä hän haluaa todisteita palvelun laadusta ja turvallisuudesta.

Riikkaa kiinnostavat yksityiskohdat, muiden kokemukset ja hän on luonteeltaan kärsivällinen.

Riikka on 46-vuotias uusioperheen äiti Espoosta. Riikan perheeseen kuuluvat 15-vuotias poika ja puoliso sekä heillä vuoroviikoin asuvat 14- ja 15-vuotiaat lapset. Hän on tradenomi ja työskentelee myymäläpäällikkönä vaatealan yrityksessä Ilossa Omenassa. Vapaa-aikanaan hän viihtyy parhaiten kotona ruokaa laittaen, siivoten ja televisiota katsoen. Hän viihtyy perheensä parissa ja käy silloin tällöin jumpassa. Riikka on kesäihminen ja käy kävelyllä keväisin ja kesäisin. Hän rentoutuu siivoten ja katsomalla televisiota. Lasten kanssa he perheenä käyvät viikonloppukävelyillä kotimaassa ja Tallinnassa.

Riikka on luonteeltaan rauhallinen, vakautta ja turvallisuutta arvostava. Hän on tyytyväinen elämäänsä, eikä kaipaa suuria muutoksia elämäänsä. Jonkin uuden harrastuksen aloittaminen kuitenkin kiinnostaa.

Työpaikalla kävi hyvinvointi valmentaja kertomassa mahdollisuudesta kartoittaa omia elintapojaan ja tyytyväisyytään elämän eri osa-alueisiin. Riikka täytti lomakkeen ja tapasi valmentajan henkilökohtaisesti. Keskustelussa ilmeni

Riikan mielestä psyykinen hyvinvointi on vakaata ja tasapainoista elämää. Työssä oma osaaminen on Riikan mielestä hyvällä tasolla, mutta jatkuvat muutokset työpaikalla mietityttävät. Työasiat hän jättää työpaikalle ja tekee vain sen verran, kuin oma työnkuva sisältää. Asiakaspalvelu on pääosin mukavaa, mutta henkilöstön vaihtuvuus ja osaamisen kehittäminen vievät työpäivästä paljon aikaa.

Jaksaminen on välillä koetuksella, kun teini-ikäisiin lapsiin on vaikea saada puheyhteyttä kotona ja Riikka on neuvoton, miten voisi tukea heitä opiskeluissa ja elämässä eteenpäin.

Riikan mielestä psyykkistä hyvinvointia voi edistää rauhallisella suhtautumisella asioihin ja viettämällä aikaa ystävien ja läheisten parissa. Hän kaipaa elämäänsä lisää hyvinvointia, mutta ei oikein osaa nimetä sitä, mitä kaipaa.

Palvelun käyttöön liittyvät haasteet ovat Riikalla luottamuksessa. Uusi tapa tehdä asioita mietityttää ja tarve muutokselle tuntuu vieraalta. Riikka seuraa ensin mieluummin vierestä, miten muut lähtevät uuteen mukaan ja sitä kautta toivoo, että löytyy hyötyä lähteä mukaan.

Asiakasprofiili Pia Pohdiskelija



Pia arvostaa täsmällisyyttä, järjestelmällisyyttä, faktoja ja yksityiskohtia. Hän on luonteeltaan tunnontarkka ja analysoi asioita mielessään. Hän ei erityisesti pidä tyhjämpäiväisistä jutustelusta, vaan on mieluummin hiljaa. Palvelussa Pia arvostaa laatua ja luotettavuutta.

Pia on 58-vuotias nainen Lohjalta. Hän työskentelee asiantuntijatehtävissä Finnairilla. Pia on eronnut ja hänellä on 2 aikuista lasta ja hänestä on juuri tullut myös mummi.

Pia pitää taiteesta ja kulttuurista sekä käy säännöllisesti myös teatteri ja oopperaesityksissä. Vapaa-aikanaan hän lukee paljon romaaneja. Hän kävelee paljon vapaa-ajallaan ja töihin hän pyöräilee. Pia ei ole erityisen kiinnostunut matkustamisesta.

