

Opinnäytetyö (YAMK)

Kliininen asiantuntija

Mielenterveys- ja päihdetyö

2023

Anne Lukkarinen & Eva Pirttikangas

# Parisuhde tienhaarassa

– “Mitä tuon tähän suhteeseen ja sen kautta itselleni?”

Opinnäytetyö YAMK | Tiivistelmä  
Turun ammattikorkeakoulu

Kliininen asiantuntija  
Mielenterveys- ja päihdetyö

2023 | 67+4 sivua

Anne Lukkarinen ja Eva Pirttikangas

## Parisuhde tienhaarassa

-“Mitä tuon tähän suhteeseen ja sen kautta itselleni?”

Tilastojen mukaan 12 166 avioparia päätyi eroon vuonna 2021. Vastaavasti 19 579 paria solmi avioliiton. Tilastoimattomista parisuhdemuodoista eroon päätyi tuntematon määrä ihmisiä. Eron muuttaessa vanhemmuutta on tärkeää, ettei aikuinen kuormita lasta, ja käsittelee eroon liittyviä tunteita ystävien tai ammattilaisten kanssa.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen palvelukonsepti yrityksen tarpeisiin. Tarkoituksena oli kohdentaa yrityksen hoitosuhde-, koulutus- ja terapiapalveluita pareille ja yksilöille mahdollisen eroprosessin kaikissa vaiheissa. Kohderyhmänä oli parisuhteen kriisiä elävät tai eläneet yksilöt ja parit. Kehittämiprojekti toteutettiin palvelumuotoilun avulla. Menetelminä projektissa oli benchmarking, kilpailija-analyysi ja dialoginen keskustelu.

Tuotoksena luotiin palvelukonsepti, joka muodostui asiakasprofiileista, yrityksen sisäisestä palvelupolusta. Service Blueprint- kaavion ja Business Model Canvasin avulla pyrittiin kuvaamaan Parisuhde tienhaarassa-mallin mukaisesti yrityksen asiakkaita ja heidän kulkuaan yrityksen palveluissa. Asiakasprofiileiksi luotiin kolme tyypillistä asiakasta ja paria. Palvelupolussa kuvattiin palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta. Eroauttamisen prosessi havainnollistettiin Service Blueprintillä ja Business Model Canvasiin kerättiin oleellinen tieto yrityksen liiketoiminnasta. Kehittämistehtävä päättyi konseptin luomiseen.

Jatkokehittämisaiheena pohdittiin lapsille ja nuorille suunnattuja eroauttamisen ja tuen menetelmiä. Nämä auttamismenetelmät mahdollistaisivat lapsille ja nuorille omien vanhempien eroon liittyvien asioiden ja tunteiden käsittelyä työstämistä ulkopuolisen asiantuntijan johdolla. Yrityksen konkreettinen käynnistäminen ja kotisivujen tekeminen on seuraava luonnollinen askel jatkokehittämiseen liittyen.

Asiasanat: Ero, eroparit, eropohdinta, eroprosessi, menetelmäosaaminen, eroauttaminen, palvelumuotoilu

Master's Thesis | Abstract  
Turku University of Applied Sciences

Master of Health Care  
Advanced Nursing Practise Degree

2023 | 67+4 pages

Anne Lukkarinen & Eva Pirttikangas

## Relationship in Crossroads

- "What I give in this relationship and then for me?"

The statistics shows that in Finland was 12166 divorces in 2021. Respectively were 19579 binded marriages between couples in 2022. The unstatistical realtiotionshps ends are big non-knowns question. When the relationship ends and the couple has childeren, the parenthood changes. In that changes is very important that parents could discuss their emotions with friends or specialists without pressuring or stressing children.

The goal of this development project was to create a customer-oriented service concept for the company's needs. The purpose was to focus companys care relationship-, education- and therapy service to couples and individuals in every phase of potential sepatation process. Target group was couples and indivuduals who are or have went through a relationship crises. The methods used in this project were Benchmarking, customer analysis and dialogy.

The result of this project was a concept that consists of three customer profiles, a service path, a Service Blueprint and a Business Model canvas. They were used to describe the client of Relationship i crossroads and her / his progress in the company's services. The characters of three typical individuals / couples were created as customer profiles. The service path described in the service process is made from the customer's profiles. The separation helping process was illustrated with a Service Blueprint and essential information about the company's business was collected in the Business Model Canvas.

The development task ends with the creation of the concept. The further development of the task is to create separation helping service for children and Adolence who's parent live through a separation crises. The following concreate step to developpe the task is to create home pages to the company and start the company.

Keywords: Divorce, separation consideration, separation process, method knowledge, service design, benchmarking, dialogy

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Kehittämiprojektin tausta ja tarve</b>	<b>8</b>
<b>3 Toimintaympäristön ja projektiorganisaation kuvaus</b>	<b>11</b>
3.1 Toimintaympäristön kuvaus	11
3.2 Projektiorganisaation kuvaus	11
3.3 Tavoite, tarkoitus ja tuotos	12
<b>4 Teoreettiset lähtökohdat</b>	<b>13</b>
4.1 Eroprosessi	13
4.2 Työskentelymenetelmät mielenterveyshoitotyössä	14
4.3 Yrityksen perustaminen	15
<b>5 Kehittämismenetelmät</b>	<b>18</b>
5.1 Palvelumuotoilu	18
5.2 Dialoginen keskustelu	20
5.2.1 Dialogin toteuttaminen	21
5.2.2 Aineiston käsittely ja analysointi	23
5.3 Benchmarking	24
5.4 Kilpailija-analyysi	26
5.5 Konseptointi	26
<b>6 Kehittämisprosessin eteneminen ja aikataulut</b>	<b>28</b>
<b>7 Tulokset</b>	<b>29</b>
7.1 Dialogin tulokset	29
7.2 Benchmarkingin tulokset	34
7.3 Kilpailija-analyysin tulokset	35
<b>8 Tuotos</b>	<b>36</b>
8.1 Palvelukonsepti	36
8.2 Tulevassa yrityksessä tarjottavat työskentelymenetelmät	37

<b>9 Eettisyys ja luotettavuus</b>	<b>49</b>
9.1 Eettisyyskysymykset	49
9.2 Luotettavuuskysymykset	50
<b>10 Pohdinta ja arvionti</b>	<b>53</b>
<b>Lähteet</b>	<b>58</b>

## **Liitteet**

<b>Liite 1. Dialogin apukysymykset</b>	<b>68</b>
<b>Liite 2. Saatekirje</b>	<b>69</b>
<b>Liite 3. Esimerkkiasiakkuudet</b>	<b>70</b>

# 1 Johdanto

Joskus parit ajautuvat erilleen toisistaan, tällöin suhteen päättymisen uhka muodostaa kriisin yksilölle ja perheelle. Tunnekontaktin hiipuesssa keskusteluyhteys parien välillä katoaa, katkos yhteydessä aiheuttaa jatkuvaa pettymyksen tunnetta, vetäytymistä, riitoja ja kykymme ymmärtää toista laskee. (Mannerheimin lastensuojeluliitto n.d., Salo 2021.) Eron tai sen uhan kipeiden tunteiden vaikutus ulottuu myös vanhemmuuteen. On tärkeää, ettei aikuinen kuormita lasta, ja käsittelee eron liittyviä tunteita ystävien tai ammattilaisten kanssa. (Kallio 2022,167.) Kokiessamme toisen olevan tahallaan ilkeitä oletamme olevamme oikeassa ja uskomme, että vaatimuksemme ovat kohtuullisia. Automaattiset kielteiset oletukset kumppanista ilmaisevat, että kyky ymmärtää toista on laskenut. (Salo 2021.) Eroauttamisen palveluiden tarjonta, järjestämistapa ja laajuus vaihtelevat eri puolilla Suomea. Eroauttamisen palveluja ja tukea järjestävät Suomessa kunnat, oikeuslaitos, järjestöt, seurakunnat ja yritykset. (Ensi- ja turvakotien liitto 2016,5.)

Erokriisi voi näkyä aikuisen elämässä monin tavoin, horjuttaen ja kyseenalaistaen identiteettiä. Erokriisin nostattamat tunteet, ajatukset ja niiden käsittelyn tarve voi heijastua sekä psyykkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Oireina voi olla unettomuutta, tunteiden ailahtelua, toivottomuuden kokemuksia ja myös masennusoireita. Lasten ja tulevan yhteistyövanhemmuuden kannalta on hyvin haitallista, mikäli oireilu näkyy toisen vanhemman mitätöintinä, mustamaalaamisena tai pyrkimyksenä hankaloittaa tai katkaista toisen vanhemman ja ITällaisissa tilanteissa apsen suhde. (Ensi ja turvakotien liitto 2023.)

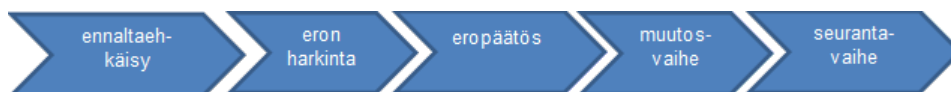
Eropäätöksestä tulee yhteyskunnallinen ja ammatillinen kysymys jos parilla on lapsia ja ero jollain tavoin kriisiytyy tai konfliktoituu, jolloin riski lasten psyykkiseen oireiluun sekä koulunkäynnin ja oppimisen haasteisiin kasvaa. Vaativissa ero- ja huoltoriidoissa parisuhteen historia ja eron käsittely ovat keskeisessä roolissa. Käsittelemätön ero johtaa dynamiikaltaan konfliktiseen, psykologisesti jumiutuneeseen tilanteeseen. Eron emotionaalinen, vaikeita tunteita työstävä käsittely edistää myös sen sosiaalisia, taloudellisia sekä oikeudellisia vastuita ja vaikutuksia. (Nikupeteri & Laitinen 2021.)

Kehittämisprojektin tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen, yksilöllisiin tarpeisiin vastaava palvelukonsepti yrityksen tarpeisiin. Tarkoituksena oli kohdentaa yrityksen hoitosuhde-, koulutus- ja terapiapalveluita pareille ja yksilöille mahdollisen eroprosessin kaikissa vaiheissa. Palvelupolkuun etsittiin eroa harkitseville yksilöille tai pareille mahdollisuutta tarkastella parisuhdetta eri näkökulmista ja työskennellä parisuhteen dynamiikan muuttamiseksi erilaisten interventioiden avulla. Akuuttiin erokriisiin tai eron jälkeiseen prosessiin jäseneltiin tarjolle työvälineitä helpottamaan asiakkaiden sopeutumista ja selviytymistä uuteen elämänvaiheeseen.

## 2 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Tilastokeskuksen mukaan 12 166 avioparia päätyi eroon vuonna 2021. Vastaavasti 19 579 paria solmi avioliiton (Tilastokeskus 2022). Tilastoimattomista parisuhdemuodoista eroon päätyi tuntematon määrä ihmisiä. Vuonna 2019 kaikista avioliitoista 1,7 prosenttia solmittiin samaa sukupuolta olevien parien välillä. Vuonna 2019 126 saman sukupuolen virallista parisuhdetta päätyi eroon. (Jauhiainen 2017, Lipasti & Pietiläinen 2020). Sateenkaariperheissä koettiin hyvinvoivaan idylliin liittyviä haasteita (Moring 2013, 228). Sateenkaaripareista 68,8 prosenttia koki, ettei tukea haasteisiin ollut riittävästi tarjolla (Jauhiainen 2017).

Eropohdintojen ja erosta selviytymisen eri vaiheissa on kohdennettava avun muodot yksilön ja parien ajankohtaiseen tilanteeseen sopiviksi. Kriisi parisuhteessa voi päätyä joko eroon tai haasteiden ratkaisemiseen ja toiminnan muuttamiseen suhteessa. Ulkopuolinen apu on usein tarpeen ratkaisujen löytämiseksi ja muutoksen mahdollistamiseksi. (Väestöliitto 2022.) Kriisiytynyt eroprosessi voi vaikeimmillaan hankaloitua vaihe vaiheelta ja johtaa lopulta osapuolten tuhoon (Nikupeteri & Laitinen 2021,19).



Kuva 1. Eroprosessin vaiheet (Ensi- ja turvakotien liitto 2016.)

Parisuhdetyön auttamismenetelminä käytetään pariterapiaa ja erilaisia koulutuksellisia ja ohjauksellisia työmenetelmiä. Hyvinvointialueiden velvoite on järjestää asukkailleen perustasolla toteutettavaa kasvatus- ja perheneuvontaa, joka voi olla lapsille, parille- tai perheille kohdennettua eroauttamista psykososiaalisen tuen muodossa (THL 2023.). Pariterapia auttaa läheisissä suhteissa sukupuolesta- seksuaalisista mieltymyksistä- luokasta-, kulttuurista-, etnisestä alkuperästä riippumatta erilaisia pareja erilaisissa tilanteissa. (Lebow & Snyder 2021.) Parisuhde-, ja eroauttamistyötä kehitettäessä



tavoitteena on luoda työmuotoja, joilla voidaan tehdä eroa pohtivan tai eroon päätyvän parin tai yksilön avunsaanti mahdollisimman mutkattomaksi.

Pariterapia on tärkeä ja laajalti levinnyt hoitomuoto. Pariterapia alkoi “avioliitto terapiana” toisin sanoen ajatuksena siitä, että parisuhteen muodostivat mies ja nainen, heidän oikeudellisesta asemastaan naimisissa olevana parina sekä usein stereotyyppisistä odotuksista, jotka liittyivät vakiintuneisiin rooleihin parisuhteessa. Feministiset, queer- ja monikulttuuriset näkökulmat sekä lisääntynyt ymmärrys ihmisen erilaisista tarpeista elinkaaren aikana ovat muuttaneet tätä näkökulmaa. Pariterapia onkin nykyään keino auttaa lähisuhteissa eläviä heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. (Lebow & Snyder 2021.)

Pariterapian kehittämiseen ja laajaan käyttöönottoon merkittävänä terapeuttisena hoitomuotona ovat vaikuttaneet kolme keskeistä tekijää. Ensimmäinen vaikuttava tekijä on pariskuntien kokema ahdistus, toisena tekijänä parisuhteeseen liittyvän ahdistuksen haitallinen vaikutus kumppaneiden ja heidän jälkeläistensä emotionaaliseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Kolmantena pariterapian näkyvyyteen vaikuttava tekijänä on parisuhde elämään kohdistuvat korkeammat odotukset. Enää ei välttämättä tyydytä sietämään tilannetta vaan pariterapia nähdään tienä parempaan suhteeseen. Pariterapian tarkoituksena on vähentää parin ahdistusta ja parantaa parisuhteen laatua. (Lebow & Snyder 2021.)

Avioeroa pidettiin pitkään negatiivisena lopputuloksena parisuhteelle. Nykyään avioero nähdään mahdolliseksi positiiviseksi, mutta haasteita täynnä olevaksi poluksi. Viime aikoina onkin kehitetty uusia interventioita auttamaan pariskuntia, jotka pohtivat avioeroa. Lisäksi pariskunnille, jotka päätyvät eroon on tarjolla apua, jotta eron myötä oppisi tavoittelemaan hyvää elämää itselle ja lapsille. “Avioeroterapia” onkin paradoksaalisesti olennainen osa pariterapiatyötä. (Lebow & Snyder 2021.)

Kehittämiprojekti käynnistyi työelämän todellisesta kehittämisen tarpeesta. Ideointia ja suunnittelua toteutettiin projektipäälliköiden kesken, yhdessä tutor opettajan kanssa. Parisuhde-, ja eroauttamistyötä yrityksen tarpeisiin luotaessa, selkiyttäessä ja mallintaessa tavoitteena oli luoda työmuotoja, joilla voitiin tehdä eroa pohtivan tai eroon päätyvän parin tai yksilön polku mahdollisimman mutkattomaksi. Palveluvalikoiman tavoitteena oli kattaa parisuhteen erilaisissa kysymyksissä tarjolla olevat palvelut laajasti

koulutuksellisista seminaareista ja työpajoista hoitosuhdetyöhön ja psykoterapiapalveluihin saakka. Tunnesäätelyn vaikeuksien ja neuropsykiatristen kysymysten huomioiminen kuuluvat palveluntuottajien erityisosaamiseen ja syventävät parisuhteen vaikeuksien kanssa kamppailevan yksilön tai parille tarjolla olevaa apua.

### 3 Toimintaympäristön ja projektiorganisaation kuvaus

#### 3.1 Toimintaympäristön kuvaus

Kehittämiprojektin toteuttajat toimivat tahoillaan itsenäisinä toiminimiyrittäjinä terapia-, hoitosuhde- ja koulutuspalveluita tuottaen. Toisen yrityksen palveluvalikoima koostui yksilöpsykoterapiasta ja pariterapiasta sekä neuropsykiatrisesta valmennuksesta. Toinen yrittäjästä oli perehtynyt erityisesti koulutuksellisiin ero- ja parityön muotoihin sekä tunnesäätelyhäiriöiden hoitoon ja opiskelee perhe- ja paripsykoterapeutiksi. Molemmille yrittäjille oli luontevaa työskennellä niin etä- kuin lähivastaanotoilla ja toteuttaa työtään integratiivisella otteella.

Koulutuksellisiin ero- ja parityön menetelmiin ja tunnesäätelyhäiriöihin perehtynyt yrittäjä toimii osa-aikaisena yrittäjänä. Vuosittaisia asiakkuuksia on osa-aikaisena maksimissaan joitakin kymmeniä. Tilatut luennot ja luentokokonaisuudet kaksinkertaistavat helposti vuotuisen asiakasmäärän. Kyseisen yrittäjän on mahdollista laajentaa erityisesti yksilö- ja pariasiakkaiden määrää vuoden kuluttua. Kokonaisasiakasmäärän kasvu on mahdollista osa-aikaisen työn prosentuaalisen kasvun myötä. Ryhmämuotoisen ero- ja parityön lisääminen on mahdollista päätoimisen yrittäjyyden turvin. Yksilöpsykoterapia ja pariterapiatyötä sekä neuropsykiatrista valmennusta tarjoava yrittäjä työskentelee kokopäivätoimisena yrittäjänä, viikoittaisia asiakkuuksia on noin 25-30. Vuositasolla asiakkuuksia on satoja.

#### 3.2 Projektiorganisaation kuvaus

Kehittämiprojektin projektiorganisaation muodosti kaksi itsenäistä yrittäjää. Projektiorganisaatio vastasi projektin käytännön toteutuksesta, tuloksen aikaansaamisesta, omaa vastuun lopputuloksesta, koostui projektin edun mukaisesti nimetyistä toimijoista ja toimi yhtenäisenä tiiminä. (proha.purot n.d.)

Projektipäällikkönä toimi kaksi Turun ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijaa. Projektipäällikköiden keskeisin tehtävä oli huolehtia aikataulussa pysymisestä ja kokonaistuotoksesta. He muodostivat keskenään projektiryhmän. Toinen vastasi

innovoinnista, projektisuunnitelman laatimisesta, käytännön järjestelyiden toteuttamisesta, sekä sisällön tuottamisesta. Toinen puolestaan vastasi projektiin liittyvistä teknisistä toiminnoista, ohjasi projektiryhmätoimintaa ja vastasi sen asianmukaisesta dokumentoinnista, sekä osaltaan sisällön tuottamisesta. Budjettia projektin tässä vaiheessa ei tarvittu.

Ohjausryhmä koostui työelämämentorista, neuvonantajasta sekä tutoropettajasta. Työelämämentorina toimi psykoterapeutti, joka työskenteli parien kanssa. Neuvonantajana toimi projektityökokemusta omaava tietojenkäsittelytieteen maisteri, joka työskenteli johtavana asiantuntijana. Turun ammattikorkeakoulun opettajatuutori ohjasi projektipäälliköitä. Kolmikantamalli muodostui opiskelijoiden, työelämän mentorin ja teknisen neuvonantajan sekä opinnäytetyötä ohjaavan opettajatuutorin yhteistyöstä. Kolmikantamallin avulla varmistettiin työelämän tiivis kiinnittyminen osaksi koulutusta, työelämän kehittäminen ja kaksisuuntaisen osaamisen vaihto. (Ahonen & Nurminen 2019.)

