



Roosa Ahonen, Ida Collin ja Raakel Lius

Konfliktikierteet katki

Opi riitelemään paremmin pelillisin menetelmin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö

18.3.2024

Tekijä	Roosa Ahonen, Ida Collin & Raakel Lius
Otsikko	Konfliktikierteet katki – Opi riitelemään paremmin pelillisin menetelmin
Sivumäärä	64 sivua + 4 liitettä
Aika	18.3.2024
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Jukka Törnroos, lehtori Tiina Lehto-Lundén, lehtori
<p>Tämän opinnäytetyön tuloksena kehitettiin Konfliktikierteet katki -peli, jonka avulla voidaan tukea aikuisten konfliktinhallintataitoja ja konfliktien käsittelyä. Peli suunniteltiin ja kehitettiin yhteistyössä Väestöliiton nuorten tiimin kanssa. Tämä tiimi on keskittynyt tuottamaan maksuttomia tuki- ja neuvontapalveluita alle 29-vuotiaille aikuisille. Palvelut keskittyvät tukemaan seksuaalisuuteen, pari- ja muihin intiimeihin ihmissuhteisiin sekä deittailuun liittyvissä kysymyksissä. Väestöliiton työntekijät usein työssään päätyvät pohtimaan asiakkaiden kanssa kysymystä, kuinka asiakkaat voisivat riidellä paremmin eli miten he voisivat kehittää omia konfliktitaitojaan. Havaitsimme, että aikuisten konfliktinhallintataitoja on tutkittu vähän läheisten ihmissuhteiden kontekstissa eikä menetelmiä näiden taitojen opettelemiseen ole asiakkaille saatavilla. Tähän tarpeeseen kehitettiin konfliktinhallintataitoja ja konfliktin käsittelyä edistävän hyötypelin.</p> <p>Tavoitteena oli kehittää peli, joka on hyvinvointia tukeva, ja jota aikuiset voivat hyödyntää itsenäisesti konfliktien käsittelyssä läheisissä ihmissuhteissa, joilla tarkoitamme pari-, moni-, ystävyys- ja sukulaissuhteita. Pelin kehittämisen menetelminä käytettiin hyötypeliteoriaa, psykoedukaatiota ja palvelumuotoilua. Peli kehitettiin palvelumuotoilun avulla kolmessatoista työpajassa, joista yhteen Väestöliiton työntekijät osallistuivat. Osana palvelumuotoiluprosessia toteutimme aikuisille taustoituskyselyn, jossa selvitimme heidän ajatuksiaan konflikteista ja siitä, millaista apua he kaipaavat läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvien konfliktien hallinnan ja ratkaisun tueksi. Kyselyyn vastasi 80 henkilöä. Pelin kehittämisen jälkeen sitä testattiin kuudessa pelitestissä ja jatkokehitettiin palautteen perusteella toimivammaksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi konfliktihallintataitoja ja konfliktin käsittelyä edistävä lautapeli. Pelissä on tietoa erilaisista konfliktinhallintatyyleistä ja -taidoista sekä tunne- ja vuorovaikutustaidosta, jotka edistävät konfliktin käsittelyä ja ratkaisua. Peli koostuu eri vaikeusasteisista pelilaudoista ja toiminnallisista pelikorteista, jotka käsittelevät konfliktia ja konfliktinhallintataitoja. Ne myös tukevat matalan intensiteetin konfliktia pelaajien välillä. Peli antaa pelaajille mahdollisuuden pohtia ja kehittää omia konfliktinhallintataitojaan sekä päästä yhteisesti tyydyttävään ratkaisuun konfliktissa.</p> <p>Kehitetty peli korostaa konfliktinhallintataitojen merkitystä osana aikuisten hyvinvointia ja läheisiä ihmissuhteita. Konfliktit ovat moniulotteisia, usein toistuvia ja pitkäaikaisia, joiden käsittelyä helpottamaan peli on luotu. Peliä voi hyödyntää sosiaalialalla laajemminkin esimerkiksi ryhmämuotoisesti sekä alle 18-vuotiaiden nuorten tai ikäänntyneiden ihmisten kanssa. Konfliktinhallintataidot ovat jääneet varjoon aikuisten hyvinvointikeskustelussa tiedon ja tutkimuksen puutteen takia, ja tähän tarpeeseen Konfliktikierteet katki -peli kehitettiin yhtenä vastauksena.</p>	
Avainsanat	konfliktinhallintataidot, hyötypelit, hyvinvointi, aikuisten läheiset ihmissuhteet