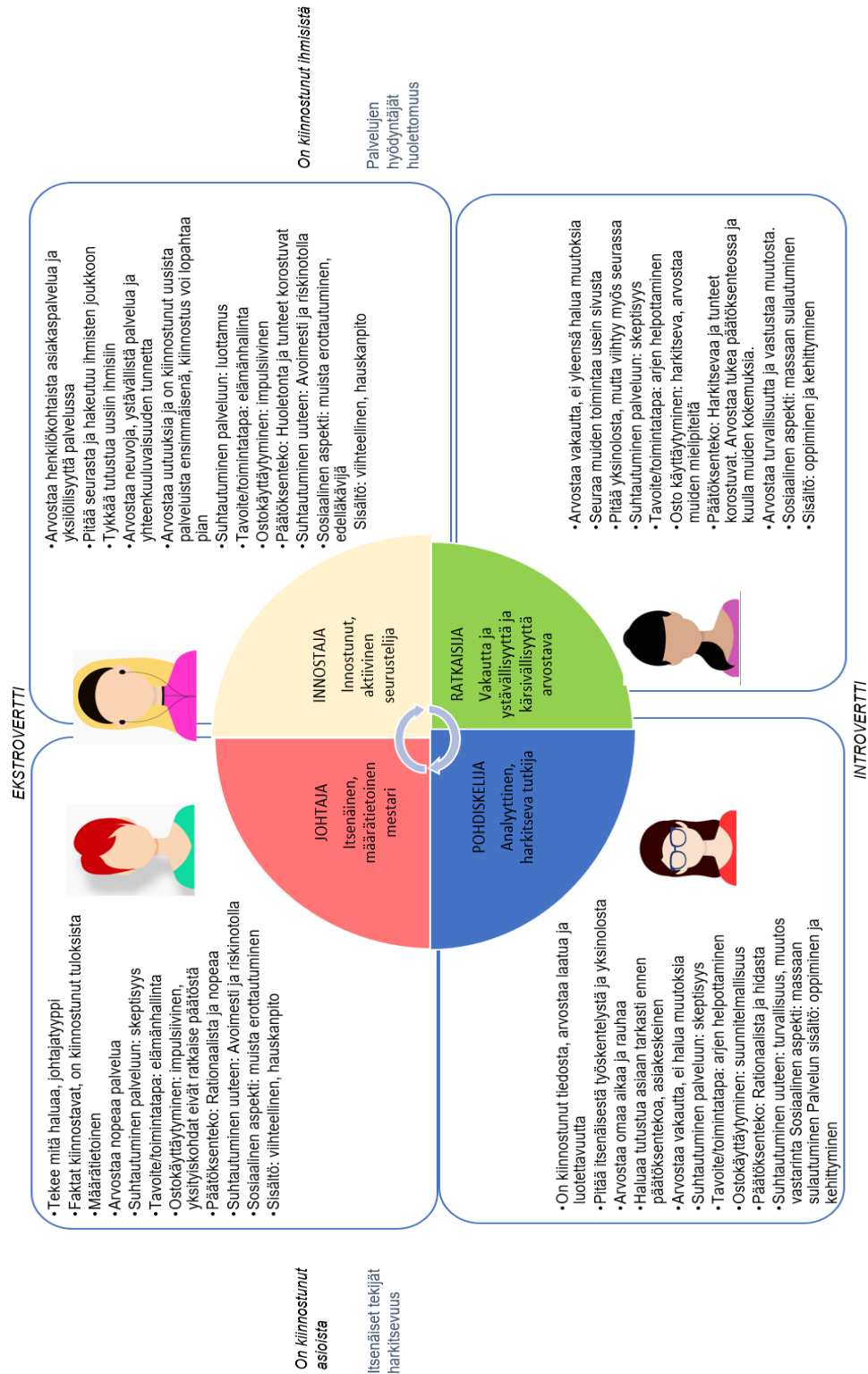
Pian mielestä psyykinen hyvinvointi on vakaata ja tasapainoista elämää. Työssä oma osaaminen on Pian mielestä hyvällä tasolla ja hän tarkistaa usein monta kertaa, että kaikki yksityiskohdat ovat oikein. Jatkuvat muutokset työpaikalla kuitenkin mietityttävät. Työasiat hän useimmiten jättää työpaikalle, mutta tekemättömät työt vaivaavat ja vapaa-ajalla on joskus vaikea irrottautua työstä ja stressin kasvaessa hän nukkuu huonosti ja liikkuminen ja ystävien tapaaminen kulttuuritapahtumissa jää silloin myös vähemmälle. Asiakaspalvelutehtävät kauhistuttavat Pia, koska hän viihtyy tarkkuutta vaativissa tehtävissä mieluummin, kuin ihmisten parissa. Työssä työskentely on muuttunut avokonttoreiksi ja tiimeissä tehdään suurin osuus työstä, asiakkaita Pia myös tapaa viikoittain.