### 3.3 Tavoite, tarkoitus ja tuotos

Kehittämiprojektin tavoitteena on luoda uusia toimintatapoja ja käytäntöjä asiakkaiden hoitoon ja kohdeorganisaation toimintaan (Sauristo & Parikka 2014). Tässä kehittämiprojektissa tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen palvelukonsepti yrityksen tarpeisiin. Tarkoituksena oli kohdentaa yrityksen hoitosuhde-, koulutus- ja terapiapalveluita pareille ja yksilöille mahdollisen eroprosessin kaikissa vaiheissa. Kohderyhmänämme olivat parisuhteen kriisiä elävät tai eläneet yksilöt ja parit.

Tuotoksena luotiin palvelukonsepti, joka muodostui asiakasprofileista, yrityksen sisäisestä palvelupolusta. Service Blueprint- kaavion ja Business Model Canvasin avulla pyrittiin kuvaamaan Parisuhde tienhaarassa-mallin mukaisesti yrityksen asiakkaita ja heidän kulkuaan yrityksen palveluissa. Asiakasprofileiksi luotiin tyypilliset asiakkaat.

## 4 Teoreettiset lähtökohdat

### 4.1 Eroprosessi

Eroa pohtivat kertovat läheisyyden, arvostuksen ja luottamuksen puutteesta parisuhteessa. Erilaiset arjen haasteet tai traumat voivat koetella suhdetta. Eroprosessin molemmille osapuolille yhteisiä ovat vaikeat tunnekokemukset. (Väestöliitto 2022, Virtanen 2023, Virtanen 2019, 126-130.)

Parisuhde-eroa voidaan kuvata kumppanusten tunnesiteen purkaantumisen prosessinomaisesti ja lopullisesti. Yhteiskunnassamme ja kulttuurissamme pidetään yleensä parin eropäätöstä heidän omana yksityisasianaan. Eron vaikutukset ovat useimmiten kuitenkin laajempia kuin vain kahteen yksilöön rajoittuvia, erityisesti lapsiperheissä. Yhteiskunnallisesti ero ja siihen liittyvät merkitykset ja vaikutukset heijastelevat parisuhteen roolia ja tehtävää eletävässä ajassa. Avo- tai avioerossa on siis kyse yksityisasiasta, jolla on yhteiskunnan sosiaalipoliittisiin ja palvelujärjestelmään sekä -tarjontaan liittyviä merkityksiä. Nykykäsitys näkee eron vaativana muutoksena elämäntilanteessa, johon kytkeytyy yhteiskunnallisia riskejä. (Castren 2020., Castren ym. 2019.)

Eroprosessin vaiheisiin kuuluu usein eriaikaisuutta ja mahdollisesti myös toisen osapuolen haluttomuutta eroon sen eri vaiheissa. Bruce Fisherin määritelmän mukaisesti eroprosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen. Määrittelemän vaiheita ovat shokki, viha, "kaupankäynnin vaihe", sopeutumisvaihe ja irrottautumisvaihe. Näiden kaikkien vaiheiden läpikäynti, jotka Fisher jakaa tarkemmin Jälleenrakennusmallissaan 19 osa-alueeseen, ovat jollakin tavalla ja jossain järjestyksessä tarpeellisia, jotta voi kokea eronsa hyväksi ja se voi sitä yksilölle olla. (Fisher 2013, 11-44, Stolbow 2014, 17 -23.)

## 4.2 Työskentelymenetelmät mielenterveyshoitotyössä

Mielenterveystyössä hoitosuhdetyöskentelyn lähtökohtana pidetään potilaslähtöisyyttä. Potilaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että hoidon kohteena oleva henkilö pääsee vaikuttamaan hoitomenetelmiinsä, joka lisää motivaatiota sitoutua hoitoon. Hoitoa toteuttavan henkilön toimintaa ohjaa ammattietiikka, lait ja asetukset. Hoitosuhteessa oma persoona on keskeinen työväline yhteistyösuhteessa. Hoitotyön auttamismenetelminä ymmärrettävien läsnäolon, kuuntelemisen, havainnoinnin, keskustelun, huolenpidon, ohjaamisen ja yhdessä tekemisen ymmärretään luovan toimivan yhteistyösuhteen potilaan ja häntä hoitavan henkilön välille. Toimiva yhteistyösuhteeseen kuuluu menetelmien ohella kokonaisvaltaisesta työotteesta, voimavaralähtöisyydestä, dialogisuudesta, pitää sisällään empatiaa ja sen perusta on luottamuksellisuus. (Hämäläinen ym. 2017, 152 -175.)

Mielenterveystyön auttamismenetelmät ovat käyttökelpoinen työskentelyperusta eroauttamistyöhön ja toimivat pohjana muille, kohdennetuille asiantuntijatyön menetelmille. Mielenterveyden häiriöt luovat haasteen niin parisuhteelle kuin pariterapiallekin. Keskeinen kysymys niin parisuhteessa kuin siitä erkaantuessakin, erityisesti pariterapiassa on, onko kumppanuudessa tilaa dialogille, mahdollistuuko tasapainoisen parisuhteen prosessi erimielisyyksistä ja muutostarpeistaan huolimatta vai estääkö se sen. (Virtanen 2023.)

Asiakkaan ja terapeutin välinen terapiasuhte ja vuorovaikutus tukee ja edesauttaa asiakkaan toivomaa muutosta ja hyvinvointia. Terapeutin empaattinen suhtautuminen ja reagoiminen asiakkaan kertomaan vahvistaa terapeutista yhteistyösuhdetta ja voi itsessään toimia parantavana elementtinä. (Kähkönen ym. 2022, 37- 41.)

Terapian pituudella on todettu olevan terapian vaikutuksen kannalta merkitystä. Lyhyiden terapioiden on todettu vaikuttavan nopeammin mutta pidempien terapioiden on todettu olevan vaikuttavimpia pitkällä tähtäimellä. Terapiatulosten on todettu olevan parhaimmillaan kunkin terapian päättyessä. Lisäksi terapeutin ja asiakkaan välisellä terapiasuhteen laadulla on todettu olevan vaikutusta psykoterapian tuloksellisuuteen. (Knekt ym. 2010,19,77.)

Psykoterapeuttisessa työskentelyssä asiakkaalta odotetaan kykyä puhua avoimesti omista ongelmistaan sekä halua työstää omia haitallisia toimintamalleja. Terapiaistuntojen välillä suoritettavat kotitehtävät ovat usein osa terapiaa. Terapeutin tehtävänä on olla jakamassa toisen ihmisen sisäistä kokemusta ja auttaa toista ihmistä ratkomaan elämän kipupisteitä. Terapeuttisessa työssä muutoksen mahdollisuudet ja elämän yllätyksellisyys ovat jatkuvasti läsnä. Psykoterapeutin työ on vaativaa ja haastavaa, sillä se vaatii aitoa läsnäoloa, asiakkaan emotionaalista kannattelua, kognitiivista kykyä ymmärtää, mistä milloinkin on kysymys, toistuvaa liittymistä erilaisten ihmisten kokemusmaailmaan sekä jatkuvaa oman mielen ja omien sanomisten reflektiota. Terapeutin työ vaatii nöyryyttä ja epävarmuuden sietoa sekä oman epätäydellisyyden hyväksymistä. Koulutus, oma terapia ja työnohjaus ylläpitävät ja vahvistavat kykyä toimia terapeuttina. (Kähkönen ym. 2022, 40 - 48.)

Mielenterveyshoitotyöntöön työskentelymenetelmiä kuvattiin sekä mielenterveystyön asiantuntijan, että terapeutin näkökulmasta, sillä kehittämisprojektin toteuttajat käyttivät työssään molempia lähestymistapoja.

### 4.3 Yrityksen perustaminen

Yrityksen perustaminen vaatii järjestelmällistä suunnittelua. Perustaminen koostuu seitsemästä vaiheesta. Asiantunteva tuki on usein tarpeen ja yrityksen perustamiseen liittyvissä eri vaiheissa. (Yrittäjät n.d.) Yritystoiminnan käynnistämisen sekä onnistunut hoitaminen perustuu toimivaan, onnistuneeseen liikeideaan. Liikeidean tehtävä on kuvata yrityksen ideaa tuottaa ja menestyä alallaan. (Holopainen 2023, 12.) Korkeakoulu- ja toisen asteen opiskelijoiden yrittäjäksi ryhtymistä tutkittaessa havaittiin selvän yhteys yrittäjyyskoulutukseen osallistumisen ja yrittäjäksi ryhtymisen välillä. Yrittäjyyskoulutuksen merkitys osoittautui suuremmaksi kuin esimerkiksi pystyvyysuskomuksen tai liiketoiminnallisen tietopohjan, jotka nekin ovat keskeisiä. (Joensuu-Salo ym. 2020, 26-41.) Projektin molemmilla toteuttajilla oli aiempaa kokemusta yrittäjyydestä. Toisaalta projektin toteuttajien halu kehittää omia yrittäjyysvalmiuksia oli vahva, ja tämän vuoksi toinen opiskelee oppisopimuksella Etelä-Savon Koulutus Oy:n järjestämässä yrittäjän ammattitutkintoon valmistavassa koulutuksessa.

Liikeideaa tarkasteltiin tuotteiden ja palveluiden, markkinoiden sekä toimintatapojen näkökulmista. Tuotteet ja palvelut jaetaan vakio- ja erikoistuotteisiin tai -palveluihin. (Holopainen 2023, 12-13.) Kehittämiprojektin tavoitteena, ja samalla yrityksen liikeideana, oli luoda asiakaslähtöinen, yksilöllisiin tarpeisiin vastaava palvelukonsepti yrityksen tarpeisiin. Yritys tuottaa vakiopalveluina hoitosuhde-, terapia ja koulutuspalveluita, ja toisaalta tarjoaa erityisosaamisen kautta neuropsykiatrian ja tunnesäätelyproblematiikan erityispalveluita (Holopainen 2023, 13). Yrityksen tarpeita palvelemaan suunnitteluun kuului monia vaiheita, joissa toteuttajien tuottaman selvitystyön, mentoroinnin sekä projektiin liittyvän opinnäyteyden ohjaamisella on ollut suuri rooli tavoitetta kohti pyrittäessä.

**Liiketoimintasuunnitelma** kuvaa sitä, miten liikeideaa ryhdytään käytännössä toteuttamaan ja vakuuttaa, että suunniteltu liiketoiminta on kannattavaa. (Yrittäjät n.d.) Projektin liiketoimintasuunnitelman ytimeksi muodostui yrityksen tuottamien hoitosuhde-koulutus- ja terapiapalvelut yksilöille heidän eroprosessinsa eri vaiheissa, joita tuotetaan lähi- ja etäpalveluina. Etäpalveluin toteutettava maanlaajuinen saatavuus, yrittäjien vahva erityisosaaminen eroprosessiin liittyvästä ja erityistyöskentelystä, joustavasti muuntautuvat palvelut yksilö- ja pari sekä koulutuksellisten työskentelymuotojen välillä sekä lisäksi mahdollisuus työskentelyyn eroprosessiin merkittävien vaikuttavien erityishaasteiden parissa vastaa tuo erityisen edun kilpailijoihin nähden kehittämissuunnitelmassa käytettyjen menetelmien perusteella. Liiketoimintamallin seuraava vaihe on selvittää ja ratkoa ulkopuolisten palvelujen tarve kuten esimerkiksi toimitilat, niiden huolto ja siivous- sekä yrityksen vakuutus- ja kirjanpidolliset palvelut ja markkinoinnin järjestäminen. (Holopainen 2023, 13.)

Starttirahaa myöntävät TE-keskukset ja pankit edellyttävät liiketoimintasuunnitelmaa rahoituksen saamiseksi. (Yrittäjät n.d.)

**Starttirahan hakeminen** on mahdollista hakea TE-keskuksesta yritystä perustettaessa. Starttiraha on tarkoitettu auttamaan yrittäjää taloudellisesti alkuun, ja se on veronalaista tuloa. (Yrittäjät n.d.)

**Yhtiömuoto** tulee valita yritystä perustettaessa. Liiketoiminnan koko ja riskit ratkaisevat. Yritys voi olla esimerkiksi osakeyhtiö tai toiminimi. (Yrittäjät n.d.)



**Yrityksen perustamisilmoitus** tehdään, kun yrityksen nimi ja toimiala on määritetty. Perustamisilmoitus tehdään Patentti- ja rekisterihallitukseen. Perustamisilmoituksesta peritään maksu yrityksen toimialasta riippuen. (Yrittäjät n.d.)

**Yrittäjän lupa-asiat ja ilmoitukset** tulee olla kunnossa ennen yritystoiminnan aloittamista. Yrityksen voi käynnistää monilla aloilla ilman hankalia lupaprosesseja mutta joillakin aloilla asianmukaiset luvat ovat välttämättömiä. Luvanvaraisia elinkeinoja ovat esimerkiksi sosiaali-, terveyden- ja kauneudenalan toimialat, ravintolat ja kahvilat, autokorjaamot ja päivittäistavarakaupat. Verohallinnolle on tehtävä ilmoitus, kun yritystoiminta on käynnistetty. (Yrittäjät n.d.)

**Yrityksen kirjanpito** Kirjanpidon tarkoitus on yritystoiminnan tuloksen selvittäminen. Kirjanpidolla on myös niin kutsuttu erillään pitotehtävä, jonka avulla pidetään erillään yrityksen ja muiden yksiköiden menot, tulot ja rahat. Lisäksi kirjanpito tuottaa tietoja yrityksen toiminnan suunnittelua ja seuranta varten. (Tomperi 2023.) Kirjanpito kannattaa ulkoistaa ammattilaiselle, jollei itse ole asiaan hyvin perehtynyt. (Yrittäjät n.d.)

**Laskutus** on oltava mietittynä jo ennen yritystoiminnan käynnistymistä. Laskutukseen liittyen tulee miettiä millaisen laskutusajan antaa asiakkaalle, miten pystyy laskuttamaan digitaalisesti, miten laskut arkistoidaan ja miten maksumuistutus ja perintä järjestetään. Yrityksen laskutuksen voi myös ulkoistaa laskutuspalvelulle, jotka velottavat palvelusta muutaman prosentin laskun loppusummasta. (Yrittäjät n.d.)

**Arvonlisävero** §35, 2:n pykälän mukaan arvonlisäverovapaata toimintaa on sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. (Finlex 30.12.1993/1501.)

## 5 Kehittämismenetelmät

### 5.1 Palvelumuotoilu

**Palvelumuotoilu** tarkoittaa palveluiden ja liiketoiminnan asiakaslähtöistä kehittämistä, johon palveluiden käyttäjät otetaan aktiivisesti mukaan. Palvelumuotoilu tarjoaa kehitettävälle työlle kokonaisvaltaisen lähestymistavan, prosessin, menetelmät ja tarvittavat työkalut. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa erilaisiin toimialoihin ja sitä voidaan soveltaa kaikkialla, missä palvelu ja ihminen ovat vuorovaikutuksessa joko fyysisesti tai digitaalisesti. (Palvelumuotoilupalo n.d.)

Palvelumuotoiluprosessissa palvelu tai toimintamalli tiivistetään ja kuvataan yhtenäisen mallin muodossa. Prosessi käynnistyy asiakkaan tarpeesta, johon etsitään ja ideoidaan ratkaisuja. Syntyneiden ideoiden pohjalta rakennetaan palvelunäkemyksiä, visioita. Visio jatkojalostetaan palvelukonseptiksi, josta dokumentoidaan palvelumalli. Palvelumallia tulee testata käytännössä ja kehittää tehtyjen havaintojen pohjalta toimivammaksi. (Hiltunen 2020, 5-9.)

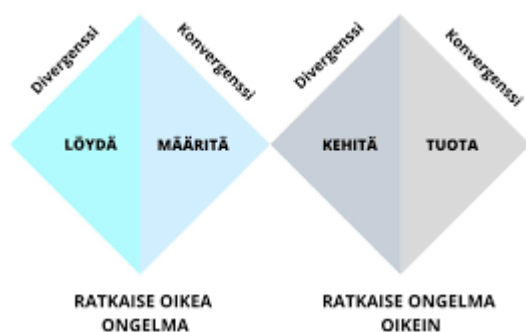
**Palvelumuotoilun prosessin kuvaaminen** toteutettiin Business Model Canvas (BMC)-visiopaperin ja palvelumuotoilun tuplatimantti-työkalun avulla.

BMC on palvelukehityksen, uuden liiketoiminnan kehittämisen ja arvioinnin, liiketoiminnan visualisoinnin ja liiketoiminnan uudistamisen väline. BMC antaa yhdeksän vaiheen rakenteen suunnittelulle, jonka avulla liiketoimintaa voidaan konseptoida uusien tai jo olemassa olevien palveluiden ympärille. BMC auttaa havainnollistamaan ja suunnittelemaan liiketoimintamallia tai ansaintalogiikkaa (Innokylä n.d.)

Tuplatimantti kuvaa palvelumuotoiluprosessin aikana tapahtuvaa tiedon ja ideoiden välistä dialogia lineaarisesti (Ahtola 2020). Tuplatimantti valittiin käyttöön kehittämistyöhön soveltuvana, prosessia ymmärrettävästi ja yleisellä tasolla havainnollistavana välineenä (Innokylä n.d.)

## Kehittämiprojektin eteneminen palvelumuotoilun avulla

Kehittämiprojektissa käytettiin palvelumuotoilua asiakaslähtöisen, yrityksen käyttöön luotavan, tuotoksista koostuvan palvelukonseptin luomiseen. Kehittämiprojektin eteneminen kuvataan mukailien Tuplatimantti-prosessimallia.



Kuva 2. Tuplatimantti-prosessimalli (Ahtola 2020.)

**Löydä:** Palvelumuotoiluprosessi käynnistyy asiakkaiden tarpeiden kartoittamisesta sekä liiketoiminnallisista tavoitteista. (Hiltunen 2020, 5-9, Koivisto ym. 2019,259). Tässä vaiheessa etsittiin teoria- ja tutkimustietoa aiheesta kirjallisuuskatsauksen muodossa ja aloitettiin kehittämissuunnitelman laatiminen. Etsityn tiedon pohjalta luotiin, vahvaan teoreettiseen tietopohjaan perustuvat dialogin kysymykset. Teoreettinen, tutkittu tieto toimii tämän työn perustuksena, jolla koko muu prosessi on rakentunut.

**Määritä:** Vaiheessa tutkitaan ja kuvataan kerätty tieto sekä analysoidaan asiakastarpeet. Tämän vaiheen tuotokseksi muodostui ymmärrys asiakkaiden tarpeista sekä kehitettävien ratkaisujen määrittäminen. (Palvelumuotoilupalo n.d., Koivisto ym. 2019, 27). Asiakkaille toteutetusta dialogista koottiin ja muodostettiin tulokset. Tulosten pohjalta saatiin monipuolista ja merkityksellistä tietoa asiakkaiden eropohdintoihin liittyvistä tarpeista ja toiveista. Yksilöllisten toiveiden lisäksi dialogeista nousi esiin sellaisia yhteneviä tarpeita, jotka olivat merkittäviä yleisemmälle tarpeiden määrittelylle.

**Kehitä:** Kehittämisympäristössä ideoidaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta erilaisia palvelukonsepteja (Palvelumuotoilupalo n.d). Tässä vaiheessa keskusteltiin tutoropettajan ja työelämämentorin kanssa, näiden keskustelujen perustella projektipäälliköt valitsivat kehittämissuunnitelmassa toteutettavat tuotokset, joilla palvelu kehittämissuunnitelmien päämääränä tehokkaimmalla tavalla.

**Tuote:** Tuotetaan palvelukonsepti, joka toteutetaan (Palvelumuotoilupalo n.d). Konsepti sai nimekseen "Parisuhde tienhaarassa." Konsepti tarjoaa laaja-alaista ja monipuolista apua yksilöille ja pareille ennen eroa, eroprosessin aikana tai eron jälkeen sekä koulutuspalveluita, joissa näkyy tutkittuun tietoon ja vankkaan asiantuntijuuteen perustuva, asiakkaiden tarpeista nouseva toteutustapa. Palvelukonsepti aktivoituu toimintaan tulevaisuudessa, yhteisen yrityksen toiminnan käynnistyessä.

