

OPINNÄYTETYÖ

Tarinoista tukipolulle – palvelumuotoilulla hyvinvointia vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille

Minna Schalin

Yhteisöpedagogi ylempi AMK
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(3/2022)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijä: Minna Schalin

Opinnäytetyön nimi: Tarinoista tukipolulle – palvelumuotoilulla hyvinvointia vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille

Sivumäärä: 84 ja 9 liitesivua

Työn ohjaaja: Tarja Nyman

Työn tilaaja: Turun kriisikeskus / Anne Järnstedt

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on selvittää Turun kriisikeskuksen vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien kokemuksia ja tuen tarvetta liittyen kriisipuhelinpäivystykseen. Kehittämistyön tuloksena saadun tiedon perustella muotoillaan Turun kriisikeskuksen tarjoamaa tukea vapaaehtoisille siten, että se yhä paremmin vastaa vapaaehtoisten erilaisiin tarpeisiin. Tuen tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa vapaaehtoisten hyvinvointia ja vähentää vaativasta vapaaehtoistyöstä mahdollisesti koettua kuormitusta.

Kehittämistyön teoriapohjana on itseohjautuvuusteoria (self-determination theory) ja siinä erityisesti kolme psykologista perustarvetta: tarve autonomiaan, kyvykkyyden kokemiseen sekä tarve kokea yhteyttä muihin. Itseohjautuvuusteoriaa täydennetään hyvän tekemisen positiivisella vaikutuksella, jota Martelan, Ryanin ja Stegerin (2016, 2017 & 2019) tutkimuksissa kutsutaan prososiaaliseksi toiminnaksi. Sen mukaan hyvinvoinnin ja merkityksellisuuden kokemus voi lisääntyä, jos ihminen tekee hyvää eli vaikuttaa toiminnallaan positiivisesti toisiin ihmisiin.

Kokonaisuudessaan kehittämistyö on palvelumuotoiluprosessi, jossa käyttäjätietoa eli tietoa vapaaehtoisten kokemuksista kootaan narratiivisilla haastatteluilla. Haastatteluaineiston perusteella muodostetaan sekä kolme tarinatyyppeä että kaksi palvelumuotoilusta tuttua persoonaa. Persoonien avulla prosessi jatkuu yhteiskehittämisen työpajassa, jossa vapaaehtoiset pääsevät osallistumaan kehittämistyöhön.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena syntyy uutta tietoa vapaaehtoisten kokemuksista ja tuen tarpeesta. Narratiivisen analyysin avulla luodut kolme tarinatyyppeä voivat toimia apuna erilaisia vapaaehtoisia tukevien palvelukokonaisuuksien muotoilussa. Lisäksi työpajasta saatuja kehitysehdotuksia voidaan hyödyntää tuen kehittämisessä sellaisenaan. Tarinatyyppeiden ja työpajan tulosten perustellaan luodaan ehdotus tuen tarjoamisen palvelukokonaisuudeksi, tukipoluksi, jota voi hyödyntää myös muissa kriisikeskuksissa sekä muunlaisessa vapaaehtoistyössä kuten esimerkiksi tukihenkilötoiminnassa tai verkkopohjaisissa chat-palveluissa.

Asiasanat: vapaaehtoiset, kriisipuhelin, hyvinvointi, motivaatio, itseohjautuvuusteoria, palvelumuotoilu, narratiivinen tutkimus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Humanities, Community Educator

Author: Minna Schalin

Title: From Stories to Support Path – Well-being for Crisis Helpline Volunteers by Means of Service Design

Number of Pages: 84 and 9 attachment pages

Supervisor: Tarja Nyman

Commissioned by: Turku Crisis Centre / Anne Järnstedt

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to study the experiences of the volunteers of the Turku Crisis Centre's Crisis Helpline and the volunteers' need for support regarding their work with the crisis helpline. With the information gained from this study, the support system for the volunteers can be designed to better satisfy the various needs of the volunteers. The purpose of this support system is to maintain and reinforce the well-being of the volunteers and to reduce the strain caused by the demands of their work.

This study is based on self-determination theory emphasizing the three basic psychological needs of autonomy, competence, and relatedness. In addition to this, the positive impact of benevolence is included in self-determination theory. Martela, Ryan & Steger (2016, 2017, 2019) call this prosocial behaviour. In their studies, the experience of meaningfulness and well-being increases if one's actions have a positive impact on other people (2016, 2017, 2019).

As a whole, this study is a service design process in which information of the volunteers' experiences is gained through narrative interviews. Three story types and two service design personas will be developed based on this interview material. With the help of these two personas, the process will be continued in a co-creation workshop. In this workshop the volunteers will participate in the design process.

New information on the volunteers' experiences and their need for support will be obtained via this study. Through narrative analysis the three story types can aid the development for support services for the volunteers. In addition to this, the development ideas obtained in the workshop can be utilized to develop these services as well. Based on the three story types as well as the results from the workshop, a support path will be created to include various services for the volunteers. This idea of a support path can then be used in other crisis centres as well as in other volunteer work such as chat -services and personal counselling.

Keywords: volunteering, Crisis Helpline, well-being, motivation, self-determination theory, service design, narrative research

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
	1.1 Kriisipuhelin on osa Turun kriisikeskuksen toimintaa	7
	1.2 Työn tarkoitus ja rakenne.....	11
2	TIETOPERUSTA.....	13
	2.1 Palvelumuotoilu – kaiken keskiössä on ihminen	13
	2.2 Itseohjautuvuusteoria – psykologiset perustarpeet ja hyvinvointi.....	18
	2.3 Narratiivinen tutkimus – tarinat kokemuksen tutkimuksen välineenä.....	23
3	TARINOILLA KOHTI YMMÄRRYSTÄ	28
	3.1 Narratiivinen haastattelu	28
	3.2 Narratiivinen analyysi.....	32
	3.3 Analyysin tulokset: tarinatyypit.....	38
	3.3.1 Ajattelijan tarina – kohtaaminen, yhteys ja reflektio.....	40
	3.3.2 Itsenäisen tarina – vapaus, antaminen ja ainutkertaisuus	42
	3.3.3 Oppijan tarina – kyvykkyys, yhteisö ja uteliaisuus	44
4	TYÖPAJA IDEOINNIN TUKENA.....	50
	4.1 Työpajan rakentaminen ja valmistelu	51
	4.1.1 Persoonat	51
	4.1.2 Luovuutta aivoriiheen.....	56
	4.2 Työpajan toteutus ja kulku.....	58
	4.3 Työpajan tuloksia.....	62
5	TARINOISTA TUKIPOLULLE.....	66
	5.1 Tarinatyypien avulla hyvinvointia tukevat olosuhteet.....	66

5.2 Hyvin muotoiltu on puoliksi tehty	69
5.3 Tulosten esittely tilaajalle	76
6 POHDINTA.....	79
LÄHTEET	81
LIITTEET.....	85
Liite 1. Kutsu työpajaan	85
Liite 2. Ajattelijan tarinatyypit.....	86
Liite 3. Itsenäisen tarinatyypit.....	87
Liite 4. Oppijan tarinatyypit.....	88
Liite 5. Työpajan runko.....	89
Liite 6. Työpajan materiaali	91

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa käsittelen vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien kokemuksia vapaaehtoistyöstä sekä heidän tarvitsemaansa tukea Turun kriisikeskuksessa. Kriisipuhelinpäivystäjien työ on erittäin vaativaa vapaaehtoistyötä, joka edellyttää merkittäviä voimavaroja vapaaehtoiselta sekä pitkäjänteistä sitoutumista vapaaehtoistointintaan. Kriisikeskuksen tärkeänä tehtävänä on pitää huolta vapaaehtoisistaan ja tarjota tukea sekä kuormittumisen ennaltaehkäisyyn että sen purkamiseen. Tuen on oltava tarkoituksenmukaista, oikea-aikaista sekä saavutettavaa. Selvitän opinnäytetyössäni, millainen on tuen tarve, miten tuen tarjoamisessa onnistutaan tällä hetkellä ja millainen palvelukokonaisuus eli ”tukipolku” kannatteli vapaaehtoisia mahdollisimman hyvin.

Vapaaehtoistyö on tärkeää niin järjestöille, vapaaehtoisille kuin koko yhteiskunnallekin. Tutkimusten mukaan vapaaehtoistyö lisää hyvinvointia monella tavalla: se parantaa niin avunsaajien kuin vapaaehtoistenkin hyvinvointia. Tämä on jo itsessään hyvin merkittävää, mutta vapaaehtoistyöllä on myös taloudellista arvoa, vaikkakaan sitä ei täysin pystytä puutteellisen tilastoinnin takia osoittamaan. Suomessa vapaaehtoistyön taloudelliseksi arvoksi arvioitiin esimerkiksi vuonna 2018 hieman yli kolme miljardia euroa, mikä on 1,5 prosenttia BKT:n arvosta. (Hoffrén 2019, 43.) Vapaaehtoistoiminta edistää lisäksi muun muassa merkityksellisyyden kokemusta, myötätuntoa, hyvinvointia, onnellisuutta ja sosiaalisia sidoksia (Pessi & Grönlund 2019, 121). Vapaaehtoistoiminta on siis yksiselitteisesti todella merkittävää.

Sosiaali- ja terveysalan järjestöissä yhtenä ajankohtaisena huolenaiheena on, miten vapaaehtoisia riittää tulevaisuudessa, houkutteleeko vapaaehtoistyö riittävästi ja miten vapaaehtoisten hyvinvoinnista huolehditaan. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt tarjoavat sellaista matalan kynnyksen apua, mitä voi olla vaikea saada julkiselta sektorilta. Matalan kynnyksen apu on elämän kriisitilanteissa joskus jopa ratkaisevan tärkeässä asemassa: oikea-aikainen matalan kynnyksen keskusteluapu kriisitilanteessa auttaa ehkäisemään mielenterveyden ongelmia. Järjestöjen tarjoama tuki on yhteiskunnallisestikin katsottuna merkittävässä asemassa ja niiden toimintaedellytysten tulisi säilyä hyvänä. Tämän takaa muun muassa se, että vapaaehtoisia työntekijöitä on riittävästi. (MIELI ry 2021.)

Yksi merkittävimmistä matalan kynnyksen palveluista on valtakunnallinen Kriisipuhelin. Kriisipuhelin on osa MIELI Suomen Mielenterveys ry:n (MIELI ry) toimintaa. MIELI ry on maa-

ilman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö, joka viettää tänä vuonna 125-vuotisjuhlaansa. MIELI ry toimii valtakunnallisesti: toimintaan kuuluu 54 paikallista jäsenjärjestöä, ja mukana on lähes 150 ammattilaista ja lähes 4000 vapaaehtoista. Tosin vuonna 2020 vapaaehtoisten kokonaismäärä väheni noin 300:lla ja on nyt noin 3500. (MIELI ry 2020, luku ”Kansalaistoiminnan vahvistaminen.”)

Valtakunnallinen Kriisipuhelin tarjoaa välitöntä keskusteluapua kriisissä oleville ja heidän läheisilleen suomeksi, ruotsiksi, arabiaksi ja englanniksi. Kriisipuhelin päivystää suomeksi 24 tuntia vuoden jokaisena päivänä. Kriisipuhelimeen voi soittaa nimettömänä ja luottamuksellisesti. Puhelimessa vastaavat kriisityön ammattilaiset sekä koulutetut vapaaehtoiset ympäri Suomea. MIELI ry koordinoi valtakunnallista kriisiauttamista ja ylläpitää omaa SOS-kriisikeskusta. Kriisikeskusverkostoon kuuluu 22 kriisikeskusta, joista Turun kriisikeskus yksi. (MIELI ry 2019, luku ”Kriisikeskustoiminnot”.)

1.1 Kriisipuhelin on osa Turun kriisikeskuksen toimintaa

Turun kriisikeskus on osa MIELI ry:n kriisikeskusverkostoa ja MIELI Lounais-Suomen mielenterveys yhdistyksen toimintaa. MIELI Lounais-Suomen mielenterveys ry on Turun alueella toimiva yhdistys, joka on toiminut rekisteröitynä yhdistyksenä vuodesta 1991 alkaen ja on MIELI ry:n jäsenjärjestö. Lounais-Suomen mielenterveys ry:n toiminnan tarkoituksena on psykososiaalisen hyvinvoinnin edistäminen, mitä toteutetaan ylläpitämällä Turun kriisikeskusta sekä tukemalla monipuolista vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa mielenterveystyötä. Kriisipuhelin on yksi kriisiauttamisen muodoista, joita Turun kriisikeskus tarjoaa. Muita tukimuotoja ovat muun muassa tukiryhmät, verkkokriisikeskus tukinet, feeniks-työ läheisen menettäneiden tueksi ja linity-työ, joka tarjoaa apua itsemurhaa yrittäneelle. (Turun kriisikeskus 2022.)

Kriisipuhelin on ollut merkittävässä roolissa niin Turun kriisikeskuksessa kuin valtakunnallisesti erityisesti viimeisen kahden vuoden aikana. Ensin koronapandemia vaikutti alkuvuodesta 2020 lähtien sekä soittojen määrään että kriisikeskusten toimintaympäristöön erilaisten koronarajoitusten kautta. Viimeisen kuukauden aikana soittojen määrä Kriisipuhelimeen on lisääntynyt erityisesti Ukrainan sodan vuoksi. Valtakunnallisessa Kriisipuhelimessa on käyty tähän mennessä yli 400 keskustelua, joissa soiton syy on ollut Venäjän hyökkäys Ukrainaan. (MIELI ry 2022.) Kriisikeskuksissa on jouduttu sopeutumaan sekä erikoistilanteisiin koronarajoitusten vuoksi että jatkuvasti kasvavaan soittojen määrään.

Soittojen määrä Kriisipuhelimeen kasvoi heti pandemian puhjettua tammikuussa 2020. Kriisikeskuksissa reagoitiin kasvaneeseen tarpeeseen nopeasti ja jo helmikuusta 2020 lähtien suomenkielinen valtakunnallinen Kriisipuhelin alkoi päivystää ympäri vuorokauden. Tätä varten oli rekrytoitu ja perehdytetty uutta väkeä juuri ennen kuin koronasoitot lisääntyivät. Maaliskuun 2020 lopussa korona oli yleisin syy ottaa yhteyttä Kriisipuhelimeen. Koronaan liittyvät huolet pahenivat ja soitot Kriisipuhelimeen kasvoivat jyrkästi kevään 2020 aikana. (MIELI ry 2020.)

Tarve keskusteluavulle on ollut ja on yhä suuri. Soittoyritysten määrä on kasvanut huomattavasti. Vuonna 2019 soittoyrityksiä oli hieman vajaa 212 000, mikä on lähes kolmasosan enemmän kuin vuonna 2018. Vuonna 2020 soittoyrityksiä oli yli 282 000 (kasvua 33 % edellisvuodesta) ja viime vuonna eli vuonna 2021 jo yli 309 000 (vuodessa kasvua 10 %). Läheskään jokaiseen puheluun ei pystytä vastaamaan, sillä soittajia on niin paljon enemmän kuin vastaajia. Vuonna 2019 vastattuja puheluita oli vajaa 58 000, vuonna 2020 noin 90 000 ja viime vuonna 85 000. Keskimäärin pystytään vastamaan noin 30 prosenttiin kaikista soitoista. (Winter 2022, 2.)

Soittojen määrän lisäksi puheluiden aiheet ovat olleet viimeisen parin vuoden aikana aiempaa rankempia ja esimerkiksi akuutisti itsetuhoisten soittojen määrä on kasvanut merkittävästi. Ennen pandemiaa eli vuonna 2019 itsetuhoisia soittoja oli vuorokaudessa keskimäärin 9,3 soittoa, mutta sekä vuonna 2020 että vuonna 2021 lukumäärä nousi yli 16 soittoon: vuonna 2020 lukumäärä oli 16,3 ja vuonna 2021 kasvoi entisestään ollen 16,6. Noin joka toiseen puheluun vuonna 2021 vastasi kriisityön ammattilainen ja joka toiseen koulutettu vapaaehtoinen. (Mt., 14, 23-26.)

Pandemia-aika lisäsi auttamisen halua niin vapaaehtoisten lukumäärän kuin taloudellisten resurssienkin suuntaamisen perusteella: sekä vapaaehtoisten ja että palkattujen päivystäjien lukumäärä kasvoi vuonna 2020 ja jatkoi kasvuaan viime vuonna. Ensimmäisenä koronavuonna 2020 vapaaehtoiset vastasivat lähes 46 000 soittoon, mikä oli 45 prosenttia enemmän kuin vuonna 2019. Vuonna 2021 vapaaehtoiset vastasivat 42 000 soittoon. Päivystäjät arvioivat, että noin 70 % puheluista keskusteluapu auttoi soittajaa. (Mt., 14, 23-26.) Tilastoissa ei erotella eri kriisikeskusten lukuja, vaan Kriisipuhelimen toiminnasta raportoidaan kokonaisuutena. Turun kriisikeskuksen luvut siis sisältyvät näihin valtakunnallisiin lukuihin.

Vaikka jo näiden lukujen perusteella on ilmeistä, että valtakunnallinen Kriisipuhelin ja siellä päivystävät vapaaehtoiset ovat yhteiskunnallisesti merkittävässä roolissa, on Kriisipuhelin vapaaehtoisten arvokas työ huomioitu Euroopassakin. Euroopan parlamentti myönsi vuoden 2021 Euroopan kansalaisen palkinnon MIELI ry:lle ja sen Kriisipuhelimessa päivystäville vapaaehtoisille. MIELI ry oli yksi 28:sta vuoden 2021 kansalaisen palkinnon saajasta. Palkintoraati perusteli valintaansa sillä, että Kriisipuhelin ja vapaaehtoisten päivystäjien tärkeys tuli esille erityisesti koronapandemian aikana, jolloin stressi ja eristäytyminen sekä huoli niin omasta kuin muiden terveydestä ja hyvinvoinnista vaikuttivat myös mielenterveyteen. Palkintoraadin mukaan nämä vapaaehtoiset ansaitsivat tunnustuksen, sillä heidän merkittävä työpanoksensa auttoi apua tarvitsevia saamaan apua nopeasti. (Euroopan parlamentti 2021.)

Kriisipuhelinpäivystys on luonteeltaan hyvin vaativaa vapaaehtoistyötä. Päivystäjäksi ei voi ryhtyä hetken mielihoiteesta, vaan se vaatii pidempää sitoutumista jo lähtökohtaisesti. MIELI ry on laatinut Kriisiauttamisen linjaukset, jossa kuvataan yhteiset pelisäännöt ja laadunvarmistus koskien muun muassa Kriisipuhelimen toimintaa. Vapaaehtoiseksi kriisipuhelinpäivystäjäksi hakeudutaan samalla tavalla kaikissa kriisikeskuksissa ja vapaaehtoisia tuetaan samojen linjausten mukaisesti. (Kriisiauttamisen linjaukset 2021, 47, 56.) Joitain paikallisia eroja on – tässä kuvaamani polku vapaaehtoiseksi ja vapaaehtoiselle tarjottava tuki on Turun kriisikeskuksessa toteutettavan mallin mukainen (Järnstedt 2021).

Vapaaehtoisiksi kriisipuhelinpäivystäjiksi hakevat haastatellaan ja heistä sopivat valitaan peruskoulutukseen. Peruskoulutuksen jälkeen seuraa jatkokoulutus. Työ on henkisesti vaativaa ja siksi se edellyttää, että vapaaehtoisen oma elämäntilanne on riittävän vakaa. Vapaaehtoisten jaksamisesta huolehditaan säännöllisillä lisäkoulutuksilla ja työnohjauksen avulla. Koulutusta tarjotaan mahdollisuuksien mukaan 6-8 kertaa vuodessa. Työnohjaukseen osallistuminen on päivystäjille pakollista jaksamisen turvaamiseksi. Lisäksi vapaaehtoisille päivystäjille järjestetään purku jokaisen päivystyskerran päätteeksi (Kriisiauttamisen linjaukset 2021, 47-48). Purkuja tekevät Turun kriisikeskuksen työntekijät niin sanottuna takapäivystyksenä: takapäivystäjä on Turun kriisikeskuksen työntekijä, joka on tavoitettavissa puhelimitse koko päivystysvuoron ajan ja heti sen jälkeen. Suositus on, että takapäivystäjälle soitettaisiin joka tapauksessa, vaikka ei kokisi erityistä tarvetta purkaa päivystyksen tilanteita.

Koronapandemia on tuonut joitain poikkeuksia päivystykseen viimeisen parin vuoden aikana. Poikkeusolot ovat esimerkiksi vaikuttaneet siihen, miten kriisikeskukset ovat voineet järjestää

vapaaehtoisille tukea. Työnohjaukset, jotka ovat keskeinen tuen muoto, ovat siirtyneet etätyönohjauksiksi verkkoon. Turun kriisikeskuksen mukaan tämä on vähentänyt työnohjauksissa käyntejä. Syyksi arvellaan niin sanottua ”Teams-ähkyä”: liikaa tietokoneen kanssa vietettyä aikaa on muutenkin, joten vapaa-ajalla sitä pyritään välttämään. Tämän ohella kaikki vapaaehtoiset eivät koe verkko-ohjausta niin mielekkäänä kuin kasvokkaisia tapaamisia. Toisaalta muutoksia on tehty toiseenkin suuntaan. Esimerkiksi Turun kriisikeskuksessa niin sanottu purku- eli takapäivystys on siirtynyt osittain kasvotusten tapahtuvaan tuen tarjoamiseen puhelinpäivystyksen lisäksi: korona-aikana kriisikeskuksen työntekijä on tullut kriisikeskukseen paikan päälle osaksi aikaa päivystysvuoroa. Tämä on mahdollistanut sen, että puhelut ja puheluiden tunnelmat on voinut halutessaan purkaa kasvotusten heti puhelun jälkeen työntekijän kanssa.

Turun kriisikeskuksen tuki vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille muodostuu seuraavasta kokonaisuudesta: 1) alkuhaastattelu, 2) koulutus: peruskoulutus ja jatkokoulutus, lisäksi muita koulutuksia eri teemoilla 6-8 kertaa vuodessa, 3) virkistyspäivät ja muut yhteiset tapahtumat, 4) ryhmätyönohjaus, 5) takapäivystys ja lisäksi korona-aikana työntekijä läsnä osan päivystyksestä sekä 6) vertaisjakaminen päivystyksen lomassa ja työnohjauksessa. Kokosin nykyisen palvelukokonaisuuden kuvioon 1.



Kuvio 1: Vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien nykyinen tuen palvelukokonaisuus Järnstedtin (2021) pohjalta.

1.2 Työn tarkoitus ja rakenne

Edellisen luvun myötä on perusteltua todeta, että Kriisipuhelin tekee yhteiskunnallisesti merkittävää työtä ja että vapaaehtoiset kriisipuhelinpäivystäjät ovat niin ikään merkittävässä roolissa Kriisipuhelimen toiminnan mahdollistumisessa. Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien kokemuksia Turun kriisikeskuksessa ja vastata kysymyksiin, millaista tukea Turun kriisikeskuksen vapaaehtoiset kriisipuhelinpäivystäjät tarvitsevat ja miten tuen tarpeeseen voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin. Lähdän liikkeelle siitä oletuksesta, että vapaaehtoiset eivät ole homogeeninen joukko, vaan heitä on hyvin erilaisia ja he ovat vapaaehtoisina erilaisista syistä. Tällöin heidän tarvitsemansa tukikaan ei voi olla samanlaista kaikille. Työni ensimmäinen tehtävä on ymmärtää vapaaehtoisia, ja tätä kautta heidän tuen tarvettaan: tähän kysymykseen pyrin tuomaan vastauksia narratiivisen analyysin tuottamien tarinatyyppien avulla. Työni toinen kysymys on, miten voin hyödyntää kartuttamaani ymmärrystä sopivan tuen muotoilussa. Mikäli onnistun vastaamaan näihin kahteen kysymykseen, kehittämistyöni tulokset voivat toimia ohjenuorana ja apuna Turun kriisikeskukselle sen suunnitellessa ja kehittäessä vapaaehtoisia parhaiten tukevaa palvelukokonaisuutta. Tulokset voisivat olla sovellettavissa muissakin kriisikeskuksissa tai kriisiauttamisessa ja mahdollisesti vapaaehtoisuudessa laajemminkin.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni toimivat itseohjautuvuusteoria (self-determination theory) sekä narratiivinen tutkimus ja sisäisen tarinan käsite. Itseohjautuvuusteoria tarjoaa hyvän pohjan vapaaehtoisten hyvinvoinnin, merkityksellisyyden kokemisen ja motivaation ymmärtämiselle. Kokonaisuutena opinnäytetyöni on palvelumuotoiluprosessi, joka tuottaa ymmärrystä vapaaehtoisten kokemuksista tarinoiden kautta, ja jossa hyödynnetään vapaaehtoisten tarinoita tuen tarjoamisessa. Sen lisäksi, että opinnäytetyö on palvelumuotoilua, sen voi myös ymmärtää kokonaisuutena tarinaksi itsessään. En tavoittele narratiivisella haastattelulla ja vapaaehtoisten tarinoilla objektiivista totuutta, mikäli sellaista edes on olemassa, vaan yritän sukeltaa vapaaehtoisten kokemuksiin ja ymmärtää heidän tarinoidensa merkityksiä. Ymmärrykseni kasvaa prosessin edetessä ja lopputuloksena on sekä minun tarinani tästä prosessista että Turun kriisikeskukselle muotoiltua tietoa palvelukokonaisuuden tuottamisen tueksi.

Opinnäytetyöni etenee teoreettisen tietoperustan kautta käytännön toimintaan ja yhteiskehittämiseen vapaaehtoisten kanssa. Luvussa 2 kartutan osaamistani palvelumuotoilusta ja muotoiluajattelusta ylipäättään. Vapaaehtoisten kokemusten ymmärtämisen pohjaksi tutustun itseohjautuvuusteoriaan ja yhdistän sen narratiiviseen tutkimukseen. Luvussa 3 kerron toteuttamistani

narratiivisista haastatteluista, narratiivisesta analyysistä sekä tuloksena syntyneistä tarinatyypeistä. Luvussa 4 toteutan yhteiskehittämisen työpajan ja luvussa 5 esittelen muotoiluprosessin tuloksia sekä esittelen ne tilaajalle eli Turun kriisikeskukselle. Käytän lopuksi aikaa itsereflektioon, kun analysoin työni eettisiä näkökulmia, luotettavuutta sekä ylipäätään omaa oppimisprosessiani. Pohdin myös tulosten soveltamismahdollisuuksia ja merkitystä vapaaehtoistyön kentällä laajemminkin.

2 TIETOPERUSTA

Tutustuin melko pitkään erilaisiin lähestymistapoihin ja teorioihin, joista etsin tukea ja sopivaa alustaa kehittämistyölleni. Aihe oli minulle etukäteen vieras, joten lähdin rakentamaan omaa ymmärrystäni melko tyhjästä. Tietoa ja vaihtoehtoja tuntui olevan loputon määrä ja aluksi olikin todella vaikea hahmottaa, mikä olisi juuri tämän opinnäytetyön aiheenkäsittelyn ja kehittämisprosessin näkökulmasta olennaista ja merkittävää. Jotta saisin valtavaan tietomäärään jotain rakennetta, pidin erittäin tärkeänä sitä, että löytäisin sopivan teoriapohjan, viitekehyksen ja tietoperustan, joka tukisi kehittämistyötäni koko matkan ajan. Päädyin valitsemaan opinnäytetyöprosessin kantavaksi voimaksi palvelumuotoilun, ajatustani ohjaavaksi teoriaksi itseohjautuvuusteorian sekä keskeisimmäksi lähestymistavaksi narratiivisen tutkimusotteen. Kerron valinnoistani seuraavissa kappaleissa tarkemmin ja tutustutan lukijan tähän tietoperustaan, jotta tutkimustani olisi mielekäs lukea, vaikka aihepiiri ei olisi ennalta täysin tuttu.

2.1 Palvelumuotoilu – kaiken keskiössä on ihminen

Joskus niin arkielämää kuin tutkimustyötäkin ohjaa sattuma. Mielelläni sanoisin, että palvelumuotoilun valinta opinnäytetyöni kannattelevaksi prosessiksi olisi ollut täysin tietoinen valinta ja kattavan selvitystyön tulos. Toki valintaa ohjasi niin tietoinen ajattelu kuin selvitystyökkin, mutta alkusysäyksen palvelumuotoilun suuntaan antoi sattuma.

Olin vasta aloittelemassa opinnäytetyön tekemistä ja tutustumassa vapaaehtoisuuden tematiikkaan, kun samaan aikaan aloitin yhteisöpedagogin ylemmän amk-tutkinnon opiskelussa palvelumuotoilun kurssin. Innostuin muotoiluajattelusta välittömästi ja tiesin, että tätä haluan tehdä jatkossakin. Miettinen on otsikoinut toimittamassaan palvelumuotoilua käsittelevässä kirjassa kirjan ensimmäisen luvun nimellä ”Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista” (Miettinen 2016, 21). Tuohon otsikkoon kiteytyy se syy, miksi innostuin palvelumuotoilusta ja miksi valitsin sen ohjaamaan opinnäytetyöni prosessia. Kun opinnäytetyöni tavoitteena on ymmärtää vapaaehtoisia ja sen ymmärryksen avulla kehittää jotain, jolla voidaan tukea heidän jaksamistaan vaativassa vapaaehtoistyössä, on selvää, että työssäni täytyy olla yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista.

Palveluita on kehitetty kautta aikojen. Palvelumuotoiluala ja oikeastaan myös muotoiluajattelu on kuitenkin muuttanut palveluiden muotoilua siten, että käyttäjät itse osallistuvat kehitystyöhön. He keräävät itse tietoa, kertovat kokemuksiaan ja yhdessä ammattilaisten kanssa kehittävät

joko olemassa olevia palveluita tai kokonaan uusia. Palvelumuotoilussa yhdistyy kulttuurinen, sosiaalinen ja inhimillinen vuorovaikutus. Se tarjoaa laajan ja jatkuvasti kehittyvän kirjon erilaisia menetelmiä, jotka toimivat linkkeinä eri toimijoiden välillä. Muotoilusta tutut menetelmät, kuten visualisoinnit, auttavat erilaisten näkemysten kohtaamisessa. (Mt., 2016, 21-22.)

Palvelumuotoilussa keskiössä on aina ihminen tarpeineen. Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä, jossa käyttäjät tai asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämiseen yhdessä muotoilutiimin kanssa. Kehittämistä tehdään iteroiden eli suunnittelua toistavasti, jolloin suunnittelu saa koko ajan uutta oppia kokeiluista ja tulosten arvioinneista. Suunnitteluratkaisut jalostuvat prosessin edetessä. Palvelumuotoilijoilta vaaditaan muotoiluajattelua (design thinking), jossa korostuu kyky empatiaan muita kohtaan. Muotoiluajattelu mahdollistaa luovan ja ihmiskeskeisen suunnittelun prosessin, jonka avulla pystytään uusiin innovaatioihin ja palveluihin. Se on systemaattinen tapa kehittää palveluita yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. (Miettinen 2016, 25-27 & Tuulaniemi 2011, luku ”1. Palveluistuminen” & luku ”2. Palvelumuotoilu”.)

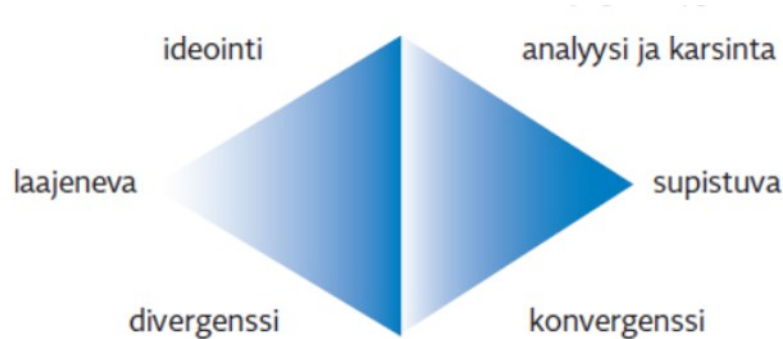
Palvelumuotoiluajattelun tavoitteena on ymmärtää ihmisiä, heidän tarpeitaan paremmin, havaita uudenlaisia mahdollisuuksia, suunnitella toimivia palveluja ja toteuttaa tehdyt suunnitelmat. Työskentelyssä sovelletaan eri tieteenaloille kehitettyjä luovia, visuaalisia, toiminnallisia ja konkretisoivia menetelmiä ja hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta. Yhteissuunnittelun merkitys on jatkuvasti kasvanut ja monipuolistunut. (Miettinen 2016, 25, 30–31; Miettinen 2014, 11.) Muotoilu voidaan nähdä kehittämisprosessina, jossa korostuu monialainen ymmärrys ja vaihtoehtoisten ratkaisujen ideoiminen (Kälviäinen 2014, 3).

Palvelumuotoilun voi ymmärtää myös Tuulaniemen (2011) tapaan yhteisesti jaetuksi ajattelu- ja toimintatavaksi. Se on sekä *prosessi* että *työkaluvalikoima*. Tuulaniemi nostaa palvelumuotoilun ytimeksi neljä asiaa:

- palvelu ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman
- palvelu on prosessi
- koemme palvelun, mutta emme omista sitä
- merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus. (Tuulaniemi 2011, luku ”2. Palvelumuotoilu”.)