Author	Roosa Ahonen, Ida Collin & Raakel Lius
Title	Cut the Cord on Conflicts – Learning Better Arguments with Gamified Methods
Number of Pages	64 pages + 4 appendices
Date	18 March 2024
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Jukka Törnroos, Senior Lecturer Tiina Lehto-Lundén, Senior Lecturer
<p>A game called ‘Cut the Cord on Conflicts’ was developed as the outcome of this thesis. With that, adults can improve their conflict management skills and address conflicts in their interpersonal relationships. The game was designed and developed together with the Family Federation of Finland’s (Väestöliitto) youth team. This team focuses on producing free of charge support and counseling services for individuals under the age of 29. These services are centered upon supporting individuals with questions about sexuality, interpersonal relationships, and dating. Väestöliitto professionals often have conversations with clients about how to have better arguments, i.e., how to improve conflict management skills. We observed that these skills have been studied very little in the context of close adult relationships, and that currently no methods are available for clients for learning these skills. We developed a serious game that advances conflict management skills and addresses conflicts as an answer to this need.</p> <p>The goal was to develop a game which supports wellbeing, and which adults can utilize independently in the handling of conflicts in close relationships including intimate relationships, friendships, and family relationships. The methods used in this thesis were serious game theory, psychoeducation, and service design. The game was developed using service design in 13 workshops. Väestöliitto’s employees participated in one of them. A background survey was carried out with the target group as part of the service design, in which we examined their thoughts regarding conflicts, and the type of help needed to support their management and resolution in close relationships. 80 people answered the survey. After development, the game was tested in six testing occasions and improved into a more functional form based on the feedback received.</p> <p>The thesis outcome was a boardgame that improves conflict management skills and conflict resolution. The game provides information on different conflict management styles and skills, and also emotional and communication skills, which advance managing and resolving conflicts. The game consists of gameboards of varying degrees of difficulty and functional playing cards, which cover conflict and conflict management skills. It also supports low intensity conflict setting between the players. The game enables the players to reflect and develop their conflict management skills and to reach a solution that satisfies both players.</p> <p>The developed game highlights the significance of conflict management skills as part of adult wellbeing and close relationships. Conflicts are multidimensional, often repetitive, and long-term, and the game was created to facilitate the processing of these challenges. The game may also be utilized in a broader sense in the social services field, e.g. in group settings, with youth under the age of 18 or elderly clients. Conflict management skills have been neglected in the discussion about adult wellbeing due to lack of information and research, and the game was developed as one answer to this need.</p>	
Keywords	conflict management skills, serious games, wellbeing, close adult relationships

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Väestöliitto tukena ihmissuhteisiin liittyvissä konflikteissa	3
3	Konfliktit ja niiden hallinta	4
3.1	Konfliktit läheisissä ihmissuhteissa	8
3.2	Konfliktinhallinta ja -ratkaisumenetelmät	10
3.3	Konfliktin matalan intensiteetin käsittely	13
4	Hyvinvointi ja konfliktit	14
5	Opinnäytetyön kehittämistehtävät	16
6	Opinnäytetyön menetelmät	18
6.1	Hyötypelit osana konfliktinhallintataitojen vahvistamista	19
6.2	Psykoedukaatio Konfliktikierteet katki -pelissä	20
6.3	Pelinkehitys palvelumuotoilun avulla	21
7	Pelin palvelumuotoiluprosessi	25
7.1	Ensimmäinen vaihe: tutkimus ja ideointi	25
7.1.1	Tutkimusvaihe	25
7.1.2	Ideointivaihe	29
7.1.3	Pelimekaniikkojen kehittäminen	31
7.2	Toinen vaihe: taustoituskysely, sisältöjen suunnittelu sekä prototyypin rakentaminen	35
7.2.1	Taustoituskysely pelinkehityksen tukena	35
7.2.2	Pelin sisältöjen suunnittelu	39
7.2.3	Prototyypin rakentaminen	43
7.3	Kolmas vaihe: Prototyypin testausvaihe	44
7.3.1	Ensimmäinen testikierros ja ulkopuolisten testien suunnitelma	45
7.3.2	Toinen testikierros	48
7.3.3	Kolmas testikierros	50
8	Konfliktikierteet katki -peli	51
8.1	Pelitestauksen arviointi	55
8.2	Pelistä saatu palaute ja pelin arviointi	57
9	Opinnäytetyön arviointi	59
10	Pohdinta	61