## 5.2 Dialoginen keskustelu

Pyrkimyksenä dialogissa on saada ymmärrystä toisten näkemyksiin ja luoda merkityksiä toiminnan kohteena oleville asioille. Dialogin onnistumisen kannalta on tärkeää, että osallistujat ovat dialogitilanteessa tasa-arvoisia ja heidän välillään vallitsee luottamus. Dialogi rakentuu näkökulmien aktiiviselle ja myötäelävälle kuuntelulle. Dialogiin osallistujan valmius omien taustaoletustensa kyseenalaistamiseen ja tarkasteluun on keskeistä. Dialogisessa keskustelussa ei pyritä ratkaisemaan käsiteltävää asiaa vaan keskitytään uusien ideoihin ja vaihtoehtojen kuulemiseen ja löytämiseen. (Innokylä n.d).

Dialoginen keskustelu soveltui kehittämissuunnitelmaan, jossa tarkoituksena oli kuvata, selittää, sekä jäsentää ihmisen kokemuksia ja toimintaa omassa ympäristössään. Vastavuoroisen ja yhdessä ajattelemisen prosessinomaisen tiedon vuorovaikutteinen rakentamisen tapa soveltui kehittämissuunnitelmaan siinä tavoiteltavan kokemuksellisen kuvailun, sekä sen tuottaman ideoinnin ja vaihtoehtojen löytämiseen. (Arola & Töyrylä n.d.)

### 5.2.1 Dialogin toteuttaminen

Dialoginen keskustelu valittiin käyttöön kokemuksia kuvaavan, selittävän ja jäsentävän luonteensa vuoksi sekä vastavuoroisena, prosessinomaisena ja vuorovaikutteisen tiedon rakentamistapansa vuoksi. Kehittämisprojektissa tavoiteltiin dialogin avulla kokemuksellista, kuvailevaa sekä ideoita ja vaihtoehtoja tuottavaa tietoa eroauttamisen asiantuntijatasoisia interventioita käyttäneiltä henkilöiltä. (Arola & Töyrylä n.d.)

**Dialogia ohjanneet kysymykset** (Liite 1) kartoittivat osallistujien avuntarpeen kokemuksta intervention, tai jos niitä oli ollut useampia näiden kunkin alussa. Dialogin apukysymysten avulla selvitettiin millaista apua ja keneltä apua oli aiemmin haettu ja mistä ja millaisena sitä nyt tai tulevaisuudessa toivotaan. Keskusteluissa sanoitettiin millä tavoin palveluntarjoajaa oli etsitty, ja mikä oli vaikuttanut valintapäätökseen. Varsinaiseen palvelun käyttäjän ja asiantuntijan kohtaamiseen liittyen pyydettiin kuvausta siitä, mitä asiantuntijoiden erityisesti haluttiin huomioivan palveluun käyttäjiksi tulevien kohdalla sekä kartoitettiin mahdollisten erityistoiveiden tai haasteiden huomiointiin liittyvien näkökulmien huomioimisen toiveita. Dialogin avulla pyrittiin löytämään kuvailua sille, mitä eroprosessin eri vaiheissa itselle asiantuntijapalveluista haettiin, muuttuivatko toiveet prosessin aikana ja toteutuivatko toiveet. Millaisia olivat työskentelyn menetelmälliset tarpeet sekä sitä mihin työskentelyssä ei kenties oltu valmiita tai halukkaita. Dialogi avasi vastauksia kysymykseen, millaiseen muutokseen vastaajat olivat itsessään tai suhteessaan valmiita eroprosessin eri vaiheissa. Dialogin tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, yllättikö osallistujia jokin avun hakemisessa, saamisessa tai työskentelyssä.

Dialogia ohjaavat kysymykset havainnollistettiin lisäksi taulukon muodossa.

Taulukko 1. Dialogia ohjanneet kysymykset

Ennen auttamismenetelmää	Auttamismenetelmän alussa	Auttamismenetelmän aikana	Auttamismenetelmän jälkeen
Mistä tai keneltä olit hakenut apua aiemmin? Mistä hait apua nyt? (Apukysymys 3)	Millaista apua toivoit/toivoitte? (Apukysymys 1)	Millaista työskentelyä toivoit/toivoitte? (Apukysymys 7)	Muuttuiko toiveesi? Toteutuiko alkuperäinen tai päivitetty toive, saiko apua? Jäikö toive toteutumatta? (Apukysymys 10)

Mitä halusit asiantuntijan erityisesti huomioivan palvelua etsivän näkökulmasta (Apukysymys 2)	Mitä toivoit itsellesi? (Apukysymys 6)	Mihin et/ette olleet valmiit työskentelyssä? (Apukysymys 8)	Yllättikö jokin avun hakemisessa, saamisessa tai työskentelyssä? (Apukysymys 11)
Kuinka etsit palvelun tarjoajaa ja mikä vaikutti valintaan? (Apukysymys 4)	Millaista työskentelyä toivoit/toivoitte? (Apukysymys 7)	Millaiseen muutokseen olit itse tai suhteessa valmis? (Apukysymys 9)	
Eryityiskysymysten avuntarve itsellä tai (ex)kumppanilla? (Apukysymys 5)	Mihin et/ette olleet valmiit työskentelyssä? (Apukysymys 8)		

Dialogisen keskustelun avulla toteutettiin asiakaskokemusten kartoittaminen aiemmin asiakkuudessa olleiden, vapaaehtoisten avulla. Dialogiin osallistuneilta oli ennakkoon kysytty halukkuutta osallistua dialogiin ja sen perusteella osallistujien kanssa sovittiin ajankohta dialogille. Dialogiin suostumus toteutettiin tiedottamalla osallistujia kirjallisesti saatekirjeellä (Liite 2) ja suullisesti osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Saatekirjeen tehtävä oli saada dialogiin osallistuja vakuuttuneeksi projektista ja dialogista, osallistumaan dialogiin sekä vastaamaan dialogin kysymyksiin. Saatekirjeen saaja arvioi tekeillä olevaa dialogia ja projektia sekä päätti mahdollisesta osallistumisesta. (Vilka 2021, 189.) Dialogiin osallistujilla oli mahdollisuudesta kieltäytyä tai keskeyttää dialogiin osallistuminen missä vaiheessa tahansa, ilman, että osallistujalle olisi koitunut minkäänlaisia kielteisiä seuraamuksia. Dialogissa ei käsitelty henkilötietoja.

Dialogiin osallistui 14 henkilöä. Osallistujista kahdella oli aiempaa kokemusta pariterapiasta, kahdella oli kokemusta yksilöterapiasta, neljällä vastaajista oli kokemusta sekä yksilö- että pariterapiasta ja kuudella vastaajista oli kokemusta eroseminaarista.

Dialogin teemoiksi valittiin: Asiakaskokemus, palveluun hakautuminen ja palvelun valinta, käytetty työskentely malli /mallit ja kokemus siitä, muutoksen havainnointi ja kuvailu, kehittämis ehdotukset.

Tarkoituksena dialogissa oli tutkia kohdetta laaja-alaisesti tietynä ajankohtana. Dialogissa ollaan kiinnostuneita tilanteista ja samantapaisten ilmiöiden ilmenemismuodoista valittuna ajankohtana. Tutkimus kohdistuu siihen, miten ilmiö läpäisee erilaisia kulttuurisia ja sosiaalisia ympäristöjä tietynä ajankohtana. Dialogi sisältää paljon erilaisia mahdollisuuksia tarkastella asioita eri näkökulmasta. Haastateltavien valinnassa kiinnitettiin tarkkaan huomiota siihen, mitä oli tarkoitus tutkia.

Haastateltavat valittiin oman asiantuntemuksen ja kokemuksen perusteella. (Koppa n.d., Vilkka, 2021, 135.)

### 5.2.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Dialogit kirjoitettiin muistiin sanatarkasti. Tavoitteena oli tallentaa vastaukset apukysymysten teemojen analysointia varten ja saada kerättyä koottu aineisto hallittavaan muotoon. Dialogin avulla pyrittiin etsimään eroavuuksia vastaajien antamista vastauksista. Dialogit toteutettiin kesän 2023 aikana.

Dialogin tuottaman aineiston analysoinnin ensimmäinen vaihe koostui aineistoon tutustumisesta. Seuraavaksi aineisto jaettiin kysymysten perusteella sisältöä kuvaaviin teemoihin eli analyysiyksiköiden. Dialogin sisällön jäsentelyllä ja erittelyllä teemoihin pyrittiin dialogilla saatuun kuvaukseen ja sen välittämän ymmärryksen lisäämiseen. Teemoittamisen avulla kohteesta ja sen ominaisuuksista hahmotettiin niissä toistuvia teemoja. Teemoitetun aineiston löydökset esitellään tuotoksessa. (Koppa n.d., Vilkka 2021, 164.)

Analyysi on apukeino, jonka avulla aineistoon luodaan selkeyttä. Sisällönanalyysi on laadullinen analyysimenetelmä. Analyysi perustuu kahden tai useamman ihmisen väliseen keskusteluun ja vuorovaikutuksen yksityiskohtaiseen tutkimiseen. Tutkittavat keskustelut ovat todellisissa tilanteissa käytyjä keskusteluja. Analyysin avulla selvitetään, miten käydyt keskustelut rakentuivat, ja millaisia neuvotteluja keskusteluihin sisältyi. Kiinnostus kohdistuu itse tilanteeseen sekä millaisia ominaisuuksia ja positioita yksilö asettaa itselleen ja toisille sosiaalisissa tilanteissa. Keskusteluanalyysi tutkii, millä tavalla merkitykset tuotetaan ihmisten välillä. Keskusteluanalyysissä noudatetaan tarkkoja litterointikäytäntöjä. (Koppa n.d., Vilkka, 2021, 177.)

Sisällönanalyysin vaiheet koostuvat aineiston purkamisesta, aineistoon tutustumisesta, aineiston järjestämisestä, aineiston koodaamisesta, kategorioiden muodostamisesta, linkittämiseen kategorioiden välille ja analyysin kirjoittamisesta tekstimuotoon.

Sisällönanalyysi on menetelmä, jossa etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. (Koppa n.d., Vilkkä,2021,163.)

### 5.3 Benchmarking

Benchmarkkaus toteutettiin internetin välityksellä kotisivuihin perehtymällä. Eroauttamisen palvelujen tarjonta, laajuus ja järjestämistapa vaihtelevat eri puolilla Suomea. Joillakin paikkakunnilla eroauttamisen palvelutarjonta on laajaa ja joillain paikkakunnilla ei ole kuin lakisääteisiä palveluja. (Ensi- ja turvakotien liitto 2016, 5, 18). Päädyimme rajaamaan Benchmarkingiin haettavat yritykset siten, että niiden toimijoilla oli vastaava koulutus kuin projektin toteuttajilla. Kohteita löytyi yhteensä yksitoista (N=11), joista tarkastelun kohteiksi valittiin viisi yritystä. Tarkastelun kohteiksi valittiin yritykset, jotka tarjosivat yksilöterapiamuotoisen tuen lisäksi muitakin eroauttamisen keinoja parisuhteen haasteisiin. Benchmarkingissa tarkasteltiin tarjottavien palveluiden kuvausta, ammattilaisten esittelyä, varauskäytäntöjä ja hintatietoja.

Benchmarking (BM) eli vertailukehittäminen on työkalu, jonka avulla opitaan muilta oman yrityksen kannalta tärkeää, kohteeksi valitaan paras mahdollinen toimija. Benchmarking on systemaattista vertailua, oppimista ja arviointia hyvistä käytännöistä muilta organisaatioilta (Laaksonen, 2018, Seppänen-Järvelä 2005, 14). BM:n perusteella omalle toiminnalle asetetaan tavoitteet ja suunnitelma tavoitteisiin pääsemiseksi, joiden avulla voidaan kehittää omaa toimintaa. BM tekee palveluista läpinäkyvimpiä, auttaa tunnistamaan toiminnan kehittämistarpeita ja käynnistämään toiminnan kehittämisen, sekä mahdollistaa eri toimintayksiköiden toiminnan poikkileikkausvertailun ja oman toimintayksikön pitkäaikaisvertailun. Benchmarkkaus voi epäonnistua, mikäli ei ole riittävästi halua suorittaa benchmarkkaus-prosessia. (Perälä, Junttila & Toljamo, 2007, Terveystieteiden tutkimuskeskus 2022.) Englannin kielen termi benchmarking ymmärretään eri tavoin ja siksi sillä on useita suomennoksia. Termin suomennoksia ovat esimerkiksi vertailukehittäminen, poikittaisvertailu, kumppanuusvertailu ja vertailujohtaminen. (Perälä, Junttila, Toljamo 2007, 13.)

Kehittämiprojektin menetelmäksi valittiin kahdenkeskinen benchmarking (BM) eli vertaisarviointi, joka on toiminnaltaan suoraviivainen metodi. Metodissa valitaan yritys,



jonka toimintatapoja ja käytäntöjä tutkitaan ja pyritään soveltamaan niitä omassa organisaatiossa. (Stapenhurst 2009, 26.)

Business Model Canvas (BMC)-visiopaperi (Kuva 3) havainnollistaa perustettavan yrityksen liiketoimintamallin. BMC-visiopaperi esittelee tulevan yrityksen keskeiset yhteistyökumppanit, kriittiset tehtävät ja –resurssit, arvolupaukset, asiakassegmentit ja –suhteet, markkinoinnin ja myynnin kokonaisuuden sekä kustannusrakenteen ja kassavirran. Business Model Canvas (BMC)-visiopaperilla (Kuva 3) esiteltävän liiketoimintamallin keskeisimpiä kuvaajia ovat: Arvolupauksen asiakaslähtöisyys ja asiantuntijuus ja sekä kriittisiin tehtäviin, että luotettavuuden ja vastuullisuuden arvolupauksiin kytkeytyvät vaitiolovelvollisuuden ja kirjaamiskäytäntöjen kysymykset. Lisäksi yhteistyökumppaneiden moninaisuus on yrityksen liiketoimintamallin kannalta keskeinen esiin nostettava muuttuja. Erilaisten julkisten organisaatiotahojen, seurakuntien ja järjestöjen muodostama yhteistyöverkosto muodostaa mahdollisimman laajan verkoston, jolla tavoittelemme avuntarvitsijoita sosioekonomisista lähtökohdista riippumatta.

<p><b><u>Yhteistyökumppanit:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lastensuojelu</li> <li>Aikuissosiaalityö</li> <li>KELA</li> <li>AVI</li> <li>Potilasasiamies</li> <li>Julkisorganisaatiot (Hyvinvointialueet)</li> <li>Yritykset ja ammatinharjoittajat</li> <li>Kolmassektori</li> <li>Seurakunnat (Evl. Lut. Ja Ort.)</li> <li>Vammais-potilasjärjestöt</li> <li>SETA</li> </ul>	<p><b><u>Kriittiset tehtävät:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilat ja turvallisuus</li> <li>Kirjaamiskäytännöt</li> <li>Vaitiolovelvollisuuden noudattaminen</li> <li>Tavoitettavuus <ul style="list-style-type: none"> <li>Varaus- ja peruutusikäntänot</li> <li>Taitopuhelut</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Arvolupaus:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaslähtöisyys</li> <li>Asiantuntijuus</li> <li>Luotettavuus</li> <li>Vastuullisuus</li> <li>Joustavuus</li> <li>Jatkuvuus</li> <li>Tasa-arvoisuus</li> </ul>	<p><b><u>Asiakassuhteet:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Itsemaksavat</li> <li>Työterveyshuolto</li> <li>Vakuutusyhtiöt</li> <li>KELA-korvattavat</li> <li>Maksusitoumus</li> </ul>	<p><b><u>Asiakassegmentti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yksilöt</li> <li>Parit</li> <li>Aikuiset</li> </ul>
<p><b><u>Kustannusrakenne:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Palkat</li> <li>Palkkiot</li> <li>Vuokrat</li> <li>Hankinnat (koulutukset, tarvikkeet)</li> <li>Vakuutukset</li> <li>Luvat</li> <li>Kirjanpito</li> <li>Turvapalvelut</li> </ul>		<p><b><u>Kassavirta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Palkat</li> <li>Menot <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilat</li> <li>Vakuutukset, YEL-kulut</li> <li>Työnohjaus</li> <li>Mainonta</li> <li>Yhteistyö/konsultaatio</li> <li>Koulutukset</li> </ul> </li> </ul>		

Kuva 3. Business Model Canvas-visiopaperi

## 5.4 Kilpailija-analyysi

Kilpailija-analyysissä kartoitettiin muiden vastaavien palveluntarjoajien valikoimaa. Pyrkimyksenä oli keksittyä ensisijaisesti vastaavan laajuisia ja sisällöllisiä palveluita tarjoavien yritysten analysointiin. Kilpailija-analyysi haluttiin kohdentaa asiantuntijatasoisen koulutuksen omaaviin palveluntarjoajiin. Kilpailija-analyysissä oltiin erityisen kiinnostuneita tarkastelemaan terapia-, hoitosuhde- ja koulutuksellisia erotyöskentelyn muotoja ja jotka toteuttavat DKT- ja Nepsy-osaamista.

## 5.5 Konseptointi

Opinnäytetyön projektin palvelurajaus työvaiheineen toteutti konseptisuunnitelman määreet ideapaperivaiheesta saakka. Konseptisuunnitelma täydentyi projektissa sen läpi asiakaskokemuksia hyödyntäen ja toisaalta projektiryhmän dialogin avulla. Päämääränä konseptoinnissa oli vastata asiakkaiden tarpeisiin ketterin asiantuntijapalveluin. Merkittävä rooli oli varsinaisen palveluvalikoiman lisäksi kehittää tulevaisuudessa tässä työssä saadun dialogisen keskustelun ja benchmarking informaation avulla konseptiltaan erinomaiset kotisivut ja markkinointiverkosto. Opinnäytetyöprojektissa konseptisuunnittelu oli sujuvassa vuoropuhelussa teknisen palvelumäärittelyn kanssa. Konseptisuunnittelun avulla määriteltiin millä tavoin palveluvalikoimaa haluttiin tuotteistaa ja markkinoida. Konseptointi ohjasi ja muokkasi lopullista tuotostamme läpi projektin, jatkuen aina julkaisuun saakka. Konseptoinnin ohjaama tuotos voi olla hyvinkin toisenlainen kuin mikä alkuperäinen idea oli. Näin saa ollakin, koska parhaimmillaan konseptointi toimii ”ei tietämisen” ja sen selvittämisenhalun työkaluna ja apulaisena. (Kurkela-Vilén n.d.)

Dialoginen keskustelu vaikutti oleellisesti tuotoksen muodostumiseen, sillä dialogin avulla haettiin asiakkaiden vastauksista eroavaisuuksia ja näin saatiin laaja-alaisesti kerättyä tietoa asiakkaan kokemuksista ja toiveista palveluiden suhteen. Lisäksi aiheen tarkka rajaus tuki tuotoksen muodostumista.

Tuotoksen muodostumiseen vaikutti opiskelijoiden substanssiosaamisen ja työkokemuksen lisäksi päämäärätietoinen ja sitoutunut työote sekä säännölliset tapaamiset tutoropettajan kanssa.

Konseptointi on idean kehittämistä toteutettavaksi malliksi, joka sisältää palvelun keskeiset piirteet. Tarkoituksena on kuvata ideaa selkeästi, mitä sillä tavoitellaan ja tehdään. Toteutus on sisällön, muodon ja prosessin määrittelyä niin tarkkaan kuin nähdään tarpeelliseksi. Konseptisuunnittelun lopputulos on suunnittelijan ja asiakkaan eli projektiryhmän ja asiakkaiden yhteinen näkemys parhaasta mahdollisesta ratkaisusta, joka on mahdollista toteuttaa käytännössä, ajassa ja resurssein. Tavoitteiden saavuttaminen vaatii hyvän konseptin lisäksi säännöllistä arviointia ja hyvää johtamista. Konsepti auttaa projektin onnistuneesti valmiiksi tuotteeksi resurssit huomioiden. (Korpilahti 2017).

## 6 Kehittämisprosessin eteneminen ja aikataulut

Idea kehittämisprojektista syntyi keväällä 2022. Tutorin suostumuksen jälkeen käynnistettiin alustava tiedonhaku keväällä 2022. Alustava kirjallisuuskatsaus ja ideapaperi esitettiin ja hyväksyttiin seminaarissa syksyllä 2022. Vuodenvaihteessa 2022-2023 käynnistettiin kehittämissuunnitelman laadinta. Kysymykset laadittiin kirjallisuuteen ja projektipäälliköiden pitkään ja aihepiiriä tuntevaan työkokemukseen perustuen. Dialoginen keskustelu asiakkaiden kanssa toteutettiin kesän 2023 aikana. Opinnäytetyö esitetään TALK- ja KV-seminaareissa syksyllä 2023. Kypsyysnäyte ja opinnäytetyön julkaisu ajoittuvat syksyyn 2023.