Palvelumuotoilussa asiakkaan lisäksi keskeistä on luova ongelmanratkaisu. Luovaan ongelmanratkaisuun kuuluu divergenssin ja konvergenssin vaiheita, jotka toistuvat ratkaisua tavoittelevassa prosessissa. Kuviossa 2 on Tuulaniemen havainnollinen tapa esittää näitä vaiheita. Divergenssi tarkoittaa ideoiden tuottamista ja konvergenssi puolestaan perustuu tietoon ja ana-

lyyttiseen päättelyyn. Iteratiivisessa prosessissa nämä vaiheet toistuvat ja tuottavat uutta ymmärrystä ja edistävät kehittämistä: divergenssissä tuotetaan paljon uusia ideoita ja konvergenssissä näitä ideoita arvioidaan, karsitaan ja otetaan parhaat käyttöön.



Kuvio 2: Palvelumuotoilun ”timantti”, joka kuvaa prosessin divergenssi- ja konvergenssvaiheita (Mt., luku ”3. Palvelumuotoilua käytännössä”).

Palvelumuotoiluprosessia kuvataan alan kirjallisuudessa monin eri tavoin eikä ole olemassa yhtä tiettyä tai ainoata oikeaa tapa. Palvelumuotoilua voidaan tehdä esimerkiksi yritysten innovaatio toiminnassa, julkisella sektorilla tai järjestöissä, joten on selvää, että sama prosessikuvaus ei sovellu kaikkiin tilanteisiin. Kuviossa 3 olen esittänyt yhden tunnetuista ja moneen tilanteeseen soveltuvista tavoista kuvata prosessia. Siinä prosessi jaetaan viiteen vaiheeseen: määrittelyyn, tutkimukseen, suunnitteluun, tuotantoon ja arviointiin.

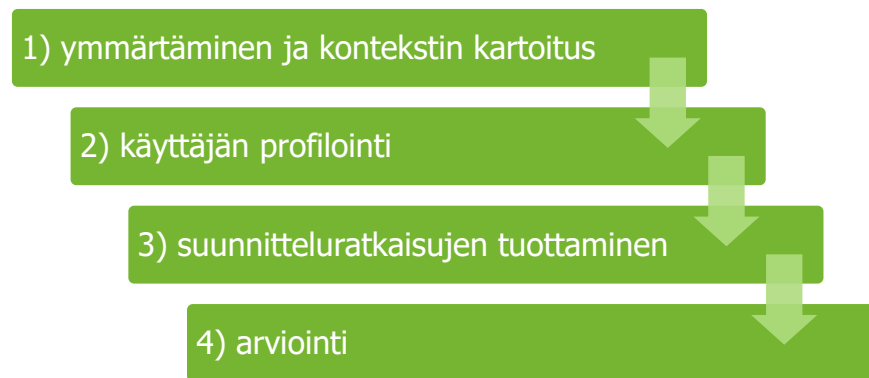


Kuvio 3: Palvelumuotoiluprosessi Tuulaniemen mukaan (Tuulaniemi 2011, luku ”3. Palvelumuotoilua käytännössä”).

Määrittelyssä on keskeistä luoda ymmärrys siitä, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja rajata se sopivasti. Tutkimusvaiheessa rakennetaan haastatteluiden, keskusteluiden ja monien muiden mahdollisten menetelmien avulla yhteistä ymmärrystä asiakkaasta, tutkimuskohteesta ja toimintaympäristöstä. Tässä kohtaa myös tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ja testataan niitä.

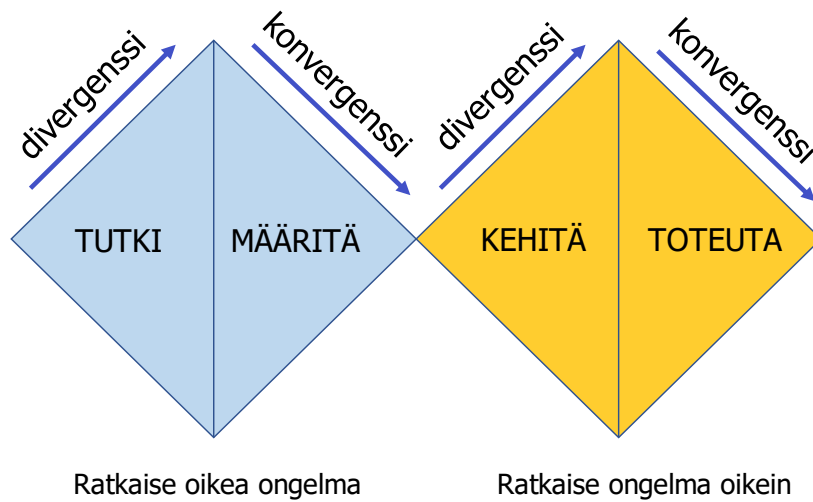
Tuotantovaiheessa palvelu viedään asiakkaille testattavaksi ja kehitettäväksi. Ja viimein arviointivaiheessa arvioidaan onnistumista ja seuraavia kehitystarpeita. (Mt. 2011, luku ”3. Palvelumuotoilua käytännössä”.)

Toinen mahdollinen tapa kuvata suunnitteluprosessin vaiheita on jakaa se neljään vaiheeseen ISO 13407 -standardiin perustuen (Miettinen 2016, 23), kuten kuviossa 4 on tehty.



Kuvio 4: Suunnitteluprosessin jako neljään vaiheeseen (Mt., 23).

Palvelumuotoilun prosessia voi kuvata muillakin tavoilla, mutta itseäni miellytti eniten ”tuplatimantti-malli” (double diamond), joka on luultavasti laajimmin tunnettu palvelumuotoilun prosessimalli. Siitä on esitetty monenlaisia versioita, mutta yksinkertaisimmillaan palvelumuotoiluprosessi nähdään muodostuvan kahdesta ”timantista”, jossa 1) ensin määritetään ongelma ja sitten 2) tälle ratkaisu. (Design Council 2015, 6.) Opinnäytetyöni tuplatimantin mukaisessa muotoiluprosessissa näkyy myös divergenssin ja konvergenssin vaihtelu. Kuvio 5 selventää tätä prosessia tuplatimantin avulla: ensin etsitään tietoa, tutustutaan asiakkaaseen, eliminun kehittämistyössäni vapaaehtoisiin, ja pyritään syvälliseen ymmärrykseen. Sitten tietoa analysoidaan, lajitellaan ja tiivistetään. Tämän jälkeen tulee uudelleen laajentumisvaihe, kun ideoidaan ja lisätään ymmärrystä, ja lopuksi käytetään kaikki opittu hyödyksi, jotta saadaan tiivistettyä tulokset tavoitteiden mukaisesti.



Kuvio 5: Tuplatimantti Design Councilin (2015, 6) pohjalta.

Kiinnostavaa oman kehittämistyöni kannalta on huomio, että esimerkiksi Kälviäinen puhuu mieluummin käyttäjälähtöisyydestä kuin asiakaslähtöisyydestä (Kälviäinen 2014, 40). Tällä on mielestäni muotoiluajattelun kannalta ratkaiseva merkitys. ”Asiakas” saatetaan helposti nähdä kohderyhmänä ja tässä mielessä *objektina*. Palvelumuotoilun yksi pääajatus kuitenkin on, että ”asiakkaat” ovat kehittämisen keskiössä ja mukana yhteiskehittämisessä aktiivisina toimijoina, *subjekteina*. Ehkä olisikin perusteltua luopua sanan ”asiakas” käytöstä, jos haluaa todella toimia muotoiluajattelijan tapaan.

Palvelumuotoilussa kehittämisen tavoitteena on löytää ratkaisuja käyttäjien elämään, yksilölliseen käyttäjäkokemukseen, identiteettiin ja käyttötilanteeseen sopiviksi. Pyrkimyksenä on aiodosti selvittää sitä, miten käyttäjät ymmärtävät tätä maailmaa. (Mt. 2014, 41.) Tavoitteeni on juuri tämä: ymmärtää vapaaehtoisia ja tuottaa ratkaisuja yksilölliseen tilanteeseen sopiviksi. Käytän tässä opinnäytetyössä sanoja ”asiakkaat” ja ”käyttäjät” toistensa synonyymeina tarkoittaen vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä ja ajattelen heitä aina aktiivisina toimijoina, ei toimenpiteiden passiivisina kohteina.

Seuraavassa kappaleessa 2.2 paneudun itseohjautuvuusteoriaan, joka toimii psykologisten perustarpeiden ymmärryksen perustana. Tämän luvun viimeisessä kappaleessa 2.3 kuvaan narratiivista tutkimusotetta, joka sopii tähän tilanteeseen kokemuksen tutkimuksen välineeksi.

2.2 Itseohjautuvuusteoria – psykologiset perustarpeet ja hyvinvointi

Olin joskus aiemmin tutustunut jonkin verran tutkija Frank Martelan artikkeleihin elämän merkityksellisyyteen liittyen ja kokenut tuolloin mielekkäänä muun muassa ajatuksen, että ihminen ei ole yksilö, vaan ”suhdelo”. Pidin tästä ajatuksesta, että ihmisenä oleminen on pohjimmiltaan ihmissuhteissa olemista. Myös palvelumuotoilua käsittelevissä kirjoituksissa löytyy mainintoja ”suhdelosta”: kohtaaminen on palvelupolulla tärkeää. (Martela 2011, Mäkinen 2017.) Samoin pidin Martelan kirjoituksista liittyen hyvän tekemiseen – siihen, miten hyvän tekeminen lisää omaa hyvinvointia ja elämän merkityksellisyyden kokemusta. Yksilönä oman edun tavoittelu ei tarjoa merkityksellistä elämää, vaan ihmisellä on myös kaipuu hyvän tekemiseen. Martela kirjoittaa blogissaan mielestäni osuvasti ja innostavasti:

Suhdelo tuo paremmin esiin sen, että ihmisenä oleminen on pohjimmiltaan ihmissuhteissa olemista. Hänen sisältään kumpuaa luontevasti empaattinen suhtautuminen lähimmäisiin sekä pyyteetön halu olla myönteisenä voimana heidän elämässään. Se on itse asiassa tehokkain tie hyvään elämään ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin. (Martela 2011.)

Näistä ajatuksista innostuneena lähdin tutustumaan Martelan tutkimuksiin ja hänen muuhun kirjallisuuteensa.

Etsin myös kiinnostavia teorioita, joista saisin tukea tutkimukselliseen kehittämistyöhöni. Löysin hakusanoilla ”motivaatio”, ”vapaaehtoisuus”, ”vapaaehtoistyö”, ”hyväntekeväisyys” ja ”altruismi” useita viittauksia itseohjautuvuusteoriaan. Myös Martela oli omissa tutkimuksissaan jatkanut psykologisten perustarpeiden tutkimusta nimenomaan itseohjautuvuusteoriaan nojaten. Kiinnostuin näistä ajatuksista ja valitsin teoriapohjakseni itseohjautuvuusteorian, joka joskus käännetään myös itsemääräämisteoriksi. Alkuperäinen englanninkielinen nimi on ”Self-determination theory” (SDT). (Wikipedia 2022.)

Lyhyesti sanottuna itseohjautuvuusteoria on Edward L. Decin ja Richard M. Ryanin luoma teoria, joka käsittelee ulkoista ja sisäistä motivaatiota, hyvinvointia ja psykologisia perustarpeita (Deci & Ryan 2000). Siinä on tutkittu muun muassa sosiaalisen ympäristön vaikutusta sisäiseen motivaatioon sekä motivaation syntymiseen ja säilymiseen. Tutkimusta on tehty yli 30 vuoden ajan ja teoria on täsmentynyt ja saanut lisätietoa ajan saatossa. Teoriassa keskeistä ovat psykologiset perustarpeet ja yksilölliset eroavuudet, jotka selittävät erilaisia motivaation suuntautumisia. Perustavaa laatua olevat universaalit psykologiset perustarpeet ovat välttämättömiä ihmisen kasvulle, hyvinvoinnille ja suorituskyvylle. (Deci & Ryan 2012, 416.) Lisäksi Martela

on tehnyt yhdessä mm. Ryanin ja Stegerin kanssa tutkimuksia siitä, olisiko hyvän tekeminen yksi neljästä psykologisesta perustarpeesta (Martela & Ryan 2019; Martela & Ryan, 2016; Martela, Ryan & Steger 2017). Itseohjautuvuusteoriaa on sovellettu moniin eri tilanteisiin, kuten työhyvinvointiin ja vapaaehtoistyöhön liittyen, ja hakusanalla ”self-determination theory” löytyy lukuisia esimerkkejä erilaisista viitekehyksistä, joissa tähän teoriaan nojataan (esim. Weinstein & Ryan 2010; Martela & Jarenko 2014; Martela, Mäkikallio & Virkkunen 2017; Valtonen 2020). Tässä käsillä olevassa kehittämistyössäni teorian valinta tuntui osuvan juuri siihen ytimeen, mitä olin teorialta toivonut – erityisesti lisättynä ajatuksella siitä, että hyvän tekeminen saattaa olla yksi psykologinen perustarve tai ainakin sillä on merkittävä vaikutus hyvinvointiin.

Itseohjautuvuusteoria koostuu kuudesta osateoriasta, joista tässä opinnäytetyössä keskeisin osa on psykologisten perustarpeiden teoria (Basic Psychological Needs Theory, BPNT). Deci ja Ryanin nimeämät kolme psykologista perustarvetta ovat kyvykkyys (competence), yhteys toisiin ihmisiin (relatedness) ja omaehtoisuus (autonomy). Tarve kokea kyvykkyyttä tarkoittaa sitä, että ihminen haluaa osata sen, mitä tekee, hänellä on halu oppia, hän selviää haasteista ja saa asioita aikaan. Ihmisellä on myös tarve kokea yhteyttä toisiin ihmisiin, olla yhteydessä muihin ja kokea läheisyyttä. Lisäksi ihmisellä on tarve autonomiaan ja omaehtoisuuteen. Ihminen tarvitsee kokemuksen siitä, että hän on vapaa päättämään omista tekemisistään ja motivaatio tekemiseen tulee hänen sisäisestä tarpeestaan eikä ulkoisesta velvoitteesta tai pakosta. Itseohjautuvuusteorian mukaan ilman näitä kolmea perustarvetta ei esimerkiksi ole mahdollista ymmärtää motivaatiota merkityksellisellä tavalla. Lisäksi perustarpeet ovat välttämättömiä hyvinvoinnille, henkiselle kasvulle ja ylipäätään sille, että ihminen voi toimia koko potentiaalinsa mahdollistamalla tavalla. Nämä tarpeet määrittelevät olosuhteet ihmisen hyvinvoinnille sekä optimaaliselle toimintakyvyille. Yhtään näistä kolmesta ei voi jättää pois ilman, että sillä olisi negatiivisia seurauksia ihmisen hyvinvointiin. (Deci & Ryan 2000, 229, 232.)

Martela on yhdessä muun muassa Ryanin ja Stegerin kanssa ehdottanut neljättä perustarvetta edellä mainittujen lisäksi: altruismi tai hyvän tekeminen. Joissain tutkimuksissa tästä käytetään myös nimeä prososiaalinen käyttäytyminen. Prososiaalinen käyttäytyminen on sosiaalipsykologiasta tuttu termi, jolla tarkoitetaan toimintaa, jolla on myönteisiä seurauksia: prososiaalinen toiminta parantaa toisten ihmisten psyykkistä tai fyysistä hyvinvointia (Finto 2022). Prososiaalisella toiminnalla Martela kumppaneineen tarkoittaa sitä, että ihmisellä on tarve saada omalla toiminnallaan positiivista vaikutusta toisen ihmisen elämään. (Martela & Ryan 2016; Martela

& Ryan 2019; Martela ym. 2017.) Käytän tässä opinnäytetyössäni prososiaalisesta toiminnasta ilmaisu ”hyvän tekeminen”.

Vaikka kehittämistyöni ei tutki suoranaisesti motivaatiota eikä vapaaehtoisena *toimimista*, vaan keskityn työssäni vapaaehtoisten *kokemuksiin* ja heidän hyvinvoinnistaan huolehtimiseen, sopii itseohjautuvuusteoria työhöni hyvin. Itseohjautuvuusteoriassakaan ei keskitytä pelkästään käyttäytymiseen tai käyttäytymisen päämäärään, vaan siinä kiinnitetään erityisesti huomiota siihen prosessiin, *miten* ja *miksi* päämäärään pyritään tai miten käytös ilmenee. Teorian mukaan keskeistä on, missä määrin ihmisen psykologiset perustarpeet tulevat täytetyiksi prosessin kuluessa, kun ihmiset pyrkivät kohti päämääriään. Itseohjautuvuusteoria tarjoaa siis ymmärrystä sekä siihen, *mitä* tavoitellaan, että siihen, *miksi* sitä tavoitellaan. (Deci & Ryan 2000, 227.)

Itseohjautuvuusteorian mukaan ihmisenä olemiseen luontaisesti kuuluu liittyminen osalliseksi kiinnostavia aktiviteetteja, toimiminen kapasiteetin mukaisesti ja liittyminen sosiaaliseen toimintaan. Päinvastoin ajateltuna voidaan perustarpeiden tyydyttymisen tasoa pitää keskeisimpänä ennustajana sille, onko ihminen elinvoimainen ja voiko henkisesti hyvin. Ympäristön olosuhteet eli se, missä määrin psykologiset perustarpeet tulevat tyydytetyiksi seurauksena nykyyhetkestä ja henkilön historiallisesta kehityksestä ja menneisyydestä, ovat avainasemassa ennustamaan ihmisen hyvinvointia ja henkistä terveyttä. (Mt., 229-230.)

Kehittämistyössäni juuri tämä on se keskeinen osa teoriaa: miten luoda sellaiset olosuhteet vapaaehtoisille, jotta he voivat hyvin? Itseohjautuvuusteoriassa keskeistä ovat *psykologiset prosessit*, jotka edesauttavat optimaalista toimintakykyä ja hyvinvointia. Olosuhteet ja ympäristö on siis keskeisessä roolissa siinä, miten ihmisten hyvinvointi toteutuu eli miten hyvin ympäristö onnistuu vastaamaan psykologisiin perustarpeisiin. (Mt., 2000, 230.)

Edellä kuvattujen kolme psykologisen perustarpeen lisäksi hyvän tekemisen on havaittu olevan yhteydessä lisääntyneeseen hyvinvointiin. Esimerkiksi Martelan ja Ryanin suorittamat tutkimukset vuosina 2016 ja 2019 sekä Martelan, Ryanin ja Stegerin tutkimus vuodelta 2017 osoittavat, että hyvän tekeminen lisää ihmisten hyvinvointia ja merkityksellisyyden kokemusta. Martela ja Ryan (2016) suorittivat neljä erillistä poikittaistutkimusta, jotka osoittivat, että sekä itseohjautuvuusteorian kolme psykologista perustarvetta että hyvän tekeminen ovat yhteydessä hyvinvointiin siten, että jokainen näistä neljästä myös itsenäisesti ennustaa hyvinvoinnin toteutumista. Tämä ei vielä riitä hyvän tekemisen nimeämiseen psykologiseksi perustarpeeksi, mutta se silti viittaa siihen, että ihmisillä on sisäänrakennettu hyvän tekemisen taipumus, koska näin

toimiminen lisää hyvinvointia. Hyvinvointi lisääntyy hyvän tekemisestä, vaikka siitä ei saa ulkoisia palkkioita, vaan hyvän tekeminen itsessään lisää hyvinvointia sitä kautta, että subjektiivisesti ihminen kokee hyvänolon tunteita tehtyään jotain hyvää toiselle. Tutkimuksista käy ilmi myös, että hyvinvoinnin lisääntyminen hyvän tekemisen seurauksena ei selity kolmen psykologisen perustarpeen täyttymisen kautta: hyvän tekeminen ennustaa hyvinvointia itsenäisesti, ilman kolmen perustarpeen vaikutusta. Tätä tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi siten, että löydetään innostavia tapoja tehdä hyvää, jolloin ihmiset pääsevät yhä enemmän toteuttamaan tätä synnynnäistä hyvinvoinnin lisäävää toimintaa eli hyvän tekemistä. (Martela & Ryan 2016, 750-751, 759-762).

Tämä tutkimustulos on oman kehittämistyöni kannalta tärkeä ja nousee esille myös narratiivisen analyysin tuloksista, tarinatyypeistä, kuten myöhemmin käy luvuissa 3 ja 5 ilmi. Jos hyvän tekeminen on keskeinen tekijä ihmisen hyvinvoinnin rakentumisessa, tulisi vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille tarjota hyvän tekemiselle mahdollisuuksia. Itse kriisipuhelinpäivystys on hyvän tekemistä, mutta voisiko tutkimustulosta hyödyntää jotenkin muutoinkin?

Martela, Ryan ja Steger (2017) saivat vastaavia tuloksia kuin Martela ja Ryan (2016), mutta lisäksi pääsivät hieman lähemmäksi sitä, että hyvän tekeminen tosiaan voisi olla neljä psykologinen perustarve. He toteuttivat kolme tutkimusta, jotka yhdessä osoittavat, että näiden neljän toteutuminen eli autonomian, yhteyden, kyvykkyyden ja hyvän tekemisen ennustaa riippumattomasti positiivista tunnevaikutusta (PA = positive affect) ja elämän kokemista merkitykselliseksi (MIL = meaning in life). (Martela ym. 2017, 1261-1262, 1276). Kun löydämme keinoja täyttää nämä neljä tekijää ihmisen elämässä, voi ihminen kokea enemmän merkitystä: Elämä tulee todella elämisen arvoiseksi, kun löytää itselleen sopivat tavat täyttää nämä neljä tarvetta. (Mt. 2017, 1279).

Nämä edellä kuvatut tutkimukset osoittavat selvästi, että hyvän tekemisellä on merkittävä vaikutus hyvinvointiin ja merkityksellisyyden kokemukseen. Martela ja Ryan (2019) tutkivat hyvinvoinnin lisäksi sitä, onko hyvän tekemisen puuttumisella eli sillä, että omalla toiminnalla on toisille negatiivinen vaikutus, pahoinvointiin liittyvää vaikutusta. Kun oletetaan, että kysymys on juuri *perustarpeesta*, tulisi sen tyydyttymättömyyden johtaa kasvun, eheyden kokemuksen ja hyvinvoinnin vähenemiseen. Martela ja Ryan selvittivät, että yhden tarpeen tyydyttymättömyys johtaa pahoinvointiin, kun kontrolloidaan muita perustarpeita. (Martela & Ryan 2019, 117-118.) Vielä tarvitaan lisää tutkimusta, jotta hyvän tekeminen voitaisiin nimetä psykologiseksi perustarpeeksi, mutta edellisen tutkimuksen perusteella Martela ja Ryan ehdottivat, että

selkeämmin erotettaisiin toisistaan psykologiset perustarpeet (*basic psychological needs*) ja hyvinvoinnin perusparantajat (*basic wellness enhancers*). Hyvän tekemisen voi ajatella olevan psykologisen perustarpeen sijaan *hyvinvoinnin parantaja*, joka ei kuitenkaan toteutumattomana välttämättä aiheuta pahoinvointia. (Mt., 130-131.)

Kehittämistyössäni lähdin siitä oletuksesta, että itseohjautuvuusteorian mukaiset psykologiset perustarpeet, eli kyvykkyyden, yhteyden ja autonomien kokeminen, tosiaan ovat tarpeita, joiden täyttymättömyys aiheuttaa pahoinvointia vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille ja vastaavasti niiden täytyminen lisää heidän hyvinvointiaan. Hyvän tekeminen on Martelan ja Ryanin (2019) mukaan *hyvinvoinnin perusparantaja*, joka mahdollisesti on myös psykologinen perustarve, jolloin sen estyminen heikentäisi vapaaehtoisten hyvinvointia tai jopa aiheuttaisi heille pahoinvointia. Tätä en pyri todistamaan tutkimuksessani suuntaan enkä toiseen, mutta pidän sitä joka tapauksessa merkittävänä tekijänä ihmisen hyvinvoinnille ja merkityksellisyyden kokemukselle.

Tarpeet ovat sisäsyntyisiä, kullekin persoonallisuudelle juuri ominaisia, eivät opittuja. Tarpeet ovat psykologisia ravintoa, jotka ovat välttämättömiä ihmisen terveille kehitykselle ja mielekkäälle toiminnalle. Käytännössä tällä tiedolla on erityistä arvoa, koska näin voidaan määritellä sosiaaliset olosuhteet, joissa vapaaehtoiset kriisipuhelinpäivystäjät voivat hyvin. Perustarpeet määrittelevät ne olosuhteet, joissa ihmiset voivat parhaiten kasvaa koko inhimilliseen potentiaaliinsa. (Deci & Ryan 2000, 262). Kun olosuhteet ja ympäristö onnistutaan luomaan sellaisiksi, missä kunkin psykologiset perustarpeet tulevat täytetyiksi, ihminen voi hyvin ja hän luonnostaan tavoittelee päämääriä, jotka ovat hänelle merkittäviä, hakeutuu sosiaaliseen toimintaan ja elää merkityksellistä elämää. Perustarpeiden lisäksi hyvinvoinnin perusparantajan, hyvän tekemisen, olemassaolon tunnistaminen luo mahdollisuuden luoda olosuhteita, joissa hyvinvointi ja merkityksellisyys kukoistavat. Näitä olosuhteita ja tätä ympäristöä yritän työssäni kartoittaa ja etsiä keinoja sellaisen ylläpitämiseen ja rakentamiseen.

2.3 Narratiivinen tutkimus – tarinat kokemuksen tutkimuksen välineenä

Laadullisen tutkimuksen kentältä löytyy lukuisia mahdollisia vaihtoehtoja valita omaan tutkimukseeni sopiva lähestymistapa. Palvelumuotoilussa mahdollisimman syvälinen asiakasymmärrys on keskiössä ja niin ikään lähestymistapoja ja menetelmiä on lukuisia. Minun tavoitteeni on *ymmärtää* vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä ja heidän *kokemuksiaan*: miksi he ovat vapaaehtoisia, miksi juuri kriisikeskuksessa, mikä heitä kuormittaa, mikä voimaannuttaa. Ilman tätä ymmärrystä ei olisi mahdollista muotoilla sellaista tukea, joka auttaa juuri heitä. Kerronnallinen tai narratiivinen tutkimus tarjosi tähän ymmärryksen haasteeseen sopivan viitekehyksen ja välineet. Esimerkiksi Heikkisen mukaan kertominen ja kertomusten tutkimus on luontainen tapa tehdä tutkimus silloin, kun halutaan ymmärtää ihmistä ja hänen toimintaansa (Heikkinen 2018, luku ”Pari varoituksen sanaa”).

Kertomuksellisuuden käsite voidaan ymmärtää monella eri tavalla ja sitä käytetään tieteellisessäkin tutkimuksessa monin eri tavoin. Minunkaltaiselleni aloittelevalle narratiiviselle tutkijalle narratiivinen tutkimusperinne oli sekä kiehtova että hieman pelottava. Narratiivinen tutkimus ei ole yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus, vaan monitieteinen ja moneen suuntaan kehittyvä verkosto (Hänninen 2018, luku ”Taustaa narratiivisten menetelmien esittelylle”). Kuten jo aivan aluksi huomasin, pelkästään käsitteistö muodostaa aloittelijan näkökulmasta monimutkaisen kokonaisuuden: kirjallisuudessa puhutaan narratiivisuudesta, kerronnallisuudesta, kertomuksista ja tarinoista.

Heikkinen erottelee neljä erilaista tapaa ymmärtää narratiivinen tutkimus, jonka synonyymina käytetään usein myös käsitettä kerronnallinen tutkimus. Kerronnallinen tai narratiivinen tutkimusote liittyy ensinnäkin tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että kerronnallisuus nähdään konstruktivistisena ja tulkinnallisena tutkimustuotteena, jossa tunnistetaan se, että narratiivinen ajattelu on ihmiselle tunnusomaista. Ihminen muodostaa käsityksiään ja tietoaan aikaisemman tietonsa ja kokemuksensa varaan ja näin rakentaa eli konstruoi omaa todellisuuttaan. Tieto maailmasta ja käsitys omasta itsestään rakentuu jatkuvasti ja muuttuu muotoaan, kun sitä konstruoidaan koko ajan uudelleen ja uudelleen. Siihen vaikuttavat niin oma toiminta, historia, ajattelu kuin ympäröivä todellisuuskin. (Heikkinen 2018, luku ”Tarina, kertomus ja kerronnallinen diskurssi” ja luku ”Kerronnallisuus konstruktivistisena ja tulkinnallisena tutkimusotteena”.)

Toiseksi narratiivisuudella voidaan tarkoittaa myös tutkimusaineistoa eli sitä, millaista on tutkimuksen materiaali. Narratiivinen aineisto on Heikkisen mukaan proosamuotoista tekstiä, suullisesti tai kirjallisesti tuotettua (Mt., luku ”Kerronnallisuus tutkimusaineistona”). Hänninen puolestaan näkee, että vaikka kertomus on tyypillisesti kielellinen, niin myös elokuva, näytelmä tai jopa yksittäinen kuva voi olla narratiivista aineistoa (Hänninen 2000, 19-20). Keskeistä joka tapauksessa on, että narratiivista aineistoa ei voi tiivistää yksiselitteisiksi numeroiksi tai kategorioiksi kvantitatiivisen aineiston tapaan, vaan sen työstäminen edellyttää aina tulkintaa ja arvovalintoja (Heikkinen 2018, luku ”Kerronnallisuus tutkimusaineistona”; Polkinghorne 1995, 22).

Kolmanneksi kerronnallisuus voidaan nähdä analyttisena tai synteettisenä aineiston käsittelytapana. Tällä viitataan siihen, miten aineistoa jatkokyöstetään ja miten siitä muodostetaan tulokset. Heikkinen, kuten monet muutkin narratiivisesta tutkimuksesta kertovat tutkijat, viittaa Polkinghornen kahteen erilaiseen käsittelytapaan: on erotettavissa toisistaan (a) narratiivien analyysi ja (b) narratiivinen analyysi. Lyhyesti sanottuna (a) narratiivien analyysi on kertomusten luokittelua ja (b) narratiivinen analyysi on uuden kertomuksen tuottamista aineiston perusteella siten, että kertomus tuo esiin keskeiset teemat. (Heikkinen 2018, luku ”Kerronnallisuus analyttisena tai synteettisenä aineiston käsittelytapana”; Polkinghorne 1995, 6-8.)

Neljänneksi narratiivisella tutkimuksella voidaan tarkoittaa kerronnallisuutta käytännön työvälineenä. Tätä sovelletaan esimerkiksi psykoterapiassa: nämä sovellukset perustuvat ajatukseen, jonka mukaan identiteetti eli ihmisen tulkinta itsestään rakentuu kertomusten välityksellä. (Heikkinen 2018, ”Kerronnallisuus käytännön työvälineenä”). Tällaisella identiteettityöskentelyllä voidaan esimerkiksi lisätä elämäntunnetta. Hännisen väitöskirjassaan kehittämä käsite ”sisäinen tarina” voi tutkimustulosten lisäksi toimia myös tällaisena oman tarinan sanoittajana, jolla saattaa olla merkitystä esimerkiksi elämän kriisien selättämisessä ja uudelleen orientoitumisessa (esim. Hänninen 2000, 139 & 149-151).

Heikkisen edellisen jaottelun lisäksi sain lisää ymmärrystä Hännisen väitöskirjasta narratiivisen tutkimuksen käsitteistöön. Hännisen väitöskirjassa ”tarinallisuus” on yhtä kuin ”narratiivisuus” ja ”tarinallinen tai ”narratiivinen tutkimus” viittaa kaikkeen sellaiseen tutkimukseen, jossa tarinan, kertomuksen tai narratiivin käsitettä käytetään *ymmärrysvälineenä*. ”Tarinallinen lähestymistapa” tarkoittaa Hännisen väitöskirjassa sellaista psykologista tai sosiaalitieteellistä suun-

tausta, jossa tarina nähdään jollakin tavoin keskeisenä ajattelun ja elämän jäsentämisen muotona. (Hänninen 2000, 15.) Minun kehittämistyöni ytimessä oli juuri vapaaehtoisten *ymmärtäminen* – tähän pyrin narratiivisella tutkimuksella ja muotoiluajattelulla.

Omassa kehittämistyössäni narratiivisuus ilmenee jossain määrin kaikilla Heikkisen mainitsemalla neljällä tavalla, mutta merkittävimpänä on Hännisen ajatus siitä, että tarina on keskeinen ajattelun ja elämän jäsentämisen muoto. Näen (a) kehittämistyöni tarinat tietämisen tapana ja kokemuksen välittäjänä, (b) tutkimusaineistoni tulee koostumaan tarinoista ja (c) muodostan tarinoista uusia tarinoita, tyyppitarinoita. Lisäksi (d) tarinan kertominen luo tutkimukseen osallistujalle mahdollisuuden jäsentää omaa sisäistä tarinaansa hänen kertoessaan sen minulle. Valitessani juuri narratiivisen tutkimusotteen minulle oli tärkeää ”äänen antaminen” haastateltaville. Tämä on narratiivisessa tutkimuksessa yksi tutkijan tavoite. On tärkeää välittää lukijalle haastateltavien kokemus ja merkityksenanto. Lisäksi on tärkeää muistaa, että minä tutkijana vaikutan lopputulokseen – lopputulos on aina tutkijan konstruktio. Itse tarinan ja sen kertoman kokemuksen eli yksilöllisen merkityksenannon lisäksi tarina on aina sidoksissa tilanteeseen ja ympäröivään maailmaan, johon kertojan ja tutkijan lisäksi vaikuttaa ympäröivä todellisuus ja historia. (Puusa 2011b, 204; Tökkäri 2018, 77.)