Pia on huomannut ärsyntyvänsä ja siten vetäytyvänsä, kun oma jaksaminen on koetuksella. Kotona on joskus yksinäistä, kun lapset ovat muuttaneet jo omiin koteihinsa. Lastenlastaan hän haluaisi hoitaa useamminkin, mutta ei töittäen ehdi. Pia kaipaisi keskustelukumppania ja ystävää, jonka kanssa voisi vain olla hiljaa.

Pian mielestä psyykkistä hyvinvointia voi edistää luonnossa kävelyllä ja lukemalla sekä tekemällä miellyttäviä asioita ystävien ja läheisten parissa. Hän kaipaa elämäänsä lisää hyvinvointia, mutta ei oikein osaa nimetä sitä, mitä kaipaa.

Palvelun käyttöön liittyvät haasteet ovat Pialla varautuneessa asenteessa uuteen palveluun. Pia suhtautuu uusiin asioihin usein melko kriittisesti ja hän voi vaikuttaa sulkeutuneelta ja varautuneelta. Suunnitelmallisuus uusien asioiden käyttöönotossa on tärkeää ja hän haluaa varmistua aikataulusta, mikä uudessa palvelussa on ja hän haluaa valmistautua hyvin ennen henkilökohtaista tapaamista valmentajan kanssa.

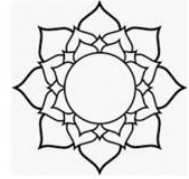
Liite 7. Asiakasprofiilien nelikenttä



Liite 8. Kutsu Uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpajaan

Tervetuloa Uuden hyvinvointipalvelun ideointityöpajaan!

Työpajassa pääset ideoimaan villisti ja vaikuttamaan uuden hyvinvointipalvelun ideointi- ja konseptointityöhön palvelumuotoilun keinoin ja tuomaan omat ideasi näkyväksi. Keskustelemme ja ideoimme tilaisuudessa yhdessä. Tarjolla on kahvia, virvokkeita ja kevyttä purtavaa.



Työpaja on osa Haaga-Helian Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelman opinnäytetyötäni, jonka teen uuden hyvinvointipalvelun ideoinnista ja konseptoinnista palvelumuotoilun keinoin.

Aika: perjantai 19.4.2019 klo. 10.00 - 14.00 ja maanantai 22.4.2019 klo. 14.00 - 18.00

Paikka: Länsisatamankatu 28, kerho huone 1. krs.

Lämpimästi tervetuloa! Ihana, että olet mukana!

Hanna Hasa



Liite 9. Workshop 1 työskentelyn ohjelma ja käsikirjoitus

5. AFFINITY DIAGRAM ja palvelukonseptille ideat

Affinity Diagram uudesta, kaikki ideat, huomioit ja kiinnostavat palveluratkaisut/konseptit lapuille ylös

Kuinka monta ideaa otetaan jatko työstettäväksi?

Sorttiin, että kokoon yhteenvetoon kehiteltävistä ideoista, kaikista niistä ja läheltään ne workshopin jälkeen osallistujille. Hyvinvointi palvelun ideoinniseen palataan kolmen päivän kuluttua uudelleen toisessa workshopissa.

6. Kotitehtävät: Mielilläillisiä asiakasyhmiä tänään ideoitut palvelukonseptit voisivat kiinnostaa? Votško asiakasprofiileja ryhmille jolekinki?