Taulukko 2. Kehittämisprojektin eteneminen

2022	2023 kevät	2023 kesä/syky
Ideapaperi ja seminaari	Kehittämissuunnitelman valmiiksi saattaminen	Dialoginen keskustelu ja valmis kirjallinen tuotos
Alustava tiedonhaku	Suunnitelmaseminaari, Non-stop seminaari	TALK-seminaari/KV-seminaari
Kirjallisuuteen perehtyminen	Benchmarking, kilpailija-analyysi	Opinnäytetyön julkaiseminen
Kehittämissuunnitelman laadinta	Palvelumuotoilu	Kypsyysnäyte

## 7 Tulokset

### 7.1 Dialogin tulokset

Dialogin tulokset koottiin ja kategorioitiin apukysymysten mukaisesti seuraavalla tavalla: Avun ja tuen tarpeisiin ja toiveisiin, aiemmin haettuun ja saatuun apuun, palvelun valintaan, asiantuntijaan kohdistettuihin toiveisiin sekä työskentelyvalmiuteen ja – haluttomuuteen.

Taulukko 2. Dialogin tulokset

<b>Taulukko 3: Dialogin tulokset</b>	
<b>AVUN JA TUEN TARPEEN TOIVEET</b>	-Itseen liittyen -Puolisoon/ex-kumppaniin (suhde) liittyen -Asiantuntijaan liittyen
<b>AIEMMIN HAETTU JA SAATU APU</b>	-Luonnollinen verkosto -Ammattiapu
<b>PALVELUN VALINTA</b>	-Suositukset -Menetelmät -Viitekehys -Työskentelytapa -Asiantuntijan ikä/kokemus
<b>ASiantuntijaan KOHDISTETUT TOIVEET</b>	-Kokemus -Psykoedukaatio -Koulutustilaisuudet
<b>TYÖSKENTELYSSÄ VALMIS</b>	-Oman toimintatapojen tarkastelu /muuttaminen -Olemaan läsnä puolisolle -Työskennellä suhteen parantamiseksi -Valmis eroamaan
<b>EI TYÖSKENTELYHALUA</b>	-Hengitysharjoitukset -Parityöskentely
<b>MUUTOS TYÖSKENTELYN AIKANA</b>	-Omien toimintamallien tiedostaminen ja halu muuttaa niitä -Pohdintaa, mitä uutta vanhan tilalle

Dialogiin osallistuneiden **apuun ja tuen tarpeeseen** liittyvistä vastauksista nousi kolme kategoriata. Kategoriat olivat itseen, kumppaniin tai entiseen kumppaniin ja häneen liittyvään suhteeseen sekä asiantuntijaan kohdistuvia toiveita. Eniten avun ja tuen toiveita kohdistui itseen liittyen, toiseksi eniten kumppaniin tai entiseen kumppaniin sekä yhteiseen vuorovaikutukseen ja vähiten suoraan asiantuntijaan tai terapeuttiin kohdistuvia yksilöityjä toiveita. Kaikille vastaajille yhteinen toive oli interventiomuodosta/-muodoista riippumatta rauhallinen ja turvalliseksi koettu työskentely-ympäristö, luottamuksellinen ilmapiiri sekä voimavarojen saaminen ja kohdentaminen lasten auttamiseen erossa, jos vastaajilla oli lapsia. Erittäin merkittävä yhdistävä tekijä kaikissa

dialogeissa oli esiin nouseva muutostoive, halu saada vallitsevaan tilanteeseen muutosta ja siihen liittyvä ymmärrys työskentelyn tarpeesta. Erokriisin vaiheessa toive sanoitettiin usein "selviytymisen tukeen", sekä ahdistuksen kanssa toimimiseen, sen tunnistamiseen ja pärjäämiseen. Myöhemmässä apuun hakeutumisvaiheessa tai seuraavaan intervention hakeutuessa toive kohdistui useimmiten omien parisuhteessa näkyväksi tulevien toimintamallien käsittelyyn. Myöhemmin myös lasten kanssa työskentelyyn liittyvät tavoitteet syvenivät ja niiden osalta kohdentui myös osin yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuteen.

**Suhteessa itseen** toivottiin konkreettisia työkaluja ja keskusteluapua ajatusten selkiytymiseen erokriisissä, eron ja parisuhteen käsittelyä, "ettei uudelleen päädyttäisi samaan tilanteeseen" nykyisessä tai uudessa suhteessa. Oman osuuden tarkastelun ja tutkimisen tavoite apua haettaessa oli erityisesti merkityksellinen eroseminaarityöskentelyyn hakeutujilla sekä tunnesäätelyn ja neuropsykiatrisista pulmista kärsivillä. Itseensä kohdistuvan muutostoiveen sanoittaneet toivoivat "parisuhteen käsikirjoituksen" tunnistamista sekä taitoja muuttaa omaa toimintaa siten, että muutos tapahtuu myös "käsikirjoituksessa". Tarvittavista taidoista usein tunnistettiin avun hakemisen vaiheessa vuorovaikutustaidot. Ne, joilla oli takana esimerkiksi psykoterapia tai vastaava sanoittivat taitopuutosta vaikeiden tunteiden hyväksymisenä, selviytymisenä ja muutamien vastauksissa jopa konkreettisia vaikeissa tunnetiloissa auttavia taitoja sanoittamalla.

**Suhteessa kumppaniin tai entiseen kumppaniin**, mahdolliseen lasten toiseen vanhempaan apua toivottiin puheyhteyden säilyttämiseen, sen (uudelleen) luomiseen. Puheyhteydellä ja avulla tarkoitettiin parisuhteeseen- ja/ tai perhe-elämään liittyvien näkemysten ja näkemyserojen työstämisen mahdollisuudella ja tilalla. Lisäksi toivottiin vuorovaikutustaitoja tavalla, joka mahdollistaisi rinnakkais- tai yhteistyövanhemmuuden.

**Asiantuntijalta ja terapeutilta toivottiin** kokemusta omalta alaltaan, sekä perheiden ja parien kanssa tai teeman äärellä työskentelystä ja myös yleistä elämäkokemusta. Eron liittyvän tiedon merkitys ja siihen liittyvän asiantuntijuuden jakaminen psykoedukaation ja koulutuksellisin keinoin nousi esiin liki kaikissa dialogien keskusteluissa.

**Asiantuntijaan kohdistettiin sekä ulkoisia, että sisäisiä erityisen huomioin tarpeita.** **Ulkoisesti** asiantuntijan toivottiin kertovan tarjottavista palveluista nettisivuilla, puhelimessa tai tapaamisen yhteydessä. Asiantuntijoilta toivottiin aikataulullista joustavuutta palvelujen toteuttamisessa: Ensimmäinen tapaaminen toivottiin toteutettavan hyvinkin nopealla aikataululla. Osa vastaajista koki etäyhteyksien tuovan joustoa ja mahdollistavan oman arjen ja intervention toteutumisen itselleen helpolla tavalla. Hybridimalli kiinnosti useita dialogiin osallistuneita, tällöin toiveena oli nimenomaan asiakkaan tarpeista lähtevä jousto intervention tapaamisten toteuttamisessa. Vastaanoton odotustiloilta toivottiin yksityisyyttä, mahdollisuutta olla anonymi tai jopa olla kohtaamatta siellä muita. Vastaanottotiloilta toivottiin lämpöä ja turvaa luovaa sisustusta. Istuimien valintaan kohdennettiin toiveita: vastaajista useampi mainitsi tarpeen, että vastaanottotilassa olisi mahdollisuus valita 2-3 erilaisen istuimen väliltä.

Ensisijaisesti **ulkoisena**, mutta **sisäistä** ymmärryksen ja turvan **tarvetta** palvelevana toiveena esitettiin intervention struktuuriin, sisällön kuvaukseen ja määrittelyyn liittyviä tarpeita. Dialogiin osallistuneet toivoivat saavansa arvion työskentelyn teemoista, kestosta, tiivyydestä, aikojen sijoittelun tehokkuudesta, säännöllisyydestä sekä poissaolokäytännöistä joko nettisivuilla tai heti ensikontaktin yhteydessä. Pidemmän työskentelyn yhteydessä toivottiin uudelleen arvioita yhdessä sovitulla tavalla. Ulkoisesti toivottiin asiantuntijan huolehtivan aikatauluista ja ajanvarauksesta itse, joissakin vastauksissa jopa ilman sihteeripalveluiden käyttöä.

**Sisäisinä tarpeina** dialogissa sanoitettiin toivetta siitä, että asiantuntija arvioisi yhdessä alkuhaastattelussa asiakkaan kanssa ajankohtaisinta avuntarvetta. Työskentelyn rajaamista toivottiin myös. Asiantuntijan arvio nähtiin keskeisenä, asiakkaalle sopivimman palvelun pariin ohjaavana ja myöhempää oikea-aikaiseen interventioon suuntaavana apuna. Asiantuntijoilta toivottiin tiedon jakamista ja selkeää asiantuntijan roolia, jolloin asiakas olisi kaikenlaisesta ulkoisesta vastuusta vapaa keskittymään työskentelyyn. Omiin koettuihin vaikeuksiin kohdentuvan ymmärryksen ja myötätunnon (validaatio) saaminen nousi kaikissa vastauksissa keskeiseksi ja hyvin ymmärrettäväksi tarpeeksi. Vertaisuus esiintyi erityisesti eroseminaariin osallistuneiden dialogivastauksissa, mutta myös osa yksilö- tai parityöskentelyyn osallistunut oli jäänyt

sitä kaipaamaan. Asiantuntijan ohjaamaa vartaisuutta kaivattiin sen tuottaman omaa luonnollista lähiverkostoa laajemman näkökulman vuoksi, joka hyödytti omaa tunnekokemusten tunnistamista, jakamista ja käsittelyä itselle tehokkaalla ja hyödyllisellä tavalla.

Yksityisten palveluiden sitoutumattomuus nousi joissakin vastauksissa erittäin merkitykselliseksi. Erityisesti eroseminaariin osallistuneet nostivat tapaamisten teemoittamisen/agendan määrittelyn omaa prosessia keskeisesti edistävinä ja ohjaavina kokemuksina ja toivoivat vastaavaa myös mahdollisissa myöhemmissä interventioissa.

Dialogiin osallistuneet **olivat aiemmin hakeneet apua** sekä **luonnollisista verkostoistaan, että ammattilaisilta**. Ammatillista apua oli haettu työterveyshuollosta (työterveyshoitaja ja/ tai työterveyslääkäri, psykologi). Osa kertoi saaneensa lyhytterapiaa tai tunnetaitoalennusta. Dialogissa kuvattiin lähipiirikeskusteluja perheenjäsenten-, ystävien- ja työtovereiden kanssa. Apua oli haettu netistä ja aihepiiriin liittyvästä kirjallisuudesta. Dialogissa mukana olleista usealla oli kokemusta monista eri interventioista ja heidän kertomassaan korostui erilaisen avun tarve prosessin eri vaiheissa.

Dialogin tuottaman tiedon mukaan **palvelun valintaan** vaikutti tuttavien suositus, menetelmä (Eroseminaari) tai viitekehys (kognitiivinen, ratkaisukeskeinen), asiantuntijan tapa työskennellä kuten keskusteleva- ja vuorovaikuttava työote, terapeutin ikä, kokemus ja vankka asiantuntijuus, terapeutin suositus hakeutua ensin Eroseminaariin ja sen jälkeen Kelan tukemaan kuntoutuspsykoterapiaan.

Dialogin vastauksissa **asiantuntijoilta toivottiin erityisosaamista** neuropsykiatrisesta työskentelystä, tietoa ja kokemusta sateenkaariparisuhteista sekä uusperheistä. Lisäksi toivottiin kokemusta dialektista käyttäytymisterapiasta tai erityistä terapia-alan viitekehuksesta. Asiantuntijalta odotettiin ymmärrystä asiakkaan sairaudesta ja siihen liittyvistä hoidoista, traumanhoidosta ja suruprosessista. Asiantuntija valikoitui toisinaan puhtaasti kielitaidon perusteella.

Dialogeissa nousi esiin **toive avusta** eron nostattamien vaikeiden ajatusten ja tunteiden käsittelyyn, elämän helpottumisesta ja voimavarojen lisääntymisestä. Useilla vastaajilla



oli halu kiintymyssuhteiden tarkasteluun ja sen kautta tehtäviin havaintoihin läheisissä ihmissuhteissa, erilaisten ilmiöiden tarkasteluun ja mahdollisesti omalta osaltaan niiden muuttamiseen. Vastaajat kuvasivat avun toivetta erossa nousevien erityiskysymysten kanssa selviytymiseen. Eroseminaarista toivottiin erotarinan sulkemista ja päätöstä, halua käydä oma tarina ja parisuhteeseen liittyen ja oma eron kaari perusteellisesti läpi; miksi, miten ja milloin eron johtaneet asiat tapahtuivat itsessä. Erityisesti haluttiin selvittää, kuinka tästä jatketaan eteenpäin ja itselleen suotuisammalla tavalla seuraavissa suhteissa.

**Asiantuntijalta toivottiin** kykyä nostaa esiin merkityksellisiä asioita ja kyseenalaistaa aiempia "totuuksia." Osa vastaajista toivoi harjoitteita kotiin ja osa ei ollut valmis tekemään tehtäviä kotona. DKT-taitojen kertaamista eron aktivoimiseksi vanhoja toimintamalleja kaivattiin. Samanaikaista yksilö- ja parityöskentelyä toivottiin. Eron eri vaiheissa toivottiin erilaisia interventioita ja tapaamiskertojen tiheyttä. Asiantuntija asiantuntijaroolissa ja asiakkaat asiakkaiden rooleissa koettiin struktuuria tuovana asiana.

Dialogissa kysyttiin **millaiseen työskentelyyn asiakas ei olisi valmis** ja **millaiseen muutokseen asiakas olisi valmis** omassa parisuhteessa. Yksi vastaajista sanoi, että "En halua mitään hengitysharjoituksia." Lisäksi vastattiin, että "En kaipaa vapaata assosiaatiota ja yksinpuhelevaa asiantuntijaa." Vastaajat tunnistivat myös vastarintaa tietäytyyppejä harjoitteita, kuten mielikuvaharjoitteet ja tajunnavirtakirjoittaminen kohtaan. Osa dialogiin osallistuneista ei ollut valmis parityöskentelyyn ja oli joko kieltäytynyt siitä tai osallistunut kerran vain kumppanin tarpeesta tai toivomuksesta.

Omassa suhteessaan **oltiin itse valmiita** tarkastelemaan ja muuttamaan omaa toimintamallia, olemaan enemmän läsnä ja kuuntelemaan puolisoa. Suhteen eteen oltiin valmiita tekemään aktiivisesti työtä. Osa vastasi olevansa valmis luopumaan parisuhteestaan ja hyväksymään eron todellisuuden ilman uhritumista. Osa oli valmis kohtaamaan eron ja työstämään eroprosessia, olemalla itselleen rehellinen ja kuuntelemaan itseään, vaikka se olisikin ristiriidassa kumppanin ja/tai läheisten toiveisiin.

Dialogin kahdessa viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, **oliko jokin muuttunut** tai yllättikö joku asia **eroauttamisprosessin aikana**. Vastaajat raportoivat ymmärryksen

omista toimintamalleista ja niiden vaikutuksista ihmissuhteisiin lisääntyneen, tiedostamisen vanhempien parisuhteen vaikutuksesta omaan parisuhteeseen sekä omien tavoitteiden ja osatavoitteiden kirkastumisesta elämässä. Lisäksi itsetuntemuksen kasvamisen myötä oli syntynyt ymmärrys siitä, mitä kaikkea itse voi elämässään muuttaa, millainen olen ihmisenä muissa ihmissuhteissa esim. äitinä, ystävänä, työtoverina jne. Eron myötä osa luopui muistakin epätyytyttävistä ihmissuhteista. Työskentelyn tehokkuus oli yllättänyt vastaajat. Eroseminaariin osallistumisesta koettiin saadun enemmän kuin osattiin odottaa. Vastaajat kertoivat oppineensa erityöskentelyn myötä vaikeiden tunteiden kohtaamista välttelyn sijaan. Luopumisen ja eron hyväksynnän myötä lähdettiin pohtimaan mitä uutta luovutun tilalle elämään tulisi. "Oli paras päätös, etten jäänyt yksin vaan hain apua."

## 7.2 Benchmarkingin tulokset

Kaikkien Suomessa eriasteista eroapua tarjoavien yritysten määrää ja laatua oli mahdoton yksiselitteisesti selvittää. Benchmarking kohdentui yrityksiin, joiden toimijoilla oli vastaava koulutus kuin projektin toteuttajilla. Kohteita löytyi yhteensä yksitoista (N=11), joista tarkastelun kohteiksi valittiin viisi yritystä. Tarkastelun kohteiksi valitut yritykset tarjosivat yksilöterapiamuotoisen tuen lisäksi muitakin eroauttamisen keinoja parisuhteen haasteisiin.

Yhtään täysin tulevan yrityksen palveluvalikoimaa tarjoavaa yritystä ei löytynyt. Benchmarkingissa tarkasteltujen tarjottavien palveluiden kuvauksen, ammattilaisten esittelyn, varauskäytäntöjen ja hintatietojen avulla voitiin kohdentaa yrityksen internetprofiilia, sivuston palvelukuvausta ja helpottaa käytettävyyttä. Erään terapia-alan monipuolisen pienyrityksen nettisivut nousivat benchmarkingin parhaaksi anniksi. Yrityksen sivusto oli visuaalisesti kaunis, selkeä ja informaatiota oli kattavasti asiantuntijoiden esittelyistä varauskäytäntöihin ja hintoihin ja se oli helposti löydettävissä. Kaikki keskeinen oli esillä, mutta toisaalta informaation kuormitus oli vältetty. Saimme sivustosta runsaasti toteuttamiskelpoisia ideoita.

### 7.3 Kilpailija-analyysin tulokset

Benchmarking tuotti tietoa myös kilpailija-analyysiä varten. Kartoituksen perusteella tarjota oli monenkirjavaa. Vastaavilla menetelmillä ja yhden yrityksen kautta joustavasti ja integroidusti tarjottavia palveluja ei juurikaan ollut tarjolla. Kilpailija-analyysissä nousivat esiin lyhytterapiamenetelmiin pohjautuva osaaminen sekä kapea-alaiset lisäkoulutukset. Asiantuntijatasoisen koulutuksen omaavia, laaja-alaisia eroauttamisen palveluita tuottavia palveluntarjoajia oli muutamia. Kilpailija-analyysin perustella erotyöskentelyyn DKT- ja Nepsy-osaamista yhdistäviä palveluntarjoajia ei löytynyt.