Käytän työssäni hyödynni narratiiviselta tutkimuskentältä erityisesti Hännisen käsitettä sisäisestä tarinasta. Sisäinen tarina on jäsenäsväline, kun halutaan ymmärtää, miten merkityksellisyiden kokemus muodostuu. Tästä löytyy selviä yhtymäkohtia myös itseohjautuvuusteoriaan, jota käsittelemme edellisessä luvussa. Itseohjautuvuusteorian mukaan psykologisten perustarpeiden täyttymisen kautta toteutuu muun muassa kokemus elämän merkityksellisyydestä (Deci & Ryan 2000, 229, 232). Sisäisen tarinan rooli on olla tulkkina elämäntilanteen, -tapahtumien ja -muutosten keskellä. Sisäinen tarina on se, joka määrittelee ihmiselle hänen identiteettiään. Tarina ei ole raportti faktoista, vaan se sisältää merkityksiä: toisia asioita se nostaa esiin ja valottaa monipuolisesti, kun taas toiset asiat se jättää mainitsematta. Se on ihmisen mielen sisäinen luova prosessi, jossa ihminen tulkitsee omaa elämäänsä ja joka muovaa elämän tapahtumien emotionaalista merkitystä. (Hänninen 2000, 20, 58.)

Minulle tutkijana muodostui tärkeäksi se, että ymmärrän Hännisen tunnistamat sisäisen tarinan kolme tasoa: alkuperäinen, reflektiivinen ja metareflektiivinen. Alkuperäinen sisäisen tarinan taso on se, mitä tapahtui ja miten ihminen sen tulkitsee. Reflektiivinen taso on ihmisen sisäistä puhetta eli itse itselleen kertoma tarina siitä, mitä tapahtui. Kolmas sisäisen tarinan taso on

kerronta eli sisäisen tarinan ulkoistaminen. Se on se tilanne, kun tarina kerrotaan jollekin toiselle. Tämä sisältää tarinan tietoista erittelyä. Tarinaan liittyy vahvasti tilanne, jossa se kerrotaan, sekä henkilö, kenelle se kerrotaan. (Mt., 22, 55.) Itse lisään sisäiseen tarinaan oman ajatukseni siitä, että tarinassa on vielä neljäskin taso, jolloin sisäinen tarina jatkaa elämäänsä alkuperäisen kokijan ulkopuolella. Se on se taso, kun minä tutkijana kerron toisen minulle kertoman sisäisen tarinan esimerkiksi opinnäytetyön muodossa. Sisäinen tarina muuttuu eikä se minun kertoessani ole minun sisäinen tarinani. Tämä asettaa minut tutkijana eettisesti hyvin herkkään ja vaativaan asemaan. Minun tulee kunnioittaa jokaisen tarinaa sellaisenaan ja käsitellä sitä sen ansaitsemalla taidolla ja ymmärryksellä.

Sisäisen tarinan eri tasojen lisäksi Hänninen luettelee väitöskirjassaan sisäiselle tarinalle erilaisia funktioita. Sisäisen tarinan tehtävä on muun muassa jäsentää aikaa, kiinnittää kontekstiin, luoda identiteettiä, jäsentää ja seuloa kokemuksia ja ilmaista arvoja (mt., 58-71). Jos esimerkiksi ajatellaan sisäistä tarinaa ajan jäsentäjänä, on sen merkitys suuri siinä, mitä tavoittelemme tulevaisuudessa ja millaisia mahdollisuuksia näemme. Tästä taas on mahdollista löytää rakennuspalikoita palvelumuotoiluprosessiini, koska yksi tehtäväni on yrittää ymmärtää menneisyyden ja nykyisyyden lisäksi sitä, millaisena vapaaehtoiset näkevät tulevaisuutensa vapaaehtoisina.

Menneisyyttä ei voi muuttaa, mutta sen tulkintaa voi. Muistaminen on aktiivista tulevaisuuteen suuntaamista. Tulevaisuus on avoin ja tuntematon, mutta sisäisessä tarinassa sitä pyritään ennakoimaan muodostamalla visioita, skenaarioita, suunnitelmia ja unelmia. Tulevaisuusvision luominen on ennustamisen ja mielikuvituksen yhdistelmä. Tarinallinen projekti on se tulevaisuusvisio, jonka toteutumiseen ihminen toiminnallaan osallistuu tai jolle antautuu. Projekti sisältää sekä käsityksen ennakoidusta tai toivotusta tulevaisuudesta että mielikuvan siitä polusta, joka johtaa kuviteltuun lopputulokseen – eli tarinan. (Mt., 58.)

Toinen kehittämistyöni kannalta keskeinen sisäisen tarinan funktio on arvojen artikulointi. Se, mikä elämässä on hyvää ja arvokasta, on subjektiivinen kokemus siitä, mikä minua liikuttaa, mikä vakuuttaa juuri minut ja mikä antaa minulle voimaa. Näitä samoja asioita pidetään itseohjautuvuusteoriassa keskeisinä ja juuri nämä ovat opinnäytetyössäni tärkeitä: vapaaehtoisten subjektiivinen kokemus siitä, mikä on elämässä hyvää ja mistä saa voimaa. (Hänninen 2000; Deci & Ryan 2000.)

Sisäinen tarina rakentaa ihmistä monella tavalla. Kun ymmärtää sisäisen tarinan erilaiset tehtävät, voi tarinoista saada runsaasti rakennusaineita esimerkiksi parempiin palveluihin ja niiden

parempaan kohdistamiseen, kuten minun kehittämistyössäni on tavoitteena. Sisäisten tarinoiden kautta on mahdollisuus syvällisesti ymmärtää toisen ihmisen kokemusta, kunhan vain antaa tarinalle mahdollisuuden ja tilaa. Ihmisen toimintaa voi ymmärtää siinä valossa, minkälaista tarinaa hän pyrkii toteuttamaan. Sisäistä tarinaa voi pitää ihmisen toiminnan ymmärtämisen perustana. (Hänninen 2000, 67.) Tästä ymmärryksestä on lisäksi mahdollisuus nähdä tulevaisuuteen ja mahdollisuuksien polkuihin.

Seuraavassa luvussa käyn läpi tekemiäni vapaaehtoisten narratiivisia haastatteluita ja aineiston narratiivista analyysia sekä muodostamani tarinatyyppejä. Luku muodostaa palvelumuotoilu-prosessin tuplatimantin ensimmäisen timantin molemmat osat: laajenevan eli divergenssivaiheen ja supistuvan eli konvergenssivaiheen, kuten alaluvun 2.1 kuviossa 5 esitän.

3 TARINOILLA KOHTI YMMÄRRYSTÄ

Empatia ja syvällinen kiinnostus käyttäjiä kohtaan on yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita. Palvelumuotoilu tarjoaa laajan ja alati kehittyvän kirjon erilaisia välineitä ja menetelmiä käyttäjien ymmärtämiseksi. Käyttäjätiedon keräämisen menetelmiä ovat esimerkiksi valmiit lähteet eli olemassa oleva tausta-aineisto, haastattelut ja eri menetelmillä toteutettavat kyselyt, havainnointi ja varjostus, joka voi olla passiivista tarkkailua tai aktiivista osallistumista käyttäjien toimintaan, kulttuuriset luotaimet eli itsedokumentointimenetelmät ja esimerkiksi verkossa tapahtuvat online etnografiat ja -tutkimukset. (Tuulaniemi 2011, luku ”Palvelumuotoiluprosessi”.)

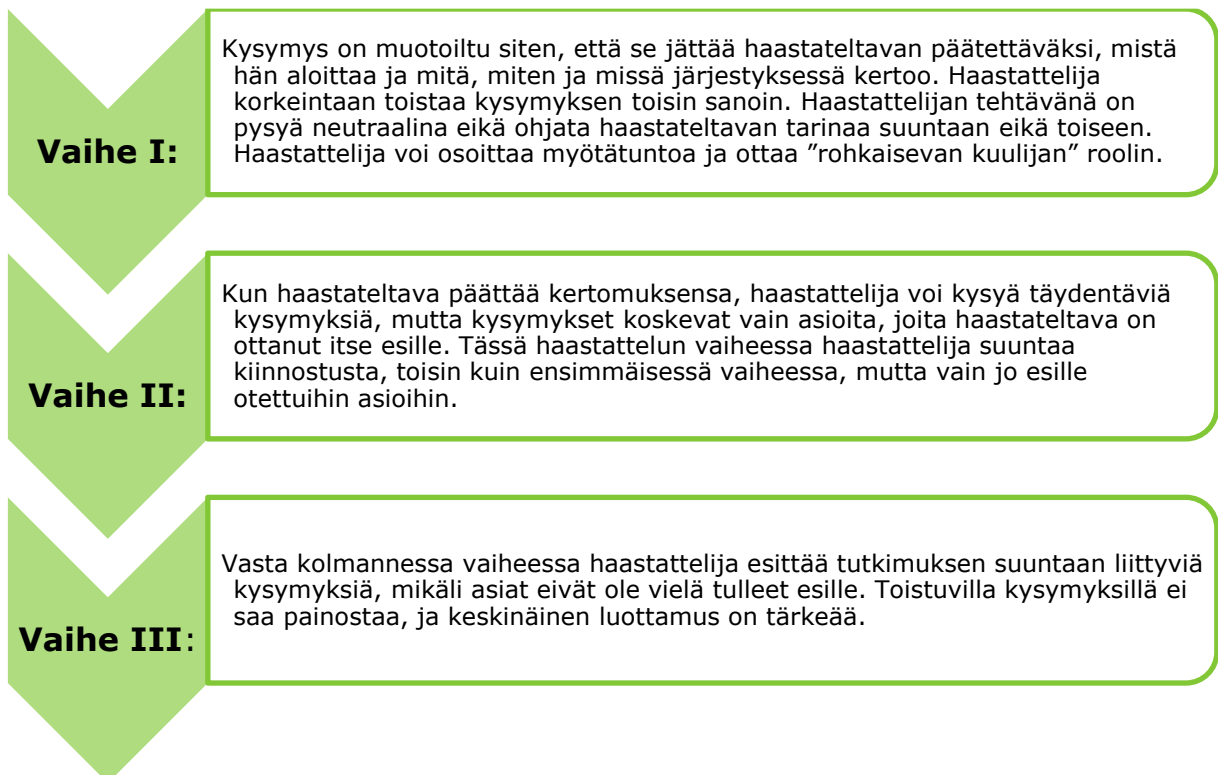
Koska kriisipuhelinpäivystyksessä toimiminen tapahtuu luottamuksellisesti omassa tilassaan vain soittajan ja päivystäjän välisenä keskusteluna, en voinut valita havainnointia tai osallistumista. Haastattelu tuntui luontevalta ja kiinnostavalta valinnalta, koska halusin kuulla vapaaehtoisten itsensä kertomana vapaaehtoisuudestaan. En halunnut kuitenkaan tehdä haastattelua, jossa on valmiita kysymyksiä, koska olin utelias kuulemaan vapaaehtoisten tarinoita ilman, että minä tutkijana rajoitan kysymyksilläni heidän kertomaansa. Olisi tuntunut liian rajoittavalta valita kysymykset etukäteen – tällöin jotain olennaista olisi voinut jäädä sanomatta, jonka olemassaolosta en ole ollut tietoinen kysymyksiä laatiessani. Narratiivinen haastattelu tuntui sopivan tavoitteeseeni, koska se on hyvä menetelmä kokemuksen tutkimuksessa, kuten edellisestä luvusta kävi ilmi, ja koska palvelumuotoilussa kokemuksen ymmärtäminen on juuri se keskeinen punainen lanka. Seuraavissa alaluvuissa kuvaan toteuttamiani narratiivisia haastatteluita, sen analyysia ja analyysin tuloksia.

3.1 Narratiivinen haastattelu

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmä, joka voidaan mieltää keskusteluksi, jolla on etukäteen asetettu tavoite. Haastattelu on vuorovaikutteista – sen osapuolet vaikuttavat aina toinen toisiinsa, vaikka olisin antanut haastateltavalle vapaat kädet kertoa oma tarinansa. Tutkimus itsessään on sosiaalinen konstruktio, joka syntyy tässä vuorovaikutuksessa. (Puusa 2011a, 73.)

Narratiivisessa haastattelussa pyritään saamaan haastateltavalta tarina tai tarinoita. Mason toteaa tarinoiden merkitystä näin: ”Henkilökohtainen ja konkreettinen tulee esiin, kun pyytää kertomuksia” (Mason 2002, 230). Kertomukset suhteuttavat tapahtumat toisiinsa ja käsittelevät niiden kausaalisia suhteita tavalla tai toisella (Hyvärinen & Löyttyniemi 2009, 191). Kertomusmuotoista aineistoa saadaan varmimmin, kun haastateltavaa pyydetään haastattelun aluksi kertomaan tarinansa tutkimuskohteena olevaan aiheeseen liittyen. Haastateltavaa rohkaistaan kertomaan vapaasti, mitä mieleen tulee, ja haastattelija toimii vain aktiivisena kuuntelijana. Lopuksi haastattelija voi esittää täydentäviä kysymyksiä. (Hänninen 2018, luku ”Narratiivisen tutkimuksen aineistoja”.)

Minun kehittämistyöni kannalta koin parhaaksi juuri sellaisen lähestymisen haastattelijana, jossa rohkaisen kertojaa oman tarinansa kertomiseen ilman ylimääräisiä kysymyksiä ja jossa itse toimin aktiivisen kuuntelijan roolissa. Toteutin haastatteluissa osin schützeläistä elämäkerrallis-kerronnallisen haastattelun ideaa. Tällaista haastattelua voidaan nimittää myös ”yhden kysymyksen haastatteluksi”. Sen tavoitteena on tuoda esiin mahdollisimman aito kertomus. Juuri tätä hain opinnäytetyössäni, joten valinta tuntui perustellulta. Hyvärinen ja Löyttyniemi (2009, 194-198) esittelevät kirjassaan schützeläisen haastattelun kolme vaihetta:



Käytännössä haastattelut alkoivat sillä, että matkustin Turkuun tapaamaan vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä. Samana iltana oli Turun kriisikeskuksen tiloihin kokoontunut vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä päivystysvuoroja varten sekä kaksi kriisikeskuksen työntekijää. Kriisikeskuksen työntekijät olivat tiedottaneet opinnäytetyöstäni muutamaa viikkoa aiemmin ja pyytäneet halukkaita osallistumaan haastatteluun. Arvelimme, että saisin näin enemmän osallistujia, kun kutsu haastatteluun tulisi tutulta työntekijältä. Tämä tuotti tulosta, sillä halukkaita haastateltavia oli enemmän kuin mitä pystyin sen illan aikana haastattelemaan. Vietin aikaa Turun kriisikeskuksessa yhteensä yli kuusi tuntia, tutustuin työntekijöihin ja vapaaehtoisiiin. Itse haastattelut kestivät noin nelisen tuntia. Kaksi haastattelua toteutin myöhemmin: yhden etäkokouksena Teamsin kautta ja toisen tapaamisella Helsingissä. Yhteensä haastattelin kahdeksaa vapaaehtoista.

Haastattelu eteni edellä kuvattujen vaiheiden mukaan. Kuten valitsemassani haastattelumenetelmässä on mainittu, oli minullekin tärkeää pyrkiä mahdollisimman luottamukselliseen ja psykologisesti turvalliseen ilmapiiriin. Haastattelun aluksi kerroin, kuka olen, mitä opiskelen ja mihin opinnäytetyöni liittyy. Kerroin myös tarinani siitä, miksi opiskelen uutta. Samoin toimi haastattelija Hyvärisen ja Löyttyniemen mukaan, kun haastattelija avasi omalla tarinallaan samalla kerronnan tilaa ja antoi esimerkillään haastattelulle kertomusmuodon (Hyvärinen & Löyttyniemi 2009, 212).

Kävimme läpi suostumuksen haastateltavaksi sekä yleiset tiedot aineiston tallentamisesta ja säilyttämisestä. En tallentanut missään vaiheessa henkilöiden nimiä enkä muita tunnistetietoja haastatteluaineistoon. Nauhoitin haastattelut, mutta varmistin ensin, että nauhoittaminen sopii haastateltavalle. Kerroin, että säilytän nauhoitetut haastattelut vain opinnäytetyöni valmistelun ajan ja tämän jälkeen hävitän nauhoitteet. Myöhemmässä opinnäytetyön vaiheessa litteroin haastattelut, jolloin aineistosta hävisi myös henkilön mahdollisesti tunnistettavissa oleva puhuttu ääni. Litteroituja aineistoja kerroin säilyttäväni valmistumiseeni saakka. Näillä toimenpiteillä oli tarkoitus turvata sekä haastateltavien anonymiteetti että aineiston luotettavuus siten, että voin missä tahansa opinnäytetyöni vaiheessa palata litteroituun aineistoon ja tarkistaa esimerkiksi, miten jokin asia oli haastattelussa sanoitettu.

Haastattelijalle schützeläinen haastattelu on vaikea haastattelumuoto: on pysyttävä hiljaa, mutta toisaalta on oltava aktiivinen kuuntelija. Lisäksi haastattelijana minun oli muistettava, että kertomusta ei voi erottaa kertomuksen tilanteesta. Haastattelu tapahtuu tietyssä paikassa, tiettyyn

aikaan ja juuri minä olen haastattelijana. Tarinat kerrotaan minulle. Tarinat olisivat voineet olla toisenlaisia, jos haastattelijana olisi ollut joku toinen. (Mt. 2009, 194-198, 211.)

Kerrottuani oman tarinani pyysin haastateltavia kertomaan heidän tarinansa vapaaehtoisena kriisipuhelinpäivystäjänä. Kuuntelin ja esitin tarkentavia lisäkysymyksiä, jos en ollut varma, olinko kuullut oikein. Tämä poikkeaa schützeläisestä haastattelusta, jossa lisäkysymyksiä ei esitetä ensimmäisessä vaiheessa. Omassa haastattelussani vaiheet I ja II kietoutuivat yhteen ja vuorottelivat. Kun haastateltava oli kertonut tarinansa ja minä olin kysynyt lisäkysymyksiä tarinassa esiin tulleisiin asioihin liittyen, esitin loput kysymykset, mikäli näihin ei ollut tullut vielä vastausta. Avoimen ”minun tarinani vapaaehtoisena” -kysymyksen lisäksi kysyin:

- a) mitkä tekijät kuormittavat vapaaehtoistyössä eniten,
- b) miten parantaisit vapaaehtoisten tukea, jos budjetti olisi ääretön,
- c) miltä tuntuisi, jos vapaaehtoinen kriisipuhelinpäivystys loppuisi ja
- d) mitkä voisivat olla syyt, että lopettaisit tämän?

En kysynyt haastattelussa näitä kysymyksiä, jos niitä oli jo käsitelty jollain tavalla tarinassa. Yksi kysymykseni edellisten lisäksi olisi ollut: miksi teet vapaaehtoistyötä, mutta siihen tuli kaikissa tarinoissa vastaus ilman, että olisin kysynyt sitä erikseen.

Yksi haastattelu kesti puolesta tunnista tuntiin ja litteroitavaa materiaalia kertyi illan aikana lähemmäs viisi tuntia. Kaksi viimeistä haastattelua, jotka toteutin Turun vierailun jälkeen, etenivät samalla tavalla kuin Turussa toteuttamani kuusi haastattelua. Etänä toteutettu Teams-haastattelu onnistui yhtä hyvin kuin live-haastattelutkin. Uskon osasyyn tähän olleen, että olin tavannut kyseisen haastateltavan jo tuolloin ensimmäisellä haastattelukerralla Turussa, mutta silloin haastattelulle ei ollut ollut enää aikaa. Olimme siis jossain määrin jo tuttuja, kun kohtasimme etähaastattelussa.

Haastatteluiden jälkeen litteroin aineiston tekstimuotoon. Tekstiä kertyi reilusti yli sata sivua. Tutustuin aineistoon sekä kuuntelemalla haastatteluita uudelleen että lukemalla litteroitua tekstiä. Seuraavaa kappaleessa kerron aineiston analyysistä.

3.2 Narratiivinen analyysi

Laadullisen aineiston analysointiin ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta, ja aineiston käsittelytapa vaihtelee tutkimuksesta toiseen (Puusa 2011b, 114). Valitsin lähtökohdaksi teoriaohjaavan lähestymistavan, jossa en testaa teoriaa, kuten teoriaohjaavassa on tapana, mutta en myöskään muodosta teoriaa puhtaasti aineistolähtöisesti. Etsin aineistosta kytkentöjä teoriaan ja käytin teoriaa apuna, mutta analyysini ei pohjautu suoraan teoriaan. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus ja ajatteluprosessissani vaihtelee aineistolähtöisyys ja teorian vaikutus. Peilaan aineistoa itseohjautuvuusteoriaan ja sisäiseen tarinaan. Samaan aikaan olen avoin uusille ajatusurille.

Teoriaohjaava analyysi eroaa aineistolähtöisessä siinä, että aineistolähtöisessä teoreettiset käsitteet luodaan, mutta teoriaohjaavassa ne ”jo tiedetään”. Analyysissäni on nähtävissä aineistolähtöisen analyysimallin piirteitä, jossa minulla on ennen analyysia esiymmärrys aineistoon liittyen. Tämä voidaan ymmärtää hermeneuttisena kehänä: tiedonmuodostuksen pohjalla on jokin esiymmärrys, joka muuttuu ja korjautuu ymmärtämisen ja tulkinnan edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116 & 132-133.) Palvelumuotoilun iteratiivisessa etenemisessä on mielestäni paljon samaa. Palvelumuotoilussa kyse on oppimisen ja tiedonmuodostuksen lisäksi toiminnasta, kun kehitetään uutta ja tehdään ketteriä kokeiluita. Kokeiluista opitaan, minkä perusteella kehitetään lisää ja päästään lähemmäs tavoiteltua palvelun muotoilua. (Tuulaniemi 2011, luku ”Luova ongelmanratkaisu”.)

Narratiivista analyysia voi tehdä monella eri tavalla. Tökkäri mainitsee esimerkiksi kokemuksia hahmottavat tyyppitarinat. Tyyppitarinoiden tarkoitus ei ole tyyppitellä ihmisiä tai kokemuksia, vaan tarkoitus on esitellä erilaisia polkuja, joita pitkin kokemukset rakentuvat. Tarinoiden konstruoinnin jälkeen analyysi voi jatkua esimerkiksi analysoimalla vuorovaikutussuhteita tai tapahtumien merkityksiä. Hänninen puolestaan luettelee seitsemän erilaista tapaa analysoida narratiivista aineistoa: 1) kertomuksen rakenteen analyysi, 2) kertomuksen kielellisiä piirteitä koskeva analyysi, 3) kertomukset ja kerronta kontekstissaan, 4) juonianalyysi, 5) aktanttianalyysi, 6) elämäntarina-analyysi ja 7) teemojen ja käsitteiden kautta jäsentyvä analyysi (Hänninen 2018, luku ”Narratiivinen analyysi”). Tulosten esittäminen kannattaa tehdä niin, että tiedon tarinallinen luonne ja moniäänisyys välittyy lukijalle (Tökkäri 2018, 80).

Oma narratiivinen analyysini on saanut innoitusta sekä palvelumuotoilun ”persoonan”-menetelmästä että Hännisen (2000) väitöskirjan tarinatyypeistä tai tyyppikompositioista. Voidaan myös

puhua Tökkärin (2018) tyyppitarinoista. Tarinatyyppit voivat esimerkiksi toimia kertomusten päälinjan identifioimisessa ja määrittellä kertomuksen päälogiikan. Tarinatyyppit eivät ole selkeitä kokonaisuuksia alkuperäisistä kertomuksista, vaan niissä on päällekkäisyyksiä ja yksittäisissä tarinoissa saattaa olla piirteitä kaikista tarinatyypeistä. (Hänninen 2000, 158-160.) Yksilöt eivät ole tyyppien edustajia, vaan esimerkkitarinat on koottu useiden samaan tyyppiin sijoittuneiden ihmisten kertomuksina. Etuna tässä on anonymiteetti, sillä tunnistettavuus vähenee, kun yksikään tarina ei suoraan ole kenenkään haastatellun tarina. Haittapuolena on, että esimerkkitarinat ovat rakennettuja ja siten keinotekoisia. (Mt., 33.) Tarinatyyppien kautta on kuitenkin mahdollista tuoda esille merkittäviä huomioita vapaaehtoisten tarinoista, joista saa tukea tukipalveluiden muotoiluun. Näen myös, että kuten palvelumuotoilussa ”persoonat”, myös tarinatyypeillä pystytään herättämään empatiaa ja samastuminen vapaaehtoisiiin syvenee eikä jää irralliseksi tai pinnalliseksi. En tee narratiivista analyysia siten, että muodostaisin tuloksiksi palvelumuotoilun persoonat, joissa on kuva, ikä, nimi, harrastukset ja muita yksityiskohtaisia tietoja persoonasta. Tätä menetelmää käytin työpajan apuna, josta kerron tarkemmin luvussa 4.

Narratiivisen analyysin ensimmäisessä vaiheessa kuuntelin haastatteluiden nauhoitteet läpi monta kertaa. Halusin painaa mieleeni jokaisen tarinan henkilöt, äänenpainot ja -sävyt sekä keskinäisen vuorovaikutuksemme. Jokainen haastattelutilanne ja tarinan kertominen on ainutlaatuinen tapahtuma eikä sitä voi erottaa kontekstistaan: tarinat kerrottiin tietyssä tilanteessa, tietylle henkilölle sen hetkisen tunnetilan vallitessa. Hänninen näkee sisäinen tarinan yhtenä tehtävänä kiinnittää yksilö, tapahtuma tai tilanne kontekstiinsa. Yksilöä ei voi irrottaa tilanteesta eikä tilannetta voi irrottaa yksilöstä. Tarinan lähtökohdan muodostaa se tietty sosiaalinen tilanne ja hetki, jossa tarina tuotetaan. (Mt. 2000, 59.) Tarina olisi voinut olla toinen, jos tilanne olisi ollut toinen ja haastattelija olisi ollut joku muu kuin minä. Vaikka en tässä teekään diskurssianalyysia enkä erikseen analysoi esimerkiksi äänenpainoja tai taukoja, halusin kuitenkin virittäytyä jokaisen tarinan tunnelmaan ilman kiirettä siirtyä litterointivaiheeseen. Jokaista tarinaa kuunnelllessani muistin elävästi oman tunnetilani ja sen, miten innostunut ja vaikuttunut olin jokaisen tarinasta.

Tarinoiden kuuntelun jälkeen luin litteroidut haastattelut läpi niin ikään monta kertaa. Edellisen vaiheen huolellisesta kuuntelusta oli tässä hyötyä, sillä pystyin palauttamaan tilanteen ja sen tunnetilan helposti mieleeni. Lisäksi muistin, mikä tarinan kohta missäkin vaiheessa oli menossa ja mitä seuraavaksi tulossa. Tämä helpotti ja nopeutti lukemista ja tarinoiden sisäistämistä.

Näiden kahden alkuvaiheen jälkeen siirryin varsinaiseen analysointivaiheeseen. Tarinat ja aineisto kokonaisuudessaan oli nyt minulle erittäin tuttu ja saatoinkin keskittyä tarinatyyppien etsimiseen. Tein analyysia tässä vaiheessa kahdella tavalla. Ensimmäkin luin tekstiä avoimin mielin kuulostellen, nouseeko siitä jotain automaattisesti esille joko samankaltaisuuksien, erilaisuuksien tai joidenkin muiden tekijöiden mukaan. Tällaista aineistolähtöistä tapaa suositellaankin analyysin alkuvaiheessa, ellei tutkija ole valinnut teorialähtöistä analyysitapaa (Puusa 2011b, 121). Toiseksi pidin mielessäni itseohjautuvuusteoriaa ja psykologisen hyvinvoinnin perusparantajaa, hyvän tekemistä, ja annoin tämän teorian ohjata ajatteluni (Martela & Ryan 2019, 130-131). Tämä teoriaohjaava analyysitapa tuntui luontevalta ilman, että pakotan aineistoa sopimaan teoriaan tai analysoisin aineistoa täysin ilman teoreettista viitekehystä puhtaan aineistolähtöisesti.

Tarinoista nousevat samankaltaisuudet yllättivät minut: yhtäläisyyksiä oli paljon ja eroavuuksia tuntui olevan todella vaikea löytää. Kaikissa tarinoissa korostuu auttamisen halu, yhteisön ja vertaistuen tärkeys, Turun Kriisikeskuksen arvostus ja itse päivystyksessä puheluiden kautta saadut onnistumisen kokemukset. Haastateltavat olivat iältään, sukupuoleltaan ja elämäntilanteeltaan hyvin erilaisia keskenään, joten olin odottanut suurempaa hajontaa tarinoiden kesken.

Alkuoletukseni oli ollut, että olisin jakanut aineiston itseohjautuvuusteorian perustarpeiden mukaisesti tarinatyyppeihin. Aineistoon tutustumista suositeltiin tehtävän aluksi aineistolähtöisesti – missä epäonnistuin. Alkuoletukseni oli ollut niin vahvasti itseohjautuvuusteoriassa, että lähes huomaamattani olin yrittänyt rakentaa tarinatyyppejä psykologisten perustarpeiden kautta. Vaikka miten olin lukenut aineistoa ja yrittänyt ohjata sitä sopimaan teoriaan, en ollut onnistunut. Tunsin joutuneeni umpikujaan enkä päässyt analyysissä eteenpäin. Jos olisin ollut tekemässä perinteisempää tutkimusta ja narratiivista analyysia pelkästään, olisin ehkä päätenyt pahemmin umpikujaan ja kokenut epäonnistumista. Nyt tutkijan mieleni oli virittynyt palvelumuotoilun prosessikulkuun, jossa ei oletetakaan, että prosessi ja kehittäminen etenee lineaarisesti. Näin toki tutkija joutuu yleensäkin toimimaan, mutta muotoiluajattelu toi minulle tässä erityisesti kaivattua tukea prosessin jatkamiseen. Palvelumuotoilussa keskeistä on tehdä ketteriä kokeiluja, palata prosessissa taaksepäin, tehdä korjausliikkeitä ja jatkaa taas eteenpäin. Muotoilu etenee iteratiivisesti saaden aina lisää osaamista ja oivaltamista edellisistä vaiheista. (Tuulaniemi 2011, luku ”Luova ongelmanratkaisu”.) Vaiheet eivät ole irrallisia eivätkä itsenäisiä, vaan päällekkäisiä, limittäisiä sekä vahvasti toisiinsa sidoksissa.

Pidin ensimmäistä analyysini kategoriointiyritystä ikään kuin idean prototyyppinä, jota jouduin arvioimaan uudelleen, koska se ei johtanut prosessia eteenpäin (Mt. 2011, luku ”Prototyyppi”). Aloitin analyysin uudelleen tyhjältä pöydältä ja annoin aineiston puhua. Kun keskitin ajatukseni selkäesti tutkimuskysymyksiin ja erityisesti siihen, minkälaista tukea vapaaehtoiset tarvitsevat, aineistosta löytyi keskeinen ulottuvuus, johon en ollut kiinnittänyt aiemmin huomiota: vapaaehtoisten tarinoista nousee esille se, miten *monipuolista* tai *tiivistä* tukea he tarvitsevat voidakseen vapaaehtoistyössä hyvin. Tämä oivallus tuntui lähes naurettavan itsestään selvältä nyt, kun en yrittänyt sijoittaa tarpeita ensisijaisesti psykologisten perustarpeiden mukaisiin kategorioiden, kuten ensiyrittämällä olin tehnyt. Vihdoin löysin tarinoista aivan selkeitä eroja, ilmiselviä ja keskeisiä.

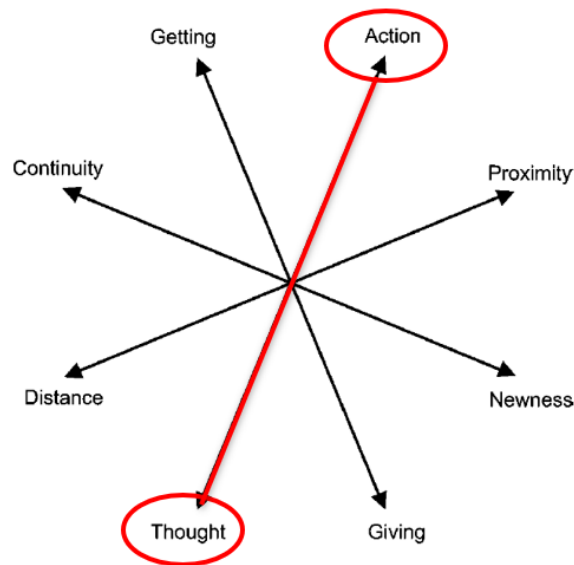
Mieleeni piirtyi jana, jossa Turun kriisikeskuksen optimaalista roolia vapaaehtoisen näkökulmasta voisi kuvata ”aktiivisuus-passiivisuus”-ulottuvuudella sen mukaan, miten aktiivisesti tai passiivisesti vapaaehtoinen kaipaa kriisikeskukselta tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistyöhönsä. Optimaalisella roolilla voi myös kuvata henkilökohtaista merkityksenantoa eli sitä, miten vapaaehtoistyö näyttäytyy vapaaehtoiselle, mitä tarpeita se täyttää vapaaehtoisen elämässä ja miten kriisikeskus voi palvella tästä näkökulmasta vapaaehtoisia parhaiten. Tuen tarve ja kriisikeskuksen rooli on erilainen kunkin elämässä – ja se tuli vapaaehtoisten tarinoissa selkeästi esille.