Liitteet

Liite 1. Taustoituskysely

Liite 2. Kutsu pelitesteihin

Liite 3. Ammattilaisten yhteystiedot

Liite 4. Palautekysely

1 Johdanto

Konfliktit ovat olleet vääjäämätön osa ihmisyyttä ja vaikuttaneet ajatteluamme jo iki-ajoista lähtien. Konfliktit ovat ristiriitoja, erimielisyyksiä tai selkkauksia, jotka voivat koskettaa kahta tai useampaa yksilöä ja laajentua koskemaan myös eri yhteisöjä. (Ks. Rahim 2011: 13; Järvinen & Luhtaniemi 2013: 22.) Sosiaalisilla konflikteilla voi olla joko positiivisia tai negatiivisia seuraamuksia, ja pahimmillaan konfliktit voivat aiheuttaa organisaatiokontekstissa muun muassa työstressiä, loppuun palamisia, tyytymättömyyttä, ihmissuhteiden rikkoutumista, muutosvastarinnan kasvua ja ihmisten sekä ryhmien välisen kommunikoinnin vähenemistä (ks. Rahim 2011: 18; Friedman & Tidd & Currall & Tsai 2000: 32). Avain konfliktien kanssa elämiseen ei kuitenkaan ole konfliktien välttely, vaan konfliktien hallinnan taito, johon kuuluu muun muassa omien tunteiden tunnistaminen ja niistä keskustelu ihmissuhteissa (The Gottman Institute; Gottman & Gottman 2006: 70–71). Konflikti on siis ihmisille oppimisprosessi ja väline, jolla toimimattomista ihmissuhteista voi kehittyä hyviä, ja hyvistä vielä parempia (ks. Pehrman 2011: 43; Gaddis 2022: 6).

Kiinnostuimme opinnäytetyötiimimme jäsenten kanssa läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvista konflikteista ja niiden ratkaisutaidoista sosionomiopintojemme aikana. Tarve konfliktien hallinnalle korostui etenkin työharjoitteluissamme nähdessämme ratkaisemattomien konfliktien negatiivisen vaikutuksen työpaikoilla ja asiakkaidemme elämässä. Tätä opinnäytetyötä varten läpikäymämme tutkimus piirtää konflikteista äärimmäisen mielenkiintoisen ja samalla monimuotoisen kuvan. Aiheesta löytämässämme tutkimuksessa kuitenkin konflikteja on tarkasteltu pääosin organisaatiokontekstissa läheisten ihmissuhteiden näkökulman jäädessä vähemmälle huomiolle. Tuoreta tutkimusta ei löytynyt etenäkään ystävyysuhteiden näkökulmasta. Näemmekin selkeän tarpeen paremmalle ymmärrykselle siitä, miten konfliktit vaikuttavat läheisiin ihmissuhteisiin ja sitä kautta ylipäätään yksilön hyvinvointiin. Lisäksi tarvitaan välineitä, joilla yksilöt voisivat paremmin käsitellä läheisissä ihmissuhteissaan esiintyviä konflikteja. Opinnäytetyömme vastaa tähän tarpeeseen esittelemällä konfliktitaitoja kehittävän pelillisen menetelmän, jota yksilöt voivat hyödyntää arjessaan. Valitsimme hyötypelin opinnäytetyön menetelmäksi, sillä pelillisuus madaltaa kynnystä osallistua ja käsitellä vaikeita asioita (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2023). Lisäksi leikillisuus tutkitusti edistää yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä resilienssiä, joka mahdollistaa konfliktin onnistuneen ratkaisun (ks. Farley, Kennedy-Behr & Brown 2020; Proyer 2014).