## 8 Tuotos

### 8.1 Palvelukonsepti

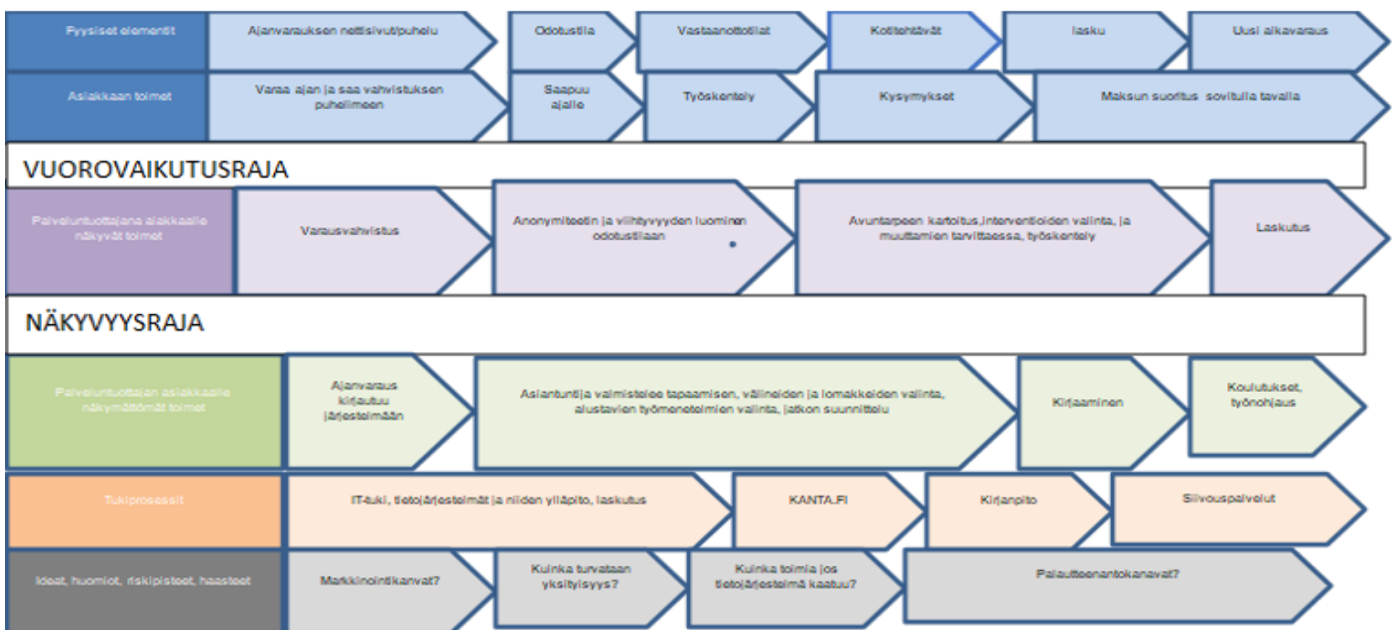
Kehittämistyön tuotos koostuu useiden kehittämismenetelmien avulla opinnäytetyöprosessin aikana kartutetusta tietopääoman yhdistämisestä hankittuun asiantuntijaosaamiseen ja niiden avulla luodusta palvelukonseptista. Tuotos on koottu palvelumuotoilun, dialogin, Benchmarkingin, kilpailija-analyysin ja konseptoinnin tuottamista havainnoista ja tiedosta sekä luoduista esimerkkiasiakkaista (Liite3).

Palvelukonsepti on prosessin aikana saanut nimen: "Parisuhde tienhaarassa." Konsepti tarjoaa apua pareille ja yksilöille ennen eroa, eroprosessin aikana tai eron jälkeen sekä koulutuspalveluita osaamisalueidemme palveluina. Palvelukonseptia ja palvelupolkua havainnollistamaan luotiin kolme esimerkki asiakkuutta. Ensimmäinen asiakkuus kuvaa asiakkuutta, jossa toinen osapuoli haluaa eron, toinen asiakkuus koskee mustasukkaisuutta parisuhteessa ja kolmas asiakkuus koskee asiakkuutta, joka käsittelee uusparia, jossa toisella on ADHD ja tunnesäätelyvaikeus. (Liite 3).



Kuva 4. Palvelupolku asiakkaiden kokemuksena

Palvelupolku kuvaa tarjottavaa palvelua asiakkaan näkökulmasta aina ensi kontaktista palvelun päättymiseen saakka. Palvelupolku auttaa myös palveluntarjoajaa muodostamaan käsityksen siitä, millaista palvelun käyttäminen on. Palvelupolun kontaktipisteiksi kutsutaan kaikkia niitä tekijöitä, joiden kautta asiakas on kosketuksissa palveluun. Kontaktipisteitä voivat olla konkreettiset asiat, joiden kautta palvelu koetaan esimerkiksi vuorovaikutusprosessit, ihmiset, tilat ja esineet. Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan palvelutuokiot halutunlaisiksi ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Kontaktipisteiden avulla asiakkaalle muodostuu kokemus palvelun käyttämisestä. Palvelutuokio on yksittäinen tapahtuma asiakkaan kokemasta palvelusta. (Innokylä n.d.)



Kuva 3. Service Blueprint -malli asiakkaan palvelupolusta

## 8.2 Tulevassa yrityksessä tarjottavat työskentelymenetelmät

Lakisääteisten eroauttamisen palveluista eli perheoikeudellisista, oikeudellisista sekä kasvatus, ja perheneuvonnan palveluista vastaavat valtio, kunnat, järjestöt ja hyvinvointialueet. Muita eroauttamisen palveluluista voivat tuottaa niin kunnat, järjestöt ja

hyvinvointialueet sekä yksityiset toimijat. Muihin eroauttamisen palveluihin kuuluvat eron jälkeisen vanhemmuuden tukeminen erilaisin vertaisryhmin ja ryhmätilaisuuksin, vanhempien eroon liittyvän vertaistuen tarjoaminen lapsille ja nuorille, puhelin- ja verkkoauttamisen muodot, kriisi- ja perheväkivaltatyö, isyyden tukeminen, juridiset palvelut sekä erilaiset yksilö- ja perheauttamisen muodot ja terapiatyö. (Ensi- ja Turvakotien liitto 2016, 6.) Kehitettävässä yrityksessä tarjottavien työskentelymenetelmien valinta oli johdonmukaista toteuttaa olemassa olevaan ja parhaillaan hankittavaan asiantuntijuuden ja sen sovellettavuuden perusteella.

Yrityksen palvelukonsepti koostuu seuraavana esitettävistä asiantuntijatyönmenetelmistä. Menetelmät koostuvat yhteistä osaamisaluetta, jossa molemmilla toimijoilla on erityiset asiantuntijuus- ja osaamisalueensa. Menetelmiä voidaan käyttää yksittäin tai tarvittaessa niitä voidaan yhdistää muihin tarjolla oleviin menetelmiin. Asiakas voi ensin esimerkiksi hakeutua yksilöpsykoterapiaan haastavan parisuhteen takia ja myöhemmin siirtyä pariterapiaan yhdessä puolisonsa kanssa. Pariterapian aikana asiakas saattaa saada neuropsykiatrisen diagnoosin tai diagnoosin epävakaiseen persoonallisuushäiriöön. Näin asiakas voi pariterapian ohella saada neuropsykiatrista valmennusta neuropsykiatrisiin haasteisiin tai dialektista käyttäytymisterapiaa epävakaiseen persoonallisuushäiriöön. Asiakas saattaa myös pariterapian aikana joutua tilanteeseen, jossa puoliso ilmoittaa haluavansa erota suhteesta. Asia voi tulla asiakkaalle järkytyksenä ja asiakas saattaa päätyä käsittelemään asiaa tienhaaratyöpajaan tai yksilöpsykoterapiaan ja siirtyä myöhemmin Suomalaiseen eroseminaariin.

Tulevassa yrityksessä tarjottavat palvelut valikoituivat ammattitaidon, kokemuksen ja dialogissa keskustelussa esiin nousseiden palvelun tarpeeseen liittyvien havaintojen perusteella. ADHD:n esiintyvyys aikuisuudessa on noin 3 %. Samanaikaissairastavuus on tyypillistä aikuisilla, joilla on kehityksellinen neuropsykiatrisen häiriö. Aikuisista joilla on ADHD 60 -85 %:lla on todettavissa jokin muu psykiatrisen häiriö kuten mieliala-, ahdistuneisuushäiriö, päihteiden väärinkäyttö tai persoonallisuushäiriö. Psykoterapeuteilla tulisi olla tietoa neuropsykiatrisista häiriöistä, jotta neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivien erityispiirteet pystytään huomioimaan psykoterapiassa. (Kähkönen ym. 2020 451-455.)

Epävakaasta persoonallisuudesta kärsii noin prosentti väestöstä. Häiriö voi vaikuttaa yleisemmältä, sillä, diagnoosikynnyksen alle jäävät piirteet voivat aiheuttaa merkittävää kärsimystä ja vaatia hoitoa. Epävakaan persoonallisuushäiriön keskeisin oire on tunne-elämän epävakaas. Tähän liittyy usein samanaikaisia mieliala-, ahdistuneisuus- ja päihdeongelmia sekä syömishäiriöitä. Dialektisesta käyttäytymisterapiasta (DKT) on vahvaa näyttöä ja sitä käytetään hoitomuotona mm. epävakaan persoonallisuudenhoidossa. (Kekkonen ym. 2022, Korkeila & Koivisto 2023, Lindeman 2015, Robins ym.2013. Linehan 1993, 19-27.) Dialektisen käyttäytymisterapian (DKT) menetelmiin perustuva mallia on mahdollista soveltaa käyttökelpoisesti myös perhe- ja yksilötaitovalmennuksena toteutettuna. DKT:n käyttö voi mahdollistaa parin vuorovaikutuksen muuttamista tavalla, joka vakauttaa perheen sisäistä vuorovaikutusta, vähentäen konflikteja ja tarjoaa välineitä niiden ehkäisemiseen ja pysäyttämiseen. (Finney & Tadros 2019, 31-36.)

Pariterapian tarve ja tarve työstää parisuhdetta kokeneiden ammattilaisten kehittämällä eroauttamisen menetelmillä selittyy parisuhteessa ilmenevien haasteiden yleisyydellä. Tilastokeskuksen esittämien korkeiden avioerolukujen perusteella. 12 166 avioparia päätyi eroon vuonna 2021. Vastaavasti 19 579 paria solmi avioliiton (Tilastokeskus 2022).

Taulukko 4. Tulevassa yrityksessä tarjottavat työskentelymenetelmät

<b>MENETELMÄ</b>	<b>TARKOITUS</b>	<b>TAVOITE</b>
<b>Psykoterapia</b>	Lievittää tai poistaa psyykkisiä häiriöitä	Työ- / opiskelukyvyn tukeminen
<b>Pariterapia</b>	Psyykkisen hyvinvoinnin tukeminen, vuorovaikutuksen ja yksilöiden yhteisen ymmärryksen tukeminen	Parin välisen vuorovaikutuksen tarkastelu, vuorovaikutuksen muutostarpeiden tunnistaminen, muutoksenedistäminen, mielialaoireiden hoito ja parin vuorovaikutuksen laadun parantaminen
<b>Dialektinen käyttäytymisterapia DKT</b>	Autetaan asiakkaita luopumaan vaikeuksia, ja ongelmia aiheuttavista toimintamalleista	Ongelmallisen käytöksen ja sen taustalla olevien primaari- ja sekundaaritunteiden tunnistaminen, taitavamman käyttäytymisen opettelu
<b>Suomalainen eroseminaari®</b>	Ammattilaisen ohjaama koulutuksellinen vertaisryhmä, jossa käsitellään eroon liittyviä kysymyksiä, tunteita ja tapahtumia teemoitetusti.	Ryhmässä perehdytään eroon johtaviin mekanismeihin ja parisuhteen rakenteeseen sekä käsitellään eroon liittyvää vihaa, surua, pelkoa ja yksinäisyyttä.

<b>Rakastava valinta®</b>	Menetelmässä opetellaan sitä, kuinka parisuhteet toimivat, sekä mitä itse voisi tehdä toisin ja kuinka se vaikuttaa suhteen kaavoihin ja toimintamalliin.	Auttaa osallistujaa oivaltamaan omavastuuosuutensa käsitettä nykyisessä ja mahdollisesti aiemmissa parisuhteissaan.
<b>Tienhaaratyöpaja</b>	Suomalaisen eroseminaarin taustateoriaan pohjautuva etäyhteydellä toteutettava yksilötyöpaja parisuhteen risteyskohdassa eläville	Oppia erityisesti itsestä ja parisuhteesta sekä löytää oma suunta
<b>Neuropsykiatrinen valmennus (Nepsy)</b>	Nepsy-haasteisiin tavoitteellinen ja ohjauksellinen kuntoutusmenetelmä, jossa keskitytään asiakkaan vahvuuksiin ja voimavaroihin.	Arjen tukeminen ja uusien toimintamallien oppiminen

**Psykoteraapia** on “tavoitteellista psyykkisen häiriön poistamiseen tai lievittämiseen tähtäävää ammatillista toimintaa, jonka saatavuus on rajallista.” Rajallisesta hoidosta pyritään jakamaan oikeaa hoitoa oikealle potilaalle oikeaan vaivaan oikeaan aikaan.” Kuntoutuspsykoteraapian tavoitteena on edistää henkilön työ- ja opiskelukykyä. (Heinonen, 2015, Kela n.d, Tuulio -Henriksson ym. 2019.)

Psykoteraapiaan hakeudutaan yksityisesti varaamalla itse ajan psykoterapeutilta tai terveydenhuollon yksikön läheteellä kelan harkinnanvaraiseen kuntoutuspsykoteraapiaan. (Mielenterveystalo n.d.) Kuntoutuspsykoteraapian tavoitteena on edistää henkilön työ- ja opiskelukykyä sekä tukea opintojen edistymistä, työelämässä selviytymistä, työelämään palaamista tai työelämään siirtymistä. Kelan psykoterapiaa voi antaa Valviran hyväksymä psykoterapeutti. (Kela n.d.)

Masennus on maailmanlaajuisesti yksi suurimmista työkyvyttömyyteen johtavista syistä. Psykoteraapia yhdistettynä lääkehoitoon näyttää tutkimuksen mukaan olevan tehokkain hoitomuoto masennukseen. (Karyotaki ym. 2016, 52.)

**Pariterapia** on psykoterapiamuoto, jossa keskitytään psyykkisen hyvinvoinnin tukemiseen vahvistamalla parisuhteen vuorovaikutusta, tunnesuhdetta sekä yksilöiden yhteistä ymmärrystä. Pariterapeutti työskentelee parin yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi, luoden työllään tilaa parin yhteiselle tarkastelulle. Pariterapiatyöskentelyn



etuna voi olla se, että siinä voidaan yksilöterapiaan verrattuna olla tietoisempia molempien kumppaneiden todellisuudesta ja kenties hyötyä siitä työskentelyssä. Pariterapeutin roolina on tällöin olla keskustelun mahdollistaja ja avartaja sekä toimia turvallisuuden varmistajana. (Ikonen 2023, Rautiainen & Seikkula 2009.) Pariterapiasta on hyötyä suhteessa ilmenevien ongelmien kuten esimerkiksi uskottomuuden, arvo- tai rooliristiriitojen, ongelmanratkaisu- tai kommunikaatiovaikeuksien ratkaisemisessa. Pariterapia soveltuu myös uusperheiden, monikulttuuristen parien tai satenkaariparien parisuhdetta koskevien erityiskysymysten käsittelyyn. (Suomen perhe- ja pariterapiayhdistys n.d).

**Psykoterapeutti** määritellään suomessa terveydenhuollon ammattihenkilöksi. Psykoterapeutti ammattinimikkeenä on suojattu ja psykoterapeutin ammattinimikettä on oikeutettu käyttämään henkilö, jolla on suoritettuna ammattinimikkeen käyttöön vaadittu tutkinto. (Valvira n.d). Suomessa psykoterapeutti määritellään terveydenhuollon ammattihenkilöksi. Psykoterapeutti ammattinimikkeenä on suojattu ja psykoterapeutin ammattinimikettä on oikeutettu käyttämään henkilö, jolla on suoritettuna ammattinimikkeen käyttöön vaadittu tutkinto. Valvira merkitsee hakemuksen perusteella psykoterapeuttikoulutuksen suorittaneet terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Rekisterimerkinnät voi tarkistaa JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista (Valvira n.d).

Psykoterapeutit ovat yleensä peruskoulutukseltaan psykologeja, sairaanhoitajia tai lääkäreitä, mutta muitakin taustakoulutuksia hyväksytään. Psykoterapeutit edustavat monia suuntauksia. Koulukuntaa tärkeämpää on se, että asiakkaan ja terapeutin välille muodostuu luottamuksellinen ja toimiva yhteystyösuhte. (Heinonen 2015.)

**Dialektinen** käyttäytymisterapia (DKT) on tunnesäätelyvaikeuksista kärsivien, moniongelmaisten asiakkaiden psykoterapeuttinen hoitomuoto (Suomen Dialektisen käyttäytymisterapian yhdistys ry. n.d). Tunnesäätelyltään epävakaata tai epävakaasta kumppanista eroava tarvitsee erityistä, asiantuntevaa tukea prosessin eri vaiheissa, erityisesti oireilun ollessa voimakasta. (Stobie & Tromski-Klingshirn 2009, 17 –20, Schaich ym.2021.)

Persoonallisuushäiriöitä esiintyy noin 6 % väestöstä. Ryhmän B persoonallisuushäiriöitä, joihin epävakaata persoonallisuus kuuluu, esiintyy noin 1,5 %

maailman väestöstä. Epävakaata persoonallisuushäiriötä sairastavista 6 % on perusterveydenhuollon asiakkaita, mutta merkittävästi pienempi osuus heistä tunnustetaan siellä palveluja käyttäessään. Vuoden aikana 60 % epävakaata sairastavista on yhteydessä perusterveydenhuoltoon, useimmiten somaattisten vaivojen vuoksi. Psykiatrisen avohoidon asiakkaista noin joka neljännellä on todettu epävakaapersoonallisuushäiriö. (Epävakaapersoonallisuus: Käypähoito-suositus 2020.) Kyse on merkittävästä kansanterveydellisestä ja –taloudellisesta mielenterveyden haasteesta.

Persoonallisuushäiriöihin kuuluu keskeisenä osana rajoittuneisuutta ja jäykkyyttä itseyteen liittyen, sekä kokemuksiin ja minäkäsityksen rajoittuneisuutta. Olennaista persoonallisuushäiriöstä kärsiville on vaikeus vuorovaikutussuhteissa. Emotionaalisesti korostunut negatiivisuus on tyypillistä epävakaalle persoonallisuudelle. (Epävakaapersoonallisuus: Käypähoito-suositus 2020.)

DKT on hoito-ohjelmassa toteutettaessa tiimihoitoa. Tällöin ryhmä työntekijöitä hoitaa ryhmää asiakkaita. Työntekijät muodostavat keskinäisen konsultaatiotiimin, joka auttaa pitämään hoidon tehokkaana ja työntekijät motivoituneina. DKT on käyttäytymisterapiaa, joka tähtää muutokseen: autetaan asiakkaita luopumaan vaikeuksia, ja jopa ongelmia aiheuttavista toimintamalleista. Entisen tilalle opetellaan harjoittelemaan uutta, taitavaa käyttäytymistä. Muutostavoite, hyväksynnätavoite ja hyväksyntään tähtäävä työskentely ovat olennaisia DKT:ssä. Keskeistä on sekä muutoksen että hyväksynnän jatkuva edistäminen ja tasapainottaminen dialektisen filosofian avulla. Dialektiikka ymmärretään sekä kokoavana taustateorian, että käytännön työtä ohjaavana periaatteena. (Dialektinen käyttäytymisterapia: Suomen dialektisen käyttäytymisterapian yhdistys n.d.)

Parisuhteen kriiseissä, eroa pohdittaessa tai eron tapahduttua tunnehaavoittuvuus on erittäin suurta, erityisesti silloin kun joku perheenjäsenistä kärsii tunnesäätelyn epävakaudesta tai epävakaasta persoonallisuushäiriöstä. Tunnesäätelyltään epävakaasta kumppanista eroava tarvitsee erityistä, asiantuntevaa tukea prosessin eri vaiheissa, erityisesti mikäli kumppani oireilee eroon liittyen voimakkaasti. Keskeisiä ovat tällöin ammattilaisen tarjoamat vuorovaikutustaitojen, turvallisuuteen ja lasten

näkökulmaan paneutuvat työmuodot muun eroprosessin tuen ohella. (Stobie & Tromski-Klingshirn 2009, 17 -20.)

**Suomalainen eroseminaari®** on menetelmäkoulutetun sosiaali- terveys- tai kasvatusalan ammattilaisen ohjaama, koulutuksellinen vertaisryhmätyöskentelymalli. Menetelmällä on Patentti- ja rekisterikeskuksen myöntämä nimikesuoja ja menetelmän ohjaajanimikkeen käyttö edellyttää säännöllistä täydennyskoulutusta. Täydennyskoulutusten avulla huolehditaan menetelmän struktuurin säilymisestä yhtäläisenä ja tarjotaan mahdollisuus ryhmätyöohjauksen hyödyntämiseen. (Stolbow 2018., Stolbow 2014., Ensi- ja Turvakotien liitto 2016, 15.)