1. Asiakasprofiilit: tulosteet 4 asiakasprofiilista ja asiakasprofiilikartasta

1. mieti mitä asiakasyhmiä on havaittavassa?
2. Miten ne eroavat toisistaan käyttäytymisellään?
3. Mikä on kunkin keskeinen piirre? Miten nimeäisit profiilin?
4. Miten tavoitteellat asiakaskokemukset poikkeavat toisistaan?

2. Luotamietävä mukaan: pakkaus: seuraa näillä seuraavat 2 päivää: ota kuvia. Lähetä su illana klo 20. mennessä. Tilanteet, hetket, tunteet, onko omassa elämässä hetkiä, jolloin voisi olla tarve uudelle hyvinvointipalvelulle omassa elämässä. Keskustellaan näistä lisää ma workshopissa ja vedetään yhteen asiakasprofiilit ja niihin liittyvät tarinat.

Ensi kerralla prototyypoidaan eli tehdään ideasta taitta

istumamediaatio 5 min.

LOPETUS 14:45 puhuva teppi mikä mielis ja miten toteutuu vs tavoite

3b. Kirjallisuuskatsauksesta teemahaastattelu ryhmässä 45 min.

fiapit tietoperustan teemoista on etukäteen laitetu seinälle: suomalainen elämäntaatu ja työelämä, kehon ja mielen hyvinvointi, psyykkinen hyvinvointi, liiketoinnintamahdollisuudet wellness ja hyvinvointialalla.



Sanapilvi kirjallisuuskatsauksen yleisimmistä aiheista ja sanoista nostettu myös esille seinälle.

LOUNAS

Noin klo.11:30-12:00 LOUNAS syödään tietoisesti hiljaisuudessa, lounaan jälkeen keskustelin kahvin ja teen juomisen ohessa vapaasti, mitä tuntuu syödä normaalia poiketen hiljaisuudessa Lounaan jälkeen 15 min. istumamediaatio.

4a. AFFINITY DIAGRAM ja muotoiluajurit

palautetaan mieleen toiseen etukäteistehävään tutustuminen, olette lukuineet oppimäytyön kirjallisuuskatsauksen etukäteen, mitä nousi esille, mikä puhutit, ideat, oivalukset, huomioit -> kirjaa lausien post-it lapuille kaikki mikä nousee mieleen! Tavoitteena: järkevää tietoperustaa, tunnistaa kaavoja, määrittää mahdollisuudet, luoda ratkaisuja.

Miten tasapainoa elämään? Reframe it – ask why? Miten lisätä hyvinvointia arkeen?

Katsotaan video Affinity Diagram menelmästä: <https://www.youtube.com/watch?v=LymDy0lAO>

Kun post-it laput kirjoiteltu, vietään kaikki taululle ja luetaan nel

2.vaihe: järjestellään ne samoihin aihealueisiin ja otiskoidaan nel T-sektaus tuleeko uusia ideoita ja sekoiatanko kaikki!

3.vaihe järjestellään ne vielä tiiviimmin

4b. KITEYTÄMINEN jatkuo Affinity Diagram työskentelyä: tumistetaan – design driverit.

Kiteytämisen tulee lömiä työkautna seuraavalle työvaiheelle.

Keskustelua valittuista design drivereista.

Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen-workshopin agenda ja käsikirjoitus

Jatkajaan 19.4.2019 klo. 10-15j

Tavoite: Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luominen
Osallistujat: Työryhman jäsenet ja workshopin vetäjä
Kesto: 5 tuntia

Workshopi osallistava työpajatyöskentely: asiakasymmärrys ja mahdollisuuksien kartoittaminen ja KITEYTÄMINEN (design driverit – muotoiluajurit)

MENETELMÄT:

- sanapilveen koottu oppimäytyön tietoperustasta lukujen 3 ja 4 yleisimmän toistuneet pääkäsitteet
- teemahaastattelu
- Affinity Diagram ja muotoiluajurit
- Affinity Diagram ja konseptin ideat