Aineistosta löytyi tarinoita, joissa kriisikeskuksen rooli aktiivisena ja monipuolisena tuen tarjoajana on selvästi merkittävä. Näissä tarinoissa kriisikeskuksen vaikutus vapaaehtoisen hyvinvointiin on suuri ja tukea kaivataan monella tavalla, ja sitä tulee myös aktiivisesti tarjota. Aineistosta löytyi toisaalta myös tarinoita, joissa kriisikeskuksen optimaalinen rooli vapaaehtoiselle on selvästi passiivisempi. Kriisikeskus näyttäytyy enemmän ikään kuin ”tarjottimena” sille, että vapaaehtoinen voi itse poimia tarjottimelta niitä mahdollisuuksia tai tukitoimia, joita hän kokee tarvitsevansa. Näiden ääripäiden, passiivisen ja aktiivisen roolin, välille voi piirtää janan, jatkumon, jolle pystyin sijoittamaan jokaisen tarinan. Tehdessäni näin alkoi tarinoiden välillä löytyä selviä eroja, minkä kanssa olin kamppailut ensimmäisessä analyysiyrityksessäni, jossa en ollut saanut mitään olennaisia eroja tarinoiden kesken näkyviin.

Koska aineistossani oli kahdeksan tarinaa, en voinut muodostaa kovin montaa tarinatyyppiä ilman, että henkilöiden anonymiteetti olisi ollut uhattuna. Niinpä tein alustavan jaon kolmeen tarinatyyppiin sen mukaan, miten aktiivinen rooli kriisikeskuksella tulisi vapaaehtoisten tuke-

misessa olla. Ensimmäinen tarinatyypin sijoittuu janan aktiivisen roolin päähän: näissä tarinoissa korostuu kriisikeskuksen tärkeä ja aktiivinen rooli vapaaehtoisen hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. Tarinatyypissä tartutaan kriisikeskuksen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja tukeen ja ammattilaisten apua arvostetaan. Tämän tarinatyypin tarinoissa myös toivotaan kriisikeskuksen aktiivista roolia tuen eri muotojen tarjoamisessa, ja tuen ammatilliseen osaamiseen luotetaan. Toinen tarinatyypin sijoittuu janan toiseen päähän eli päähän, jossa kriisikeskuksen rooli on tarinoissa passiivinen. Sieltä löytyy tarinoita, joissa kriisikeskukselta ei odotetakaan niin aktiivista roolia vapaaehtoisen tukemiseen, vaan enemmän toivotaan, että kriisikeskus avaa mahdollisuuksia tehdä vapaaehtoistyötä. Suuri osa tarinoista sijoittuu näiden kahden ääripään väliin, ja näistä tarinoista muodostui kolmas tarinatyypin. Kun sain muodostettua nämä kolme alustavaa tarinatyypin kriisikeskuksen aktiivisen ja passiivisen roolin perusteella, lähti analysointi eteenpäin kuin itsestään.

Kun tarkastelin näitä kolmea alustavaa tarinatyypin ja niihin kuuluvia polkuja vapaaehtoistyön toteuttamisessa, alkoi näiden välille muodostua toinenkin tarinoita erottava ulottuvuus: tarinoissa esiintyvä yksilöllinen suuntautuminen ulospäin tai sisäänpäin. Osa tarinoista kuvasi sitä, miten vapaaehtoisuus artikuloi henkilön arvoja ja miten hänelle on tärkeää pohtia erilaisia merkityksiä. Osa tarinoista puolestaan keskittyi enemmän toimintaan: tarinoista ei niinkään nouse esiin pohdiskelun tärkeys, vaan itse tekeminen ja toiminta. Tämä ulottuvuus toi mieleeni Yeungin tutkimuksen, jonka tuloksena hän kehitti vapaaehtoisen motivaatiotimantin. En tietoisesti etsinyt vastauksia motivaatiotimantin näkökulmasta, mutta tarinat alkoivat elää omaa elämänsä mielessäni niin selkeästi, että en voinut olla huomaamatta, miten tarinat tuntuivat asetuvan ulospäin-sisäänpäin-akselille tai ehkä mieluummin nimitän tätä janaa ”reflektio-toiminta” tai ”ajattelu-toiminta”, kuten Yeungin timanttimallassa olisi suora käännös englanninkielisestä sanaparista ”thought-action”. (Yeungin 2004, 32-35.) Yeungin motivaatiotimantti on kuviossa 6, ja siinä näkyy löytämäni ulottuvuus ”ajattelu-toiminta”.

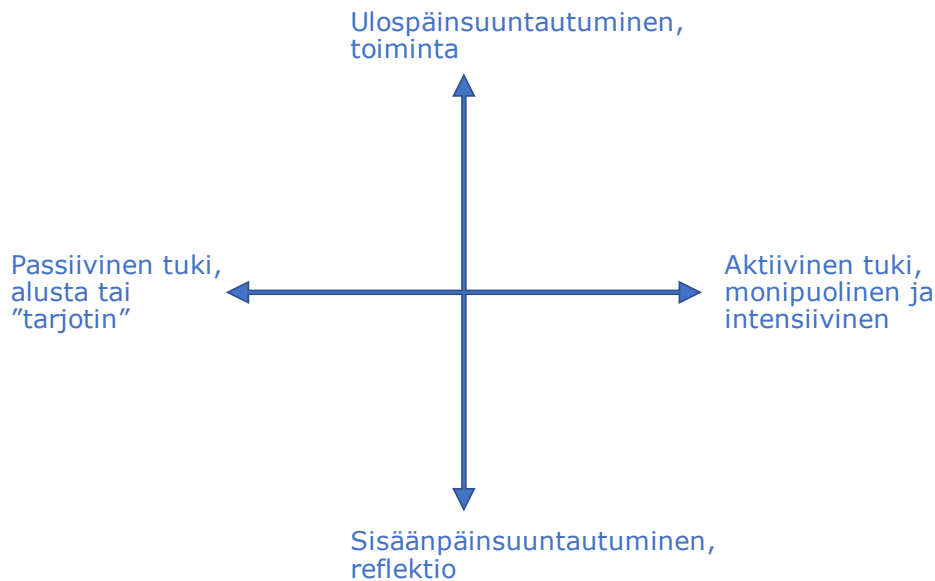


Kuvio 6: Vapaaehtoisen motivaatiotimantti Yeungin (2004, 32) pohjalta.

Seuraavassa alaluvussa 3.3 kuvaan jokaisen tarinatyypin erikseen. Psykologiset perustarpeet ovat sekä eri järjestyksessä että eri tavoin merkityksellisiä näissä kolmessa eri tarinatyypissä, mutta ne esiintyvät kaikissa tarinoissa tavalla tai toisella. Tämä on tärkeä tieto sen kannalta, millaista tukea vapaaehtoisille kannattaa olla tarjolla. On myös syytä pitää mielessä, että vapaaehtoisilla on elämää kriisipuhelimen ulkopuolellakin: osa psykologisista perustarpeista tulee tyydytetyksi jossain määrin omassa yksityiselämässä. Se osa, mitä kriisipuhelin vapaaehtoisille edustaa tai palvelee, vaihtelee tarinatyypistä toiseen. Kriisipuhelimen funktio on jokaisessa tarinatyypissä eri.

Palvelumuotoilulle tyypillisesti hahmottelin analyysin vaiheita ja ratkaisuehdotuksia ensin visuaalisesti erilaisten kaaviokuvien avulla. Visualisointi voi tukea tutkijan sisäisten mallien muodostumista, mikä oli minulle suurena apuna koko prosessin ajan – myös tarinatyypien muodostamisessa. (Tuulaniemi 2011, luku ”Visualisointi”.) Visualisointi auttoi minua ymmärtämään tarinoiden eri ulottuvuuksia, suhdetta toisiinsa sekä erottamaan sen, mikä on kriisikeskuksen näkökulmasta tärkeää tietoa vapaaehtoisen kokemuksen ymmärtämisen ja tuen tarjoamisen kannalta. Päädyin kuvaamaan tarinatyyppejä ja niiden suhdetta toisiinsa sijoittamalla ne kaksiulotteiseen kaaviokuvaan: (a) ensimmäinen ulottuvuus vaakasuoralla akselilla kuvaa tuen tarpeen intensiivisyyttä eli sitä, miten aktiivista tai passiivista rooli kriisikeskukselta toivotaan, ja (b) toinen ulottuvuus on pystysuoralla akselilla ja se kuvaa tarinatyypin suhdetta toimintaan

ja toisaalta reflektioon. Havainnollistan tätä asetelmaa kuviossa 7. Tarinatyypin kuvauksen edetessä sijoitin jokaisen tarinatyypin kuvion 7 mukaiseen akselistoon, jonka tarkoitus on auttaa hahmottamaan tarinatyypin eroavuuksia. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että kaikissa tarinoissa ja muodostamissani tarinatyypeissä on myös paljon yhteistä. Palaan tähän aika ajoin prosessin edetessä.



Kuvio 7: Tarinatyypit voi sijoittaa akselistoon, jossa on kaksi ulottuvuutta: vaaka-akseli kuvaa tuen tarpeen intensiivisyyttä ja pystyakseli henkilön suuntautuneisuutta reflektioon tai toimintaan.

3.3 Analyysin tulokset: tarinatyypit

Kuulemissani tarinoissa oli paljon yhteistä ja, kuten jo huomasinkin, aluksi oli vaikea löytää mielekkäitä eroavuuksia. Kaikkia tarinoita yhdistää auttamisen halu, ihmisten kohtaamisen pal-kitsevuus ja se, että vapaaehtoinen kriisipuhelinpäivystys antaa enemmän kuin ottaa. Kaikista tarinoista tulee selvästi esille korkea motivoituneisuus tätä vapaaehtoistyötä kohtaan, ja tarinoissa korostuu merkityksellisyyden kokemus: yhdessäkään tarinassa ei erikseen pohdittu sitä, että onko tämä itselle merkityksellistä vai ei, vaan merkityksellisyys tuli täysin itsestään selvänä esille kaikissa tarinoissa – suurimmassa osassa monta kertaa tarinan eri vaiheissa. Kun lopuksi keskustelin haastateltavien kanssa siitä, miltä tuntuisi, jos tämä vapaaehtoistyö syystä tai toisesta yhtäkkiä loppuisi, kertoivat kaikki, että se jättäisi ison aukon omaan elämään. Suurin osa

arveli, että he löytäisivät jotain muuta merkityksellistä tilalle, mutta isosta menetyksestä olisi kuitenkin kyse. Yksikään ei pohtinut asiaa pelkän hyödyn näkökulmasta, että elämä helpottuisi, vaan asiaa ajateltiin menetyksen näkökulmasta. Lisääntynyt vapaa-aika haluttaisiin korvata jollain toisella merkityksellisellä asialla. Tässä alla on muutamia poimintoja tarinoista liittyen tunnelmiin siitä, jos lopettaisi kriisipuhelinpäivystyksen. Näistä saa käsityksen siitä, että vapaaehtoistyö koetaan merkityksellisenä ja arvokkaana osana omaa elämää:

Ehdottomasti elämästä häviäisi jotain semmoista tosi niinku palkitsevaa, että sitten kuitenkin loppujen lopuksi elämässä aika vähän semmoisia asioita. Että suuri osa elämää kuitenkin vetää silleen aika autopilotilla ja elämässä aika vähän semmoisia asioita, mistä oikeasti kokee että saa jotain iloa tai jonkinlaisia palkintoja.

Mä en ole itse asiassa ajatellut tuota, koska mä oon pitänyt sitä itsestään selvänä, että mä käyn täällä.

Kyllä mä oon niinku saanut tästä tosi paljon ittelleni. Vaikea olisi niinku kuvitella, että ei enää kävisi täällä.

No se, että jos on nyt yksi yksikin sellainen puhelu ollut missä tuntuu siltä, että soittaja on on niinku kiitollinen siitä aivan saanut siitä jotain apua tai tai näin yleensä sitten. Tuntuu kuitenkin siltä, että oli oli sen arvosta tulla.

Koska haastatteluita oli vain kahdeksan, en merkitse lainauksien perään lainauksen sanojaa edes koodilla. Koodien perusteella olisi helppo jäljittää yhden haastateltavan kaikki lainaukset, ja tästä puolestaan saattaisi olla mahdollista päätellä haastatellun henkilöllisyys.

Olin nyt tunnistanut tarinoista kaksi eri ulottuvuutta, jotka erottelevat tarinatyyppejä toisistaan ensinnäkin suhteessa tuen intensiivisyyteen ja toiseksi suhteessa reflektioon ja toimintaan. Yhdistin Hännisen (2000) väitöstutkimuksesta saamani oppeja tarinatyyppien rakentamisesta palvelumuotoilun suunnitteluajureihin (”design drivers”) ja jatkoin tarinatyyppien analysointia. Suunnitteluajurit tuovat tarinatyyppien keskeiset tarpeet, tavoitteet ja motivaatiot palveluiden suunnittelun keskiöön. Ne ovat avainsanoja ja kiteytyksiä: mitkä asiat mielessä palveluita tulisi ideoida, suunnitella ja kehittää. (Esim. Tuulaniemi 2011, luku ”Asiakasprofiilit”; Koskelo & Nousiainen 2015, 9.) Olen esittänyt tarinatyyppit tiivistetysti liitteissä 2-4.

3.3.1 Ajattelijan tarina – kohtaaminen, yhteys ja reflektio

Ajattelijan tarinatyypin saa alkunsa siitä, kun henkilön omaan arkeen toivotaan vastapainoa työlle tai opiskelulle. Tätä on saattanut edeltää jokin muutos, kuten valmistuminen opiskelusta, muutto uudelle paikkakunnalle tai esimerkiksi vapaa-ajan lisääntyminen omassa arjessa. Ajattelijan tarinatyypissä korostuu arvojen merkitys ja pohdiskelu. Turun kriisikeskus ei valikoidu vapaaehtoistyön tekemisen paikaksi sattumalta: Kriisikeskuksella on hyvä maine ja sitä pidetään luotettavana. Se voi olla myös jostain syystä etukäteen tuttu.

Vapaaehtoisuus nähdään *kohtaamisena* ja *yhteytenä*. Myönteinen vaikutus toisiin on erityisen tärkeällä sijalla: Martelan ja Ryan (2019) ehdottama *hyvän tekeminen* hyvinvoinnin psykologisena perusparantajana käy tässä tarinatyypissä ilmeiseksi. Avainsanoja Ajattelijan tarinatyypissä ovat: suhde, empatia, armollisuus, kohtaaminen, yhteys, turvalliset puitteet, arvot, tunnetaso ja reflektointi. Ajattelijan tarinatyypin pohdiskelevaa tyyliä ja toisaalta sekä arvoja että maailmankuvaa voi mielestäni kuvata melko osuvasti tällä lainauksella:

Maailma olisi ehkä parempi paikka, jos vielä enemmän jaksettaisiin kuunnella toisiamme ja olisi sellainen meininki, että jotenkin yritettäisiin auttaa toisiamme.

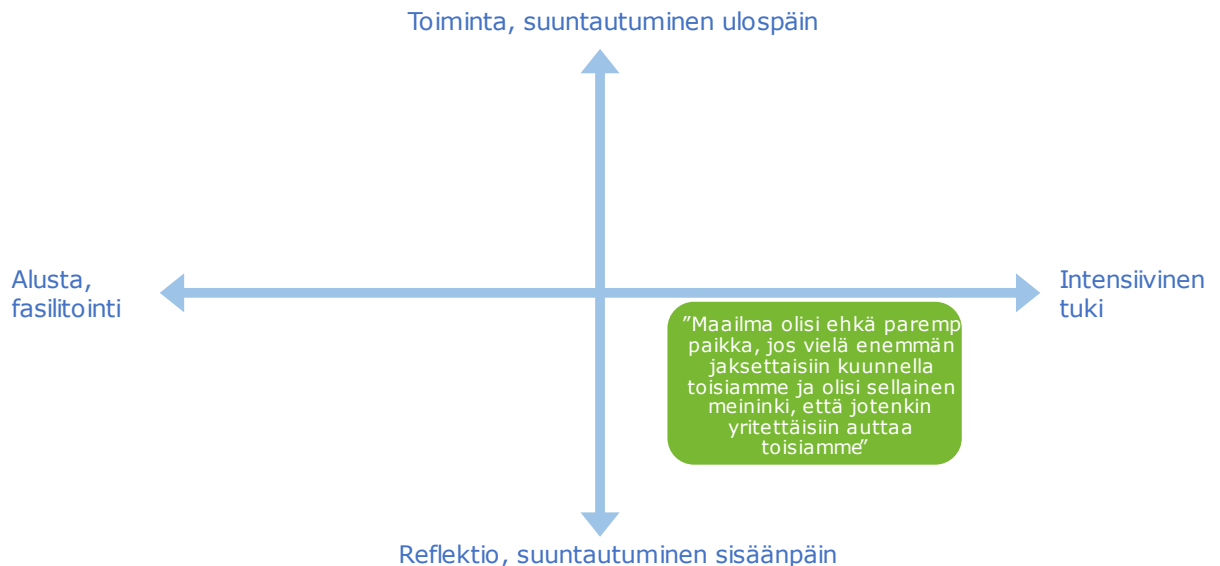
Suhteessa tuen tarpeeseen Ajattelijan tarinatyypin sijoittuu jänällä enemmän intensiivisen tai monipuolisen tuen päähän ja akselilla ”reflektointi-toiminta” reflektoinnin päähän. Omaa elämää ja itseä suhteessa ympäröivään maailmaan jäsennetään vapaaehtoisuuden kautta: asioita pohditaan eri kanteilta, ja uusien näkökulmien ja ajattelumallien löytäminen on palkitsevaa.

Kun peilaan Ajattelijan tarinatyypin psykologisiin perustarpeisiin, autonomiaan, kyvykkyyteen ja yhteyden kokemiseen, näistä korostuu yhteys. Yhteys ei kuitenkaan ole pelkästään yhteyttä *muihin*, vaan keskeistä on myös *yhteys itseen*. Yhteys on keskeisin hyvinvoinnin tekijä, yhteyksien syntyminen tuo voimaa – yhteys on tärkeää niin itseen, toisiin vapaaehtoisiin, työntekijöihin kuin kriisipuhelimen soittajiinkin. Muutkin psykologiset perustarpeet tulivat tarinoissa esille: kyvykkyyden kokemus kasvaa vapaaehtoisena kehittymisen myötä, ja autonomia toteutuu, kun kriisikeskus tarjoaa riittävästi tukea, luo turvalliset puitteet ja näin mahdollistaa kokemuksen, että vapaaehtoinen on tärkeä osa järjestöä. Tuen tarjoamisen kannalta keskeisimmät asiat ovat riittävä tuki, selkeät ohjeet ja työntekijän läsnäolo. Positiivinen palaute ja kannustus on myös tärkeää. Näiden avulla psykologisia perustarpeita saadaan täytettyä.

Kipukohtia vapaaehtoisuuden kokemuksessa ovat kiire, tuen puute, epäselvyydet, muutokset, oma velvollisuudentunne ja mahdollinen uupuminen. Keinoja kokemuksen parantamiseen ovat järjestelmällinen ja strukturoitu toimintaympäristö, selkeys, ennakoitavuus sekä työntekijöiden läsnäolo. Olen koonnut Ajattelijan tarinatyyppin keskeisen sisällön liitteeseen 2. Liitettä voi käyttää myös itsenäisesti irrallaan tästä opinnäytetyöstä. Ajattelijan tarinatyyppistä nousee esiin vahva sitoutuneisuus ja vapaaehtoisen identiteetin merkitys:

Kyllä mä oon niinku saanut tästä tosi paljon ittelleni. Vaikea olisi niinku kuvitella, että ei enää kävisi täällä.

Alla olevassa kuviossa 8 olen sijoittanut Ajattelijan tarinatyyppin edellä mainittuun kaksiulotteiseen kuvaan, jossa vaaka-akseli kuvaa tuen tarvetta ja pystyakseli reflektiota ja toimintaa. Ajattelijan tarinatyyppin hyvinvointi rakentuu kriisikeskuksen tarjoamasta monipuolisesta tuesta, koulutuksesta, henkilökohtaisesta tuesta ja kannustavasta yhteisöstä. Ajattelijan tarinatyyppin tarinoissa on suuri merkitys myös sillä, että vapaaehtoistyön *tekemisen* lisäksi on mahdollisuus *reflektoida kokemuksia* toisten kanssa ja myös itsereflektion kautta sisäistää kokemukset osaksi omaa sisäistä maailmaa.



2

Kuvio 8: Ajattelijan tarinatyyppin sijoittuminen akselistoon ”tuen tarve” ja ”reflektio-toiminta”.

3.3.2 Itsenäisen tarina – vapaus, antaminen ja ainutkertaisuus

Itsenäisen tarinatyypin on, kuten tarinatyypin nimikin kertoo, tarinatyypeistä itsenäisin ja omaehtoisin. Psykologisista perustarpeista autonomian kokemisen tarve tulee selkeimmin esille. Itsenäisen tarinatyypissä kuljetetaan omia polkuja ja vapaus on tärkeää. Tarinatyypin vapaaehtoisuus taas alkunsa aktiivisen etsimisen tuloksena. Elämässä on tilaa vapaaehtoistyölle tai se saattaa olla myös jatkumon hakemista aiemmalle tekemiselle. Tarinatyypin sisältyvissä tarinoissa on voimakas halu auttaa ja antaa itsestään, ja tälle tarpeelle etsitään aktiivisesti sopivia kanavia. Jos jokin ei onnistu, etsitään uusi tapa. Kriisikeskuksen vapaaehtoisuus on yksi mahdollisuus muiden joukossa. Vapaaehtoistyön tekemisessä tärkeää on omaehtoisuus, oma tapa.

Tässä tarinatyypissä sitoutuminen juuri Turun kriisikeskuksen vapaaehtoiseksi kriisipuhelinpäivystäjäksi on todennäköisesti löyhin. Vaikka tarinoissa näkyy kriisikeskuksen arvostus ja se, että tämä vapaaehtoisuuden muoto koetaan mielekkäänä, tulee näissä tarinoissa kuitenkin esille myös se, että tämä ei ole ainut vaihtoehto. Vapaaehtoisuudessa täytyy olla vapautta ja itsenäisyyttä ja jos se ei jostain syystä enää toteutuisi, voisi vapaaehtoistyötä tehdä muullakin tavalla.

Vapaaehtoisuus näyttäytyy Itsenäisen tarinatyypissä *antamisena*, *haasteena* ja jopa jonkinlaisena *arvoituksena*. Vapaaehtoisuus on toimintaa, hetkellisyyttä ja kohtaamisesta. Fokus on itse prosessissa, joka tapahtuu puhelun aikana. Se on ainutkertainen, joka ei koskaan toistu täysin samanlaisena: siihen ainutkertaisuuteen täytyy antaa kaikki osaaminen, koska toista mahdollisuutta ei täsmälleen samanlaisena tule. Itsenäisen tarinatyypissä avainsanoja ovat: hetkellisyys, vapaus, antaminen, haaste, luova prosessi ja dialogi. Tarinatyypissä toistuu mainintoja haasteista, jonka eteen joutuu joka kerta, kun puhelu alkaa – eräässä tarinassa tätä kuvattiin ”henkisenä akrobatiana”. Poimin toisenkin lainauksen haastattelusta, joka kuvastaa löytämiäni avainsanoja mielestäni hyvin:

Se niinku hetkellisyys on semmoinen haaste että sinulla on se puhelu, se on juuri se hetki. Ja niin erilaiset ihmiset sitten kuitenkin pystyy avautumaan ja kertoo ja luottaa. Niin se on se palkitsevuus siinä. Että ne päästään niinku mukaan siihen elämänsä.”

Itsenäisen tarinatyypin kaipaa kriisikeskuksen tarjoamaa tukea vähiten. Luonnehdin tätä tarvetta siten, että se on lähinnä tarve löytää sopiva ”alusta” tai ”tarjotin”, jossa toimia vapaaehtoisena. Kriisikeskuksen rooli on enemmän mahdollistajan ja fasilitaattorin kuin aktiivisen tuen

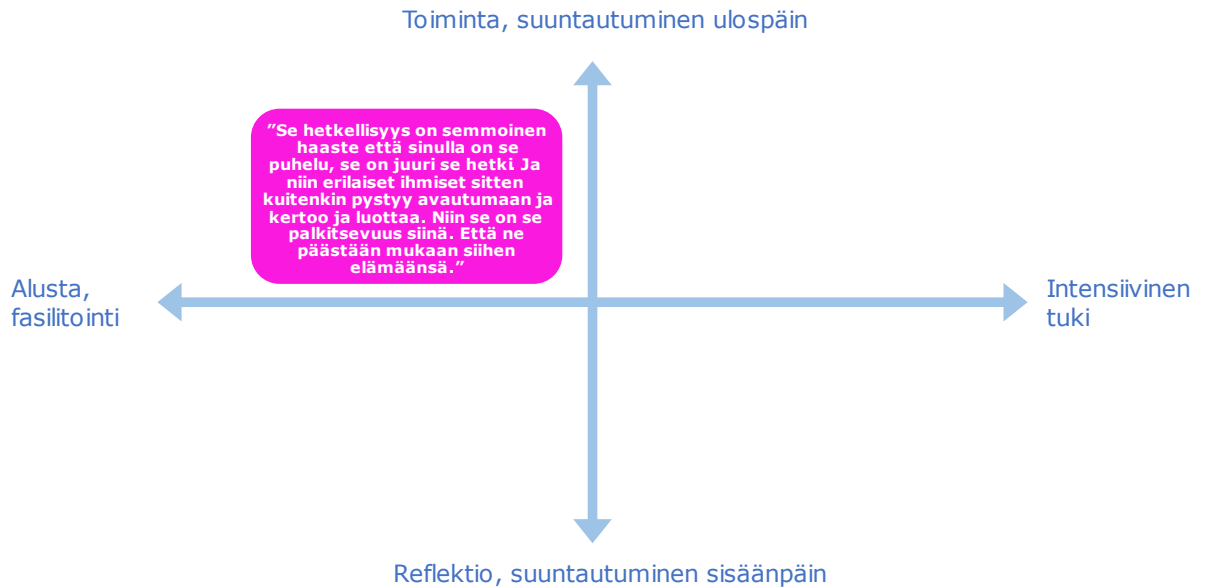
tarjoajan. Tarinatyypin ei sisällä kertomuksia kuormittumisesta oikeastaan ollenkaan. Asiat, jotka ovat jääneet vaivaamaan, on useimmiten käsitelty itse tavalla tai toisella.

Kuten jo totesin, psykologisista perustarpeista korostuu autonomian tarve, ja tämä näyttäytyy siten, että Itsenäisen tarinatyypissä korostuu tarve itse löytää keinot omasta jaksamisesta huolehtimiseen. Tuen rooli on enemmänkin tarjota mahdollisuuksia tehdä innostavaa vapaaehtoistyötä silloin kuin se itselle sopii. Palkitsevinta on itse puhelu, sen hetkellisyys ja se, että siinä on onnistuttava. Itsensä haastaminen ja sitten onnistuminen voimaannuttaa. Suhteessa toimintaan Itsenäisen tarinatyypin on aktiivinen tekijä. Maailma on Itsenäiselle avoin, joka houkuttelee lähtemään liikkeelle.

Kipukohdat ja uhat vapaaehtoisuuden kokemuksessa ovat: ei olisi riittävästi mahdollisuuksia päivystämiseen tai vapaaehtoistyöntekemiseen, siinä ei olisi riittävästi itsenäisyyttä tai se olisi liian sitovaa tai hidasta, jolloin kokemus omaehtoisuudesta heikkenisi. Keinoja hyvän kokemuksen parantamiseen ja ylläpitämiseen ovat: tarjota riittävästi mahdollisuuksia sekä vapaaehtoistyön tekemiseen että erilaisiin kohtaamisiin sekä varmistaa tavoitteiden ja menetelmien omaehtoisuuden mahdollisuus. Itse puhelut ovat palkitsevia, joten niiden tekemisen mahdollisuuksia tulee olla riittävästi. Puhelun ainutkertaisuus ja siitä voimaantuminen on tiivistetty mielestäni hyvin tähän lainaukseen:

Semmoinen luova prosessi toisen ihmisen kanssa. Se dialogi, sehän on sinällään jo valtava palkitsevaa.

Olen koonnut myös Itsenäisen tarinatyypin keskeiset kohdat omaan liitteeseensä, liitteeseen 3. Alla olevasta kuviosta 9 näkyy Itsenäisen tarinatyypin sijoittuminen suhteessa tukeen ja toisaalta toimintaan. Suhteessa Ajattelijan tarinatyypin Itsenäisen tarinatyypin on hyvinkin erilainen. Itsenäisen tarinatyypin paras kokemus vapaaehtoisena koostuu mahdollisuuksista tarttua haasteisiin, ottaa tukea, kun kokee sitä tarvitsevänsä, ja tehdä päivystysvuoroja oman valinnan mukaisesti enemmän ja eri aikoina kuin mihin nyt on ollut mahdollisuus. Itsenäisen tarinatyypin tarinoissa tulee esille tarve ja kaipuu toimintaan. Nämä havainnot on hyvä tunnistaa, kun vapaaehtoisia halutaan tukea oikealla tavalla.



4

Kuvio 9: Itsenäisen tarinatyyppin sijoittuminen akselistoon tuen tarve ja reflektio-toiminta.

3.3.3 Oppijan tarina – kyvykkyys, yhteisö ja uteliaisuus

Oppijan tarinatyyppi sijoittuu kahden edellisen tarinatyyppin väliin. Näitä tarinoita oli eniten ja voisin jopa luonnehtia tätä tarinatyyppiä vapaaehtoisen kriisipuhelinpäivystäjän arkkityypiksi. Tavoitteeni ei kuitenkaan ole tasapäistää vapaaehtoisia, vaan säilyttää tarinoiden moniäänisyys, joten on mielestäni tärkeää, että tuen suunnittelussa ei oteta huomioon vain enemmistöä tai niitä tyyppisimpiä tarinoita. Oppijan tarinatyyppi on tärkeä, kuten ovat Ajattelijan ja Itsenäisenkin tarinatyyppit.

Toisin kuin Ajattelijan tarinatyyppissä Oppijan tarina ei saa alkuaan siitä, että vapaaehtoistyöllä haetaan elämään vastapainoa, vaan ennemminkin jotain uutta ja ehkä jopa haastavaa, kuten Itsenäisen tarinatyyppissä. Oppijan tarinatyyppille leimallista on uteliaisuus ja maailman avartaminen, ja siksi tässä tarinatyyppissä korostuu aktiivisesti uuden etsiminen. Tarinatyyppiä kuvailleekin hyvin tämä yksittäinen lainaus haastattelusta:

Tässä on ihan ylivoimainen niinku tää uuden oppiminen ja sit tää yhteisö. Voi antaa, mutta itsekin saa valtavasti, elämänkokemusta ja tietoa, mitä ei voi mitata rahassa.

Oppijan tarinatyypissä syitä valita juuri Turun kriisikeskuksen vapaaehtoinen kriisipuhelinpäivystys löytyy joko henkilön oman selvitystyön tuloksena tai kriisipuhelinpäivystys on voinut valikoitua myös pitkän vapaaehtoisuran kokemuksen kautta. Oppijan tarinatyypistä löytyy eniten monin tavoin aktiivisia tarinoita, ja todennäköisimmän tämä tarinatyypin edustajat myös tekevät muutakin vapaaehtoistyötä.

Vapaaehtoisuus näyttäytyy Oppijan tarinatyypissä uuden oppimisena, oman maailman avartamisena ja ennen kaikkea yhteisöllisenä kokemuksena. Yhteisöllisyyskin koetaan niin, että siitä oppii koko ajan uutta. Tarinatyypin avainsanoja ovatkin: oman maailman avartuminen, uteliaisuus, uuden oppiminen, erilaiset ihmiset, kehittyminen, avoimuus ja suvaitsevaisuuden lisääntyminen – ”besser wisseys vähenee”, totesi eräs haastateltava osuvasti.

Oppijan tarinatyypin on kahden muun tarinatyypin välissä sekä suhteessa tuen tarpeeseen että toimintaan. Tuella on suuri merkitys näissäkin tarinoissa, mutta tukea tulee saada eniten yhteisöllisyyden ja yhteisön kautta. Oppijan tarinatyypissä arvoa annetaan erityisen paljon toisille vapaaehtoisille ja heidän kanssaan jaetuille kokemuksille. Psykologisista perustarpeista korostuu *kyvykkyyden* kokemus uuden oppimisen kautta. Yhteisön ja muihin ihmisiin *yhteyden* saaminen näyttäytyy myös merkityksellisenä oppimiskokemuksena. Kriisikeskuksen työntekijöitä arvostetaan, mutta tuen saanti suoraan heiltä ei ole niin keskeisessä roolissa kuin Ajattelijan tarinatyypissä, kuten tästä lainauksesta käy ilmi:

”Musta tuntuu että oon saanu siltä kanssapäivystäjältä sen mitä oon tarvinnut”.