Monimuotoinen opinnäytetyömme on läheisten ihmissuhteiden konfliktikierteiden katkaisuun kehitetty ratkaisukeskeinen toiminnallinen lautapeli. Pelin avulla ihmiset oppivat merkityksellisiä taitoja, joiden avulla he saavat mahdollisuuden vaikuttaa omaan elämäänsä (Gee 2009: 67). Pelin kohderyhmä ovat aikuiset, joilla on läheisissä suhteissaan konflikteja, ja jotka haluavat kehittää konfliktinhallintataitojaan. Pelin kehittämistä ohjasi palvelumuotoiluprosessi, joka mahdollisti konflikteihin liittyvän teorian tuomisen pelin muotoon siten, että pelin kohderyhmän todelliset tarpeet ja toiveet huomioitiin pelinkehitysprosessin aikana. Selvittääksemme pelin kohderyhmän näkemyksiä konflikteista sekä heidän tarpeitaan konfliktien hallintaan liittyen, toteutimme osana opinnäytetyöprosessia taustoituskyselyn. Kyselyn tuloksia käytettiin opinnäytetyön eri vaiheissa, etenkin ohjaamaan pelin palvelumuotoiluprosessia. Peliä myös testattiin kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä, joiden palautteen perusteella peliä kehitettiin vielä eteenpäin. Haimme opinnäytetyömme liitteistä osan julistamista salaiseksi, koska aiomme mahdollisesti opinnäytetyötiimimme kanssa jatkokehittää pelin kaupalliseksi tuotteeksi ja perustaa tuotteen ympärille yrityksen. Tämän vuoksi osa liitteistä lukeutuu yksityisiksi liikesalaisuuksiksi, eikä niitä siksi julkaista osana tätä opinnäytetyötä.

Pelin taustalla toimii Erik Allardtin (1976) hyvinvointiteoria, jonka kolmesta hyvinvoinnin ulottuvuudesta keskityimme pääasiassa *loving* eli yhteisyyssuhteiden ulottuvuuteen. Yhteisyyssuhteiden ulottuvuus keskittyy tarpeeseemme muodostaa toimivia sosiaalisia suhteita toisten ihmisten kanssa. Näiden sosiaalisten suhteiden määrällä ja niissä koettulla yhteenkuuluvuuden tunteen vahvuudella on suora vaikutus hyvinvointiimme. (Allardt 1976; 1993.) Opinnäytetyömme taustateorioista meille muodostui vahva käsitys siitä, että yksilön konfliktitaitoja tukemalla voidaan tukea hänen hyvinvointiaan.

Tarve konfliktinhallintataidoille näkyy selvästi myös opinnäytetyömme työelämäkumppanin, eli Väestöliiton aikuisten tuki- ja neuvontapalveluiden chat-palveluissa. Chatissa toistuu kysymys: ”Miten riidellä oikein?” Väestöliitto onkin nostanut vuoden 2024 toimintasuunnitelmansa osaksi turvallisen läheisyyden tukemisen (Väestöliitto ry 2023: 11). Poimimme Väestöliiton chatissa esitetyn syvällisen kysymyksen osaksi pelimme nimeä, joksi tuli: Konfliktikierteet katki – opi riitelemään paremmin. Näin pelimme vastaa käytännön menetelmänä Väestöliiton turvallisen läheisyyden tukemisen tavoitteeseen. Pelimme kohderyhmä ovat kaikki aikuiset, mutta koska Väestöliiton nuorten tiimin ydinkohderyhmä ovat 18–29-vuotiaat aikuiset, keskityimme käytännön pelin palvelumuotoiluprosessissa tämän kohderyhmän tarpeisiin.

2 Väestöliitto tukena ihmissuhteisiin liittyvissä konflikteissa

Väestöliitto on vuonna 1941 perustettu kolmannen sektorin järjestö, joka tarjoaa aikuisille ja nuorille maksutonta tukea sekä neuvontaa (Väestöliitto ry a; Väestöliitto ry b). Opinnäytetyömme on toteutettu yhteistyössä Väestöliiton nuorten tiimin kanssa, joka on keskittynyt tuottamaan maksuttomia tuki- ja neuvontapalveluita alle 29-vuotiaille nuorille. Nuorten aikuisten palvelut sisältyvät nuorten tiimin toimintaan. Palvelut keskityvät tukemaan seksuaalisuuteen, pari- ja muihin intiimeihin ihmissuhteisiin sekä deittailuun liittyvissä kysymyksissä.