Klo. 10-10:20 Aloitus ja alustus

1. KUVAKORTTITEHTÄVÄ "miten pidät huolta psyykkisestä hyvinvoinnistaasi" 10 min.

2. workshop ohjelma, pelisaannot ja tavoitteet: 10 min

- o jokainen kirjoittaa postit lapuille, millaisia odotuksia 1 asia lapulle
- o yhteiset pelisaannot (ei kannytkää, fokus uuden palvelukonseptin luomisessa, muista asioista keskustellaan workshopin erimen ja jälkeen.
- o käy läpi palvelumuotoilu prosessi ja vs 1 ja 2 sisällöt
- o vaiheet 1 ja 2 on tuottaa asiakasymmärrystä ja kiteyttää asiakasymmärrys helposti ymmärrettävään ja käytettävään muotoon
- o vaiheet 3 ja 4 konseptioida, aloitetaan ideoinnilla ja siirrytään seulontaan ja konkratoitetaan ideaa eri menetelmin
- o ideat lapuille, jonne voi laittaa esin nousevat ideat, kysymykset, selvitettävät asiat

3a. keskustellen: etukäteistehävä tunteet 15 min.

10:30-11:30
- mitä tuntuu tärkkäillä omia myöntäisiä ja negatiivisia tunteita ja ajatuksia. Oliko helppo huomata? Entä kirjoita ylös? – Kuva katsottin kootusti kannettavan näytöltä, mikä jokainen on halunnut nostaa ylös.

Kuvalle kokemustasi	Oliko miellyttävää kokemuksen tapahtuessa sinulle?	Millaista tuntuu sinulla tunteita ja ajatuksia tunteita ja ajatuksia tunteita?	Mitä ajatuksia ja tunteita sinulla on tällä hetkellä kirjoittaessasi kokemuksestasi? Sinussa herätti?
---------------------	--	--	---

Liite 10. Workshop 2 työskentelyn ohjelma ja käsikirjoitus

Workshop 2 konseptointi: palvelukonsepti-ideoiden seulonta ja konkretisointi

Aikataulu klo. 14-18.

MENETELMÄT:

Uusien palvelukonsepti-ideoiden arvioiminen

Aloitetaan: Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas laatiminen

Nopeat Prototit

Aloitetaan mallinnus: mallinnetaan tilaa, prosessia ja struktuuria.

Klo. 14 aloitus

1. Lempää jooga 25min.

2. Workshop ohjelma ja ws tavoitteet: 10 min

- tavoitteet jaetaan parijonkissa ja palautetaan mieleen design driverit ja ideat
- valitaan parhaat ideat ja sovitaan mistä lähdetään jatkotyöstämään ja tekemään ideoista totia nopeiden prototilujen avulla
- lopetetaan 17.45 loppuyhteenvetoilla workshopista

3. Brainstorming warm up: Käydään ideakortteille auki avatut ideat läpi ja sen jälkeen käydään kaikki 6 potentiaalisia ideaa läpi niin, että ajastin päällä 3 min. ja perustellaan muille miksi palvelu olisi hyvä ja muut saavat sanoa vain ei ja tyrmätä kaikki ideat, mitä puhujia ehdottaa ja perustella miksi ei.

Toinen kierros niin, että puhujia ehdottaa ideoita, johon muut sanovat joo ja perustelevat miksi idea olisi hyvä.

Lopuksi yhteenveto ja keskustelu, mitä tuntui.

4. MAKE IDEAS REAL:

- mietitään idean arvon luominen parhaat vaihtoehdot 6 kysymyslaj
- TAULULLE YMPYRÄ teipeistä, näytä kuva ppt-esityksestä

5. Käydään läpi koitettävät:

5a. ASIAKASPROFIILI: Asiakasprofiilin määrittely: tiivistetty, visuaalisoitu näkemys yhden asiakasryhmän motiiveista, tarpeista, käyttäytymisestä ja palvelun käyttöön liittyvistä haasteista.

5b. Mieti milloin ja millaisesta palvelusta omassa elämässä olisi tarve?

Uusien palvelukonsepti-
aihioiden arvioiminen

- Parhaiden ideoiden
valintakriteerit:
 - Kuka hyötyy ideasta?
 - Miten paljon palvelusta hyötyä asiakkaalle?
- Mikä on asiakasarvo?
- Miten idea parempi kuin olemassa olevat?
- Pajon asiakas haluaa maksaa
 - miten maksu kerätään?
 - Toteuttamiskelpoisuus?
 - Mitä me voimme tehdä mitä muut ei?