Suomalaisen eroseminaarin® ryhmissä käsitellään eroon liittyviä kysymyksiä, tunteita ja tapahtumia teemoitetusti. Suomalaisen eroseminaarin® menetelmä pohjautuu amerikkalaisen kasvatustieteen tohtorin Bruce Fisherin luomaan eroauttamisen menetelmään. Fisher kehitti tutkimuksensa pohjalta Jälleenrakennus-seminaarit eronneiden avuksi. Suomeen menetelmän toi psykologi Kari Kiianmaa vuonna 1993. Fisherin menetelmää on edelleen kehitetty Suomessa Kiianmaan ja parisuhdekouluttaja Marianna Stolbowin toimesta sopivaksi suomalaiseen erotilanteeseen ja päivitetty sitä aikaamme sopivammaksi. Päivityksessä on erityisesti huomioitu vasta eroa harkitsevat, parien- ja perheiden monimuotoisuus sekä lasten huomiointi erossa. (Stolbow 2018., Stolbow 2014., Ensi- ja Turvakotien liitto 2016, 15.)

Eroseminaarin rakenne, teemat ja kulloisenkin tapaamiseen kesto ovat seminaarin struktuurin ohjaamia. Jokainen tapaaminen sisältää ammattilaisen eli ohjaajan toteuttaman teoriaosuuden. Muina opetuksellisina menetelminä käytetään keskustelua, pienryhmätyöskentelyä, toiminallisia harjoituksia ja kotitehtäviä. Ryhmässä perehdytään eroon johtaviin mekanismeihin ja parisuhteen rakenteeseen sekä käsitellään eroon liittyvää vihaa, surua, pelkoa ja yksinäisyyttä. Suomalainen eroseminaari® on kestoaltaan 11 kertaa, 3 tuntia kerrallaan kestävä tapaamisen mittainen tiivis työskentelymatka. (Stolbow 2018., Stolbow 2014., Ensi- ja Turvakotien liitto 2016, 15.)

**Rakastava valinta®** -Työskentelymallin taustalla on humanistisen psykologian näkemys, jossa ihminen on vastuussa valinnoistaan, lapsuus ei vangitse häntä ikuisesti ja hän on oppimiskykyinen koko ikänsä. (Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen, 2020.)

Lisäksi Rakastava valinta®-menetelmän taustalla vaikuttaa Tunnekeskeisen pariterapia ja kiintymyssuhdeteoria. ( Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

Rakastava valinta® -työskentelymallin tehtävänä on auttaa osallistujaa oivaltamaan omavastuuosuutensa käsitettä nykyisessä ja mahdollisesti aiemmissa parisuhteissaan. Menetelmä antaa oivalluksia myös muiden läheisten ihmissuhteiden dynamiikkaan ja omaan rooliin niiden tarinan kulussa. ( Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

Rakastava valinta®-mallin taustalla on kasvatustieteen tohtori, psykologi ja perheterapeutti Bruce Fischerin humanistisen psykologian näkemyksistä, jossa ihminen on vastuussa valinnoistaan, lapsuus ei vangitse häntä ikuisesti ja hän on oppimiskykyinen koko ikänsä. Keskeinen ajatus on, että ymmärtämällä käytöstään, aiemmin oppimaansa tutkimalla meillä on mahdollisuus valita ja toimia toisin. ( Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

Toinen keskeinen Rakastava valinta®-menetelmän tukipilari on Tunnekeskeisen pariterapian taustalla vaikuttava kiintymyssuhdeteorian oletus siitä, että ihminen kaipaa turvaa, huolenpitoa ja hyväksyntää suhteessaan toiseen ihmiseen tai vastaavasti turvattoman kiintymyssuhteen seurauksena, niitä karttava ja välttävä. Konfliktien taustalla on aikuisella yksinjäämisen, hylätyksi tulemisen pelko, joka saa reagoimaan kumppanin käytökseen. ( Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

Rakastava valinta®-työskentely ei sovellu traumatisoituneille, vaikeasti kriisiytyneille yksilöille tai pareille ongelmien ratkomiskeinoksi. Menetelmä on kohdennettu aikuisille, jotka ovat halukkaita ymmärtämään omaa käytöstään omissa rakkaussuhteissaan ja tämän avulla pyrkivät vaikuttamaan niiden laatuun. ( Stolbow & Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

Rakastava valinta ®-menetelmässä opetellaan sitä, kuinka parisuhteet toimivat, sekä ennen kaikkea mitä itse voisi tehdä toisin ja kuinka se vaikuttaa suhteen kaavoihin ja toimintamalliin. Fisherin kantava ajatus on, että tutkimalla näitä kaavoja ja parisuhteen käsikirjoitusta yksilön oma rooli näyttäytyy hänelle uudessa valossa ja voi toimia oppimisen suunnan näyttäjänä. Parisuhteen omavastuuosuuden ymmärtäminen on yksi keskeisimmistä kurssin aiheista. Rakkaussuhteisiimme vaikuttavia tarkastelukohteita seminaarissa ovat:

- 1 Lapsena opittu itsearvostus
- 2 Lapsena koettu luottamus lähimmäiseen
- 3 Lapsena saatu oppi siitä, miten tulee käyttäytyä tullakseen rakastetuksi
- 4 Menetelmä sopii niin pareille kuin yksin ryhmään tuleville. Harjoitteet ja pienryhmät toteutetaan siten, että jokaisella osallistujalla on mahdollisuus syventää omaa itsetuntemustaan, vertailematta, kannattelematta tai huomioimatta kumppaninsa läsnäoloa kurssilla. (Stolbow&Trapp 2017, Lukkarinen 2020.)

**Tienhaaratyöpaja** on Suomalaisen eroseminaarin taustateoriaan pohjautuva etäyhteydellä toteutettava yksilötyöpaja parisuhteen risteyskohdassa eläville, jotka haluavat oppia parisuhteistaan ja erityisesti itsestään. (Lukkarinen 2020).

Tienhaaratyöpaja ei ole terapiaa ja se ei sovellu akuutissa psyykkisessä kriisissä olevalle. Varsinaista mielenterveydellistä tukea tarvitseva ohjataan asianmukaiseen hoitokontaktiin. (Lukkarinen 2020.)

Tienhaaratyöpaja syntyi eroauttamisen tarpeesta ja muuttuneista mahdollisuuksista koronapandemian aikaan vuoden 2020 maaliskuussa. Kyseessä Suomalaisen eroseminaarin taustateoriaan pohjautuva etäyhteydellä toteutettava yksilötyöpaja eropohdintojen äärellä oleville asiakkaille, parisuhteen risteyskohdassa eläville, jotka haluavat oppia parisuhteistaan ja erityisesti itsestään. Työpaja toteutetaan aina yksilötyöskentelynä, kumppani voi itse käydä samanaikaisesti omaa vastaavaa työpajaprossiaan läpi, mutta menetelmässä ei ole tarkoituskaan hakea terapian kaltaista dialogia, vaan painotus on yksilön omassa työskentelyssä, oman suuntansa etsimisessä ja oivaltamisessa. (Lukkarinen 2020.)

Tienhaaratyöpaja on vastavuoroinen oppimiskokemus, joka on räätälöitävissä yksilöllisesti ja siinä voidaan painottaa asiakkaan omia tarpeita ja tavoitteita palvelevia sisältöjä. Työpaja kattaa yhden taustoittavan haastatteluvastaanoton, jolloin asetetaan myös tavoitteet. Työtapoina Suomalaisen eroseminaarin taustateoria ja osin sen työtavat. Työskentely tapahtuu joko 60 minuutin tai 90 minuutin kestoisina käynteinä 3-4 kertaa kerrallaan, 1-2 viikon välein. Työskentely kestää valitun työpajan pituuden ja tiheyden mukaan 4-8 viikkoa ja sisältää välitehtäviä sekä sopimuksen mukaan

määritellyn sähköpostituen tapaamisten välillä. Yksittäiset lisätyöskentelykerrat ovat myös mahdollisia toteuttaa. (Lukkarinen 2020.)

**Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmennus** on suunnattu neuropsykiatrisista haasteita omaaville asiakkaille. Kyseessä on tavoitteellinen ja ohjauksellinen kuntoutusmenetelmä, jossa keskitytään asiakkaan vahvuuksiin ja voimavaroihin. Ensimmäinen ratkaisukeskeisten neuropsykiatristen valmentajien koulutus järjestettiin yhteistyössä ADHD-keskuksen ja ADD-liiton kanssa vuonna 2003. (Malmlund 2020,36.) Neuropsykiatrista valmennusta voi antaa siihen erityisen koulutuksen saanut sosiaali-, terveys- tai opetusalan ammattilainen. (Sihvonen 2011, Ekuri & Parikka, Neuropsykiatriset valmentajat ry. n.d)

Neuropsykiatrinen valmennus on tavoitteellinen ja ohjauksellinen kuntoutusmenetelmä, joka on suunnattu asiakkaille, joilla on neuropsykiatrisia haasteita. ADHD:ssa tavallisia liitännäisoireita ovat oppimisvaikeudet, psykiatriset ja neuropsykiatriset häiriöt sekä unihäiriöt. (Salkari & Virta.) Käypä hoito suositus suosittelee ratkaisukeskeistä neuropsykiatrista valmennusta ADHD:n kuntoutusmuotona. (ADHD: Käypä hoitosuositus 2019.) Neuropsykiatrinen valmennus ei ole Valviran valvomaa toimintaa, eivätkä käytetyt nimikkeet kuten neuropsykiatrinen valmentaja tai nepsy-valmentaja ole suojattuja ammattinimikkeitä. (Neuropsykiatriset valmentajat ry. n.d) Neuropsykiatrinen valmentaja koulutus hankitaan täydennyskoulutuksen avulla. (Ekuri & Parikka 2004.)

Ratkaisukeskeisessä neuropsykiatrisessa valmennuksessa keskeistä on asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen löytäminen sekä niiden hyödyntäminen, arjen tukeminen sekä uusien käyttäytymismallien opetteleminen. Valmennus on tavoite orientoitunutta ja käytännönläheistä toimintaa, jossa asiakas itse asettaa valmennuksen tavoitteet. Valmennus on ajallisesti rajattua. Valmennuksessa on selkeä aloitus-, työskentely - ja lopetusvaihe. (Sihvonen 2011.)

Koulutuksen saaneet neuropsykiatriset valmentajat voivat toimia alan asiantuntijoina omassa työyhteisössään, omassa työtehtävässään tai yksityisenä ammatinharjoittajana. (Neuropsykiatriset valmentajat ry. n.d)

**Etäkuntoutuksessa** Digitalisoituminen ja psykoterapian toteuttaminen etäyhteyksiä hyödyntäen tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimien välityksellä on muodostunut

pysyväksi ilmiöksi. Digitalisaatio helpottaa ja nopeuttaa lisäksi terapiaprosessiin hakeutumista. Viime vuosina on kehitetty erilaisia etäkuntoutuspalveluita kuten esimerkiksi nettiterapiat ja erilaisia videovälitteisiä tapaamisia. Etäterapialla on katsottu saavutettavan monenlaista hyötyä, esimerkiksi terapian saatavuus ja ihmisten yhdenvertaisuus terapiapalveluiden saatavuuden suhteen paranee huomattavasti. Etäterapia säästää lisäksi ihmisten aikaa, kun matkoihin ei tarvitse varata aikaa. Lisäksi terapiaan hakeutumisen kynnyks on matalampi, sillä etäterapian avulla välttyään stigmalta, jonka moni voi kokea kiusallisena terapiaan hakeutumisen yhteydessä. Vaikka etäterapia onkin tutkimusten valossa osoittautunut varsin hyväksi terapian muodoksi, esiintyy siitä huolimatta edelleen epäilyjä terapeutin ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen laadusta. Terapeutin empaattista suhtautumista ja terapeutin antamaa tukea potilaan kokemana tutkittiin vertailemalla perinteisesti vastaanotolla toteutettavassa - ja etänä toteutettavassa terapiassa. Tutkimuksen perusteella potilaat kokivat terapeuttinsa etäterapiassa huomattavan paljon enemmän tukea antaviksi ja empaattisemmiksi kuin perinteisissä vastaanotolla toteutettavissa terapiaistunnoissa. Terapeutin yhteistyösuhte on todettu videovälitteisessä terapiassa yhtä hyväksi kuin kasvokkain tapahtuvassa hoidossa. (Sperandeo ym. 2021, Mäki 2015.)

Terapeuttien suhtautumiseen etäterapiaa kohtaan tutkittaessa on todettu, että terapeuttien suhtautumiseen vaikuttivat aikaisemmat kokemukset etäterapiasta, etäterapiaan valmistautuminen sekä terapiaistunnon aikana kohdatut haasteet sekä asenteet etäterapiaa kohtaan. Lisäksi terapeutin kliininen kokemus, terapiasuuntaus ja aikaisempi kokemus etäterapia työskentelystä. Useat terapeutit toivovat parempaa itseluottamusta teknologian käyttöönotossa ja enemmän tietoa hoidon vaikuttavuudesta. Useimmat terapeutit suhtautuvat myönteisesti etäterapiaan ja käyttävät jatkossa etäterapiaa työssään. (Békés & Aafjes van Doorn 2020, Salminen, & Hiekkala 2019).

Etäterapiana toteutettava pariterapia on yllättänyt positiivisesti useimmat, joilla oli ennakkokäsityksiä etäterapian suhteen. Tutkimuksen mukaan osallistujat kokivat kykenevänsä täysin uppoutumaan terapiaan ja saavuttamaan hyvän terapeutin allianssin. Monet raportoivat etäterapian aikana paremmasta keskittymiskyvystä ja jopa välillä unohtaneen, että heidän ja terapeutin välissä oli kuvaruutu. Lisäksi monet kokivat, että teknologiasta johtuva etäisyys loi "etäisyyden elementin", mikä oli omiaan vahvistamaan asiakkaiden kokemusta kontrollin – ja mukavuuden tunteesta. Parit

kokivat tulleen etäterapian aikana vähemmän tuomituiksi mikä puolestaan mahdollisti haavoittuvimmista ja tunteista ja ajatuksista keskustelemisen. Yhteenvedona todettakoon, että parit kokivat etäterapian avulla toteutetun pariterapian positiivisena ja yhteyden terapeuttiin hyvänä siitä huolimatta ja monessa tapauksessa sen takia että heidän välillään oli tietokoneen näyttö. (Kysely ym. 2020.)



## 9 Eettisyys ja luotettavuus

### 9.1 Eettisyyskysymykset

Kehittämiprojektissa pyrittiin noudattamaan tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli yleistä huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä tutkimusten tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Kehittämiprojektissa sovellettiin tieteellisen tutkimuksen mukaisia kriteereitä sekä eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. Tuotos julkaistiin avoimesti ja vastuullisesti. Kehittämiprojektissa kunnioitettiin muiden työtä asianmukaisin viittauksin ja niille kuuluvan arvon mukaisesti. Projekti suunniteltiin, toteutettiin, raportoitiin ja tietoaineisto tallennettiin tieteelliselle tiedolle asetettujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi kehittämiprojektiin osallistuvien kesken oli sovittu vastuista ja velvollisuuksista, joita noudatettiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Aihevalintamme perustui mielenkiintoomme monimuotoista perhe-, pari- ja erotyön menetelmäkenttää kohtaan. Erityisenä mielenkiinnon kohteenamme oli yksilön tarvitsema ja saama tuki eroprosessin erivaiheissa ja sen toteutuminen käytännössä asiakkaan tarpeet ja toiveet mahdollisimman hyvin ja oikea-aikaisesti täyttäen. Tiedonhaun eettisyys pyrittiin takaamaan noudattamalla eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. (Vilkkä 2021,41.)

Dialoginen keskustelu perustui vapaaehtoisuuteen ja dialogiin osallistujilla oli halutessaan mahdollisuus keskeyttää osallistuminen. Dialogin teemat ja kysymykset kohdentuivat keskeisen tiedon saavuttamiseen. Dialogiin osallistujat olivat ennestään tuttuja. Tuttuuden vaikutusta eettisyyteen pohdimme sekä tutoropettajamme, että työelämämentorimme kanssa useamman kerran prosessin suunnitteluvaiheessa. Tutorin ja mentorin tarjoaman ohjauksen turvin päädyimme toteuttamaan dialogin ennestään tuttujen, jo päätyneiden asiakkuuksien henkilöille. Dialogiin osallistujien rekrytoinnissa huomiottiin erityisesti kieltäytymisen, keskeyttämisen mahdollisuus sekä erityisesti luotiin luottamuksellisuuden ja turvallisuuden ilmapiiriä kaikenlaisille vastauksille validaation keinoin. Dialogiin osallistujien henkinen valmius varmistettiin ennen dialogia ennen ja sen toteuttamisen aikana. Raportoinnissa keskityttiin kehittämiprojektin kannalta keskeisen, tunnistamattoman tiedon kuvaamiseen. Muu

dialogissa esiin noussut tieto jätettiin kirjaamatta ja raportoimatta. Suoria lainauksia käytettäessä on noudatettu lainaamisesta annettu ohjeistusta, dialogiin osallistuneiden yksityisyys turvaten. Projektiin luotujen asiakasprofiilien tunnistamattomuus huomioitiin ja niiden antama informaatio yleistettiin. (Kuula-Luumin 2018, Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 9–13.)

## 9.2 Luotettavuuskysymykset

Luotettavuuden kannalta kehittämissuoriteprojektiä arvioitiin koko kehittämissuoriteprojektin ajan projektin eri vaiheissa. Luotettavuuden arviointi toteutettiin suhteessa teoriaan, tulosten analyysitapaan, tutkimusaineiston luokitteluun, tulkintaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. (Vilka 2021, 201.)

Aihevalinnan yhteydessä varmistettiin aiheeseen liittyvän riittävän, luotettavan tiedon saatavuus. Tiedonhaussa pyrittiin lähteiden luotettavuuden varmistamiseen, luottavien tietokantahakujen ja ensisijaisesti vertaisarvioitujen tai muutoin luotettavien asiantuntijalähteiden käyttöön (Vilka, 2021,41-42.) Tiedollisina lähteinä käytettiin mahdollisuuksien mukaan alkuperäislähteitä.

Benchmarkkaus toteutettiin internetin välityksellä kotisivuihin perehtymällä. Kohteita löytyi yhteensä yksitoista, joista tarkastelun kohteiksi päätettiin valita viisi yritystä. Nämä yritykset tarjosivat sekä yksilöterapiamuotoista tukea että tukea parisuhteen haasteisiin. Lisäksi tarkasteltiin tarjottavien palveluiden kuvausta, ammattilaisten esittelyä, varauskäytäntöjä ja hintatietoja. Kyseisten tietojen ja kuvausten avulla voitiin kohdentaa yrityksen internetprofiilia, sivuston palvelukuvausta ja helpottaa käytettävyyttä.

Internetin kautta tapahtuvassa benchmarkingissa haavoittuvuudeksi voi nousta tiuhaan päivittyvä ja muuttuva sähköisten sivustojen sisältö, jolloin pysyvyyden luotettavuusarvo voi olla heikentynyt tai vaihdella hakuhetken mukaan. Haasteena voi olla se, kuinka laajasti asiasanahaku löytää sivustot ja kuinka niillä on kuvattu ja nimetty tarjottavat palvelut hakujen tavoitettaviksi. Luotettavuutta pyrittiin lisäämään tarkistushaun avulla, jolloin toistetusti saadut osumat ja niiden tarkastelu vahvisti löydösten todenmukaisuutta, luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Saatu informaatio oli hyvin sovellettavissa ja vastasi tarkoitukseltaan benchmarkingin tavoitteisiin. Neutraaliuden osalta oli luotettava

tarkasteltujen sivustojen sisällöntuottajiin. Sisällöltään hyödyllisimmät löydökset kuitenkin olivat vahvan asiantuntijapohjan omaavien toimijoiden sivustoja, jonka arvioitiin lisäävän niiden tarjoaman tiedon todenmukaisuutta ja luotettavuutta.

Dialogiin osallistumisen kannalta dialogiin valittiin reflektiokyvyltään soveltuvat henkilöt. Valintaa arvioitaessa luotimme asiantuntijuuteemme lisäksi valitut henkilöt olivat entuudestaan tuttuja asiakkuuksien kautta. Työssä kuvatut asiakkuudet perustuivat todellisuuteen. Asiakkaiden nimiä ei mainittu, joten näiden perusteella asiakkaita ei pystytä tunnistamaan. (Vilkkä, 2021, 46, Viitala & Jylhä, 2013.)