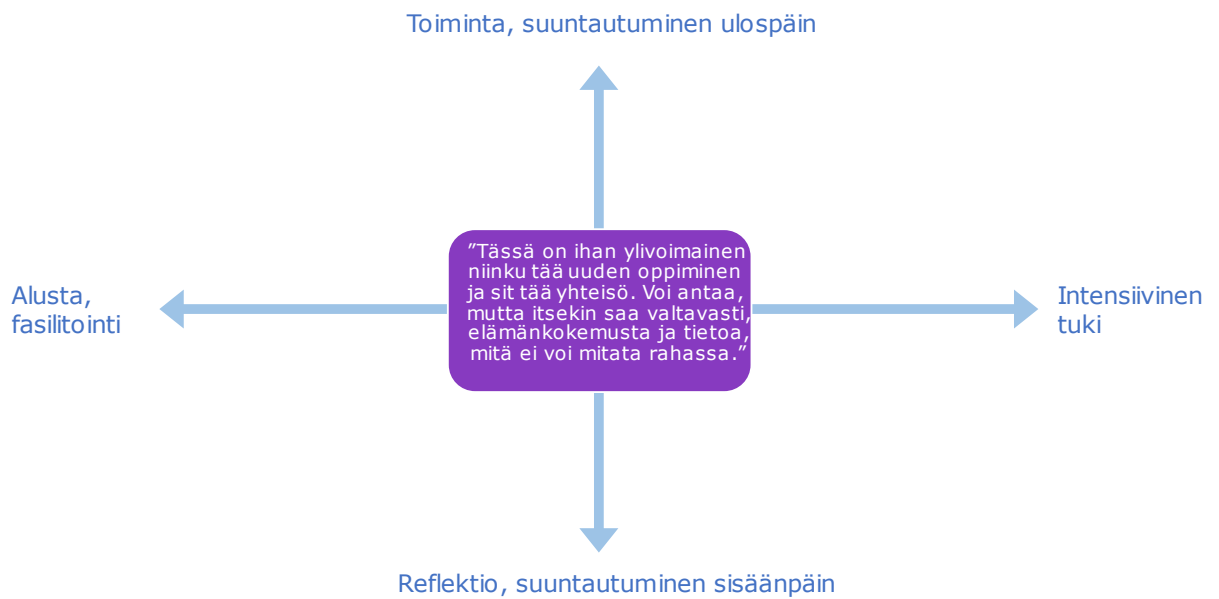
Vapaaehtoistyössä opittavaa vuorovaikutusta arvostetaan. Tarinatyypeistä tämä onkin sosiaalisesti aktiivisin. Suhde toimintaan ja reflektioon sijoittuu keskivaiheille, Itsenäisen ja Ajattelijan tarinatyypien väliin: Oppijan tarinoista kuvastuu toiminta ja aktiivisuus, mutta myös reflektion kaipuu muiden, erityisesti vertaisten, kanssa. Tarinoista löytyy eniten mainintoja muista päivystäjistä, vertaishenkilöistä sekä into tutustua uusiin päivystäjiin. Samoin löytyy eniten kehitysideoita ja halukkuutta lähteä toteuttamaan niitä.

Kipukohtia tai uhkakuvia vapaaehtoisuuden kokemuksessa olisivat yksin tekeminen ja se, että ei oppisi enää uutta, vaan toimisi vain jossain marginaalissa. Keinoja hyvän kokemuksen ylläpitoon ja parantamiseen ovat yhteisöön panostaminen, toiminnan arviointi ja näkyväksi tekeminen, vaikuttamismahdollisuudet, oman osaamisen kasvattaminen ja jakaminen sekä mahdollisuuksien tarjoaminen. Oppijan tarinatyypin löytyy kiteytettynä liitteestä 4, joka toimii niin ikään itsenäisenä tästä opinnäytetyöstä, kuten Ajattelijan ja Itsenäisenkin tarinatyypien liitteet

2 ja 3. Oppimisen, kyvykkyyden ja yhteisöllisyyden tärkeys näkyy esimerkiksi tästä lainauksesta:

Yhteisöllisyys mikä auttaa siihen jaksamiseen. Ja sit saa puhua muiden kanssa näistä puheluista ja sieltä löytää tosi hyviä työkaluja niinku itselleen.

Alla olevaan kuvioon 10 olen sijoittanut Oppijan tarinatyyppin suhteessa tukeen ja toimintaan.



3

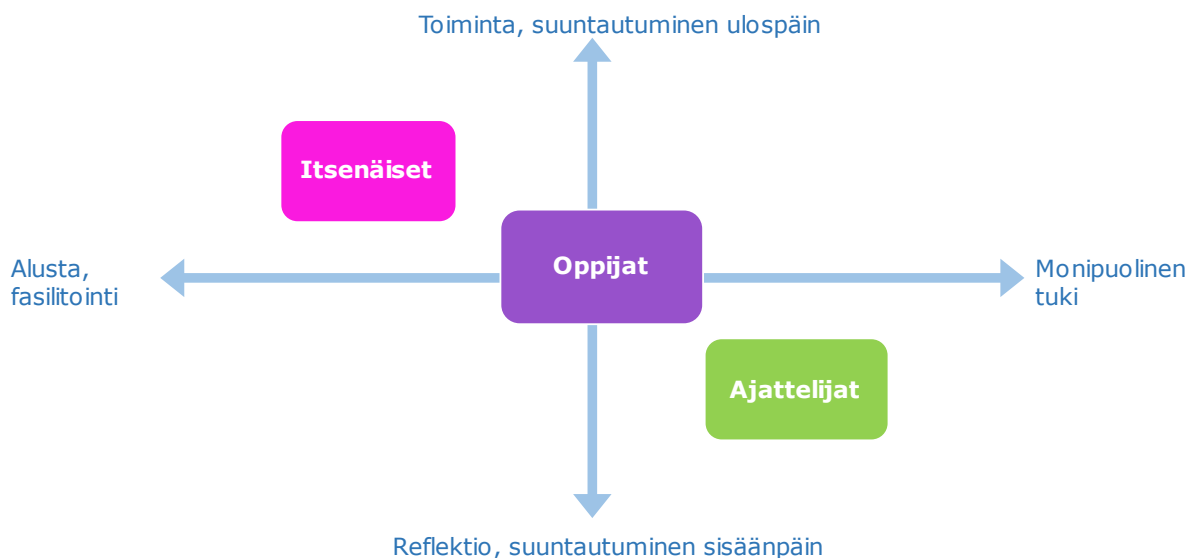
Kuvio 10: Oppijan tarinatyyppin sijoittuminen akselistoon ”tuen tarve” ja ”reflektio-toiminta”.

Tiivistän vielä esitellyt kolme tarinatyyppiä tähän seuraavaan yksinkertaistettuun kuvioon 11. Kaikkia tarinatyyppiä yhdistää voimakkaimmin auttamisen halu – se on siksi kuvassa tarinatyyppien keskellä. Auttamisen halun eli hyvän tekemisen kuvasin suoralla lainauksella siitä, mistä tässä yksinkertaisimmillaan on kyse.



Kuvio 11: Kolme tarinatyyppeä, joita yhdistää auttamisen halu.

Kuvio 12 havainnollistaa visuaalisesti tarinatyyppeiden eroavuuksia. Tarinatyyppeiden visuaalisella esittämisellä pyrin auttamaan lukijaa hahmottamaan sitä, miten vapaaehtoisuus näyttäytyy kullekin eri tavoin ja miten tuen tarve on erilaista riippuen siitä, millaisista asioista kukin kuormittuu ja mistä voimaantuu. Erilaisuuksiin vaikuttavat monet tekijät, joita on kriisikeskuksen mahdotonta tietää erikseen jokaisen vapaaehtoisen kohdalla. Tarinatyypit auttavat tunnistamaan vapaaehtoisia tarinatyyppeiden kautta, ja tunnistaminen auttaa tuen muotoilussa.



Kuvio 12: Kolme tarinatyyppeä sijoitettuna akselistoon: vaakasuora akseli kuvaa tuen intensiivisyyden tarvetta ja pystyakseli toimintaa ja reflektiota.

Kuten Hännisen (2000) tarinatyypit, myös omassa kehittämistyössäni muotoilemani tarinatyypit eivät ole irrallisia toisistaan, selvärajaisia ja toisiaan poissulkevia, vaan yhteisiä rajapintoja löytyy, samoin yhteisiä voimaantumis- ja kuormitustekijöitä. Yhteistä kaikille tarinatyypeille on, että yksi yksittäinen eniten kuormittava tekijä on kesken jääneet puhelut. Tämä tuli esille ihan jokaisessa tarinassa, useammassa monta kertaa tarinan eri vaiheissa. Niitä ovat puhelut, jotka jäävät vapaaehtoisen mieleen keskeneräisinä: puhelu katkeaa tai soittaja katkaisee sen kesken, ei päästä yhteiseen ymmärrykseen siitä, miten jatkaa tämän puhelun jälkeen, tai soittajaan ei synny yhteyttä. Nämä keskeneräiset asiat jäävät kuormittamaan vapaaehtoisten mieltä. Näistä voi synty epäilyjä omaa toimintaa kohtaan: sanoinko oikeita asioita, osasinko kuunnella ja toimia oikein. Tai vapaaehtoinen voi jäädä miettimään, mitä soittajalle tapahtui puhelun jälkeen: selvisikö akuutti tilanne tai jos soittaja oli esimerkiksi hyvin itsetuhoinen, mitä hän teki itselleen puhelun jälkeen. Tämän tapaiset tilanteet kuormittavat kaikkia eniten.

Vastaavasti kaikissa tarinoissa tuli esille, että yksi yksittäinen palkitsevin tekijä on itse puhelu. Jos soittajan ja vapaaehtoisen välille syntyy yhteys, jos soittaja antaa ääneen palautetta ja kiittää puhelusta tai muutoin vapaaehtoiselle jää ymmärrys siitä, että puhelulla oli soittajalle merkitystä ja että hän pystyi jollain tapaa auttamaan soittajaa, palkitsee tämä vapaaehtoista eniten. Se on se pääsyy ollut hakeutua vapaaehtoiseksi, auttamaan. Ja kun se toteutuu onnistuneena koetun puhelun jälkeen, on vapaaehtoinen saanut tunteen siitä, että tämä kannattaa.

Se, millaista, milloin ja miten vapaaehtoisia kannattaa tukea, saa näiden tarinoiden myötä hyvää pohjaa onnistuneen tuen suunnittelulle. Nostan tähän lisäksi tärkeitä havaintoja asioista, joissa on jo onnistuttu poikkeuksellisen hyvin. Nämä ovat niitä vaalittavia asioista, jotka tulivat kaikissa tarinoissa esille tarinatyypistä riippumatta ja jotka antavat tärkeää tietoa siitä, mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä ovat kaikille yhteisesti tärkeitä jo toteutuneita tukimuotoja. Näihin palaan vielä tarkemmin luvussa 5, jossa esittelen kehittämistyön tuloksia sekä peilaan näitä yhdessä Turun kriisikeskuksen kanssa. Erityisesti vaalittavia asioita ovat: 1) Turun kriisikeskuksen hyvä maine, 2) kiva porukka ja vertaistuki, 3) laadukkaat koulutukset ja 4) takapäivystyksen uusi muoto pandemian aikana eli siirtyminen läsnäolopäivystykseksi.

Seuraavassa luvussa palaan hieman ajassa taaksepäin hetkeen, jolloin olin vasta aloittanut narratiivisen analyysin. Tein tässä luvussa kuvaamani narratiivisen analyysin loppuun tarinatyypineen vasta, kun olin saanut lisävahvistusta työpajasta sille, että löytämäni voimaantumis- ja kuormittumistekijät ovat relevantteja ja niiden pohjalta pystymme yhdessä kehittämään tavoittamaan joitain olennaisia vapaaehtoisena kriisipuhelinpäivystäjänä olemisesta. Kokonaisuuden

kannalta tuntui kuitenkin paremmalta kuvata koko narratiivinen analyysi alusta loppuun kerralla samassa luvussa eikä hypätä välillä työpajan rakentamiseen, vaikka kronologisesti näin tapahtuikin. Palvelumuotoilulle tyypillisesti vaiheet eivät etene lineaarisesti ja toisistaan irrallaan, vaan limittäin ja iteratiivisesti (esim. Tuulaniemi 2011, luku ”Luova ongelmanratkaisu”). Seuraavassa luvussa käyn läpi palvelumuotoilun prosessin tuplatimantin toista timanttia. Siinä olennaisena osana on yhteiskehittäminen, jonka toteutin työpajan ja aivoriihen muodossa.

4 TYÖPAJA IDEOINNIN TUKENA

Kehittämistyöni oli edennyt nyt tuplatimanttimallin toiseen timanttiin. Minulla oli syvästi aineistoa käyttäjistä vapaaehtoisten tarinoiden myötä ja olin analysoinut tarinoita jo jonkin verran. Olin tätä kautta päässyt sukeltamaan vapaaehtoisten maailmaan ja heidän todellisuuteensa. Ilman palvelumuotoiluajattelua olisin voinut vain tehdä narratiivisen analyysin loppuun ja esittää analyysin tulosten perusteella vapaaehtoisille sopivia tukimuotoja ja tukikokonaisuuksia. Minulle oli kuitenkin erittäin tärkeää hyödyntää tutkimuksellisessa kehittämistyössäni nimenomaan muotoiluajattelua ja ottaa vapaaehtoiset eli asiakkaat mukaan prosessiin muussakin roolissa kuin vain haastateltavina. Palvelumuotoilua ei voi tehdä yksin. Halusin tavata vapaaehtoisia kasvokkain, keskustella heidän kanssaan ja päästä kehittämään ajatuksia yhdessä. Tätä tarkoitusta varten muotoilin työpajakokonaisuuden, jota käsittelen tässä luvussa.

Toteutin työpajan, jonka tavoitteena oli saada lisää tietoa vapaaehtoisten motiiveista, tarpeista ja hyvinvoinnin osatekijöistä sekä näiden löydösten perusteella ideoida yhdessä mahdollisimman hyvin kohdentuvaa tukea vapaaehtoisena kriisipuhelinpäivystäjänä toimimiseen. Yhteiskehittäminen oli työpajan avainsana. Yhteiskehittäminen sisältää tärkeän ajatuksen siitä, että palveluiden käyttäjät eivät ole palveluiden passiivisia vastaanottajia ja objekteja, vaan aktiivisia toimijoita, subjekteja, jotka palveluiden käyttämisen lisäksi itse vaikuttavat palveluun ja tuovat aidosti lisäarvoa kehittämistyöhön. Kokemusperäinen hiljainen tieto (tacit knowledge) muuttuu jaetuksi, eksplisiittiseksi, sanallistetuksi tiedoksi (explicit knowledge). Onnistuneen fasilitoinnin ja työpajan osallistujien välisen vuorovaikutuksen kautta mahdollistuu yhteisen tiedon jakamisen ja luomisen sosiaalinen tila, joka edesauttaa luovaa oppimista. Tätä kutsutaan hajauteksi älykkyydeksi tai asiantuntijuudeksi. (Pöyry-Lassila 2017, 25-28.) On selvää, että vapaaehtoiset itse ovat oman hyvinvointinsa parhaita asiantuntijoita – ja tämä asiantuntijuus kannattaa ilman muuta ottaa käyttöön. Kaikki me työpajan osallistujat olimme sekä antajan että saajan roolissa kuin myös itse aktiivisesti käsitelimme tietoa ja loimme uutta yhdessä.

Yhteiskehittämisen lisäksi halusin myös testata sitä, onko tutkimusaineistosta tekemäni löydökset relevantteja työpajaan osallistuvien näkökulmasta, löytävätkö he työpajassa käyttämäni menetelmän kautta jotain, joka ei olisi tullut haastatteluissa ja analyysissäni esille, ja mitä voisimme yhdessä oppia lisää siitä, millaista tukea vapaaehtoiset erityisesti kaipaavat. Seuraavissa kappaleissa kerron tarkemmin työpajan rakentamisesta, työpajassa käyttämistäni menetelmistä,

työpajan kulusta sekä siitä, mitä eväitä sain työni seuraavaa vaihetta, tukipolun muotoilua, varten.

4.1 Työpajan rakentaminen ja valmistelu

Palvelumuotoilun periaatteisiin ja menetelmiin nojautuen suunnittelin työpajan kulun ennalta. Työpajan toteutin ”aivorihi”-menetelmällä (brain storming), jonka avuksi otin palvelupolku-mallin päävaiheet ”ennen-aikana-jälkeen” -jaon sekä artefaktin (Palvelumuotoilu Palo 2022, luku ”Palvelupolun sisältö”). Artefaktin muotoilin vapaasti omaa luovuuttani käyttäen sen perusteella, mitä olin palvelumuotoilusta oppinut ja hyväksi havainnut. Työpajan materiaali kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 6.

4.1.1 Persoonat

Muodostin narratiivisen haastatteluaineiston pohjalta kaksi persoonaa, joiden avulla oli tarkoitus lähteä pohtimaan vapaaehtoisena toimimisen edellytyksiä ja persooniin samastumalla ymmärtää heidän tarpeitaan. Persoonien muodostamisen vaihe on konvergenssia eli supistuvaa: persoonilla kiteytän ja sanoitan haastatteluaineistosta löytämäni merkittävimmät havainnot helposti ymmärrettävään muotoon. Persoonien avulla päästään tuplatimantin toisen timantin ensimmäiseen vaiheeseen divergenssivaiheeseen eli ideointiin, jossa tavoitteena on taas laajentaa ajattelua ja tuottaa uutta.

Persoonat ovat palvelumuotoilussa paljon käytetty työkalu, jolla käyttäjätutkimuksen aineiston tulokset saadaan helposti ymmärrettävään muotoon. Persoonaa on kuvitteellinen profiili, joka perustuu tutkimusaineistoon (esim. Koivisto 2016, 59). Persooniin on helppo samastua ja niiden kautta pystytään tuomaan esille persoonien erilaisia tarpeita, yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia. Persoonat auttavat kehittäjiä olemaan empaattisia erilaisia asiakkaita kohtaan. Persoonat eivät ole stereotyyppisiä, jotka rajoittavat ajattelua ja lähinnä toistavat ennakkokäsityksiä, joita asiakkaista on mahdollisesti olemassa jo muutenkin. Persoonat ovat ennemminkin arkkityyppejä, jotka kertovat jotain hyvin olennaista asiakkaista – ei ennakkokäsityksiä tai ennakkoluuloja. Persoonat voidaan luoda monenlaisen aineiston perusteella ja mitä syvällisempää tutkimusta asiakkaista on tehty, sitä tarkempaa informaatiota persooniin voidaan tuoda. (Design Council 2015, 16; Kälviäinen 2014, 42.) Luomani persoonat pohjautuvat narratiiviseen tutkimusaineistoon, jolloin persoonat auttavat siinä, että minä kehittäjänä en erehdy toimimaan oletusten va-

rassa. Kuvioon 13 olen poiminut huomionarvoisia kohtia Helsingin kaupungin Kaupunkilaisprofiilit-työkirjasta liittyen siihen, millaisia virheellisiä oletuksia voidaan tehdä, jos asiakkaista ei ole tutkimukseen pohjautuvaa oikeaa tietoa (Helsingin kaupunki 2019, 16). Samat virheelliset tai vähintäänkin epätarkat oletukset voisivat ohjata minunkin työtäni, jos en ota vapaaehtoisia mukaan prosessiin.



Kuvio 13: Esimerkkejä virheellisistä oletuksista, jos kehitystyötä ei pohjata tutkittuun tietoon Helsingin kaupungin kuvion 2.6 (2019, 16) pohjalta.

Persoonat voi sisältää nimiä, persoonan kuvauksen käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja. Persoonia kuvattaessa käytetään usein erilaisia visualisointeja, kuvia persoonasta, kerrotaan hänen toiveistaan ja tarpeistaan ja lisäksi hänelle voidaan antaa ikä, ammatti, asuinmuoto tai muita vastaavia henkilökohtaisia ominaisuuksia (Design Council 2015, 16; Kälviäinen 2014, 42). Tarkoituksena on käyttäjien ymmärtäminen ja empatia – käyttäjien monitahoisia merkitysrakenteita voidaan konkretisoida persoonien avulla (Kälviäinen 2014, 42). Persoonien muotoilussa näen paljon yhtymäkohtia narratiivisen analyysin tarinatyyppeihin. Persoonat ovat konkreettisempia ja myöskin fiktiivisempiä, koska heille voidaan keksiä nimi, ammatti, ikä, harrastukset ja niin edelleen. Tarinatyypit eivät ole fiktiivisiä, vaan kaikki nousee aineistosta.

Muotoilin työpajaa varten kaksi persoonaa, jotka nousivat haastatteluaineistosta ilmiselvästi ja intuitiivisesti esille. Molemmat persoonat ovat fiktiivisiä siinä mielessä, että sellaisenaan kukaan haastatelluista ei vastaa persoonan ikää, sukupuolta eikä muitakaan ominaisuuksia. Näin pystyin säilyttämään haastateltujen anonymiteetin. Persoonat ovat kuitenkin todellisia siinä mielessä, että heihin liittämäni tavoitteet, odotukset ja motiivit vapaaehtoistyön suhteen ovat tutkimusaineistostani poimittuja, eivät fiktiivisiä. Olisin voinut muodostaa persoonia enemmänkin, ja palvelumuotoilussa tyypillisesti persoonia muodostetaan 3-5 (Innokylä 2022). Ensikertalaisena palvelumuotoilijana halusin pitää työpajan mahdollisimman yksinkertaisena: työpajaan osallistuvia oli vain neljä ja pitkään harkittuani päädyin siihen, että mielekkäintä olisi työskennellä pareittain, ja tällöin puolestaan olisi luontevaa, että molemmille pareille tulisi oma persoona työstettäväksi. Päätökseni heikkona puolena on ilmiselvästi se, että kaksi persoonaa ei mitenkään pysty kuvaamaan vapaaehtoisten monimuotoisuuden kirjoa. Väistämättä kaksi persoonaa supistaa näkökulmaa. Hyvänä puolena näen kuitenkin sen, että työpajaan osallistuvat saivat keskittyä rauhassa yhteen persoonaan ja samastua hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa ilman kiirettä. Palvelumuotoilussa empatia on tärkeää ja tällöin samastuminen ja heittäytyminen persoonan ominaisuuksiin onnistuu paremmin kiirettömässä ilmapiirissä.

Persoonia muotoillessani pidin mielessäni itseohjautuvuusteoriaa lisättynä hyvinvoinnin peruseräparantajalla eli hyvän tekemisellä (Martela & Ryan 2019, 130-131). Kaikki neljä tekijää ovat helposti löydettävissä haastatteluaineistosta. Työpajan kaksi persoonaa ovat oikeastaan narratiivisen analyysin yksi tulos, vaikka ovatkin tyypiltään normaalista narratiivisesta analyysistä poikkeavia ja selvästi enemmän saaneet vaikutteita palvelumuotoilun persoona-ajattelusta. En näe tässä ristiriitaa, vaan pikemminkin se mielestäni syventää aiheeni ymmärrystä, kun analysoin samaa aineistoa kahdella samansuuntaisella, mutta kuitenkin toisistaan poikkeavilla tavoilla.

Persoonat ovat 34-vuotias ”Matias”, joka on työelämässä, ja 68-vuotias ”Päivi”, joka on jonkin aikaa sitten jäänyt eläkkeelle. Persoonien sukupuolella ei ole tässä mitään muuta tarkoitusta kuin erottaa selkeämmin nämä kaksi persoonaa toisistaan. Aineiston analyysissä en ottanut haastateltavieni sukupuolta lainkaan huomioon, sillä en pidä sitä opinnäytetyöni tulosten tai tuotoksen kannalta relevanttina. En myöskään kysynyt haastateltavieni iästä mitään. Sen sijaan kaikkien heidän kertomuksissaan tuli esille heidän työtilanteensa: lähes kaikki perustelivat vapaaehtoistyöhön ryhtymistään vähintään jossain määrin sillä, mikä on heidän työtilanteensa. Osa mainitsi eläkkeelle jäämisen ja vapaa-ajan lisääntymisen syyksi sille, että nyt on aikaa

tehdä muutakin kuin palkkatyötä. Osa puolestaan kertoi, että työn lisäksi heille jää aikaa tehdä itselle tärkeitä asioita, kuten vapaaehtoistyötä. Työ tuli siis haastatteluissa esille tavalla tai toisella ilman, että olisin esittänyt siihen liittyviä kysymyksiä. Etsin alla olevassa kuvassa 1 esitetyt ”Matiaksen” ja ”Päivin” piirretyt hahmot ilmaisesta kuvapankista, jotta sain persoonille konkreettisemmän olomuodon. Persoonien kuvamateriaali löytyy liitteestä 6.



Kuva 1: Animaatiokuvat ja motto persoonista ”Matias” ja ”Päivi”.

Molemmille persoonille niin ”Matiakselle” kuin ”Päivillekin” vapaaehtoistyössä tärkeää on:

1. Yhteisö ja vertaistuki
2. Ihmisenä ja vapaaehtoisena kasvaminen
3. Auttaminen ja merkityksellisyyden kokemus

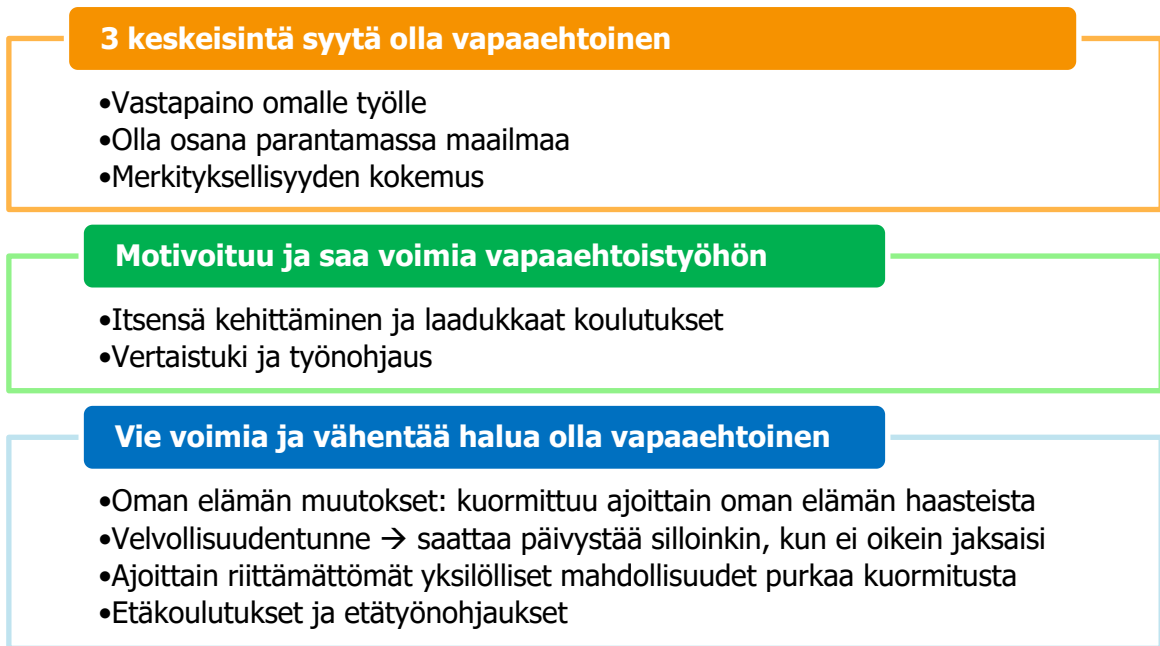
Näiden tekijöiden tärkeysjärjestys on kuitenkin persoonilla eri, ja lisäksi heitä erottaa muutkin asiat. ”Matiaksen” motto vapaaehtoistyössä on: ”Maailmasta edes hiukan parempi paikka.” ”Päivin” motto vapaaehtoistyössä on: ”Opin koko ajan uutta”. Molemmat ajatukset löytyvät tutkimusaineistosta, mutta eivät ole suoria lainauksia haastatteluista, vaan itse muotoilemiani.

Persoon 1: ”Matias”

”Matias” on 34-vuotias työssäkäyvä henkilö ja hänen mottonsa vapaaehtoistyöhön liittyen on ”Maailmasta edes hiukan parempi paikka”. En valmistellut hänelle enempää elämäntilannetta, asumismuotoa tai siviilisäätystä. Jätin tämän vaiheen työpajaan, jotta osallistujat saavat rakentaa

”Matiaksesta” itselleen helpoimmin samastuttavan hahmon. ”Matiakselle” vapaaehtoistyössä tärkeää ovat yllä mainitut kolme kokonaisuutta, kuten ”Päivillekin”, eli yhteisö ja vertaistuki, ihmisenä ja vapaaehtoisena kasvaminen sekä auttaminen ja merkityksellisyyden kokemus.

”Matiaksen” motivaation, voimaannuttavat tekijät sekä kuormittavat tekijät esitin alla olevan kuvion 15 mukaisesti.



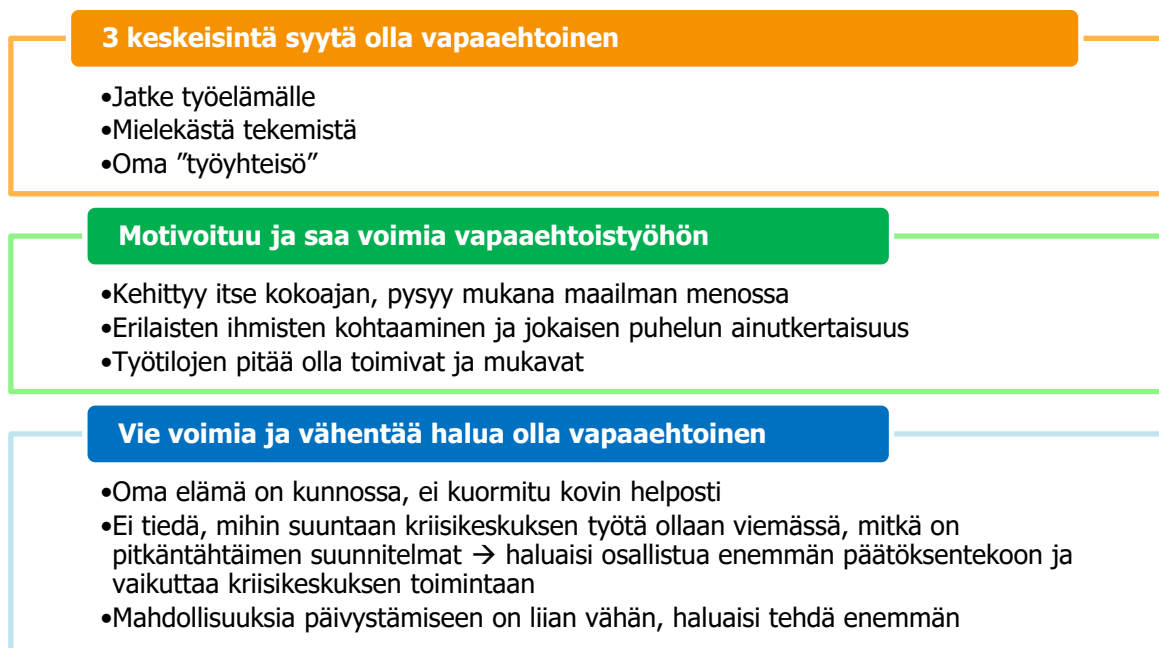
Kuvio 15: Persoona ”Matiaksen” motivaatio-, kuormitus- ja voimavaratekijät.

”Matiaksen” kuormitustekijöistä osa on sellaisia, mihin ei voida juurikaan vapaaehtoistyön tii-
moilta vaikuttaa. Omassa elämässä tapahtuu monenlaista ja esimerkiksi palkkatyön vaatimuk-
set voivat kasvaa ajoittain niin suuriksi, että vapaaehtoistyö jää ”Matiaksen” elämästä pois.
Tämä on hyvä tunnistaa, kun suunnitellaan vapaaehtoisille sopivia tukimuotoja: kaikkeen ei
voida vaikuttaa ja joskus vapaaehtoistyö on pakko lopettaa oman elämän kriisin tai muun
vuoksi. Paljon on kuitenkin tehtävissä, kuten ”Matiaksenkin” persoonasta voi nähdä. Tähän
pureuduimme työpajassa.