6. Value Proposition Canvas video ja työstäminen
<https://www.youtube.com/watch?v=ReM1uqmvFP0>

7. Business Model Canvas video ja työstäminen
<https://www.youtube.com/watch?v=6AE3fhybhGM>

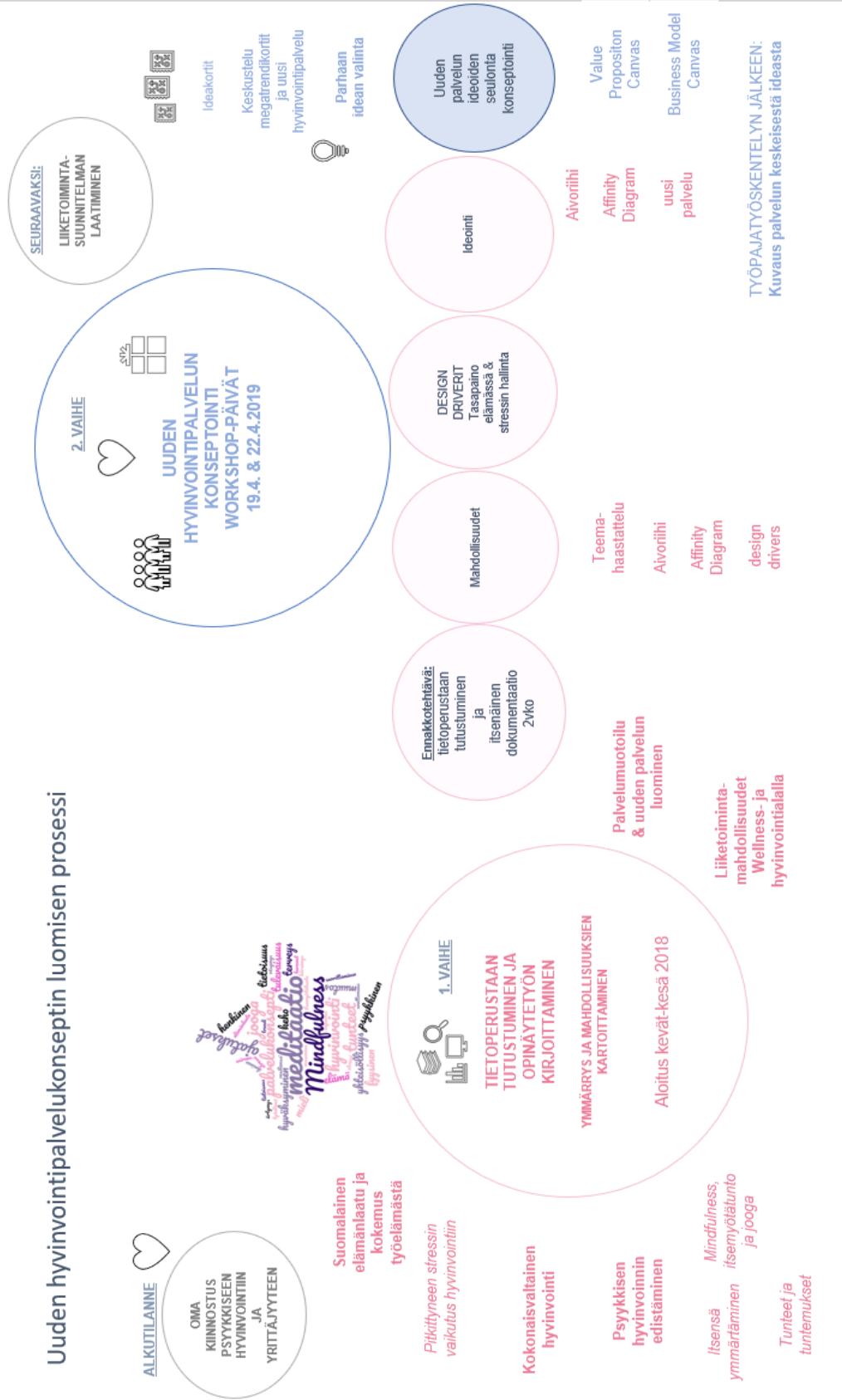
8. Prototillaanko lisää ja miten? Mallinnus, palvelupolku, service blue print?