Aloittaessamme opinnäytetyöprosessimme, päätimme opinnäytetyötiimimme kesken etsiä yhteistyökumppania, jonka keskeisiin palveluihin kuuluisivat aikuiset, ja heidän hyvinvointinsa tukeminen lähisuhteiden näkökulmasta. Ideoimme potentiaalisia yhteistyökumppaneita, ja syyskuun 2023 aikana olimme yhteydessä Väestöliittoon. Tapaussimme Väestöliiton edustajan kanssa etänä Teams:in välityksellä, ja he päättivät lähteä opinnäytetyömme työelämäkumppaniksi. Keskusteluissamme Väestöliiton kanssa nousi esiin, että heidän asiakkaansa pohtivat paljon keskusteluissa, miten he voivat riittävästi kumppaniensa kanssa ”oikein”. Yhteydenotoissa toistuu tarve opetella taitoja, joiden avulla konfliktit kumppanien sekä muiden läheisten kanssa ratkeaisivat onnistuneesti ja olisivat luonteeltaan toimivampia sekä rakentavampia kaikille osapuolille. Väestöliiton mukaan asiakkaiden yleisiä konfliktinaiheita ovat esimerkiksi parisuhteen hallowittomuus tai halujen eriparisuus, luottamusongelmat, haasteet vuorovaikutuksessa, omista rajoista kiinnipitäminen sekä suhteen pelisääntöjen epäselvyys. Turvallisen läheisyyden ohjelma on myös osa Väestöliiton vuoden 2024 toimintasuunnitelmaa, jonka yhtenä tavoitteena on tukea 13–29-vuotiaiden nuorten seksuaalista hyvinvointia ja kykyä toimia läheisissä ihmissuhteissa (Väestöliitto ry 2023: 11). Suunnittelimme opinnäytetyömme kehittämistehtävät Väestöliiton esiintuoman asiakkaiden palvelutarpeen pohjalta ja aloimme ideoida peliä menetelmänä sen toteuttamiseksi.

Väestöliiton edustaja kertoi heti ensimmäisessä tapaamisessamme, ettei heillä olisi resursseja tuottaa valmista peliä. Sovimme, että kehitämme pelin prototyypivaiheeseen, jonka jälkeen Väestöliitolla on mahdollista hyödyntää peliä varten kehittämiämme materiaaleja heidän palveluissaan. Itse pelin immateriaalioikeudet, eli mahdollisuus tehdä peli loppuun myöhemmin ja julkaista se, jäivät opinnäytetyötiimillemme.

Tässä opinnäytetyössä viittaamme aikuisilla kaikkiin yli 18-vuotiaisiin henkilöihin, vaikka Väestöliiton nuorten aikuisten tiimin asiakasryhmä rajautuukin alle 29-vuotiaisiin aikuisiin. Aikuisilla ihmisillä on elämässään erilaisia ihmissuhteita, joihin kuuluvat sekä pari- ja monisuhteet, ystävyysuhteet sekä perhesuhteet. Vuonna 2022 suomalaiset

solmivat lähes 22 000 avioliittoa ja alle 35-vuotiaista aikuisista lähes 40 % elää avoliitossa (Tilastokeskus 2022; Kontula 2008). Tämän lisäksi useilla nuorilla aikuisilla on erillissuhteita eli parisuhteita, jossa ei jaeta yhteistä osoitetta (Kontula 2008: 107). Voidaan siis todeta, että monen suomalaisen aikuisen läheisiin ihmissuhteisiin kuuluu parisuhde yhden tai useamman kumppanin kanssa.

Suomalaisten ystävyysuhteiden määrästä tai luonteesta on saatavilla vähän tietoa, mutta Tilastokeskuksen vuoden 2022 elinolotilastosta selviää, että 45 % yli 16-vuotiaista tapaa ystäviään vähintään kerran viikossa ja nuorten aikuisten (16–24-vuotiaat) kohdalla sama luku on lähes 70 %. Ystäviin pidetään myös etänä tiiviisti yhteyttä esimerkiksi puhelimen tai netin välityksellä: 71 % yli 16-vuotiaista on yhteydessä ystäviinsä vähintään kerran viikossa. (Tilastokeskus 2023 a.) Ystävyysuhteet ovat myös siis keskeinen osa suomalaisten aikuisten arkea ja läheisiä ihmissuhteita. Toisaalta on hyvä huomioida, että samanaikaisesti 29,7 % yli 16-vuotiaista suomalaisista kokee itsensä jatkuvasti tai suurimman osan ajasta yksinäiseksi ja sitä esiintyy huomattavasti kaikissa ikäryhmissä (Tilastokeskus 2023 b).