Persoona 2: ”Päivi”

”Päivi” on jokin aikaa sitten eläkkeelle jäänyt 68-vuotias henkilö ja hänen mottonsa vapaaeh-
toistyöhön liittyen on ”Opin koko ajan uutta”. Hänellekin tärkeää vapaaehtoistyössä ovat ”Ma-
tiaksen” tapaan yhteisö ja vertaistuki, ihmisenä ja vapaaehtoisena kasvaminen sekä auttaminen

ja merkityksellisyyden kokemus. ”Päivistä” en myöskään kertonut enempää kuin alla kuvatut tärkeimmät motivaatiotekijät vapaaehtoistyössä, vapaaehtoistyöhön voimaa tuovat tekijät ja voimaa vähentävät tekijät. Muut ”Päivin” ominaisuudet työpajaan osallistujien tuli keksiä itse. ”Päivin” persoonasta löytyy samankaltaisuutta ”Matiaksen” kanssa, mutta hän on kuitenkin vapaaehtoisena selvästi erilainen. Hänen kaipaamansa tuki on erilaista ja hänen suhtautumisensa sekä omaan elämään että vapaaehtoistyöhön on erilainen. ”Päivin” nämä ominaisuudet löytyvät kuvioista 16.



Kuvio 16: Persoonaa ”Päivin” motivaatio-, kuormitus- ja voimavaratekijät.

”Päivin” elämäntilanne on ”Matiasta” tasaisempi. Koska ”Päivi” ei ole enää työelämässä, hänellä on paljon vapaa-aikaa. Hänellä on myös hyvät mahdollisuudet ja valmiudet säädellä omaa kuormitustaan osittain elämäkokemuksen ja osittain kasvaneen vapaa-ajan ansiosta. ”Päivin” auttamiseksi ja tukemiseksi on kuitenkin paljon tehtävissä, kuten työpajan aikana huomasimme.

4.1.2 Luovuutta aivoriiheen

Työpajassa menetelmänä minulla oli aivoriihityöskentely. Aivoriihen avulla voidaan tuottaa suuri määrä ideoita lyhyessä ajassa. Ideoita ei karsita eikä kritisoida, vaan perusajatus on että ”määrä tuo laatua”. (Kupias & Koski 2013, luku ”7.2.4 Ideointi ja innovointi”.) Aivoriihen

tarkoituksena oli auttaa ”Matiasta” ja ”Päiviä”. Halusin, että sukellamme ”Matiaksen” ja ”Päivin” elämään ja pohdimme, miksi he ovat vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä, mikä heitä helpottaa tai auttaa tässä tehtävässä ja mikä vastaavasti estää ja vaikeuttaa. Otin aivoriihen tuoksi palvelupolku-mallin karkean ”ennen-aikana-jälkeen” -jaon, joka auttaa hahmottamaa, mitä asioita tapahtuu tai tulisi tapahtua ennen itse päivystysvuoroa, sen aikana ja sen jälkeen, jotta kokemus olisi sellainen, joka antaa vapaaehtoiselle enemmän kuin ottaa (Palvelumuotoilu Palo 2022, luku ”Palvelupolun sisältö”).

Näiden lisäksi otin kehittäjän vapautta omiin käsiini ja muotoilin ”artefakti”-ajattelua apuna käyttäen fiktiivisen ”Herkkupuodin”. Artefaktia käytetään muotoilussa juuri ideoinnissa ja kehittämisessä. Artefaktilla pyritään konkretisoimaan palvelua tai kokonaisuutta esimerkiksi pienoismallilla tai kuvalla. Kyse on kokemuksellisuuden apuvälineestä ja palvelun kosketuspisteestä, joka voi olla esimerkiksi internetsivu tai pääsylippu (Mattelmäki 2015, 77). Tärkeää on, että ajatus saa jonkinlaisen konkreettisen hahmon, olkoon se sitten fyysinen esine, visuaalinen esitys tai vaikkapa sanallinen tuotos. Karkeat ja luonnosmaiset tavat esittää se palvelukokonaisuus, jota ollaan kehittämässä, tuottaa usein luovempia ideoita, kuin viimeistellyt ja täysin realistiset mallit. Kuvittelemisen on tärkeää, jotta pystyy irrottautumaan tutusta ja totutusta. (Toikka 2021.)

Itse ajattelin tämän niin, että jos olemme työpajassa liian kiinni konkretiassa ja siinä, millainen kriisikeskus ja sen tarjoama tuki vapaaehtoisille on tällä hetkellä, emme luultavasti tule kehittäneeksi mitään kovin uutta. Tavoittelin tällä epäsuoran innovoinnin ideaa, jossa riittävän abstrakti tai kaukaiselta tuntuva ajatus saattaa innoittaa etsimään ratkaisuja ennakkoluulottomasti (Kupias & Koski 2013, luku ”7.2.4 Ideointi ja innovointi”). Tämän vuoksi kehitin työpajaan ”Herkkupuodin”. Turun kriisikeskusta ei enää olisi, vaan tilalla olisi ”Herkkupuoti”. Sen avulla joutuisimme ajattelemaan uudella tavalla, koska ”Herkkupuotia” ei ole olemassa tai ainakaan sellaisenaan siinä totutussa ympäristössä totutulla tavalla. Miten voisimme luoda ”Herkkupuotiin” vapaaehtoisia mahdollisimman onnistuneesti tukevan kriisipuhelinpäivystyksen? Se oli työpajan ydinkysymys.

Valmistelin ajatuksia herätteleviä apukysymyksiä erikseen aikaan ”ennen”, ”aikana” ja ”jälkeen”. Tavoitteena ei ollut vastata välttämättä juuri näihin kysymyksiin. Kysymysten tarkoitus oli auttaa pääsemään alkuun siinä, mitä mahdollisesti tarvitaan tai mitkä asiat täytyy ratkaista missäkin vaiheessa.

Ennen-kysymykset:

1. Milloin ja miksi hän tulee puotiin?
2. Miksi juuri Herkkupuotiin eikä viereiseen Leivoskahvilaan?
3. Onko hän käynyt täällä aiemmin?
4. Mitä tietoa hän tarvitsee etukäteen?
5. Mitä hän tarvitsee puodin työntekijöiltä etukäteen?
6. Mitä hän toivoo puodissa käynniltä?

Aikana-kysymykset:

1. Mitä puodissa tapahtuu?
2. Mitä hän tekee siellä?
3. Keitä hän kohtaa puodissa?
4. Missä asioissa hän tarvitsee apua?
5. Mikä on hänelle vaikeaa? Miksi?
6. Mistä hän saa apua?
7. Miten puodin työntekijät voisivat auttaa häntä?
8. Missä asioissa hän tuntee epäonnistumista? Mikä silloin auttaa?
9. Mistä hän saa iloa? Miten tätä voisi lisätä?

Jälkeen-kysymykset:

1. Mitä hän tuntee, kun lähtee puodista? Miksi?
2. Mitä hän tekee lähdön jälkeen?
3. Mihin hän lähtee?
4. Milloin ja miksi hän tulee takaisin?
5. Mitä tapahtuu puodissa käyntien välillä?
6. Millainen puoti on 5 vuoden kuluttua?
7. Käykö hän vielä puodissa? Miksi tai miksi ei?

4.2 Työpajan toteutus ja kulku

Työpajan rakenne oli nyt valmis. Tein persoonista ”Matiaksesta” ja ”Päivistä” visuaaliset kuvaukset kuvien, tekstien ja puhekuplan muodossa. ”Ennen”, ”aikana” ja ”jälkeen” kysymykset kirjasin omille paperiarkeilleen ja ”Herkkupuodista” tein niin ikään oman kuvan. Tulostin kuvat työpajaa varten, jotta meillä olisi jotain konkreettista, mihin tarttua. Kuvat ja muukin työpajan materiaali löytyy liitteestä 6.

Olin varautunut siihen, että pandemiatilanne voi syksyllä olla niin haastava, että en pääse pitämään työpajaa paikan päälle Turkuun, vaan työpaja täytyy siirtää verkkoon. Iloiseksi yllätykseksi syksyllä tilanne oli kuitenkin sen verran hyvä, että sain pitää työpajan Turun kriisikeskuksessa. Tein työpajaan avoimen kutsun kaikille vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille, joka jaettiin Turun kriisikeskuksen kautta sekä vapaaehtoisille lähtevään kuukausikirjeeseen että intranet-sivustolle. Kutsu löytyy liitteestä 1. Tavoitteeni oli saada työpajaan 4-10 osallistujaa. Perustelin osallistujamäärää sekä sillä, että liian iso osallistujamäärä vaikeuttaa minun eli työpajan fasilitaattorin työtä ja saattaisin siten tarvita avukseni toisen fasilitaattorin, että sillä, että pandemiatilanteessa riittävä väljyys tilassa liikkumisessa voidaan vielä kymmenellä osallistujalla toteuttaa turvallisesti, mutta sitä suuremman joukon kanssa olisi liian ahdasta. Toisaalta alle neljä osallistujaa olisi liian vähän enkä voisi muodostaa pareja enkä ryhmiä.

Työpajaan ilmoittautui viisi henkilöä, joista yksi peruutti osallistumisensa ennen työpajaa. Osallistujia oli siis lopulta neljä. Yksi näistä neljästä joutui muihin tehtäviin työpajan aluksi, ja tuon ajan minä paikkasin hänen osallistumisestaan, jotta pääsimme kuitenkin ajoissa liikkeelle. Työpajan puolessa välissä vaihdoimme pareja siten, että toinen pareista jäi tuttuun persoonaan ja toinen vaihtoi uuteen persoonaan. Näin sain aivoriikkeen uutta sekä siten, että parit olivat vaihtuneet, että siten, että persoona, kehen samastutaan, vaihtui puolella osallistujista.

Eräänä marraskuun aamuna matkustin Helsingistä Turkuun työpajan materiaalit, muistiinpanovälineet, kuvakortit ja muut tarvikkeet mukana. En ollut vastaavaa työpajaa koskaan aiemmin pitänyt, joten minua jännitti paljon. Olin etukäteen pohtinut paljon työpajan fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta, koska pidin molempien toteutumista ratkaisen tärkeinä. Fyysinen turvallisuus voi olla helposti uhattuna tällä hetkellä vallitsevan pandemian vuoksi. En tiennyt etukäteen, miten osallistujat pandemian kokevat ja onko heillä mielessä pelko tartunnasta. Tuolla hetkellä Varsinais-Suomessa ei ollut suositusta maskin käyttämisestä pienen porukan kesken, mutta olin varautunut siihen, että pidämme maskeja, jos kuka tahansa osallistujista kokee sen tarpeelliseksi.

Psykologinen turvallisuus on toinen ratkaisevan tärkeä tekijä. Minun fasilitaattorina täytyy pystyä luomaan sellainen ilmapiiri, että osallistujat kokevat olevansa turvassa mielipiteidensä ja ajatustensa kanssa. Arvelimme myös Turun kriisikeskuksen työntekijöiden kanssa, että ideointi tapahtuu ehkäpä vapaammin, jos paikalla ei ole työntekijöitä, vaan pelkästään vapaaehtoisia ja minä. Työpajassa on tärkeää, että ajatuksia ja ideoita uskalletaan tuoda esille keskeneräisinä ja kriitikittömästi (Kupias & Koski 2013, luku ”7.2.4 Ideointi ja innovointi”). Kerroin työpajan

aluksi, että en ota kenenkään nimeä ylös eikä se tule missään kohtaa esille. En myöskään raportoi työpajasta sellaisenaan kenellekään mitään, vaan työpajan tulokset ovat luettavissa valmiista opinnäytetyöstä tai opinnäytetyön tuloksista kootuissa esityksissä. En esimerkiksi kerro Turun kriisikeskuksen työntekijöille työpajan kulusta tai siellä puhutuista asioista mitään, ellei työpajaan osallistujat tätä erikseen toivo. Rohkaisin myös osallistujia olemaan armollisia itseään ja toisiaan kohtaan, välttämään kriittistä ajattelua ja vapautuneesti ja matalalla kynnyksellä puhumaan ideoitaan ääneen.

Kupias ja Koski tarjosivat minulle paljon hyviä vinkkejä siitä, miten työpajassa olisi hyvä edetä. En tuntenut työpajaan osallistuvia etukäteen enkä tiennyt, tuntevatko he toisiaan. Suunnittelin aloituksen siten, että se olisi mahdollisimman rento ja auttaisi meitä virittäytymään itse aiheeseen kaikessa rauhassa (mt., luku ”7.2.4 Ideointi ja innovointi”). Työpajan aluksi söimme ja joimme yhdessä pientä välipalaa, ja taustalla soi valitsemani levollinen musiikki. Olin levittänyt kuvakortteja pöydälle, josta pyysin jokaisen valitsemaan itselleen tähän hetkeen sopivan kuvan ja tekstin. Tällä pyrin siihen, että irtaudumme päivän kiireistä ja velvoitteista, vietämme hetken tutustuen toisiimme ja jaamme tunnelmia kuvakorttien avulla sen verran, mikä siinä hetkessä tuntuu itsestä luontevalta.

Keskustelu lähti vilkkaasti käyntiin. Osallistujat olivat minulle fasilitaattorina helppo kohde-ryhmä siinä mielessä, että he olivat tulleet työpajaan vapaaehtoisesti, heillä oli halua kehittää ja keksiä jotain uutta ja he olivat tottuneita keskustelemaan ja antamaan itsestään, koska olivat kaikki vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä. Päivystäjät käyvät kattavan ja vaativan koulutuksen, joten he ovat jo sen perusteella tottuneita erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin. Tämä teki omasta tehtävästäni helpon ja nautin koko työpajaan osallistumisesta itse paljon. Kuvakorttikierroksen jälkeen kerroin työpajan idean ja tavoitteet sekä esittelin ”Herkkupuodin” ja persoonat ”Matiaksen” ja ”Päivin”. Osallistujat jakautuivat ”Matiaksen” ja ”Päivin” ryhmiin sen mukaan, kumman persoona kiinnosti sillä hetkellä eniten.

Seuraava tehtävä oli sukeltaa parin kanssa persoonien elämään ja arkeen rakentamalla hänelle elämäntilanne, asuinpaikka, työpaikka, harrastukset sekä perhe ja ystävät. Käytimme tähän aikaa noin 10 minuuttia. Kun persoonilla oli mahdollisimman konkreettiset elämään liittyvät asiat mietittyinä, esittelin ensimmäisen varsinaisen tehtävän. Parien tuli miettiä ja ideoida asioita, joita persoonan täytyy tietää *ennen kuin* hän astuu ”Herkkupuotiin”. Olin koonnut etukäteen kysymyksiä, jotka ovat avuksi ajatusten herättämisessä, mutta korostin, että lista ei ole kattava, vaan mitä tahansa muuta mieleen tulevaa on hyvä kirjata ylös.

Tehtävä oli pohtia seuraavaa: Jotta ”Matias” ja ”Päivi” tekevät tulevaisuudessakin vapaaehtoista kriisipuhelinpäivystystä, voivat hyvin ja jaksavat, motivoituvat ja saavat vapaaehtoisuudesta sitä, mitä tarvitsevat, niin mitä heidän tulee tietää tai mitä on täytynyt tapahtua ennen ”Herkkupuotiin” astumista. Avuksi olivat aiemmin esittelemäni kysymykset. Ajatuksia kirjattiin 5-10 minuutin ajan post it -lapuille, jonka jälkeen ne käytiin liimaamalla fläppitaululle kaikkien nähtäväksi. Parit kertoivat pääkohtia keskusteluistaan ja huomioistaan. Seuraavaksi teimme vastaavan kierroksen ”aikana”-kysymysten parissa ja jälleen kävimme ideoita yhdessä läpi kierroksen jälkeen. Viimeisenä oli vuorossa vielä vastaavat kierros ja purku ”jälkeen”-kysymysten kanssa. Kokosin yhteen päähuomioita koko harjoituksesta ja keskustelimme niistä hetken.

Seuraavaksi vaihdoimme pareja. ”Matiaksen” tiimistä toinen siirtyi ”Päivin” tiimiin ja päinvastoin. Aluksi ”Matiaksen” tiimin alkuperäinen jäsen kertoi uudelle parilleen Matiaksesta tarkemmin, samoin tehtiin ”Päivin” tiimissä. Tämän jälkeen aloitimme uuden kierroksen ideoinnilla ”ennen”, ”aikana” ja ”jälkeen”. Suunnilleen puolessa välissä pidimme tauon, jotta pääsemme vähän hengähtämään ja keskustelemaan vapaasti.

Molempien kierrosten jälkeen, kun kaikki post it -laput oli liimattu fläppitaululle, molemmat parit kävit läpi oman persoonansa tarinan eli mitä persoona tarvitsee ennen, aikana ja jälkeen ”Herkkupuotiin” tuloaan. Toinen pari oli muodostanut omasta persoonastaan juonellisen tarinan, jossa oli alku, keskikohta ja loppu. Toinen pari oli keskittynyt tuottamaan erilaisia ajatuksia ideoita kysymysten avulla. Fasilitaattorin näkökulmasta nämä erilaiset ratkaisut antamiini haasteisiin olivat todella innostavia. Löysin ideoiden joukosta paljon tuttua narratiiviseen aineistooni, mikä vahvisti käsitystäni siitä, että haastatteluaineistoni on relevantti ja merkittävä. Työpajan ideoissa oli paljon myös aivan konkreettisia huomioita ja ehdotuksia, jotka otin ilolla vastaan.

Viimeisenä tehtävänä pyysin osallistujia poimimaan ideoistaan tärkeimmät sekä listaamaan vielä aivan konkreettisia kehitysehdotuksia vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien tukemiseksi. Lopuksi kävimme keskustelua koko työpajan tunnelmista ja siitä, millaiselta tuntui osallistua. Osa osallistujista piti innostavana ja hauskana sitä, että ideointia tehtiin persoonien kautta ja ”Herkkupuotia” ajatellen. Osa taas koki, että tämä oli liian abstraktia tai outoa ja että heille olisi ollut helpompaa ideoida ilman ”Matiasta” ja ”Päiviä”, mieluummin omana itsenään. ”Herkkupuoti” aiheutti myös välillä hämmennystä eikä välttämättä auttanut ideointia. Nämä olivat myös tärkeitä huomioita ja opettivat minulle työpajan järjestäjänä paljon.

Pääsääntöisesti minulle jäi sellainen käsitys, että työpaja oli onnistunut ja osallistujat olivat siinä mielellään. Osa ilmoitti myös, että osallistuisi uudelleenkin, mikäli sellainen tilanne tulisi eteen, koska kokivat työskentelyn innostavana ja hauskana. Persoonat nähtiin samastuttavina ja heissä oli osallistujien mielestä paljon tuttua ja olennaista. Parannettavaakin silti jäi. ”Herkkupuoti” saattoi olla konseptina hankala eikä välttämättä toiminut niin optimaalisesti kuin tarkoitukseni oli ollut. Tästä sain ajateltavaa ja uskoisin, että osaisin tehdä seuraavan työpajan paremmin. Kaiken kaikkiaan olin itse tyytyväinen ja koin onnistuneeni ensikertalaiseksi varsin hyvin. Sain vahvistusta konstruoida narratiivisten haastatteluiden tarinatyyppit loppuun ja kronologisesti siirryin tässä vaiheessa tarinatyyppien muotoiluun, kuten luvussa 3 jo esitin. Lisäksi sain materiaalia ja jopa valmiita ideoita seuraavaan vaiheeseen eli keinoja vapaaehtoisten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

4.3 Työpajan tuloksia

Työpajan tärkein merkitys oli minulle siinä, että sain vahvistusta tekemälleni narratiiviselle analyysille. Työpajaan osallistuvat kommentoivat, että ”Matias” ja ”Päivi” olivat uskottavia ja samastuttavia ja että he löysivät samoja piirteitä myös itsestään. Puolet työpajan osallistujista ei ollut osallistunut narratiiviseen haastatteluun, joten nämä huomiot olivat minulle tärkeitä. ”Matias” ja ”Päivi” olivat analyysin alkuvaiheen tuotoksia ja heissä oli samoja elementtejä, mitä lopulta löytyi tarinatyyppeihin - ”Matias” ja ”Päivi” ovat osittain yhdistelmiä kolmesta tarinatyyppistä.

Vahvistuksen lisäksi työpajan antia olivat ihan konkreettiset huomiot ja ehdotukset, jotka olen luetellut tähän luvun päätteeksi. Näihin ja kehittämistyön muihin tuloksiin ja tuotoksiin paneudun seuraavassa luvussa. Kun jaan vapaaehtoisen palvelupolun kolmeen osaan eli aikaan ennen päivystystä tai koko vapaaehtoiseksi ryhtymistä, päivystyksen aikana ja sen jälkeen, niin työpajassa löysimme seuraavia asioita:

Ennen joko koko vapaaehtoisuusuraa tai ennen yksittäistä päivystysvuoroa huomioitavat asiat voidaan jakaa kolmeen kokonaisuuteen:

1. Tieto, näkyvyys, markkinointi, maine
2. Rekrytointi ja koulutus
3. Odotukset ja motivaatio

Ensimmäinen tarkoittaa sitä, että ylipäätään täytyy olla saatavissa tietoa kriisikeskuksen toiminnasta, mielellään eri muodoissa ja tiedon on löydyttävä helposti. Lisäksi viestinnän tulee olla selvää sen suhteen, milloin päivystysvuoroja on tarjolla, miten niitä varataan ja miten täytyy valmistautua ennen päivystystä. Näkyvyyden lisäksi tärkeää on hyvä maine, joka kriisikeskuksella tuntuu olevan. Toinen kohta tarkoittaa sitä, että ennen vapaaehtoisuuden alkua korostuu rekryointiprosessin tärkeys, jotta vapaaehtoisella on mahdollisimman realistinen kuva tulevasta tehtävästä. Laadukkaat koulutukset ovat myös tärkeitä, kuten ilmeni haastatteluidenkin perusteella. Kyvykkyyden kokemus vahvistuu koulutusten myötä, mikä on erittäin tärkeää erityisesti silloin, kun on vasta menossa ensimmäiseen päivystykseen eikä täysin voi tietää, mitä tulee tapahtumaan. Kolmas kohta on, viimeisimpänä mutta ei vähäisimpänä, syy sille, miksi vapaaehtoinen tulee alun perin kriisikeskukseen, on maineen ja näkyvyyden lisäksi itse motivaatio eli auttamisen halu. Tämä on aiemmin mainittujen tutkimusten perusteella yksi keskeinen hyvinvoinnin ja merkityksellisyyden kokemuksen perusparantaja eli ”*basic wellness enhancer*” (Martela & Ryan 2016; Martela & Ryan 2019; Martela ym. 2017). Näiden lisäksi vapaaehtoinen toivoo kohtaavansa kaltaisiaan, muita vapaaehtoisia ja vertaisia sekä työntekijöitä. Tämä kokonaisuus on tärkeä. Ja mitä paremmin kokemus päivystyksestä kohtaa odotusten kanssa, sen todennäköisemmin vapaaehtoinen tulee uudestaan.

Päivystysvuoron **aikana** tärkeät kokonaisuudet, jotka työpajassa tunnistettiin, voidaan jakaa myös kolmen otsikon alle:

1. Tuki ja yhteisö
2. Fyysinen viihtyvyys, tekniikka ja ohjeet
3. Kohtaamiset

Tuki ja yhteisö -kohdalla viitataan siihen, että aina jos on kysyttävää, niin joku on tavoitettavissa, saa ohjeita, vastauksia ja tukea. Jos vapaaehtoiselle tulee tunne, että hän jää yksin, apua ei ole lähellä ja ongelmien ratkaisu on vain hänen omissa käsissään, tämä voi aiheuttaa kuormittumista ja pelkoa. On siis tärkeää, että tukea on saatavilla joko ammattilaiselta tai vertaisilta. Tärkeinä menetelminä mainittiin takapäivystys ja muut päivystäjät, joiden kanssa tilanteet pääsee purkamaan heti. Fyysinen ympäristö on päivystyksen aikana myös tärkeä hyvinvoinnin tekijä. Tekniikan tulee toimia ja ohjeiden olla riittävät. Viihtyisyys mainittiin hyvinvointia lisäävänä tekijänä, joka pitää sisällään muun muassa toimivat työvälineet, rauhallinen työtila, jossa on riittävästi yksityisyyttä. Selkeä tehtäväkuva tuo varmuutta ja lisää kyvykkyyden koke-

musta. Tärkeintä päivystyksen aikana ovat kuitenkin kohtaamiset. Sekä kohtaamisen henkilöstön, vertaisten että soittajien kanssa. Yhteisöllisyyden kokemus voimaannuttaa, kohtaaminen puhelun aikana tuo onnistumisen kokemuksia ja henkilöstön läsnäolo ja heidän järjestämät tapahtumat tuovat tunteen, että on arvostettu ja tärkeä tekijä kriisikeskuksessa. Itse auttamistyö on suuri ilon ja voimavaran lähde – erilaisten ihmisten kanssa keskustelu, myönteinen palaute ja ”kiitos” puheluissa tuottaa erityisesti iloa. Jos yksittäinen puhelu on ollut kuormittava, voi omia tunteita pyrkiä tasaamaan pitämällä tauon ja keskustelemalla toisten päivystäjien kanssa. Tämä useimmiten auttaa. Myös tilanteiden purku päivystyksen aikana tai viimeistään päivystyksen jälkeen ammattilaisen kanssa on tärkeä pitkäaikaisen kuormituksen estämisessä.

Päivystyksen **jälkeen** keskeiset löytämämme asiakokonaisuudet ryhmitellä kolmen alaotsikon alle:

1. Voimaantuminen
2. Kuormittuminen
3. Kehittyminen

Päivystyksen jälkeen vapaaehtoisella on usein voimaantunut olo. Tämä on myös odotus ennen päivystystä, koska aiemmasta kokemuksesta vapaaehtoinen tietää, että näin usein käy. Päivystyksen jälkeen mieli on hyvä ja vapaaehtoinen kokee arvostavansa itseään. On tärkeää huolehtia itsestään, liikkua ja ulkoilla sekä tehdä itselle mieluisia asioita. Eräs lainaus samastumisesta ”Päivin” persoonaan kuvasi hyvin sitä, mitä vapaaehtoisuus antaa ja miksi se myös jatkuu:

”Tuntee olonsa täydeksi, muttei kylläiseksi.”

Tämä lainaus kuvaa sitä, miten vapaaehtoisuus ”ravitsee sielua”, mutta jättää ”nälän” siinä mielessä, että kipinä tehdä tätä lisää jää mieleen kytemään. Tätä kipinää on tärkeää varjella. Päivystyksen jälkeen on myös riski tuntee olonsa kuormittuneeksi. Tällöin on tärkeä löytää keinoja sen purkamiseen. Purkukeinoista tehokkaimpia olisivat ne, jotka tapahtuivat jo päivystysvuoron aikana, jotta kuormitus ei lähde vapaaehtoisen mukana kotiin. Suurimmassa kuormitusvaarassa ovat ne vapaaehtoiset, joilla on voimakas velvollisuudentunne ja joilla on haasteita rajata päivystyksien määrää oikeassa suhteessa omiin voimavaroihin. Kolmas kokonaisuus koskee kehittymistä: laadukkaat koulutukset tuovat uutta ja lisäävät kyvykkyyden kokemusta. Lisäksi soittajilta ja toisilta vapaaehtoisilta oppii myös jatkuvasti lisää. Näiden vuoksi vapaaehtoiset

kokevat koko ajan kehittyvänsä. Tästä nousi esille tärkeä huomio: osa vapaaehtoisista luultavasti eivät halua muutoksia, vaan pitävät siitä, että edes jokin asia säilyy ja edustaa elämässä jatkumoa. Vapaaehtoinen kriisipuhelinpäivystys voisi olla tällainen.

Työpajan tulosten ja narratiivisen analyysin tuottamien tarinatyyppeiden avulla muotoilen hyvinvoinnin kulmakivet sekä tuotan keinot näiden saavuttamiseksi seuraavassa luvussa.

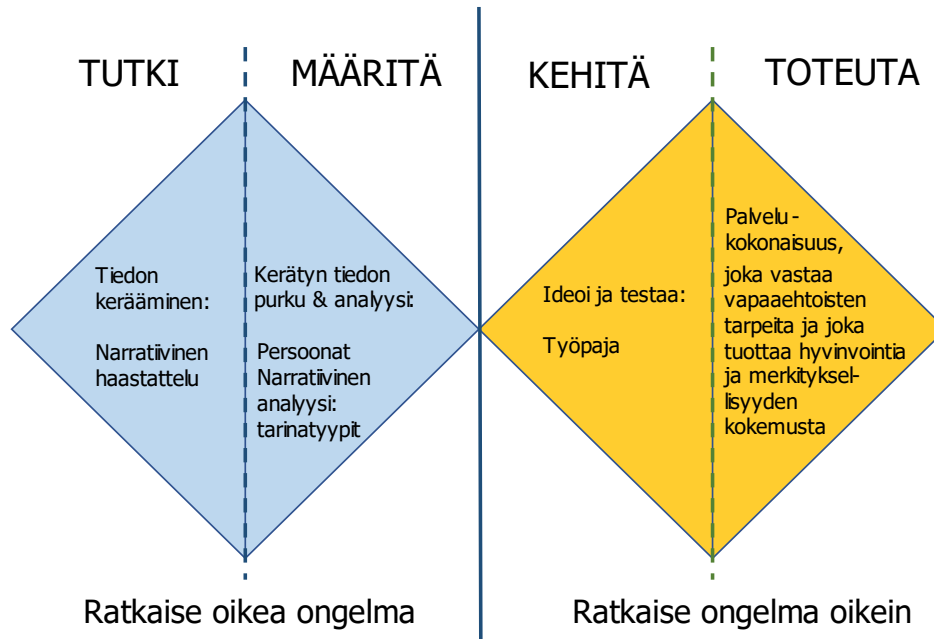
5 TARINOISTA TUKIPOLULLE

Kehittämistyöni oli edennyt työpajojen jälkeen sen haastavimpaan vaiheeseensa. Vaikka alku oli tuntunut niin ikään haastavalta, oli itse tekeminen helpottunut, kun tietoa oli karttunut ja olin oppinut paljon. Minulle henkilökohtaisesti mielekkäintä olivat narratiiviset haastattelut, työntekijöiden ja vapaaehtoisten kanssa keskustelut sekä työpajan fasilointi. Nämä vaiheet olivat nyt takanapäin ja haastavana tehtävänä oli seuraavaksi koota kaikki yhteen: erottaa olennainen epäolennaisesta ja ymmärtää kaikki oppimani siten, että kykenin muotoilemaan prosessin tulokset mielekkääksi kokonaisuudeksi, joka aidosti parantaa ja auttaa Turun kriisikeskusta vapaaehtoisten tukemisessa. Luku 5 on omistettu tulosten läpikäynnille.

Olen jakanut luvun kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa eli alaluvussa 5.1 kuvaan tarinatyyppien merkitystä tuen muotoilussa ja alaluvussa 5.2 esittelen ehdotukseni uudeksi palvelukokonaisuudeksi, tukipoluksi, sisältäen vapaaehtoisilta saamani kehitysehdotukset. Esittelin opinäytetyön tulokset Turun kriisikeskukselle, ja tämän tapaamisen antia käyn läpi alaluvussa 5.3.

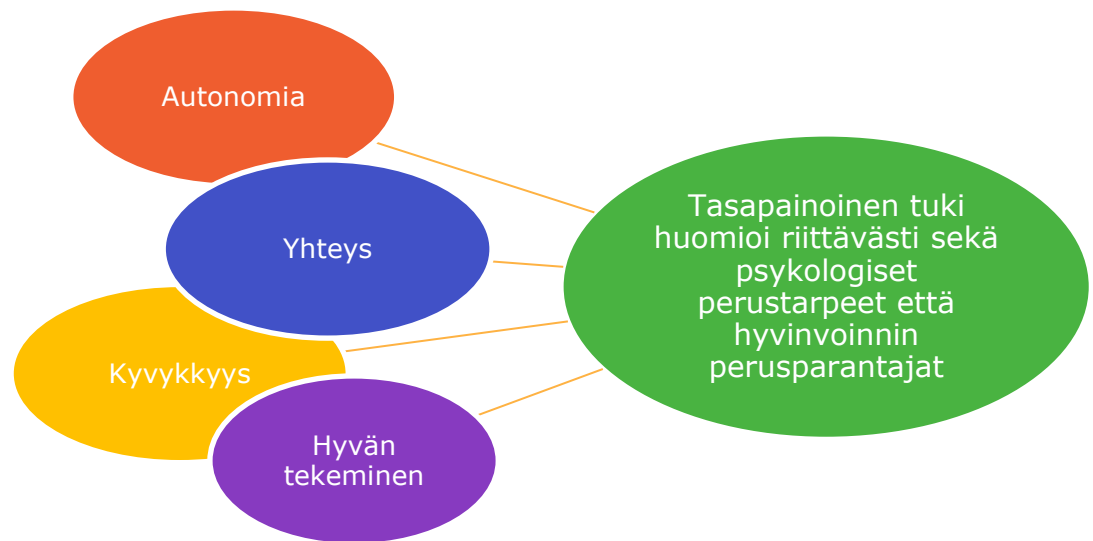
5.1 Tarinatyyppien avulla hyvinvointia tukevat olosuhteet

Kuvasin käyttämäni palvelumuotoilun prosessia tuplatimanttimallilla, jonka esittelin luvussa 2.1 kuviossa 5. Sama tuplatimantti on alla kuviossa 17, mutta olen täydentänyt kuviota muotoiluprosessin kuluessa toteuttamillani kehittämistoimilla. Tiedonkeruun (vaihe ”tutki”) ja ideoinnin tuloksina olin saanut valmiiksi tarinatyyppit (vaihe ”määritä”) ja kehitysehdotukset työpajasta (vaihe ”kehitä”). Työpajan persoonat sekä niiden avulla työpajan toteutus toi lisätukea siihen, että olin onnistunut sisällyttämään tarinatyyppeihin ja persooniin asioita, jotka olivat vapaaehtoisille merkittäviä ja uskottavia (vaiheet ”määritä” ja ”kehitä”). Lisäksi itseohjautuvuusteorian psykologiset perustarpeet ja Martelan ym. (2017) hyvinvoinnin perusparantaja ”hyvä tekeminen” antoivat tukevan pohjan muotoiluprosessin loppuunsaattamiselle (vaihe ”to-teuta”).