Klo.17.30

MITA SEURAAVAKSI: Sovitaan, mitä tapahtuu seuraavaksi, prototillaanko lisää ja kootaanko ryhmä yhteiskehitettävään ideaan seuraavalle tasolle? Tulisiko ideaa jatkokehittää?

LOPETUS 17.45 puhuva keppi mikä fiilis ja miten toteutui ws tavoite
toimiiko tapa uuden palvelun kehittämiseksi?]

Uuden hyvinvointipalvelukonseptin luomisen prosessi



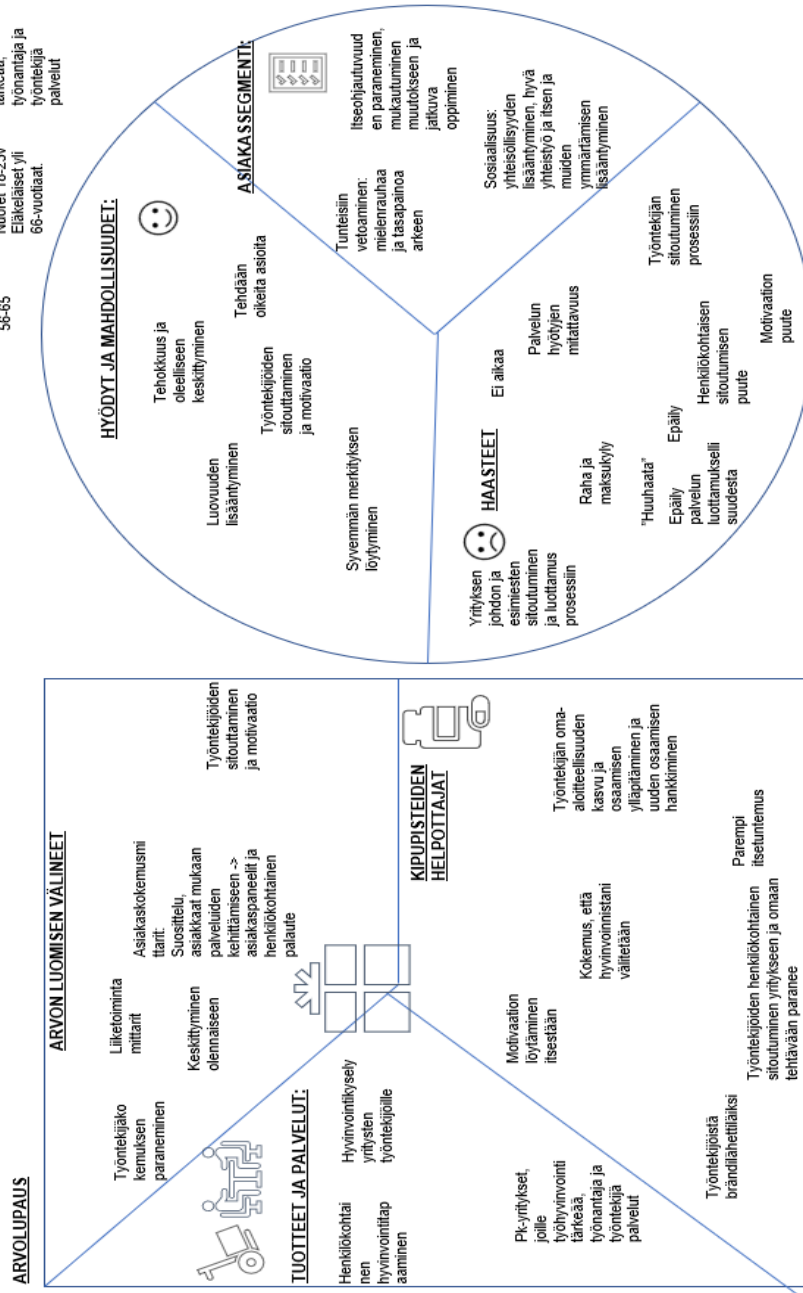
Liite 12. Hyvinvointikonseptin Value Proposition Canvas