Tässä opinnäytetyössä selvitimme, kuinka paljon aikuiset kokevat läheisissä ihmissuhteissaan, ystävyys- ja parisuhteissa, konflikteja sekä miten ne vaikuttavat heidän hyvinvointiinsa. Aiheesta löytyy tutkimustietoa erittäin vähän, sillä konfliktitutkimus on pääasiassa keskittynyt työorganisaatioihin, perhesuhteisiin sekä sovitteluun. Tämä voi mahdollisesti johtua siitä, että läheisten ihmissuhteiden konfliktien, erityisesti pitkittyneiden ja toistuvien konfliktitilanteiden, vaikutusta yksilön hyvinvointiin ei ole laajalti tunnistettu. Toisaalta taas esimerkiksi lähisuuhdeväkivallasta, jonka voidaan nähdä olevan osa toimimatonta konfliktinhallintaa, on saatavilla sekä kansallisesti että kansainvälisestä paljon tutkimusta. Tämän takia selvitimme tässä opinnäytetyössä, voimmeko ennaltaehkäistä pelin avulla konflikteista syntyvää haittaa, tukea toimivampia konfliktinhallintataitoja ja lievittää haitallisten konfliktikierteiden jatkumista.

3 Konfliktit ja niiden hallinta

Konfliktien merkityksestä osana ihmisyyttä kertoo se, kuinka pitkään konfliktit ovat olleet osa inhimillistä kanssakäymistä ja kuinka suuria niiden vaikutukset ovat olleet yhteiskunnallisella tasolla ihmiskunnan historian aikana. Konfliktit ovat olleet olleet vääjäämätön osa ihmisyyttä jo ikiajoista lähtien (ks. Rahim 2011: 13; Wall & Callister 1995: 515). Konfliktien olemassaolo on aiheuttanut tarpeen niiden ymmärtämiselle, ja konflikteja ja konflikteihin liittyviä ilmiöitä tutkitaan ja on tutkittu historian aikana eri tieteenalo-

jen, kuten sosiaalitieteiden, biologian, taloustieteiden, historian, filosofian, politiikantutkimuksen, psykologian, teologian, matematiikan ja oikeustieteen konteksteissa (ks. Rahim 2011: 13; Ervasti 2012: 115).

Ihmiskunta käyttää aikaa ja resursseja säädelläkseen konfliktien vaikutuksia yksilö- ja yhteiskunnallisella tasolla. Erilaisia yhteiskunnallisia konstituutiota on rakennettu konfliktien ennaltaehkäisemistä, käsittelyä ja ratkaisua edistämään. Esimerkiksi kansallisella ja kansainvälisellä lainsäädännöllä säädellään, miten yhteiskunnissa käsitellään erilaisia konflikteja. Suomalainen lainsäädäntö ottaa kantaa siihen, mitkä teot ovat rikosoikeudellisesti tuomittavia, tai miten riita-asioita voidaan sovittaa oikeudessa (ks. Laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa 2011/394; Rikoslaki 1889/39). Yhteiskunnan eri jäsenet siis osallistuvat konfliktien käsittelyyn, ja erilaiset organisaatiot ovat erikoistuneet erilaisten konfliktien hallintaan ja ratkaisuun. Esimerkiksi suomalainen presidentti ja rauhannobelisti Martti Ahtisaaren vuonna 2000 perustama Crisis Management Initiative, eli CMI on tunnettu poliittisten konfliktien ratkaisuun keskittyvä organisaatio (CMI).

Suomen kielen käsitetasolla suuri sivistyssanakirja määrittelee konfliktin olevan riita, selkkaus tai etujen yhteentörmäys, tai pyrkimysten tai tavoitteiden psyykinen vastakkaisuus (Valpola 2000: 605). Opinnäytetyössämme käytämme käsitettä konflikti, sillä konfliktin synonyymeihin, kuten ristiriitaan, riitaan tai selkkaukseen liittyy näkemyksemme mukaan negatiivinen konnotaatio. Sanan siis katsotaan yleisesti olevan jotain epätoivottua. Opinnäytetyömme tarkoitus on kehittää menetelmä, jonka avulla yksilöiden olisi mahdollista kehittää konfliktinhallintataitojaan, ja tätä pyrkimystä näkemyksemme mukaan palvelee aiheen lähestyminen mahdollisimman neutraalia käsitettä käyttäen. Työssämme käytämme kuitenkin välillä myös riita-sanaa synonyyminä konfliktille, sillä se on konfliktista puhekielessä käytetty ilmaus. Riita-sanaa käytetään niissä yhteyksissä, kun haluamme viestiä konfliktista pelin kohderyhmälle lähestyttävästi, eli arkikielisesti.