Dialogin luotettavuutta lisää projektin toteuttajien pitkä, monipuolinen työkokemus, jonka kautta on karttunut runsaasti kokemusta monenlaisista vuorovaikutustilanteista. Vahvasta ammattiosaaminen voi mahdollisesti luoda ennako-oletuksia dialogiin soveltuvien henkilöiden sopivuudesta ja näin huojuttaa tutkimuksen luotettavuutta. Dialogiin osallistuneet olivat dialogin toteuttajille asiakkuuksista ennestään tuttuja ja sen myötä haastattelutilanteet tuntuivat luontevilta ja osallistujien henkisen valmiuden arvioiminen luotettavampaa kuin tuntemattomien kohdalla olisi ollut. Tällä voidaan nähdä olevan positiivinen vaikutus luotettavuuteen, koska haastattelutilanteissa oli mahdollisuus käsitellä asioita luottamuksellisesti. Tuttuudesta olisi voinut olla myös haittaa, mikäli vuorovaikutuksessa olisi haasteita esimerkiksi yhteistyösuhteen katkosten vuoksi, jolloin luottamuksellisuus olisi ollut puutteellista. Tällainen tilanne olisi toisaalta tullut esiin jo varsinaisen yhteistyösuhteen aikana ja toiminut dialogin esteenä.

Dialogista kieltäytyminen tai sen keskeyttämiselle tarjottiin luotettava ja kiusallisuutta tuottamaton tila toteuttamiseen liittyvin järjestelyin, tauoin ja luomalla niiden aikana huomaamaton poistumisen mahdollisuus ja toisaalta sillä, että kullakin oli mahdollista olla myös vastaamatta lähetettyyn sähköpostikutsuun. Sähköpostikutsuun vastaaminen ja dialogiin halukkuuden ilmaiseminen toimi jo itsesään vapaaehtoisuuden vahvistamisena. Mahdollista on myös se, että tällaisesta erityisosaamisesta voi olla myös hyötyä soveltuvuuden arvioinnissa. Dialogin tuottaman tiedon luotettavuutta lisäsi se, että projektipäälliköt kävivät yhdessä läpi dialogin perusteella saatua materiaalia sitä jäsentäen ja luokitellen sekä havainnoista keskustellen. Dialogin luotettavuutta lisää myös sen jokaisen vaiheen toteutuksen kuvaileva raportointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Luotettavuutta arvioitaessa on hyvä muistaa, että dialogin tarkoituksena oli lisätä

projektin toteuttajien ymmärrystä ja toisaalta kyseenalaistaa mahdollisia oletuksia (Vilka 2021 195).

Säännöllinen tutoropettajan ohjaus, työelämämentorin kanssa toteutettu reflektio, seminaarit, projektipäälliköiden useita kertoja viikossa toistuneet palaverit ja näissä koostetut muistiinpanot ja ohjausmerkinnät varmistavat osaltaan prosessin luotettavuutta. Lähde- ja viitemerkintöjen luotettavuus varmistettiin prosessin useissa vaiheissa, erityisesti raportointivaiheessa tähän kiinnitettiin erityistä huomiota, jotta lukija voi halutessaan varmistaa viitatuun tiedon alkuperän ja luotettavuuden. (Itä-Suomen Yliopisto n.d.)

Projektin luotettavuutta lisäsi kehittämismenetelmien huolellinen valinta ja perusteltu käyttö. Kehittämismenetelmien valintaan käytettiin runsaasti aikaa koko suunnitteluvaiheen läpi. Erilaisia vaihtoehtoja punnittiin, ja pohdittiin, mahdollisuutta rajata tai karsia kehittämismenetelmiä. Useamman menetelmän yhdistelmällä voitiin tuottaa kohdennettua ja mahdollisimman laaja-alaista tietoa projektin tarpeisiin. (Koppa n.d.) Luotettavuuden näkökulmasta usean kehittämismenetelmän käyttö palkitsi tuottamalla halutun laajuista ja moninäkökulmaista tietoa, jota on aidosti mahdollista hyödyntää erittäin hyvin.

## 10 Pohdinta ja arvionti

Opinnäytetyöprosessin alussa syntyi ajatus yhdistää molempien opiskelijoiden aikaisempi kokemus yksilö- ja parisuhdetyöskentelystä kliiniseksi asiantuntijaksi kehittämiseen, sekä yhdistää molempien osaamisen kehittämissuunnitelmat kehittämistyössä. Tutoropettajan kanssa käydyn neuvottelun jälkeen saatiin lupa lähteä kehittämään yhteistä konseptia ja mahdollista tulevaa yhteistä yritystoimintaa. Projektipäälliköiden substanssiosaaminen on nostanut erotyöskentelyn keskeisen, monimuotoisen ja eroprosessin eri vaiheisiin kohdennetun kehittämistarpeen esiin ja siinä mielestämme osunut ajankohtaiseen tarpeeseen.

**Dialogiin valmistautuminen** käynnistyi tutustumisella ja perehtymällä aihepiiriä käsittelevään kirjallisuuteen, artikkeleihin, luentoihin, opinnäytetöihin, väitöskirjoihin sekä erilaisiin verkkomateriaaleihin. **Suunnitteluvaiheessa** pohdittiin, kuinka teorian kautta hankittu tieto olisi yhdistettävissä dialogin pohjalta saatavaan aineistoon ja lopulta saada muodostettua näistä valmis konsepti.

Dialogin tuottama tieto oli keskeisimmässä roolissa kehittämissuunnitelman tavoitteena olleen asiakas lähtöisen palvelukonseptin luomisessa. Ilman dialogiin osallistuneiden tuottamaa tietoa ja palvelumuotoiluprosessin perusteena oleva käyttäjälähtöisyyttä kehittämissuunnitelma ei olisi ollut mahdollinen, eikä se olisi täyttänyt tavoitettaan. (Tuulaniemi 2011,117). Dialogin tuottama tieto auttoi kehittämissuunnitelmassa tarkoituksena olleiden hoitosuhde-, koulutus- ja terapiapalveluiden kohdentamisessa pareille ja yksilöille heidän toivomallaan tavalla.

**Benchmarkkauksen** kohteiksi valittiin yritykset, jotka tarjosivat yksilöterapiaa sekä koulutuksellista tukea parisuhteen haasteisiin. Kiinnostus kohdistui yritysten palveluiden kuvaamisen lisäksi ammattilaisten esittelyyn, varauskäytäntöihin ja hintatietoihin. Kehittämissuunnitelman menetelmäksi valikoitui kahdenkeskinen benchmarking (BM), sillä se on suoraviivainen metodi ja sopi sen takia hyvin kehittämissuunnitelman menetelmäksi. Metodissa valittiin yrityksiä, joiden toimintatapoja ja käytäntöjä tutkittiin ja pyrittiin soveltamaan niitä kehittämissuunnitelmaan.

**Kilpailija-analyysin** toteuttamiseen ryhdyttiin varsin pian kirjallisuuteen perehtymisen ja kehittämissuunnitelman laadinnan jälkeen keväällä 2023. Projektissa keskityttiin ensisijaisesti vastaavan laajuisia ja sisällöllisiä palveluita tarjoaviin yrityksiin. Kilpailija-analyysin osalta päädyimme etsimään parasta mahdollista osatoteutusta, koska arvelimme sen palvelevan projektiamme parhaiten.

Kilpailija-analyysiä koskevana oletuksena oli, että täysin vastaavalla palveluvalikoimalla toimivia yrityksiä olisi useita. Kilpailija-analyysi yllätti varsin suuresti tuloksellaan. Vastaavilla menetelmillä tarjottavia palveluja ei juurikaan ollut tarjolla tai ainakaan niitä ei tarjottu kohdennetusti eroauttamisen yhteydessä. Kilpailija-analyysi sai pohtimaan, ollaanko jonkin aivan uudenlaisen äärellä eroauttamisen palvelujen kohdentamisessa sekä erilaisia auttamismenetelmiä integroivalla lähestymistavalla. Taustaa vasten laaja-alaisille, yhden "katon alta saataville" asiantuntijapalveluille on selkeä tarve ja niistä on jopa puutetta.

Etävastanotot ja muut digitaaliset palvelut yleensäkin ovat tulleet osaksi mielenterveyden asiantuntijapalveluita. Digitaaliset palvelut ovat sekä haaste, että mahdollisuus toteuttaa palveluita laajemmalle asiakaskunnalle valtakunnallisestikin. Kehittämisprojektiin haettiin tutkittua tietoa digitaalisten palveluiden vaikuttavuudesta suhteessa lähipalveluiden tuottamiseen. Tutkimustulosten perusteella voitiin havaita, että etäterapia on vaikuttavuudeltaan yhtä tehokas terapiamuoto kuin lähitapaamisina toteutetut istunnot.

Terapia vaatii asiakkaalta sitoutumista. Toiminnanohjaukselliset haasteet esimerkiksi neuropsykiatristen diagnoosien kohdalla vaikeuttavat terapiaan sitoutumista. Asiakkaiden kanssa on hyvä keskustella asiasta ja yhdessä tehdä varaukset tapaamisille samaan viikonpäivään ja kellonaikaan sekä aikatauluttaa tapaamiset. Tekstiviestillä lähetetty muistutus tapaamisesta voi myös toimia muistamisen tukena.

**Kehittämisprojektin** konsepti muodostuu projektin **tuotoksesta**. Tuotos havainnollistaa yrityksen toimintaa. Asiakkaiden kanssa tehty dialoginen keskustelu oli tuotoksen kannalta hyvin merkityksellistä. Sen myötä saatiin kokonaisvaltaisempi kuva asiakkaiden yrityksen palveluihin kohdistamista toiveista ja odotuksista.

Kehittämisen prosessi käynnistyi pandemian jälkeen, jolloin monet asiakkaat olivat jo ehtineet tutustumaan ja ottamaan käyttöön digitaaliset palvelut. Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen on tämän johdosta entistä helpompaa. Nämä kaikki tekijät huomioitiin yrityksen palveluita suunniteltaessa.

**Kehittämisen projektin tuotos** vastaa työelämän kehittämisen tarpeeseen, sillä vastaava yritys ei benchmarkkauksen perusteella löytynyt. Asiakaskokemus näkyi aineistossa ja tuotoksessa asiakkaiden toiveina ja kokemuksina eroauttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Tavoite ja tarkoitus kiteytyi muotoonsa idea- ja suunnitelmavaiheissa, niiden terävöittämis- ja muutostarvetta tarkasteltiin kuitenkin koko kehittämisen prosessin ajan tutoropettajan ja työelämämentorin kanssa.

**Kehittämisen projektin tuotos vastasi** projektille asetettuun **tavoitteeseen**. Asiakaskokemus näkyi aineistossa ja tuotoksessa asiakkaiden toiveina eroauttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kehittämistehtävässä käytettiin monimenetelmällisyyttä sekä luotiin konseptit, jotka muodostuivat asiakas- ja liiketoimintanäkökulmasta. Kehittämistehtävässä on havaittavissa samankaltaisia tuloksia kuin Julmalan (2022) "Fysioterapiaa äideille" ja Mattilan (2021) "Päivätoiminta ikääntyneiden toimintakyvyn tukena", joissa käytettiin palvelumuotoilua kehittämismenetelmänä.

Eroauttamisen julkisen, matalan kynnyksen eroauttamisen kehittämiseen keskittyneessä opinnäytteessään "eRossa -Eroauttamisen kehittäminen Vakka-Suomessa" (Elo 2018) esittelee selkeän ja havainnollisen eroauttamisen ohjannan mallin, joka ohjaa julkisten palveluiden ja matalan kynnyksen, ohjannan pariin. Julkiset palvelut ovat tärkeässä roolissa monissa eroon ja sen järjestelyihin liittyvissä kysymyksissä. Yksityisten toimijoiden rooli on kuitenkin niin keskeinen, että ne on nostettu Valtioneuvoston eroauttamisen palveluita koskevassa selvityksessä esiin useita kertoja. Erityisesti eroauttamisen terapeuttisessa työskentelyssä ja asiantuntijoiden ohjaamien koulutuksellisten eroauttamiseen kohdennettujen ryhmien ohjaamisessa yksityiset tahot ovat keskeisessä roolissa koska kaikilla paikkakunnilla ei ole lainkaan tarjolla lakisääteisiä eroauttamisen palveluita. (Ensi- ja turvakotien liitto 2016, 12-18.)

Tässä kehittämisen projektissa luotu, yksityisesti toteutettava eroauttamisen palvelupolku voi vastata maantieteellisesti koko maan kattavasti, vastaten laaja-alaisesti myös niille

alueille, joilla palveluja ei ole lakisääteisesti saatavilla. Toisaalta yrityksen palvelumalli vastaa Valtioneuvoston selvityksessä (Ensi- ja turvakotien liitto 2016) esitettyihin terapeutteihin ja vertaistuellisiin auttamisen muotoihin ja lisäksi täydentää niitä esitystä laajemmilla neuropsykiatrisilla ja tunnesäätelyn auttamisen keinoilla.

Eron jälkeistä yhteistyövanhemmuutta kuvaa selkeimmin yhteistyökumppanin position, jossa korostuu luottamus ja kunnioitus toista kohtaan. Yhteistyökumppanin roolissa toimivan vanhempi kommunikointi toimivalla tavalla ja jakaa yhteisen ymmärrys lapsen edusta, joka parhaimmillaan heijastuu sekä lasten, että vanhempien hyvinvointiin. (Böök & Terävä 2022, 15-23). Eron työstäminen Parisuhde tiehaarassa-palvelumallin avulla tavoittelee eron prosessointia tavalla, joka vastaa Böök & Terävän (2022) esiin nostamiin toimivan yhteistyövanhemmuuden tarpeisiin.

**Yhteistyö projektipäälliköiden kesken** vaati yhteistyötaitoja, aikataulujen sovittelua sekä halua ja motivaatiota sitoutua yhteiseen päämäärään. Yhteistyö mahdollisti molempien osaamisen kiteyttämisen tuotoksen muotoon. Yhteistyössä toteutui mahdollisuus keskusteluun ja reflektioon molempia paljon kiinnostavasta aiheesta sekä lisäksi molemminpuolisen asiantuntijuuden vahvistuminen.

Projektipäälliköiden keskinäistä yhteistyötä ovat määrittäneet into kehittää eroauttamistyötä, luottamus ja sitoutuminen. Molemmilla on ollut vahva halu sitoutua yhteisenä mielenkiinnon kohteeseen, eroauttamisen asiantuntijatyön kehittämiseen. Koko prosessin ajan on vallinnut luottamus siitä, että molemmat vievät projektia tahoillaan eteenpäin sovitus- ja usein enemmänkin.

Projektipäälliköiden aihealueen vahva tuntemus oli selkeä vahvuus, jonka auttoi kehittämisaiheen löytymisessä ja sen ideoinnissa. Toisaalta syvä substanssiosaaminen toi haasteita työn rajaamisen, valitussa innovoinnissa pitäytymisessä, sekä myös teoreettisen taustan valitsemiseen ja rajaamiseen. Nämä haasteet toimivat kuitenkin ehkä juuri keskeisenä mittarina oman sisäisen kliinisen asiantuntijuuden mittaamisessa ja toivat projektin toteuttajille näkyväksi oman vahvuusalueen, mutta myös sen ulkopuolelle jäävät kehittämistarpeet, joihin kliiniseksi asiantuntijaksi kasvaminen on meidät tuonut.



Palvelukonseptin tuottama hyöty voidaan varmimmin arvioida vasta palvelukonseptin käyttöönoton jälkeen. Menetelmien monimuotoisuudella pyrittiin vastaamaan mahdollisimman kattavasti palvelukonseptin kehittämiseen ja varmistamaan näin palvelukonseptin hyödyllisyys.

**Jatkokehittämisaiheena** pohdittiin **lapsille ja nuorille suunnattuja** eroauttamisen ja tuen menetelmiä. Nämä auttamismenetelmät mahdollistaisivat lapsille ja nuorille omien vanhempien eroon liittyvien asioiden ja tunteiden käsittelyä työstämistä ulkopuolisen asiantuntijan johdolla. Lapset ja nuoret saisivat näin mahdollisuuden puhua ja käsitellä tunteitaan avoimesti ja rehellisesti ilman vanhempia.

**Yrityksen konkreettinen käynnistäminen ja kotisivujen tekeminen** on seuraava luonnollinen askel jatkokehittämiseen liittyen.

## Lähteet

ADHD. Käypähoito -suositus 2019. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Lastenneurologinen yhdistys ry:n, Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Lastenpsykiatriyhdistyksen asettama työryhmä. Haettu 17.3.2022.

<https://www.kaypahoito.fi/hoi50061>

Ahonen, P. & Nurminen, R. 2019. Ylemmällä ammattikorkeakoulututkinnolla vahvaksi tutkimus-, kehitys- ja innovaatiovaikuttajaksi. Turun ammattikorkeakoulu. Haettu 2.20.2022.

<https://talk.turkuamk.fi/hyve/ylemmalla-ammattikorkeakoulututkinnolla-vahvaksi-tutkimus-kehitys-ja-innovaatiovaikuttajaksi>

Arola, T. & Töyrylö, T. N.d. Dialogisuuden mahdollisuudet. Peda.net. Haettu 28.10.2023.

<https://peda.net/kouvola/kk/hankkeet/paattyneet-hankkeet/osaavateteenpain/dialogisuus>

Ahtola, H. 2020. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Arter. Haettu 14.12.2022.

<https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>

Békés, V. & Aafjes-van Doen, K. 2020. Psychoterapists' attitudes toward online therapy during the Covid- 19 pandemic. Journal of Psychotherapy Integration, Vol 30 No 2, 238 -247. Haettu 29.10.2022.

<https://psycnet.apa.org/record/2020-39749-007>

Böök, M.L.& Terävä, J. 2022. "Yhteisvanhemmuus -sehän olisi aivan mahtavaa jos se toimisi!" Eronneiden isien ja äitien puhetta yhteistyöstä ja vanhemmuudesta. Kasvun tuki aikakauslehti, Vol 2 No 1,15-23. Haettu 19.11.2023.

<https://journal.fi/kasvuntuki/article/view/128811/77884>

Castrén, A.-M., Forsberg, H. & Ritala-Koskinen, A. 2019. Harvinaisesta ja kielletystä tavanomaiseksi ja hyväksytyksi: Muuttuva kulttuurinen ymmärrys avioerosta suomalaisessa yhteiskunnassa. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti. Vol 27 No 4, 344–361. Haettu 14.2.2023.

<https://journal.fi/janus/article/view/87977>

Castren, A-M. 2020. Ei vain sinun, minun tai meidän ero. Perheyhteiskunta. Haettu 9.2.2023.

<https://www.perheyhteiskunta.fi/2020/01/11/ei-vain-sinun-minun-tai-meidan-ero/>



Fisher, B. 2013. Jälleenrakennus. Kun suhteesi päättyy. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Heinonen, E. 2015. Psykoterapia. Vol. 34, No 3, 207- 2018.

Hiekkala, S., Salminen, A-L & Stenberg, J-H. 2016. Etäkuntoutus. Haettu 25.7.2022.

[https://www.researchgate.net/profile/Anna-Liisa-Salminen/publication/304797001\\_Etakuntoutus/links/577b9d9f08ae355e74f15a03/Etakuntoutus.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Anna-Liisa-Salminen/publication/304797001_Etakuntoutus/links/577b9d9f08ae355e74f15a03/Etakuntoutus.pdf)

Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi: Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun.

Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16.painos. Helsinki: Tammi.

Holopainen, T. (toim.). 2023. Yrityksen perustamisopas. Käytännön käsikirja aloittavalle yritykselle. Asiatieto Oy. ISBN 978-951-8986-88-4.

Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Seuri, T., Schubert, C. 2017.

Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ikonen, T. 2023. Luento: Systemisen perhe- ja pariterapian peruskäsitteitä. Perhe- ja paripsykoterapeuttikoulutuksen seminaari. Jyväskylän yliopisto. 5.10.2023.

Innokylä.fi. (N.d.) Haettu 12.12.2022. Business Model Canvas | Innokylä (innokyla.fi)

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/business-model-canvas>

Innokylä.fi. | (N.d.) Haettu 4.5.2023. Erätauko - dialoginen keskustelu | Innokylä (innokyla.fi) <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/eratauko-dialoginen-keskustelu>

Itä-Suomen yliopisto. N.d. Haettu 25.11.2023. <https://www.uef.fi/fi/kirjasto/lahdeviitteet>

Jauhiainen, I. 2017. Sateenkaariperheen äitien kokemukset parisuhteen päättymisestä. Helsingin yliopisto. Haettu 10.3.2023.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/193680/Jauhiainen\\_Sosiaalilyo](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/193680/Jauhiainen_Sosiaalilyo)

Joensuu-Salo, S., Varamäki, E. & Viljamaa, A. 2020. Mikä saa opiskelijan ryhtymään yrittäjäksi? Tuloksia toiselta asteelta ja korkeakouluista kuudesta maasta.