KAIKKI ASIKASPROFIILIT

Työssäkäyvät naiset ja miehet 26-35
 Pk-yritykset, joille
 Muut asiakasryhmät; Nuoret 18-25v
 Eläkeläiset/yli 66-vuotiaat.

työnantaja ja työntekijä palvelut

Elinikäistä kehittymistä ja henkilökohtaista kasvua tukeva palvelu pk-yritysten työntekijöille



Liite 13. Hyvinvointikonseptin Business Model Canvas

<p>KUMPPANUDET: Tärkeimmät kumppanit: Kanta-asiakkaat: yritykset ja yksityishenkilöt Muiden samalla alalla toimivien yritysten kanssa tehtävä yhteistyö, asiakasohjaus puolin ja toisin lähidäten asiakkaalle tarjottavaan kokonaisratkaisuun</p>	<p>YDINTOIMINNOT: Henkilökohtainen hyvinvointikartoitus ja hyvinvoinnin ylläpito Jatkuva yhteiskehittäminen asiakkaiden ja yritysasiakkaiden kanssa Liiketoiminnan ydin henkilökohtainen palvelu hyvinvointikartoituksessa Vertaistukiryhmät Henkilökunnan sitouttaminen</p>	<p>ARVOLUPAUS: Mitä arvoa luomme asiakkaalle: Yrityksille: työntekijöiden osaaminen ja motivaation lisääminen Asiakas: elämäntaardun parantaminen, stressin hallinta, luovuus, tehokkuus, arvojen mukainen toiminta OMINAISPIIRTEET: Henkilökohtaisuus, yksilöllinen palvelu Asiakkaan tarpeisiin mukautuminen ja palvelun luotettavuus</p>	<p>ASIAKASSUHDE: Millaisia erilaisia asiakassuhteita eri asiakassegmenttien kanssa: Minkä hintaisia palvelut ovat: Miten asiakassuhteet ovat integroitu liiketoimintaan: Asiakaspalvelu Henkilökohtainen palvelu Itse asiominen verkossa Yhteisöllisyys – vertaistukiryhmät Jatkuva yhteiskehittäminen liiketoiminnan ja palvelujen kehittämiseksi yritys- ja asiakkaiden kanssa, palaute keskustelut</p>	<p>ASIAKASSEGMENTIT: Tärkeimmät kumppanit: Hyvinvointipalveluja tarjoavat yritykset ja laakarikeskukset Segmentointi Asiakasprofiilit</p>
<p>YDINTOIMINNOT: Henkilökohtainen hyvinvointikartoitus ja hyvinvoinnin ylläpito Jatkuva yhteiskehittäminen asiakkaiden ja yritysasiakkaiden kanssa Liiketoiminnan ydin henkilökohtainen palvelu hyvinvointikartoituksessa Vertaistukiryhmät Henkilökunnan sitouttaminen</p>	<p>ARVOLUPAUKSEN JAKELUKANAVAT: Kanavat, joiden avulla asiakkaamme haluavat tulla saavutetuiksi? Liiketoiminnan ydin henkilökohtainen palvelu hyvinvointikartoituksessa Itse asiominen verkossa Yhteisöllisyys – vertaistukiryhmät Jatkuva yhteiskehittäminen liiketoiminnan ja palvelujen kehittämiseksi yritys- ja asiakkaiden kanssa, palaute keskustelut</p>	<p>TULOVIRRAT: Palvelusopimusten myynti kertakorvaus, kk-laskutus, vuosimaksut Yhteistyökumppaneille asiakasohjaukset Verkkokauppa Verkkokoulutukset</p>	<p>KULURAKENNE: Liiketoimintamallin suurimmat kulut muodostuvat henkilöstökuluista Kalleimmat ydinprosessit: uusasiakashankinta, alkuvaiheessa palvelun tuottamiseminen</p>	

Liite 14. Uusi hyvinvointipalvelukonsepti