Termillä konflikti ei ole yksittäistä tarkkaa määritelmää, vaan sitä on käytetty eri merkityksissä (ks. Rahim 2011: 25; Ervasti 2012: 116). Taustalla on aiheen tarkastelu eri tieteenalojen näkökulmasta, jonka seurauksena konfliktin määritelmässä on valtavia eroja kaikenkattavuuteen pyrkivistä määritelmistä spesifejä intressejä palveleviin määritelmiin (Rahim 2011: 25). Konfliktin määritelmää siis rajataan ja muokataan vastaamaan eri alojen tutkimuksen ja kehittämisen tarpeita. Konfliktin teorian määritelmän tärkeyttä oman tutkimusalan näkökulmasta korostaakin muun muassa rauhantutkija Galtung (1969: 70), jonka näkee itse konfliktin määrittelemisen välttämättömänä kehitys- ja rau-

hantutkimukselle. Erilaisissa konfliktien määritelmässä konflikti nähdään hieman eri näkökulmasta, jolloin määritelmässä korostuvat esimerkiksi näkemys ongelmasta jokaisen konfliktin ytimessä (Galtung 1969: 70) tai näkemys konfliktista prosessina, jossa osapuolten edut eivät ole yhtenevät (Wall & Callister 1995: 516–517). Rahim (2011: 13–17) esittää työssään organisaatioiden konfliktinhallinnasta tiivistelmän, joka kokoaa yhteen ja jäsentää konfliktin teoriaa filosofian, biologian ja sosiaalitieteiden eri teorioiden synteesinä. Afzalur Rahim on yhdysvaltalainen tutkija ja taloustieteen tohtori, joka on tutkinut laajasti konfliktinhallintaa ja vuorovaikutusta konfliktitilanteissa työyhteisöjen ja -organisaatioiden kontekstissa. Rahimin tunnetuimpiin tutkimuksiin lukeutuu konfliktihallintateorian kehitys sekä konfliktihallintamenetelmien määrittelyminen, joita hän on esitellyt esimerkiksi vuoden 1979 tutkimuksessa Bonoman kanssa. Rahimin mukaan konfliktit ovat osa inhimillistä vuorovaikutusta, ja niitä syntyy, kun kaksi tai useampi sosiaalista toimijaa (*entity*), esimerkiksi yksilöä, ryhmää tai valtiota, kohtaa pyrkiessään saavuttamaan omat tavoitteensa (Rahim 2011: 13).

Tässä opinnäytetyössä käytämme konfliktin määritelmänä Järvisen ja Luhtaniemen näkemystä, jonka mukaan konflikti on ristiriita, erimielisyys tai selkkaus, joka voi koskettaa kahta tai useampaa yksilöä sekä laajentua koskemaan myös eri yhteisöjä (2013: 22). Järvisen ja Luhtaniemen määritelmä tavoittaa työmme kannalta merkitykselliset ulottuvuudet, kuten sen että konflikti-sanalla on synonyymejä, joilla on negatiivinen konnotaatio sekä sen, että konflikti koskettaa nimenomaan kahta tai useampaa yksilöä. Työssämme keskitymme nimenomaan tarjoamaan yksilöille työkaluja ratkaista heidän keskinäisiä konfliktejaan, joten työn huomio on juuri kahden yksilön välisen vuorovaikutuksen ja tilanteen tarkastelussa. Järvinen ja Luhtaniemi ottavat lisäksi määritelmässään kantaa konfliktin vaikutuksiin. Heidän mukaansa konfliktiin liittyy keskeisesti osapuolten yksilölliset emotionaaliset reaktiot, kuten viha, pelko tai häpeä (Järvinen & Luhtaniemi 2013: 22). Emootioiden heräämisen näkeminen keskeisenä osana konflikteja tukee opinnäytetyömme ajatusta siitä, että konfliktin osapuolet tarvitsevat välineitä ja keinoja tarkastella ja käsitellä näitä konfliktien seurauksia.