Kuvio 17: Kehittämistyöni palvelumuotoiluprosessi kuvattuna tuplatimantti-prosessimallilla Design Councilin (2015, 6) pohjalta.

Muotoilemani palvelukokonaisuus on yksi ehdotus siitä, millaista tukea voitaisiin tarjota, jos vapaaehtoisten erilaisuus otettaisiin huomioon tarinatyypin kertomalla tavalla. Nimitän tätä palvelukokonaisuutta *tukipoluksi*. Tarinatyypit auttavat vastaamaan tutkimuskysymykseen, millaista tukea vapaaehtoiset tarvitsevat. Ne kuvaavat sekä sitä, mikä vapaaehtoisten tuen tarpeessa on samaa, että sitä, mikä on erilaista. Tarinatyypit voivat toimia ohjenuorana sellaisten *olosuhteiden ja toimintaympäristön* luomiselle kriisikeskuksessa, missä vapaaehtoisten psykologiset perustarpeet täyttyvät, he pääsevät tekemään hyvää, voivat hyvin ja saavat merkityksellisyden kokemuksia. Tällaisten olosuhteiden luominen on perusta hyvälle tukipolulle, jossa ymmärretään, että kullekin tarinatyypille hyvät olosuhteet ovat erilaiset. Itseohjautuvuusteoriassa keskeistä ovat *psykologiset prosessit*, jotka edesauttavat optimaalista toimintakykyä ja hyvinvointia. Olosuhteet ja ympäristö on siis keskeisessä roolissa siinä, miten ihmisten hyvinvointi toteutuu eli miten hyvin ympäristö onnistuu vastaamaan psykologisiin perustarpeisiin. (Deci & Ryan 2000, 230.) Kuvaan 18 olen koonnut psykologiset perustarpeet sekä hyvinvoinnin perusparantajan, hyvän tekemisen, joiden täyttymisestä seuraa, että vapaaehtoinen voi hyvin ja saa merkityksellisyden kokemuksia.



Kuvio 18: Vapaaehtoisen hyvinvoinnin osatekijät Decin ja Ryanin (2000) ja Martela ym. (2017) pohjalta.

Tarinatyyppeiden avulla on mahdollista ymmärtää vapaaehtoisia paremmin. Vaikka Turun kriisikeskuksen ammattilaisille on täysin selvää, että vapaaehtoiset ovat erilaisia ja heidän tuen tarpeensa niin ikään erilaista, antaa tämän kehittämistyön tulos sekä selkeää tukea tälle käsitykselle että tietoa siitä, miten erilaisuus ilmenee ja miten vapaaehtoisten hyvinvoinnista voidaan huolehtia entistä paremmin. Huomionarvoista esimerkiksi on, että joillekin tuen tarve voi olla hyvin minimaalinen ja heille riittää lähes pelkästään se, että he saavat tulla tekemään päivystysvuoroja ja että he tapaavat päivystyksen aikana toisia vapaaehtoisia. Päivystysvuorossa koettu yhteys toisiin vapaaehtoisiiin ja kriisipuhelimeen soittaviin sekä kokemus auttamisesta saattavat riittää tuottamaan hyvinvointia ilman, että päivystyksestä jää kuormituksen kokemuksia. Tällöin kriisikeskuksen tärkeänä tehtävänä olisi tarjota hyvän tekemisen mahdollisuuksia esimerkiksi lisäämällä päivystysvuoroja. Toiset taas saattavat hyötyä yksilöllisemmästä tuesta, yksilötyönohjauksesta tai soitosta takapäivystäjälle hankalan puhelun tai koko päivystysvuoron päättyessä. Joillekin puolestaan on tärkeää oppia uutta, tavata uusia ihmisiä ja pitää yllä hyvää yhteishenkeä.

Tarinatyyppeihin voi aina palata ja peilata saamiensa tuloksia käsillä olevaan kulloiseenkin tilanteeseen Turun kriisikeskuksessa. Tätä tarkoitusta varten kokosin tarinatyyppeiden keskeiset sisällöt liitteisiin 2-4, joita voi käyttää irrallisina tästä opinnäytetyöstä suunnittelun ja kehittä-

misen työkaluna. Tarinatyypien kuvauksista voi muotoilla kysymyksiä alkuhaastatteluun, rekrytointiin tai muuhun kartoitukseen tilanteissa, joissa halutaan selvittää vapaaehtoisten hyvinvointia. Niistä voi olla apua myös vapaaehtoisten kehityskeskusteluissa. Tarinatyypien avulla Turun kriisikeskus voi luoda mahdollisuuksia sille, että hyvinvoinnin perustekijät ja psykologiset perustarpeet tulevat täytetyiksi vapaaehtoisten erilaisuus huomioiden. Tarinatyypit antavat myös ymmärrystä sille, mitä vapaaehtoisuus vapaaehtoiselle merkitsee, mikä on sen funktio, mitkä ovat kipukohtat ja suurimmat uhat, mikä voimaannuttaa eniten ja tuottaa eniten hyvinvointia ja merkityksellisyyden kokemuksia.

5.2 Hyvin muotoiltu on puoliksi tehty

Palvelumuotoilun tuloksena syntyi ehdotus uudeksi palvelukokonaisuudeksi, tukipoluksi, jonka tarkoituksena on tukea Turun kriisikeskuksen vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä entistä paremmin sen kautta, että siinä huomioidaan tarinatyypien kautta tunnistettu yksilölliset erilaisuudet. Tukipolku muodostuu kriisikeskuksen tarjoamista erilaisista tuen muodoista sekä vapaaehtoistyön mahdollisuuksista. Sekä narratiivisen analyysin että työpajan kehittämissuositusten perusteella havaitsin, että nykyisessä palvelukokonaisuudessa on paljon hyvää, mikä kannattaa ilman säilyttää tai mitä kannattaa lisätä. Uusi tukipolku rakentuu nykyisen kokonaisuuden mukaisesti, koska monilta osin nykyinen kokonaisuus on tutkimukseni mukaan toimiva ja ylläpitää hyvin vapaaehtoisten hyvinvointia. Olen kuitenkin muokannut tukipolkua yksilöllisempään suuntaan tarinatyypien perusteella, ja se toimii ehdotuksena sille, miten tukea voisi jatkossa tarjota. Tutkimuksen ja yhteiskehittämisen myötä löytyi myös muutamia konkreettisia ja suoria kehitysehdotuksia, joilla tukipolkua voi parantaa. Tarinatyypien myötä erilaisuuden ymmärrys kasvoi – tätä ymmärrystä hyödynsin uuden tukipolun muotoilussa.

Yksi yksittäinen erittäin tärkeä esille tullut asia oli, että yhdessäkin tarinassa ei mainittu, että päivystysvuoron jälkeen olo olisi kuormittunut. Joskus saattoi jokin puhelu jäädä vaivaamaan mieltä, jos puhelu oli jäänyt jotenkin kesken, siinä ei oltu päästy mihinkään lopputulokseen tai yhteys soittajaan oli jäänyt muodostumatta. Lähes kaikissa tarinoissa sen sijaan tuli esille, miten useimmiten päivystysvuoron jälkeen olo on hyvä, hyvillä mielin lähtee kotiin ja olo on parempi kuin ennen päivystystä. Tästä tulee tuen tarjoamisen kannalta väistämättä mieleen, että tehokkaimmin tuki saattaisi kohdistua, jos sitä tarjottaisiin päivystyksen aikana ja heti sen jälkeen. Työnohjauksen yksi tarkoitus on tukea vapaaehtoista siten, että kriisiauttamisesta mahdollisesti tullutta kuormitusta pääsee purkamaan. Käytännössä voi kuitenkin olla joskus pitkä aikaväli,

kunnes seuraava työnohjaus on, ja näin mieltä painanut asia on saattanut unohtua. Tai tunne ei ole enää niin akuutti, jolloin asiaa ei pääse käsittelemään enää yhtä tuoreeltaan ja tunnepitoisesti. Työntekijän läsnäolo päivystysvuorossa vastaisi hyvin siihen tarpeeseen, että tuen saa reaaliaikaisena päivystyksen lomassa. Tähän huomioon palaan seuraavissa kappaleissa.

Ennen kuin esittelen muotoilemani ehdotuksen uudeksi tukipoluksi, käyn läpi ne ehdottoman tärkeät ja vaalittavat asiat, jotka selvitykseni mukaan olisi hyvä säilyttää nykyisessä vapaaehtoisille tarjottavassa palvelukokonaisuudessa. Tämä on tärkeä tieto kriisikeskukselle viimeistään siinä vaiheessa, kun vapaaehtoistyötä aletaan kehittää: mitä kannattaa vaalia, mitkä asiat eivät kaipaa parantamista, vaan pikemminkin säilyttämistä. Näitä asioita ovat:

Hyvä maine ja tunnettuus

Turun kriisikeskuksella on hyvä maine ja siihen luotetaan. Työntekijöitä pidetään ammattilaisina. Turun kriisikeskus tunnetaan hyvin ja sillä on Turussa pitkät perinteet. Mainetta ja tunnettuutta ei siis tarvitse alkaa rakentaa, vaan se on rakentunut ajan saatossa ammattilaisten työnä erittäin korkealle tasolle.

Päivystysvuorossa on läsnä työntekijä

Korona-aikana päivystysvuorossa tarjottavaa reaaliaikaista tukea vahvistettiin siten, että jokaisessa päivystysvuorossa alkoi olla työntekijä läsnä. Aiemmin päivystysvuoron aikana annettava tuki oli ns. ”takapäivystys” eli puhelimen välityksellä tavoitettavissa oleva työntekijä, jolle saattoi välittömästi purkaa vaikeat kokemukset päivystysvuorosta. Se, että työntekijä olikin nyt fyysisesti paikan päällä, loi turvallisuudentunnetta monelle – pelkkä työntekijän läsnäolo koettiin erittäin hyvänä. Lisäksi vaikeaksi koetut puhelut päästiin purkamaan välittömästi ammattilaisen kanssa kasvotusten. Tätä pidettiin kokonaisuudessaan erittäin hyvänä ja tervetulleena tukimuotona nyt pandemian aikana, ja se selvästi turvasi vapaaehtoisen kyvykkyyden kokemusta.

Toimiva yhteisö

Kriisikeskuksessa on hyvä henki ja arvostava ilmapiiri. Sekä toiset vapaaehtoiset että työntekijät koetaan rikkautena ja voimavarana. Yhteisöön kannattaa siis panostaa ja vaalia sitä hyvää, mikä kriisikeskuksessa nyt on. Vapaaehtoisten erilaisuutta arvostettiin myös korkealle: sitä, että on eri ikäisiä, eri taustaisia ja eri sukupuolta olevia vapaaehtoisia. Yhteys toisiinsa on tärkeä psykologinen perustarve ja se toteutuu monella tavalla

Turun kriisikeskuksen vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien tarinoiden mukaan. Yhteisöä verrattiin muun muassa toimivaan työyhteisöön tai vastaavasti johonkin toisen vapaaehtoistyön riitaisaan ryhmään, jossa ei ole niin hyvä yhteishenki, kun kriisikeskuksessa.

Laadukkaat koulutukset

Koulutuksia pidettiin yleisesti hyvin laadukkaina. Vapaaehtoisille tarjotaan ensin peruskoulutus vapaaehtoisuuteen ja sen jälkeen jatkokoulutus. Tämän jälkeen koulutuksia eri aihealueista tarjotaan säännöllisesti. Sen lisäksi, että koulutukset olivat vapaaehtoisille mielenkiintoisia ja auttoivat vapaaehtoistyössä, olivat ne myös omalta osaltaan merkittäviä osoituksia siitä, että vapaaehtoisia arvostetaan, koska heihin halutaan panostaa koulutusten muodossa.

Haastatteluissa ja työpajassa esiin tulleet kehitysehdotukset kirjaan tähän luettelona ja poimin niistä esimerkkejä tarkempaan tarkasteluun uuden tukipolun esittelyssä. Kehitysehdotuksia olivat:

- 1) Sosiaalinen retriittiviikonloppu, johon sisältyisi rentoutumista, yhdessäoloa ja hyvää ruokaa,
- 2) Yhteisöllisyyden vahvistaminen esimerkiksi virkistys- ja harrasteryhmien muodossa,
- 3) Kehityskeskustelut,
- 4) Joustavammat päivystysvuorot: vuorot vapaasti valittavissa, päivävaihtoehtoja, voisi päivystää myös useammin kuin kerran kuussa,
- 5) Pidempään vapaaehtoistyötä tehneiden aktiivisempi rooli esimerkiksi toimiminen mentoreina ja kouluttajina,
- 6) Vapaaehtoisille vaikuttamismahdollisuuksia,
- 7) Enemmän tietoa Turun kriisikeskuksen pitkän tähtäimen suunnitelmista,
- 8) Rekrytointiprosessissa koko vapaaehtoisuran huomiointi siten, että siihen kuuluisi myös lähtökeskustelu,
- 9) Tällä hetkellä liikaa meilejä: kun samoista avoimista päivystysvuoroista tulee uudestaan kyselyitä, herää näistä syällisyys, jolloin vapaaehtoinen voi helposti ottaa päivystysvuoron itselleen, vaikka siihen ei olisi juuri nyt voimia,
- 10) Kuukausitiedotteet koottuna visuaalisesti miellyttävämpään muotoon siten, että olisi esimerkiksi käytetty taitto-ohjelmaa tai tehty tiedotteesta tulostettava pdf-

tiedosto. Nyt kuukausitiedotteet tulevat sähköpostitse siten, että teksti on suoraan sähköpostiviestinä. Tämän lukeminen koettiin hankalana,

- 11) Nykyistä päivystysvuoron varaamista pitäisi uudistaa. Intranet on kankea ja sen sijaan voisi käyttää esimerkiksi ilmaista osallistujat.com-sovellusta.

Uusi tukipolku koostuu kahdesta osasta. Ensimmäinen osa koskee kaikkia vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä. Toinen osa koostuu valinnaisista tukitoimista eli niistä voi poimia vapaaehtoisen tukemiseksi ne toimet, jotka parantavat vapaaehtoisen yksilöllistä hyvinvointia. Tarinatyypit auttavat tunnistamaan erilaisia tarpeita ja siten tarjoamaan oikeanlaista tukea. Vapaaehtoisten tukipolun ytimen eli osan, joka olisi kaikille yhteinen, muodostaisivat: alkuhaastattelu, perus- ja jatkokoulutus, työnohjaus, työntekijän tuki päivystysvuoron aikana tai välittömästi sen jälkeen sekä vertaistuki, jota vapaaehtoiset saavat toisiltaan niin ikään päivystysvuoron aikana.

Alkuhaastattelu voisi ehdotusten mukaisesti sisältää koko vapaaehtoisuuden elinkaaren eli siinä sovittaisiin myös loppuhaastattelusta. Loppuhaastattelu toteutettaisiin silloin, kun vapaaehtoinen lopettaa vapaaehtoistyönsä Turun kriisikeskuksessa. Tämä ajatus tuli esille sekä haastattelussa että työpajassa. Koko vapaaehtoisuuden elinkaaren huomioiminen siten, että myös loppu tapahtuisi yhdessä ja hallitusti, kuten aloituskin, toisi kriisikeskukselle arvokasta tietoa vapaaehtoisten kokemuksista. Lisäksi se voisi toimia kanavana sille, että vapaaehtoiselle tarjoutuu luonteva tilanne antaa kriisikeskukselle palautetta. Kanava voisi toimia molempiin suuntiin eli kriisikeskus voisi puolestaan kiittää vapaaehtoista ja antaa palautetta hyvin tehdystä työstä. Tähän voisi yhdistää esimerkiksi todistuksen antamisen tehdystä vapaaehtoistyöstä, joka puolestaan voi mahdollisesti toimia apuna jatkossa, kuten hakeutuessa alalle töihin tai opiskelemaan. Jos tällainen käytäntö saataisiin haastatteluihin rutiiniksi, loppukeskustelun käymiseen ei olisi kynnystä, vaan se olisi luonnollinen osa vapaaehtoisena olemista.

Korona-ajan käytäntö, jossa kriisikeskuksen työntekijä on osan päivystysvuoroa läsnä päivystyksessä, sai paljon kiitosta, minkä vuoksi ehdotan, että tätä käytäntöä jatkettaisiin mahdollisuuksien mukaan. Työntekijän läsnäolo toi turvallisuuden tunnetta ja kuormittavat puhelut pääsi purkamaan heti tuoreeltaan, jolloin kuormitusta ei siirtynyt kotiin saakka. Ennen pandemiaa vapaaehtoisilla oli ollut mahdollisuus soittaa niin sanotulle takapäivystäjälle eli työntekijälle, joka ei ollut paikan päällä, mutta oli tavoitettavissa puhelimitse tarvittaessa. Tämä mah-

dollisuus säilyi edelleen, mutta sen lisäksi työntekijä oli fyysisesti läsnä osan päivystysvuorosta, minkä ansiosta hänen kanssaan pääsi halutessaan keskustelemaan heti. Tämä koettiin erittäin hyväksi.

Työnohjaukset ovat tärkeitä hyvinvoinnin kannalta, mutta kuten tarinoista saattoin havaita, työnohjauksen arvo ja merkitys oli yksilöllinen ja siten erilainen eri vapaaehtoisille. Oppijan tarinatyyppissä ryhmätyönohjauksen antia oli vertaisjakaminen. Työnohjaajan johdolla käytävä keskustelu toisten vapaaehtoisten kanssa auttoi asioiden käsittelyssä. Vertaisten kanssa jakaminen koettiin erittäin antoisana. Ajattelijan tarinatyyppissä puolestaan tuli esille yksilöllisemmän tuen tarve. Ryhmätyönohjauskin on hyvä, mutta ajoittain saattaisi olla hyödyllistä tarjota myös mahdollisuutta yksilötyönohjaukseen. Itsenäisen tarinatyyppissä työnohjausten merkitys ei ollut niin suuri kuin kahdessa muussa tarinatyyppissä, mutta yhteistä kaikille tarinatyypeille oli, että etätyönohjaukset eivät motivoi. Jos jatkossa tulee koronan kaltaisia poikkeusoloja, jolloin fyysinen tapaaminen ei ole mahdollista, ainakaan sisätiloissa, voisi etätyönohjauksen sijaan harkita tapaamista esimerkiksi ulkona kävelylenkin merkeissä. Sellainen saattaisi motivoida enemmän kuin verkossa tapahtuva työnohjaus. Yhteiset kävelylenkit ovat jo toteutuneet esimerkiksi kahdenkeskisissä tukitapaamisissa, kun kevään 2022 aikana on ollut mahdollista saada keskustelua apua kävelyn merkeissä ”Keskustelua apua puistossa kävellen” -toiminnalla.

Ottaen huomioon tarinatyyppien erilaiset tarpeen, ydinkokonaisuuden lisäksi olisi hyvä, että osa tuesta pystyttäisiin räätälöimään yksilöllisten tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Esimerkiksi Oppijan tarinatyyppissä toistuu tarinat siitä, miten vapaaehtoinen voimaantuu uuden oppimisesta ja yhteisöllisyyden kokemuksista. Koska hyvän tekemisen halu voi ilmetä myös siten, että halua auttaa toisia vapaaehtoisia, voisivat Oppijan tarinatyyppin kaltaiset vapaaehtoiset innostua mentoroinnista: pidempään vapaaehtoistyötä tehnyt henkilö voisi ottaa tuoreemman vapaaehtoisen mentoritavaksi. Ajattelijan tarinatyyppiin saattaisi sopia tällainen henkilökohtainen mentori, jolloin sekä mentori että mentoroitava hyötyisivät tämän tyyppisestä toiminnasta: Oppija saisi yhteisöllisiä kokemuksia, oppisi lisää, pääsisi keskustelemaan ja jakamaan osaamistaan, ja toisaalta Ajattelija pääsisi reflektoimaan ajatuksiaan kokeneemman vapaaehtoisen kanssa ja saisi ehkä varmuutta ja näin kyvykkyyden kokemuksia omaan vapaaehtoistyöhönsä.

Tukipolun räätälöinti voisi näkyä myös siten, että päivystysvuoroja olisi enemmän tarjolla. Päivystysvuoroja on nyt mahdollista tehdä vain tiettyinä päivinä tiettyihin kellonaikoihin. Vapaaehtoiset kertoivat, että tällä hetkellä suositellaan päivystystä keskimäärin kerran kuussa. Toi-

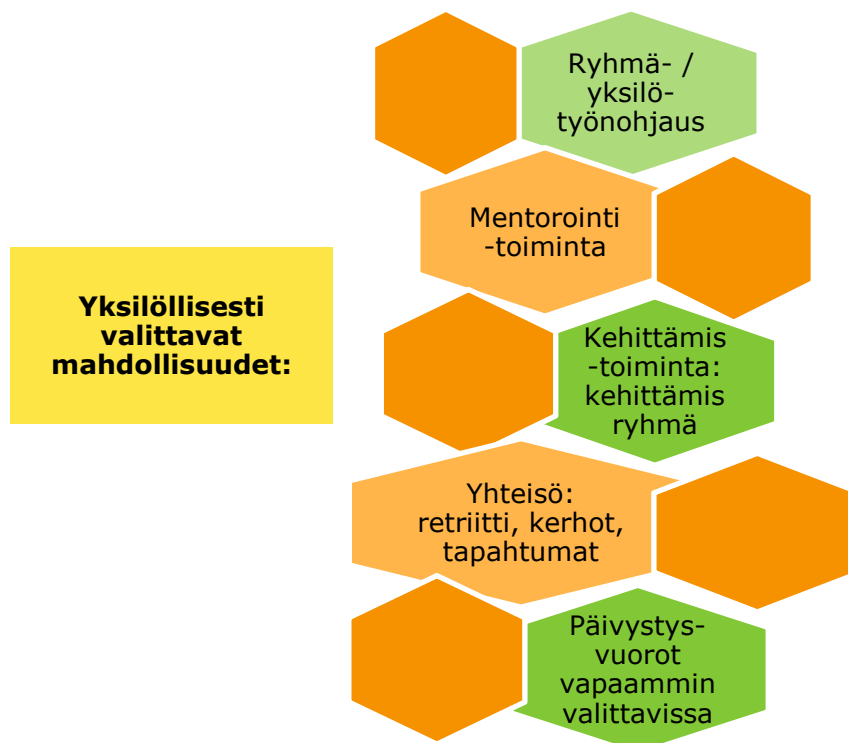
sille tämä saattaa olla sopiva, mutta osa saattaisi mielellään ottaa vuoroja useamminkin ja mahdollisesti muinakin viikonpäivinä. Vapaaehtoisten mukaan kuukauden välein tapahtuvaa päivystystä perustellaan sillä, että näin vapaaehtoinen ei pääse kuormittumaan, kun päivystyksiä ei ole liian usein, ja toisaalta päivystykseen ei tule kynnystä, kun väli ei venähdä yli kuukaudeksi. Käytäntö on muotoutunut pitkän kokemuksen myötä ja on monin tavoin perusteltu, mutta tästä poiketen on mahdollista, että osa vapaaehtoisista pystyisi ja haluaisi tehdä päivystysvuoroja useammin kuin kerran kuussa ilman, että päivystys kuormittaisi nykyistä enempää. Tämä tuli esille Itsenäisen tarinatyyppin tarinoissa.

Yhteisöllisyys ja toimiva yhteisö olivat kaikissa tarinoissa tärkeällä sijalla, mutta toisissa vielä enemmän kuin toisissa. Yhteistä tekemistä ja yhdessäoloa kaivattiin lisää erityisesti Ajattelijan ja Oppijan tarinatyypeissä. Oppijan tarinatyypeissä tuli esille myös mainintoja siitä, että olisi halukkuutta ottaa enemmän vastuuta ja olla mukana vaikuttamassa kriisikeskuksen toimintaan. Pitkän aikavälin suunnitelmat kiinnostivat myös. Tätä aktiivisuutta voisi hyödyntää esimerkiksi siten, että kehittämistyöstä innostuneet voisivat ideoida yhteistä tekemistä ja toteuttaa esimerkiksi yhteisiä tapahtumia tai muuta toimintaa. Jotkut saattaisivat olla innostuneita osallistumaan kehittämisryhmään, mikäli tällainen olisi mahdollista.

Kun tunnistaa psykologiset perustarpeet ja toisaalta erilaisten vapaaehtoisten kuormitustekijöitä ja voimaannuttavia tekijöitä, voi tukipolkuja eli vapaaehtoisten olosuhteita ja toimintaympäristöä muokata erilaisille vapaaehtoisille sopivaksi. Kuvioihin 19 ja 20 olen koonnut yksikertaisen ehdotuksen sellaisesta tukipolusta, joka vastaa vapaaehtoisten erilaisiin tarpeisiin. Tukipolun sisältämiä palveluita on helppo räätälöidä lisää tarinatyyppien ja työpajassa esille tulleiden kehitysehdotusten perusteella. Kuviossa 19 on kaikille vapaaehtoisille yhteinen tukipolku, ja kuviossa 20 palvelupaletti, josta voi poimia sopivia osia erilaisten tarinatyyppien tukipolulle. Tuen muotoilua ja vapaaehtoisten hyvinvoinnin parantamista voi kehittää edelleen tarinatyyppien pohjalta. Tällöin voi miettiä, mitkä olisivat kaikille yhteisiä palveluita ja mitkä räätälöitävissä sen mukaan, mikä auttaa ketäkin parhaiten. Tarinatyyppit voivat toimia tässä ajattelun apuna.



Kuvio 19: Kaikille yhteinen tukipolku.



Kuvio 20: Yhteistä tukipolkua täydentäviä yksilöllisten tarpeiden mukaan valittavia vaihtoehtoisia palveluita ja mahdollisuuksia.

Ehdottamani tukipolun lisäksi liitteinä olevaa materiaalia voi hyödyntää ideoinnissa ja kehitystyössä. Tarinatyypit toimivat itsenäisinä kuvauksina mahdollisten uusien työpajojen pohjaksi. Samoin työpajaa varten muotoilemani materiaali on käytettävissä seuraavaa palvelumuotoiluprosessia tai ideariihitä varten.

5.3 Tulosten esittely tilaajalle

Opinnäytetyöni palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe oli esitellä löytämäni tulokset ja ideat Turun kriisikeskuksen hyödynnettäviksi. Tähän saakka kehittämisen keskiössä olivat olleet käyttäjät eli vapaaehtoiset, mutta muotoiluprosessin tuloksia tuli peilata myös niiden ammattilaisten kanssa, jotka mahdollisesti ottaisivat ratkaisuja käyttöön kriisikeskuksen arkeen.

Turun kriisikeskus piti tarinatyyppejä osuvina löytöinä. Niistä oli tunnistettavissa vapaaehtoisten tarpeita ja ne nähtiin uskottavina. Tarinatyypit antoivat tutkimuksellista tietoa ja tukea sille oletukselle, että kaikki eivät tarvitse samanlaista tukea. Aiemmin kriisikeskuksessa on oltu huolissaan, jos esimerkiksi vapaaehtoinen ei käy työnohjauksissa tai ei soita takapäivystäjälle, mutta kehittämistyöni tulosten perusteella tämä ei välttämättä ole aiheellinen huoli. Se ei välttämättä tarkoita sitä, että henkilö olisi kuormittunut tai lähdössä pois vapaaehtoistyöstä, vaan on mahdollista, että vapaaehtoinen ei vain koe tarvitsevansa näitä tukimuotoja yhtä paljon kuin niitä olisi tarjolla.

Kehittämistyöni näytti myös vihreää valoa uusille tukimuodoille, jota ollaan Turun kriisikeskuksessa suunnittelemassa ja lanseeraamassa lähiaikoina. Näiden uusien tukimuotojen tarkoitus on lisätä yhteisöllisyyttä, mikä tutkimukseni perusteella on todella tärkeää vapaaehtoisille. Lisäksi päivystysvuorojen varaamisen prosessia ollaan parantamassa, mistä oli maininta kehitysehdoituksissa.

Tilaaja kertoi, että Mieli Ry:ssä on tavoitteena luoda yhdenmukaisia palveluita vapaaehtoisille ja yhdenmukaistaa tukimuotoja. Turun kriisikeskukselle yhtenäinen tukimalli on niin ikään tärkeä tavoite, ja kehittämistyöni tulokset auttavat tässä laatutyössä ja mallin yhtenäistämässä. Kehittämistyöni tuo yhdenmukaistamisen mallille tukea, koska nyt tiedetään, mitä ainakin tulee säilyttää, mikä toimii hyvin ja mihin resursseja ja kehitystyötä tulisi suunnata. Tilaaja pohti myös mahdollisuuksia hyödyntää työni tuloksia Turun kriisikeskuksen muissakin toimintamuodoissa esimerkiksi tukisuhdetoiminnassa. Tukisuhde on kriisipuhelintoiminnan tapaan va-

paaehtoista auttamista. Kriisipuhelimesta poiketen tukisuhde on sisältää henkilökohtaisia tapaamisia tietyn vapaaehtoisen tukihenkilön kanssa: tukihenkilöt tapaavat tuettavaa keskimäärin 2 kertaa kuukaudessa ja koko tukisuhteen kesto vaihtelee puolestatoista vuodesta kahteen vuoteen. Tukisuhdetyön vapaaehtoisten erilaisuutta voisi peilata suhteessa tarinatyyppeihin ja kehittää tuen tarjoamista sen pohjalta.

Varsinaisten tulosten lisäksi myös koko palvelumuotoiluprosessi itsessään voi toimia apuna, jos kriisikeskuksessa halutaan hyödyntää muotoiluajattelua erilaisissa kehittämistehtävissä. Tekemästäni kehitystyöstä voi ottaa mallia siihen, mitä kannattaa ja mitä mahdollisesti ei kannata muotoiluprosessissa tehdä. Muotoiluprosessiani voi muokata ja parantaa tilanteen mukaan. Prosessiin kuuluneella työpajalla oli positiivinen vastaanotto, joten vastaavaa työskentelyä voisi olla hyödyllistä tehdä vapaaehtoisten kanssa lisää. Innokkuutta ja osaamista selvästi löytyy, joten sitä voi hyödyntää jatkossakin.

Tilaaajan tapaamisen jälkeen kirjasin vielä muutaman ajatuksen työni eettisyydestä ja luotettavuudesta. Koko kehittämistyöni ajan olen pohtinut sen eettisyyttä. Narratiivisissa haastatteluisissa kuulin hyvin henkilökohtaisia tarinoita vapaaehtoisten elämästä. Myös työpajan osallistujat heittäytyivät aktiivisesti mukaan ja olivat avoimia. Minulla on tutkijana suuri vastuu siinä, että olen sen kaiken luottamuksen arvoinen, jota minulle osoitettiin. Noudatin näitä tärkeitä eettisiä periaatteita, jotka minua sitovat tutkijana: 1) tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (vapaatahto, riittävästi infoa, käyttötarkoitus), 2) vahingoittamisen välttäminen (negatiivinen kirjoittamistyyli) ja 3) yksityisyys ja tietosuojat (itse määrätä, mitä tietoja antavat, eittunnistettava, käytetään kuten on sovittu, tietosuojalainsäädäntö, aineiston elinkaari yms.) (Kuula 2011, 61-64). Pyrin parhaan osaamiseni ja ymmärrykseni mukaan muotoilemaan tarinatyyppit ja ehdotuksen tukipoluksi siten, että siitä käy ilmi, miten suuresti arvostan vapaaehtoisten työtä vaativassa kriisipuhelinpäivystyksessä. Tavoitteeni oli pyrkiä parantamaan heidän hyvinvointiaan, jotta he kokevat itsensä arvostetuiksi ja kaiken tekemänsä työn vaivan arvoiseksi.

Edellisen lisäksi on tärkeä ymmärtää, että haastatteluaineistoni koostui kahdeksasta tarinasta ja työpajan yhteiskehittäminen tapahtui neljän vapaaehtoisen voimin. Näin pienellä otannalla on syytä olla yleistämättä tuloksia liikaa. Varovaisesti tuloksista saattaa kuitenkin olla hyötyä laajemminkin kuin vain Turun kriisikeskuksen vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien

tukemisessa, kuten esimerkiksi chat-palveluissa (esim. Sekasin-chat), vertaisryhmissä ja vapaaehtoisten vetämissä tukiryhmissä. Ainakin oman järjestön vapaaehtoisia voi peilata löytämiini tarinatyypeihin ja näin mahdollisesti saada ideoita tuen ja palveluiden yksilöllistämiseen.