Ammattikasvatuksen aikakauskirja. Vol 22 No 4, 26-41. Haettu 26.11.2023.

<https://journal.fi/akakk/article/view/101399/59380>

Julmala, M. 2022. Fysioterapiaa äideille. Haettu 28.8.2023.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745733/Julmala\\_Maija](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745733/Julmala_Maija)

Kallio, M. 2022. Tunne hyvä suhde. Helsinki: WSOY.

Karyotaki, E, Smith, Y., Holdt Henningsen, K., Huibers, MJ., Robays, J., de Beurs, D., Cuipers, P. 2016. Combining pharmacotherapy and psychotherapy or monotherapy for major depression? A meta-analysis on the long-term effects. Journal of Affective Disorders Vol 194 No 144,52. Haettu 9.4.2022.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26826534/>

Kekkonen, V., Koivisto, M, Lindeman, S. & Tolmunen, T. 2022. Dialektinen käyttäytymisterapia on tehokas ja käytännönläheinen hoitomenetelmä tunne-elämän epävakauteen liittyvän itsetuhoisuuden vähentämisessä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Haettu 25.11.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo17090>

Kela.fi. N.d. Kuntoutuspsykoterapia. Haettu 10.4.2022. [Kuntoutuspsykoterapia - kela.fi](https://www.kela.fi/kuntoutuspsykoterapia).

Knekt, P., Lindfors, O., Laaksonen, M. 2010. Helsingin psykoterapiatutkimus. Haettu 30.9.2023. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/helsingin-psykoterapiatutkimus>

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

Koivisto, M & Korkeila J. 2023. Epävakaata persoonallisuutta. Lääkärikirja Duodecim. Haettu 25.11.2023. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00994>

Koppa.fi. N.d. Aineiston analyysimenetelmät. Haettu 13.9.2023.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat>

Koppa.fi. N.d. Monimenetelmäisyys. Haettu 8.10.2023.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/monimenetelmaisyys>

Koppa.fi. N.d.Tyypittely ja luokittelu.Haettu 27.10.2023.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelmanasettelu/tyypittely-ja-luokittelu>

Korpilahti, T. 2017. Mitä konseptointi tarkoittaa käytännössä. Chrasman –Digitaalisen menestyksen rakennuspalikoita. Haettu 25.3.2023. <https://www.crasman.fi/blogi/mita-on-konseptointi26>

Kurkela-Vilén, A. N.d. Konseptointi vaatii ymmärrystä kohderyhmästä, kanavasta ja tavoitteista. Haettu 30.10.2023. <https://www.kubo.fi/blogi/konseptointi-vaatii-ymmarrysta-kohderyhmasta-kanavasta-ja-tavoitteista>

Kuula-Luumi, A. 2018. Turvaa tutkittavan anonymiteetti! 15.3.2018. Vastuullinen tiede. Tutkimusetiikka ja tiedeviestintä Suomessa. Haettu 25.11.2023. <https://vastuullinentiede.fi/fi/jatkokaytto/turvaa-tutkittavan-anonymiteetti>

Kysely, A, Bishop, B., Kane, R., Cheng, M. De Palma, M. Rooney, R. 2020. Expectations and Experiences of Couples Receiving Therapy Through Videoconferencing; A qualitative Study. Front.Psychol. Vol 10- 2019. Haettu 19.3.2023. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02992>

Kähkönen, S., Karila I., Koivisto, M., Holmberg, N. 2022 Kognitiivinen psykoterapia. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Laaksonen, N. 2018. Haettu 19.1.2023

<https://esseepankki.proakatemia.fi/benchmarking-oppimisprosessina/>

Lebow, J. & Snyder, D. 2022. Family Process. Couple therapy in 2020 s: Current status and emerging developments. Vol 61 No 4, 1359-1385. Haettu 1.2.2022. <https://doi.org/10.1111/famp.12824>

Lindeman, S. 2015. Käypähoito. Dialektinen käyttäytymisterapia, epävakaa persoonallisuushäiriö, vihansäätely ja itsensä vahingoittaminen. Näytönastekatsaus. Haettu 12.3.2022. <https://www.kaypahoito.fi/nak06295>

Linehan, M.1993. Cognitive Behavioral Treatment for Borderline Personality Disorder. New York: Guilford Press.

Lipasti, L.& Pietiläinen, M. 2020. Sateenkaariperheiden määrä kasvaa- osa perheistä jää tilastoissa yhä piiloon. Tieto trendit. Haettu 11.1.2022.

<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/sateenkaariperheiden-maara-kasvaa-osa-perheista-jaa-tilastoissa-yha-piiloon/>

Lukkarinen, A. 2020. Mielelläni blogi. Haettu 2.11.2022. <http://mielellasi.blogspot.com/>

Lukkarinen, A. 2020. Instagram-tili: Miellessani. Anne: Tienhaaratyöpaja. Haettu 2.11.2022. [https://www.instagram.com/p/CAYN\\_K8BwEL/?igshid=MDJmNzVkMjY%3D](https://www.instagram.com/p/CAYN_K8BwEL/?igshid=MDJmNzVkMjY%3D)

Malmilund, S. 2020. Neuropsykiatrinen valmentaja- koulutus. Opinnäytetyö ylempi AMK. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku; Turun ammattikorkeakoulu. Haettu 1.10.2022.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346209/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6%20Satu%20Malmilund.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto(mll.fi).N.d. Katkenneen yhteyden palauttaminen parisuhteessa. Haettu 1.2.2022. <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/vanhemman-hyvinvointi/parisuhde/katkenneen-yhteyden-palauttaminen/>

Mattila, J. 2021 Päivätoiminta ikääntyneiden toimintakyvyn tukena. Haettu 13.8.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495139/Mattila\\_Jonna.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495139/Mattila_Jonna.pdf)

Moring, A. 2013. Oudot perheet. Normeja ja ihanteita 2000-luvun Suomessa. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Sukupuolentutkimuksen oppiaine. Helsingin yliopisto. Haettu 10.6.2022.

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c6a21cf9-58a1-42fa-9b8a-fef67b9d02aa/content>

Mäki, S. 2015. Psykoterapeutti potilaan äänitorvena. Haettu 2.2.2022.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98267/Maki\\_Satu.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98267/Maki_Satu.pdf?sequence=1)

Neuropsykiatriset valmentajat - Yhdistys. Haettu 22.2.2022.

<https://www.neuropsykiatrisetvalmentajat.fi/>

Nikupeteri, A & Laitinen, M. 2021.Vaativat ero- ja huoltoriidat yksityisenä ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Teoksessa vaativan erotyön käsikirja. Toim. Vaitomaa, J., Muukkonen, T.& Rautio, S. 2021. Ensi- ja turvakotien liitto. Haettu 24.3. 2023.

<https://research.ulapland.fi/fi/publications/vaativat-ero-ja-huoltoriidat-yksityisen%C3%A4-ja-yhteiskunnallisena-il>

Palvelumuotoilupalo.fi. N.d. Haettu 12.2.2023. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/>

Perälä, M-L, Junttila, K., Toljamo, M. 2007 Benchmarking-järjestelmän kehittäminen hoitotyöhön. Stakes. Helsinki. Haettu 1.1.2023.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76021/T19-2007-VERKKO.pdf?>

Proha.purot.net. N.d.Haettu 24.11.2023.

[https://proha.purot.net/projektin\\_organisointi\\_ja\\_johtaminen](https://proha.purot.net/projektin_organisointi_ja_johtaminen)

Rautiainen, E-L & Seikkula, J. 2009. Clients as co-researchers: How do couples evaluate couple therapy for depression? Journal of systemic Therapies, Vol. 28, No. 4, 41-60. Haettu 9.8.2023 <https://www.researchgate.net>

Robins, C. J.& Rosenthal, M. Z. 2011, 164-192. Dialectical Behavior Therapy. Teoksessa Herbert & Forman (toim.): Acceptance and Mindfulness in Cognitive Behavioral Therapy. Wiley. New Jersey. Haettu 31.8.2022.

<https://nibmehub.com/opac->

[service/pdf/read/Acceptance%20and%20Mindfulness%20in%20Cognitive%20Behavior%20Therapy.pdf#page=175](https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Acceptance%20and%20Mindfulness%20in%20Cognitive%20Behavior%20Therapy.pdf#page=175)

Salakari, A.& Virta, M. 2018. ADHD-aikuisen selviytymisopas. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Salminen, A-L. & Hiekkala, S. 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Julkaisija Kela. Helsinki: Erweko.

Salo, S. 2021. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Katkenneen yhteyden palauttaminen parisuhteessa. Haettu 21.1.2023. Katkenneen yhteyden palauttaminen parisuhteessa - Mannerheimin Lastensuojeluliitto (mll.fi) <https://www.mll.fi>

Sauristo, H & Parikka, E. 2014. Benchmarking- menetelmä työyhteisön kehittämisessä. Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogi. Haettu 24.1.2023. BENCHMARKING-MENETELMÄ TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMISESSÄ - Uudistuva sosiaalialan osaaminen - Metropolian blogit. <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva->



[sosiaalialan-osaaminen/2014/03/22/benchmarking-menetelma-tyoyhteison-kehittamisessa/](#)

Schaich, A., Braakman, D., Rogg, M., Meine, C., Ambrosch, J., Assmann, N., Borgwardt, S., Schweiger, U., Fassbinder, E. ym. 2021. How do patients with borderline personality disorder experience Distress Tolerance Skills in the context of dialectical behavioral therapy? - A qualitative study. Haettu 26.3.2023. [How do patients with borderline personality disorder experience Distress Tolerance Skills in the context of dialectical behavioral therapy?—A qualitative study](#)

Seppänen-Järvelä, R. 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. STAKES. Haettu 12.12.2022.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf>

Sihvonen, J. 2011. Aikuisen Asperger-potilaan neuropsykiatrinen valmennus yksilökuntoutuksena. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim Vol. 127, No 2, 118-25. Haettu 12.11.2022. Aikuisen Asperger-potilaan neuropsykiatrinen valmennus yksilökuntoutuksena (duodecimlehti.fi). <https://www.duodecimlehti.fi/duo99304>

Sprandeo, R., Cioffi, V., Mosca, L., Longobardi, T., Moretto, E., Alfano, Y., Scandurra, C., Muzii, B., Cantone, D., Guerriera, C., Architravo, M. & Maldonato, N. 2021. Exploring the Question: “Does Empathy Work in the Same Way in Online and In-Person Therapeutic Settings?” Frontiers in Psychology. Vol 12. Haettu 2.1.2022. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.671790>

Stapenhurst, T. 2009. The Benchmarking book. A how-to-guide to best practice for managers and practitioners. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.

Stolbow, M. 2014. Erosta eteenpäin. Helsinki. WSOY.

Stolbow, M. 2018. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Suomalainen eroseminaari. Ohjaajan menetelmäkansio. Helsinki. Liberamente.

Stolbow, M. 2014. B. Suomalainen eroseminaari. Etiikka ja käytänteet. Haettu 5.6.2022. <http://suomalaineneroseminaari.fi/>

Stolbow, M & Trapp, I. 2017. Rakastava valinta – parisuhteen parhaaksi. Ohjaajan menetelmäkansio. Liberamente.

Stobie, M. & Tromski-Klingshirn, D. 2009. Borderline Personality Disorder, Divorce and Family Therapy: The Need for Family Crisis Intervention. The American Journal of Family Therapy. Vol 37 No 5, 414–432. Haettu 13.11.2022.

<https://doi.org/10.1080/01926180902754760>

Suomen perhe- ja pariterapiayhdistys. Haettu 10.10.2023.

<https://perheterapiayhdistys.fi/tietoa-tukea/mita-perheterapia-on-2/>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.2023. Kasvatus ja perheneuvonta. Haettu 27.11.2023.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/kasvatus-ja-perheneuvonta>

Tilastokeskus. 2022. Siviilisäätäjien muutokset 2021. Haettu 7.12.2022.

<https://stat.fi/julkaisu/cktyaqvqo1vxw0b99uqlskbj>

Tomperi, S. 2023. Toimiva kirjanpito. Edita Publishing Oy.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513789411/preview>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Haettu 13.4.2023.

<https://tenk.fi/fi/ajankohtaista/htk-2023-ohje-julkaistu>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: TENK. PDF-dokumentti. Haettu 25.11.2023.

[https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna Kariston kirjapaino.

Tuulio-Henriksson, Toikka, T, Heino, P. & Laukkala, T. 2019. Lääkärilehti 29.3.2019.

Vol13, No 74, 816- 824 Kuntoutuspsykoterapia tukee työssä pysymistä. Haettu

1.5.2023. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset>

Työkalu Palvelupolku. N.d. Innokylä. Haettu 21.10.2023.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Valvira. N.d. Haettu 11.4.2022. <https://valvira.fi/etusivu>

Viitala & Jylhä 2013. Riskit.341–342. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, 22§). Haettu 26.11.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298>

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, H. 2019. Trauma ja rakkaus. Turenki: Hansaprint Oy.

Virtanen, H. 2023. Mielen terveyden häiriöt rakkaussuhteessa ja pariterapiassa. Luento, Suomalainen eroseminaariohjaajien täydennyskoulutus. Rastilan kartano, Helsinki 7.10.2023.

Virtanen, H. 2023. Trauma ja rakkaus. Luento, Suomalainen eroseminaariohjaajien täydennyskoulutus. Rastilan kartano, Helsinki 7.10.2023.

Väestöliitto. N.d. Tietoa erosta. Haettu 11.12.2022 ja 22.1.2023.

<https://www.vaestoliitto.fi/parisuhteet/tietoa-parisuhteesta/tietoa-erosta/>

Yrittäjät. Haettu 9.9.2023. <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/yrittajaksi-ryhtyminen/yrityksen-perustaminen>

## DIALOGIN APUKYSYMYKSET:

1. -Minkälaista tukea tai apua toivot/toivotte juuri nyt?
2. -Mitä halusit ammattilaisen erityisesti huomioivan palvelua etsivän ja palveluun tulevan kanssa?
3. -Keneltä/miltä taholta toivot apua/mistä olet hakenut apua tähän saakka?
4. -Miten hait apua (kuinka etsit palvelua/tarjoajaa)? Mikä vaikutti valintaan?
5. -Onko teillä/sinulla jokin erityinen toive/haaste/kysymys, johon toivot apua? (Esim. Neuropsykiatriset haasteet, tunnesäätelyn vaikeudet, oma/kumppanin sairaus, seksuaalinen suuntautuminen, uusperhe)
6. -Mitä toivoisit itsellesi?
7. -Millaista työskentelyä toivot/toivotte?
8. -Mihin et/ette olet valmis työskentelyssä?
9. -Millaiseen muutokseen olet itse ja/tai suhteessa valmis?
10. -Mitä toivoit palveluun hakeutuessasi? Muuttuiko toive? Mikä toive toteutui vai toteutuiko?
11. -Yllättikö avun hakemisessa, saamisessa/työskentelyssä jokin?

## SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi: Parisuhde tienhaarassa

Päiväys: 17.7.2023

### Hyvä osallistuja

Ystävällisesti pyydämme Sinua osallistumaan suulliseen dialogiseen keskusteluun, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa kehittämissuunnitelma toteutettavaan Ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinnon opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Johanna Berg. Tarkoituksena on selvittää, miten ja millaista apua olet hakenut, millaisia havaintoja olet avun hakemisesta sekä sen saamisesta tehnyt.

Aineisto hankinta ja käsittely toteutetaan luottamuksellisesti. Yksilöintitietoja ei käytetä lainkaan. Vastauksesi tuottaa arvokasta tietoa, jota hyödynnetään suunniteltaessa ja toteutettaessa eroprosessiin liittyvää auttamistyötä. Dialogiin osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa. Dialoginen keskustelu ei menetelmänä tarvitse aineostonkeruuta tai tutkimuslupaa.

Dialogiin osallistumisesta kiittäen Anne Lukkarinen ja Eva Pirttikangas /YAMK-opiskelijat, kliininen asiantuntija, mielenterveys- ja päihdetyö

## **Esimerkkiasiakkuudet**

### PARISUHTEEN TOINEN OSAPUOLI HALUAA ERON

Pari, 48-vuotias nainen ja 51-vuotias mies. Naimisissa 23 vuotta. Lapset 22-vuotias tyttö ja 20-vuotiaat kaksoispojat. Tytär muuttanut kotoa ja pojat muuttamassa kotoa.

Mies kertonut vaimolleen haluavansa erota. Kokee pitkään eläneensä epätydyttävässä parisuhteessa, jossa ei ole ollut enää aikoihin muuta sisältöä kuin lapset. Arki pyörinyt pääasiassa töiden, poikien jääkiekkoharrastuksen ja kotitöiden parissa. Vaimo keskittynyt omaan uraansa ja omaan harrastukseensa. Parin väliltä on jo vuosia sitten kadonnut yhteys ja yhteiset kiinnostuksen kohteet. Erimielisyyksien yhteydessä erolla on puolin ja toisin uhkailtu, mutta sovun myötä erosta ei ole puhuttu.

Mies kertoo tavanneensa työpaikallaan naispuolisen kollegan, jonka kanssa koki yhteenkuuluvuuden tunnetta alusta saakka. Alussa heitä yhdisti ainoastaan työasiat mutta pian he huomasivat keskustelelevansa syvällisemmistä asioista ja suhde muuttui työtoveruudesta ystävyudeksi. Ystävyys näyttäytyi ainoastaan työpaikalla. Molemmat huomasivat kuitenkin erilaisissa tilaisuuksissa aina hakeutuvansa toistensa seuraan. Pikkuhiljaa molemminpuolinen ihastus muuttui suhteeksi.

Mies kertoi vaimolleen suhteestaan sekä päätöksestään hakea avioeroa.

Vaimolle tämä tuli täytenä yllätyksenä. Olkoonkin, ettei heidän välillään enää aikoihin osoitettu vastavuoroista välittämistä, yhteisiä keskusteluja tai halua yhdessäoloon. Vaimon mielestä heidän perheessään oli kuitenkin eletty ihan tavallista arkea ja se oli sellaisenaan ollut tyydyttävää.

Pari ottaa yhteyttä keskustellakseen tilanteestaan.

### PARISUHTEEN HAASTEENA MUSTASUKKAISUUS

Nainen 36 v ottaa yhteyttä ja tulee tapamiseen yksin. Avoliitossa 11 vuotta. Kertoo, että alkoi seurustella 15-vuotiaana miehen kanssa suhde katkesi viiden vuoden seurustelun jälkeen miehen mustasukkaisuuden takia. Parilla yhteinen 8-vuotias tytär. Asiakas kertoo, että suhteen alussa mustasukkaisuus ei vaivannut mutta sitä alkoi ilmetä enenemissä määrin äitiysloman jälkeen, jolloin mies jäi hoitovapaalle ja oli päivät kotona lapsen kanssa. Asiakas pyrkii olemaan välittämättä mustasukkaisuudesta mutta välillä suuttuu ja turhautuu jatkuvista perättömistä syytöksistä. Asiakas huolissaan siitä, miten lapsi kokee jatkuvat syytökset ja ajoittaiset riidat, jotka johtuvat mustasukkaisuudesta. Miehen mielestä hänellä ei ole mitään ongelmaa asian suhteen eikä hän koe tarvetta tulla keskustelemaan asiasta ulkopuolisen tahon kanssa.

### UUSPARI, NAISELLA ADHD JA TUNNESÄÄTELYN VAIKEUS

Uuspari nainen 42 v ja mies 41 v. Pari asunut yhdessä kaksi vuotta. Pari ottaa yhteyttä naisen ADHD:n ja tunnesäätelyn vaikeuden takia. Naisella rikkonainen lapsuus, jota varjostaa turvattomuus. Nainen kertoo kärsivänsä raivokohtauksista, jota kuormittavat suhdetta enenemässä määrin. Miehellä edellisestä suhteesta kaksi lasta 12- ja 10 v, jotka asuvat isän luona joka toisen viikon. Lapset kertoneet isälleen pelkäävänsä tämän naisystävän käytöstä ja mies on pannut merkille, että lapset eivät haluaisi tulla hänen luokseen tämän takia.