Tulosten jalkauttamista suunnittelin myös. Ehdotin ensinnäkin, että pitäisin työni tuloksiin ja muotoiluprosessiin liittyen webinaarin Turun kriisikeskuksen työntekijöille ja vapaaehtoisille. Tämä on suunnitelmissa toteuttaa lähiaikoina. Turun kriisikeskuksen lisäksi webinaariin kutsuttaisiin myös muita MIELI ry:n työntekijöitä, jolloin työni tuloksia olisi helpompi hyödyntää myös muissa MIELI ry:n toiminnoissa tai eri alueilla. Valitettavasti webinaarin toteuttaminen ja jatkokehitys jää kuitenkin tämä opinnäytetyöprosessin ulkopuolelle. Alustavasti myös Sekasin-chatissa ollaan työstäni kiinnostuneita. Itse työpajan suunnittelu ja toteutus oli niin hauskaa ja antoisaa, että voin lämpimästi suositella sen kaltaista yhteiskehittämistä missä tahansa järjestössä omien vapaaehtoisten kanssa.

6 POHDINTA

Olin kulkenut pitkän matkan tyhjältä pöydältä läpi vaiherikkaan muotoiluprosessin ja päätynyt edellisessä luvussa esittelemiini tuloksiin. Prosessin päätteeksi on hyvä pysähtyä hetkeksi reflektomaan kaikkea tekemääni. Henkilökohtaisesti tämä on ollut minulle merkittävä kasvutarina. Olen tähän saakka tehnyt töitä pääsääntöisesti numeroiden parissa, joten hyppy ennalta tuntemattomaan laadullisen tutkimuksen maailmaan ja palvelumuotoilun prosessiin on ollut sekä suuri ponnistus että tärkeä matka tehdä. Oppimiskäyräni on ollut jyrkän nousujohteinen, eikä sitä pitkin kulkeminen ole sujunut useinkaan kovin helposti. Valitsemani opinnäytetyön aihe on kuitenkin kannatellut kaikkea tekemääni koko ajan. Vapaaehtoisuus on aihealue, joka jaksaa hämmästyttää yhä uudelleen. Vapaaehtoisten tapaaminen ja heidän tarinoistaan oppiminen on ollut minulle voimaannuttavaa. Epätäydellisen ja keskeneräisen maailman keskellä tuntuu turvalliselta, että ihmisillä on hyvää tahtoa toisiaan kohtaan ja halua auttaa.

Sen lisäksi, että kehittämistyöni tuloksia, tarinatyyppejä ja palvelumuotoiluprosessia voi hyödyntää Turun kriisikeskuksessa erilaisissa vapaaehtoistoiminnoissa, näen hyödyntämismahdollisuuksia laajemminkin. Kehittämistyössäni mielestäni yksi merkittävä tulos on Martelan ym. tutkimustulosten (Martela ym., 2017) ja tarinatyyppien yhdistäminen palvelumuotoiluprosessiin. En löytänyt yhtään aiempaa tutkimusta, jossa olisi muotoiltu narratiivisen analyysin tarinatyyppejä itseohjautuvuusteorian ja hyvä tekemisen hyvinvointia parantavan vaikutuksen pohjalta, ja liitetty tämä osaksi palvelumuotoiluprosessia ja yhteiskehittämistä. Kiinnostavaa erityisesti vapaaehtoistyön näkökulmasta on muun muassa se, että Martelan ym. tutkimuksen mukaan autonomia, kyvykkyys, yhteys ja hyvän tekeminen korreloivat kaikki merkityksellisyyden kokemuksen kanssa ja olivat merkittävät toisistaan riippumattomat hyvinvointia ennustavat tekijät. Hyvän tekemiseen liittyvät tutkimukset eivät ole vielä pystyneet todistamaan, että hyvän tekemisen estäminen aiheuttaisi pahoinvointia, mutta sen sijaan on pystytty todistamaan, että hyvän tekeminen on psykologinen perusparantaja, jonka olemassaolo lisää hyvinvointia ja merkityksellisyyden kokemusta myös riippumatta kyvykkyuden, autonomian ja yhteisöllisyyden kokemuksesta. (Martela ym. 2017, 1267).

Tästä voi tehdä esimerkiksi sen johtopäätöksen, että ihminen voi olla mukana vapaaehtoisena tekemässä hyvää jopa silloin, kun mikään psykologinen perustarve ei tyydyty vapaaehtoistyössä. Pelkkä hyvän tekeminen voi joissain tapauksissa riittää. Jos psykologiset perustarpeet

ovat täyttyneet riittävästi vapaaehtoisen elämässä muutoin, voi vapaaehtoisena toimiminen yksinään olla niin palkitsevaa ja voimaannuttavaa, että muuta tukea kuormittumisen ehkäisyyn tai purkamiseen ei tarvita. Tulee vain löytää vapaaehtoiselle mielekäs tapa auttaa ja tarjota siihen riittävästi mahdollisuuksia.

Kaiken kaikkiaan olen itse varsin tyytyväinen tekemääni työhön ja koko prosessin toteutukseen. Näin jälkiviisaana näen silti useita kohtia, joissa olisi parantamisen varaa. Juutuun esimerkiksi teorian tutkimiseen liian pitkäksi aikaa, ja se aika oli pois itse toiminnalta. Tällä tiedolla, joka minulla on nyt prosessin päätyttyä, olisin valinnut toisin: olisin käyttänyt enemmän aikaa vapaaehtoisten kanssa yhteiskehittämisen työpajassa ja järjestänyt toisenkin työpajan. Kiinnostavaa olisi ollut myös jatkaa työtä ja kehittää valmiita tukipolkuja yhdessä vapaaehtoisten ja Turun kriisikeskuksen työntekijöiden kanssa, viedä ne käytäntöön ja arvioida niiden toimivuutta. Nyt tämä jalkauttamistyö jää kriisikeskuksen tehtäväksi. Ehkä suunnitelmissa oleva webinaari voi toimia alkusysäyksenä tulosten hyödyntämisessä.

Tarinatyypit tuottavat sellaisenaan uutta tietoa vapaaehtoisten hyvinvoinnista ja avaavat mahdollisuuksia erilaisten tarpeiden mallintamiselle. Itseohjautuvuusteorian ja hyvän tekemisen yhdistäminen narratiiviseen analyysiin voi tuottaa kohtuullisen helposti tarinatyyppejä, joiden avulla voi muotoilla räätälöityjä palveluita ja mahdollisuuksia vapaaehtoistyölle. Kun tämän yhdistää muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluprosessiin, jossa vapaaehtoiset otetaan mukaan yhteiskehittämään vapaaehtoistoimintaa, voidaan saada uusia ajatuksia ja yhä paremmin ihmisen psykologisia perustarpeita tyydyttävää ja hyvän tekemisen mahdollistamaa vapaaehtoistoimintaa.

Samoin näen hyödyntämismahdollisuuksia laajemminkin järjestökentällä, jossa toimitaan pitkälti vapaaehtoisvoimin. Tarinoiden kautta on mahdollista päästä lähelle ihmisen psykologisia perustarpeita, ja jos tämän yhdistää onnistuneesti osaksi palvelumuotoiluprosessia, on vapaaehtoistyöhön löydettävissä hyviä eväitä muotoilla vapaaehtoistyön olosuhteita ja sosiaalista toimintaympäristöä yhä paremmin vapaaehtoisten hyvinvointia ja merkityksellisyyden kokemus-
sia tukevaksi sekä tarjota aiempaa onnistuneemmin vaihtoehtoja vapaaehtoisena toimimiseen.

LÄHTEET

- Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 2012. Self-determination theory. Teoksessa Van Lange, Paul A. M. & Kruglanski, Arie W. & Higgins, E. Tony Higgins (toim.) Handbook of theories of social psychology. Sage Publications Ltd, 416–436.
- Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry 11, 4/2000, 227–268.
- Design council 2015. Design methods for developing services. Viitattu 8.3.2022. https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/DesignCouncil_Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf
- Euroopan parlamentti 2021. Uutinen: Euroopan kansalaisen palkinto MIELI ry:n Kriisipuhelimen vapaaehtoisille. Viitattu 25.3.2022. https://www.europarl.europa.eu/finland/fi/tapahtumat/tapahtumat2/kansalaisen_palkinto_mieli_ry.html
- Finto 2022. Suomalainen asiasanasto ja ontologiapalvelu. Viitattu 23.3.2022. <https://finto.fi/ysa/fi/page/Y159233>
- Heikkinen, Hannu L. T. 2018. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 170–187.
- Hoffrén, Jukka 2020. Agenda 2030: Vapaaehtoistyö luo hyvinvointia. Teoksessa Hirvonen, Sini & Puolitaival, Satu (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareena ry. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 42-55. Viitattu 19.5.2021. https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2020/10/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu 2009. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Aaltonen, Tarja & Ruusuvoori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Vilma 2018. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5.painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 188–208.
- Hänninen, Vilma 2000. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Acta Universitatis Tamperensis 696. Tampere: Tampereen yliopisto. 2. painos.
- Innokylä 2022. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Viitattu 21.2.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalu/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>
- Järnstedt, Anne 2021. Suullinen tiedonanto 3.9.2021.
- Koivisto, Mikko 2016: Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42-59.
- Koskelo, Minna & Nousiainen, Anu K. 2015. Palvelujärjestelmän innovatiivinen uudistaminen ja erilaiset liiketoimintamahdollisuudet: Hyvinvointikeskus 2015-2025. Futures Fit for Tampere. Loppuraportti. Viitattu 25.2.2022. https://www.tampere.fi/tiedostot/t/Aev2OekeZ/Futures_Fit_for_Tampere_loppuraportti_20022015_Koskelo_Nousiainen.pdf

- Kriisiauttamisen linjaukset 2021. Kriisiauttamisen linjauksen MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä. Helsinki: MIELI Suomen Mielenterveys ry. Viitattu 25.3.2022. <https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/10/Mieli-ry-Kriisiauttamisenlinjaukset-2021.pdf>
- Helsingin kaupunki 2019. Kuvan kaupunkilaisprofiilit - Työkirja. Viitattu 29.12.2021. <https://digi.hel.fi/projektit/digitalisaation-tyokalut/kaupunkilaisprofiilit-kuva/>
- Kupias, Päivi & Koski, Mia 2013. Hyvä Kouluttaja. E-kirja. Helsinki: Talentum.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kälviäinen, Mirja 2014: Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Teknologiateollisuus (yhdistys) & Teknologiateollisuus & Satu Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus, 30-47.
- Martela, Frank 2011. Älä puhu yksilöstä, puhu suhdelosta! Blogi-kirjoitus 25.3.2011. Viitattu 5.3.2022. <https://frankmartela.fi/2011/03/25/ala-puhu-yksilosta-puhu-suhdelosta/>
- Martela, Frank & Jarenko, Karoliina 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu, 3, 2014.
- Martela, Frank & Mäkikallio, Iida & Virkkunen, Villiam 2017. Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet työssä. Teoksessa Salmela-Aro, Katariina & Nurmi, Jan-Erik & Feldt, Taru (toim.) Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian Perusteet. 3., täysin uudistettu painos. 3. Jyväskylä: PS-kustannus, 100-115.
- Martela, Frank & Ryan, Richard M. 2019. Distinguishing between basic psychological needs and basic wellness enhancers: the case of beneficence as a candidate psychological need. *Motivation and Emotion*, 44/2020, 116–133.
- Martela, Frank & Ryan, Richard M. 2016. The Benefits of Benevolence: Basic Psychological Needs, Beneficence, and the Enhancement of Well-Being. *Journal of Personality* 84, 6/2016, 750-764.
- Martela, Frank & Ryan, Richard M. & Steger, Michael F. 2017. Meaningfulness as Satisfaction of Autonomy, Competence, Relatedness, and Beneficence: Comparing the Four Satisfaction and Positive Affect as Predictors of Meaning in Life. *Journal of Happiness Studies* 19, 5/2017, 1261-1282.
- Mason, Jennifer 2002: Qualitative interviewing: asking, listening and interpreting. Teoksessa May, Tim (toim.) *Qualitative research in action*. Sage, London, 225-241.
- Mattelmäki, Tuuli 2015. Palvelumuotoilun esimerkkejä. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Aalto yliopiston julkaisusarja. TAIDE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy. Viitattu 15.2.2022. https://shop.aalto.fi/media/filer_public/48/47/484746bf-4a1f-4f8e-9370-2d22c36b2cab/palvelumuotoilu.pdf
- MIELI ry 2022. Sota Ukrainassa järkyttää kaikenikäisten perusturvallisuutta. Uutinen 9.3.2022. Viitattu 25.3.2022. <https://mieli.fi/uutiset/sota-ukrainassa-jarkyttaa-kaikenikaisten-perusturvallisuutta/>

- MIELI ry 2021. Tilastotietoa mielenterveydestä 2021. Tiedote 16.12.2021. Viitattu 25.3.2022. <https://mieli.fi/yhteiskunta/mielenterveys-suomessa/tilastotietoa-mielenterveydesta/>
- MIELI ry 2020. Ihmisten paha olo ja koronapandemia kuuluvat Kriisipuhelimessa – kevään aikana soittoyritysten määrä kasvanut huomattavasti. Uutinen 8.5.2020. Viitattu 23.3.2022. <https://mieli.fi/uutiset/ihmisten-paha-olo-ja-koronapandemia-kuuluvat-kriisipuhelimessa-kevaan-aikana-soittoyritysten-maara-kasvanut-huomattavasti/>
- MIELI ry 2019. Vuosikirja 2019. Viitattu 25.3.2022. <https://mieli.fi/mieli-ry/vuosikirja-2019/>
- Miettinen, Satu 2016: Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologianinfo Teknova Oy, 20-41.
- Miettinen, Satu 2014: Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Teknologiateollisuus (yhdistys) & Teknologiateollisuus & Satu Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologianinfo Teknova. 2014, 10-17.
- Mäkinen, Milla 2017. Asiakas, käyttäjä, hyödynsaaja, kohderyhmän edustaja, oikeudenhaltija, yksilö vai suhdelo? Blogi-kirjoitus 18.12.2017. Palvelumuotoilu – Ajatuksia järjestömaailmaan. Change Agentia. Viitattu 5.3.2022. <https://palvelumuotoiluajatuk-sia.wordpress.com/2017/12/18/asiakas-kayttaja-hyodynsaaja-kohderyhman-edustaja-oikeudenhaltija-yksilo-vai-suhdelo/>
- Palvelumuotoilu Palo 2022. Palvelupolun sisältö. Viitattu 22.2.2022. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>
- Pessi, Anne & Grönlund, Henrietta 2019. Vapaaehtoistoiminnan itseisarvo. Teoksessa Hirvonen, Satu & Puolitaival, Satu (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja, 2/2019, 116-123. Viitattu 24.5.2021. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf
- Polkinghorne, Donald E. 1995. Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa Hatch, J.A. & Wisniewski, R. (toim.) Life History and Narratives. London: The Falmer Press, 5-23.
- Puusa, Anu 2011a. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto, 73-87.
- Puusa, Anu 2011b. Laadullisen aineiston analyysi. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto, 114-125.
- Pöyry-Lassila, Päivi 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Pohjonen, Soile & Noso, Marika (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallissalan kehittämissäätiön julkaisujen sarja, 2, 25-31. Viitattu 28.5.2021. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/04/nakokulmia-sote-uudistukseen-3.pdf>
- Toikka, Tarja 2021. Viitattu 22.2.2022. <https://www.linkedin.com/pulse/palvelumuotoilu-organisaation-uutena-tarja-toikka/>

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turun kriisikeskus 2022. Tukea ja apua. Viitattu 25.3.2022. <https://www.mielenterveysseurat.fi/turku/kriisikeskus/>
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Tökkäri, Virpi 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Toikkanen, Jarkko & Ira A. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: LUP Lapin Yliopistokustannus, 64-84.
- Valtonen, Lauri 2020. Rakkaudesta lajiin? – vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatio itseohjautuvuusteorian valossa. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Johtaminen ja organisointi, Turun kauppakorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 19.5.2021. <https://www.spiik.net/wp-content/uploads/2020/06/Lauri-Valtonen-Pro-gradu.pdf>
- Weinstein, Netta & Ryan, Richard 2010. When helping helps: An examination of motivational constructs underlying prosocial behavior and their influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98/2010, 222–244.
- Wikipedia 2022. Itseohjautuvuusteoria. Viitattu 25.3.2022. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Itseohjautuvuusteoria>
- Winter, Susanna 2022. Vuoden 2021 kriisipuhelimen tilastot. Viitattu 25.3.2022. <https://mieli.fi/wp-content/uploads/2022/01/Vuoden-2021-Kriisipuhelin-tilastot.pdf>
- Yeung, Anne Birgitta 2004. The Octagon Model of Volunteer Motivation: Results of a Phenomenological Analysis. *Voluntas* 15, 1/2004, 21-46.

LIITTEET

Liite 1. Kutsu työpajaan



KUTSU IDEOINTIPAJAAN!

**Vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien tuen
ja palveluiden ideointia yhdessä:**

**Perjantaina 12. marraskuuta 2021 klo 16.30-19,
Turun kriisikeskuksen tiloissa**

Työpajaan osallistuminen ei edellytä mitään erityistä osaamista tai ennakkoon valmistautumista. Riittää, että olet kiinnostunut kehittämään vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien toimintaa ja tukimuotoja. Työpajaan toivottaisiin osallistujia n. 10 henkilöä.

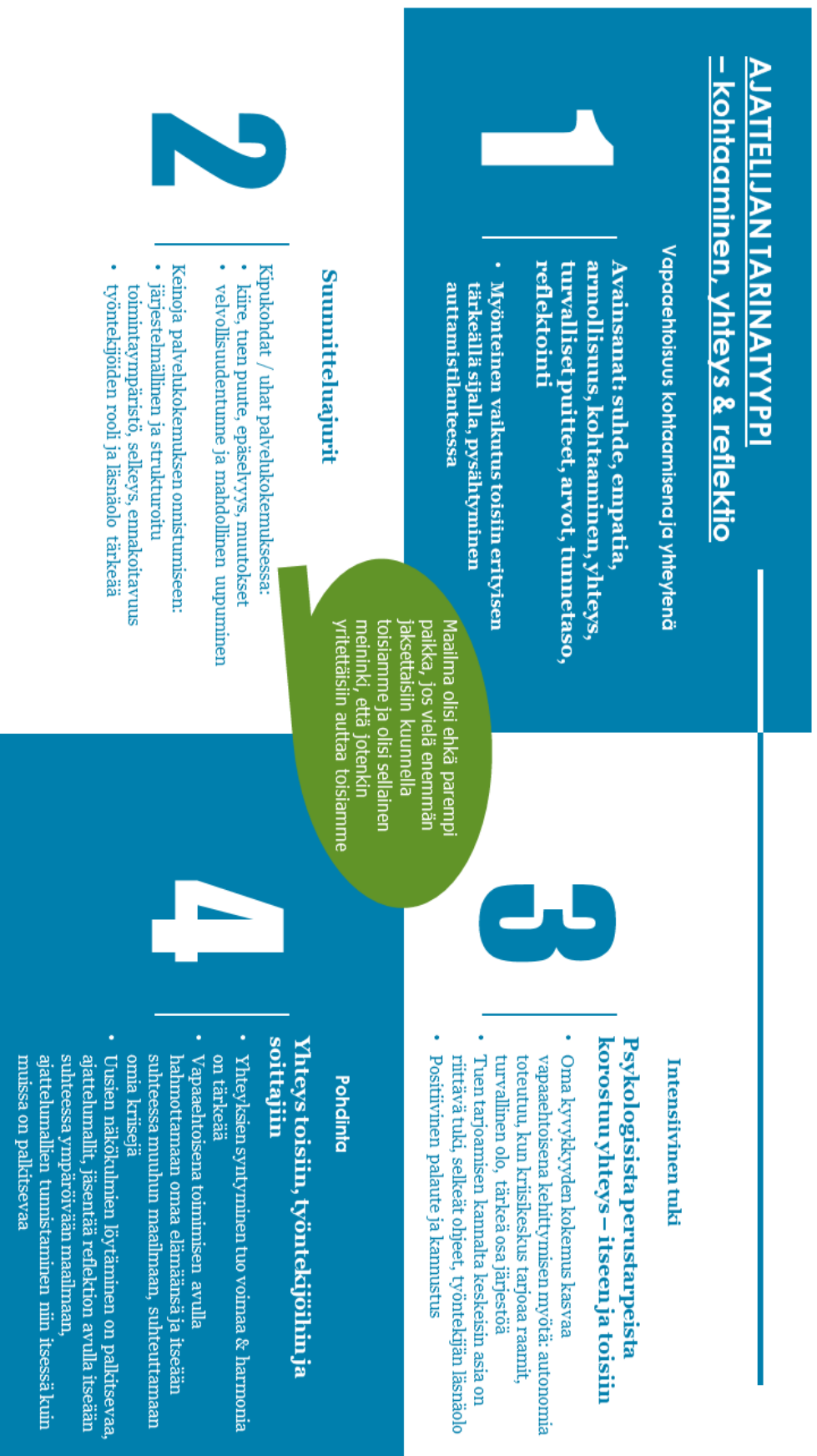
Ilmoittautumiset 31.10.2021 mennessä intraan tai Annelle (p. 0447405030 tai anne.jarnstedt@turunkriisikeskus.fi)

Olet lämpimästi tervetullut!



Työpaja liittyy opinnäytetyöhön, jota tehdään Turun kriisikeskukselle ja Humanistiselle ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien tukimuotoja. Työpajan ohjaa opinnäytetyöntekijä Minna Schalin, joka oli toukokuussa haastattelemassa muutamia vapaaehtoisia. Minnan tavoittaa: puh. 0408621266 / minna.schalin@humak.fi. Ole yhteydessä matalalla kynnyksellä, jos mitä tahansa kysyttävää tulee mieleen työpajaan tai opinnäytetyöhön liittyen!

Liite 2. Ajattelijan tarinatyyppi



Liite 3. Itsenäisen tarinatyyppi



Liite 4. Oppijan tarinatyyppi

OPPIJANTARINATYYPPI

– kyvykkyyks, yhteisö & uteliaisuus

1

Vapaaehtoisuus uuden oppimisenä, oman maailman avaaminenä, yhteisöllisenä kokemuksena

Avainsanat: oman maailman avartuminen, uteliaisuus, uuden oppiminen, erilaiset ihmiset, kehittyminen, avoimuus, suvaitsevaisuus

”Besser wisseys vähenee”

Tässä on ihan ylivoimainen niinku tää uuden oppiminen ja sit tää yhteisö. Voi antaa, mutta itsekin saa valtavasti, elämäkokemusta ja tietoa, mitä ei voi mitata rahassa

2

Summittelhujurit

Kipukohdat / uhat palvelukokemuksessa:

- yksin tekeminen, ei oppisi enää uutta, toimisi vain jossain marginaalissa

Keinoja palvelukokemuksen omistamiseen:

- yhteisöön panostaminen, toiminnan arvoihin ja näkyväksi tekeminen, vaikuttamismahdollisuudet, oman osaamisen kasvattaminen ja jakaminen, mahdollisuuksien tarjoaminen

3

Tukea erityisesti yhteisön muodossa

Psykologisista perustarpeista korostuu kyvykkyyks

- Tärkeää on uuden oppiminen ja yhteys: yhteys toisiin ihmisiin näyttävyy myös merkityksellisenä oppimiskokemuksena
- ”Musta tuntuu että on saanu siltä kanssapäivystäjältä sen mitä on tarvinnut”

4

Toiminta ja reflektio

Aktiivinen toiminta yhdessä muiden kanssa heiltä oppien

- Toiminta ja aktiivisuus, mutta myös reflektion kaipuu muiden, erityisesti vertaisten, kanssa.
- Eniten mainintoja muista pätevystäjistä, vertaishenkilöistä sekä into tutustua uusiin pätevystäjiin.
- Eniten kehitysideoita ja haalukkuutta lähtea toteuttamaan niitä

Liite 5. Työpajan runko

1. Alkulämmittely 30 min
 - Kuvakortit + esittely
2. Tehtävän esittely 15 min
 - Työpajan tarkoitus: ideoida määrällisesti paljon, ideoita, ei kritiikkiä, kannustakaa toisianne ja itseänne
 - Ottakaa paperi ja kynä ja tehkää muistiinpanoja.
 - Eläytykää mahdollisimman tarkkaan henkilöiden persooniin ja arkeen. Voitte kuvitella heille perheen, ystävät, vapaa-ajan, asuinpaikan, ulkonäön, harrastukset, millaisessa talossa asuu jne, jotta henkilöt heräävät teidän mielessänne mahdollisimman hyvin eloon.
3. Jaetaan parit ja persoonat 10 min
 - Persoonien esittely: haastatteluaineistosta, ei kuvaa ketään, yhdistelty materiaalia ja saatu kaksi fiktiivistä persoonaa, jotka koostuvat haastateltavien tarinoista
4. Tehtävä: Herkkupuodin esittely ja ensimmäiset kysymykset.
 - Kaikkiin ei tarvitse ehtiä vastata. Voitte vastata myös muihin kysymyksiin, jos teille tulee niitä mieleen.
 - Tärkeintä pitää mielessä, mikä auttaa tätä henkilöä tehtävässään.
 - Yrittäkää poistaa kaikki mahdolliset esteet ja tarjota hänelle mahdollisimman onnistunut kokemus.
5. Brain writing: Lyhyt oma pohdinta ja kirjoitus lapuille

Taas muistakaa: paljon ideoita, ei tarvitse yhtään olla kriittinen, matala kynnyks.

(MUISTA PITÄÄ TAUKOJA!!!!)

6. Brain storming: Ottakaa pari ja jakakaa ideat.
 - Keksikää yhdessä lisää. Käykää liimaamassa post it laput paikoilleen.
7. Brain writign & brain storming vaihtelevat - Seuraava kysymyspatteristo.
8. Sama eteneminen. Post it laput paikoilleen. Sama seuraavien kysymysten osalta.
9. Käykää kaikki kysymykset läpi ja heitelkää keskenänne lisää ideoita
10. Muistakaa vastata kysymyksiin ”miksi?”

(MUISTA PITÄÄ TAUKOJA!!!!)

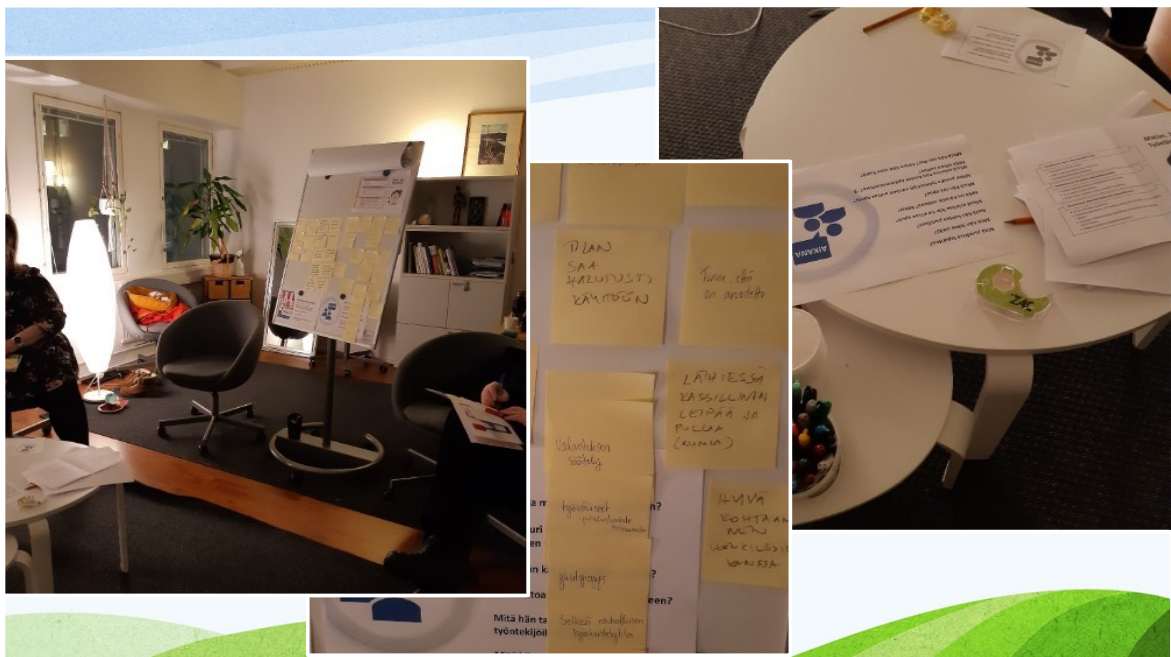
11. Vaihdetaan pareja
 - Kertokaa parillenne, millaisia ideoita saitte.
 - Keksikää yhdessä lisää molemmille persoonille.

- Keskustelkaa ideoista ja valitkaa molemmille persoonille ne, joita ei missään tapauksessa saa unohtaa jatkokehittelyssä. 3-5 ydinideaa, jotka ainakin on oltava mukana.

12. Käydään yhdessä läpi ydinideat ja keskustellaan, tulisiko niitä täydentää

13. Loppukeskustelu ja terveiset jatkokehittelylle

14. Fiilisjana, jos ehditään.



Liite 6. Työpajan materiaali



Jotta Matias ja Päivi

tekevät tulevaisuudessakin vapaaehtoista kriisipuhelinpäivystystä,

voivat hyvin ja jaksavat,

motivoituvat ja

saavat vapaaehtoistyöstä sitä, mitä tarvitsevat, niin:

MOLEMMILLE TÄRKEITÄ ASIOITA

Yhteisö: vertaistuki ja toiset vapaaehtoiset

Ihmisenä ja vapaaehtoisena kasvaminen

Auttaminen ja merkityksellisyyden kokemus



3 keskeistä syytä olla vapaaehtoinen

- Vastapaino omalle työlle
- Olla osana parantamassa maailmaa
- Merkityksellisyden kokemus

Motivoituu ja saa voimia vapaaehtoistyöhön

- Itsensä kehittäminen ja laadukkaat koulutukset
- Vertaistuki ja työnohjaus
- Kuormittuu ajoittain oman elämän haasteista

Vie voimia ja vähentää halua olla vapaaehtoinen

- Oman elämän muutokset
- Velvollisuudentunne → saattaa päivystää silloinkin, kun ei oikein jaksaisi
- Ajoittain riittämättömät yksilölliset mahdollisuudet purkaa kuormitusta
- Etäkoulutukset ja etätyönohjaukset

MATIAS, 34 v. Työelämässä



3 keskeistä syytä olla vapaaehtoinen

- Jatke työelämälle
- Mielekästä tekemistä
- Oma "työyhteisö"

Motivoituu ja saa voimia vapaaehtoistyöhön

- Kehittyy itse kokoajan, pysyy mukana maailman menossa
- Erialaisten ihmisten kohtaaminen ja jokaisen puhelun ainutkertaisuus
- Työtilojen pitää olla toimivat ja mukavat
- Oma elämä on kunnossa, ei kuormitu kovin helposti

Vie voimia ja vähentää halua olla vapaaehtoinen

- Ei tiedä, mihin suuntaan kriisikeskuksen työtä ollaan viemässä, mitkä on pitkän tähtäimen suunnitelmat → haluaisi osallistua enemmän päätöksentekoon ja vaikuttaa kriisikeskuksen toimintaan
- Mahdollisuuksia päivystämiseen on liian vähän, haluaisi tehdä enemmän

PÄIVI, 68 v. Eläkkeellä





Milloin ja miksi hän tulee puotiin?

Miksi juuri Herkkupuotiin eikä viereiseen Leivoskahvilaan?

Onko hän käynyt täällä aiemmin?

Mitä tietoa hän tarvitsee etukäteen?

Mitä hän tarvitsee puodin työntekijöiltä etukäteen?

Mitä hän toivoo puodissa käynniltä?

Mitä puodissa tapahtuu?

Mitä hän tekee siellä?

Keitä hän kohtaa puodissa?

Missä asioissa hän tarvitsee apua?

Mikä on hänelle vaikeaa? Miksi?

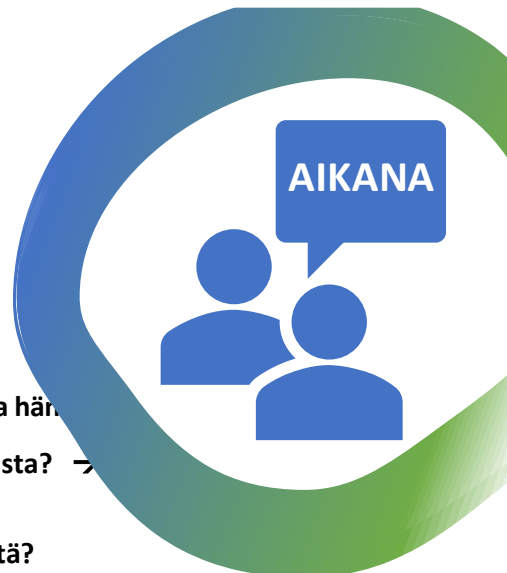
Mistä hän saa apua?

Miten puodin työntekijät voisivat auttaa hän?

Missä asioissa hän tuntee epäonnistumista? →

Mikä silloin auttaa?

Mistä hän saa iloa? Miten tätä voisi lisätä?



Mitä hän tuntee, kun lähtee puodista? Miksi?

Mitä hän tekee lähdön jälkeen?

Mihin hän lähtee?

Milloin ja miksi hän tulee takaisin?

Mitä tapahtuu puodissa käyntien välillä?

Millainen puoti on 5 vuoden kuluttua?

Käykö hän vielä puodissa? Miksi tai miksi ei?