Konfliktien tarkasteluun on kehitetty erilaisia teorioita. Konfliktia voidaan tarkastella muun muassa sen rakenteen, seurausten, syiden sekä ajallisen keston näkökulmasta, sen näkökulmasta ketä ne koskettavat tai kuinka pitkäaikaisia ne ovat, tai kiinnittämällä huomiota konfliktiin osallistuvien osapuolten määrään ja laatuun (ks. esim. Rahim 2011; Wall & Callister 1995; Paletz & Schunn & Kim 2011). Nämä konflikteja selittävät tutkimuksiin perustuvat teorit on havaintomme mukaan julkaistu pääasiassa ennen 2000-lukua. Lisäksi yksikään löytämistämme teorioista ei pureudu läheisissä ihmissuhteissa tapahtuviin konflikteihin, vaikka monen näkemys kuitenkin on sovellettavissa lä-

heisten ihmissuhteiden kontekstiin. Käytämme opinnäytetyössämme konfliktia selittävänä teoriana Wallin ja Callisterin (1995) näkemystä konfliktista syklisenä prosessina, sillä se tarjoaa mahdollisuuden hahmottaa konflikti ajassa etenevänä ja itseään toistavana prosessina. Tavoitteenamme on opinnäytetyömme avulla vaikuttaa läheisissä ihmissuhteissa tapahtuviin konflikteihin pureutumalla konfliktin eri vaiheisiin. Wall ja Callister (1995: 516) määrittelevät konfliktiprosessissa olevan kolme eri vaihetta, jotka esitellään kuviossa 1.



Kuva 1. Konfliktiprosessi (Wall & Callister 1995: 516 mukailten)

Konflikti on sosiaalinen prosessi, eli sen taustalla vaikuttavat (1) syyt, jotka edeltävät konfliktia. Konflikti sisältää ydinprosessin, sekä siitä johtuvat seuraukset eli vaikutukset ja tulokset (2). Seuraukset vaikuttavat jälleen syihin palautesilmukan (3) kautta, eli jokainen konflikti vaikuttaa osaltaan tuleviin konflikteihin. Konfliktin voidaan nähdä siten olevan syklinen prosessi. (Wall & Callister 1995: 516.) Opinnäytetyömme nimen “konfliktikierteet” -osa pohjautuukin tälle ajatukselle konflikteista syklisenä, itseään ylläpitävänä ja ruokkivina ilmiönä (Wall & Callister 1995: 551). Kun konfliktit ovat osa ihmissuhteita, on opinnäytetyömme tarkoitus nimenomaan vaikuttaa positiivisesti konfliktikierteeseen vähentäen sen hyvinvointia vähentäviä vaikutuksia.

Wallin ja Callisterin (1995) selittäessä konfliktin prosessin, valitsimme opinnäytetyöhömme Wallia ja Callisteria täydentämään Rahimin (2011: 17–18) eri tieteenaloja yhdistelevän näkemyksen konfliktien seurauksista. Rahimin teoria siis auttaa ymmärtämään, miten konfliktien seuraukset vaikuttavat tuleviin konfliktiprosesseihin. Vaikka Rahim tarkastelee konflikteja nimenomaan organisaatioiden näkökulmasta, näkemyksemme on, että seurauksissa on samankaltaisuutta riippumatta siitä, onko kyseessä organisaatioissa vai elämän muilla osa-alueilla tapahtuva konflikti. Jäimme työssämme kuitenkin kaipaamaan tätä läheisten ihmissuhteiden näkökulmasta tehtyä tutkimusta konfliktien vaikutuksista.

Rahimin (2011: 17–18) mukaan organisaatioissa tapahtuvilla konflikteilla voi olla joko toimivia (*functional*) tai toimimattomia (*dysfunctional*) seurauksia. Toimivia lopputulok-

sia ovat muun muassa, että organisaatioissa konfliktit voivat toimia innovaation, luovuuden ja muutoksen edistäjänä, organisaatioiden päätöksentekoprosessit voivat parantua, ongelmiin voi löytyä uusia ratkaisuja, konfliktit voivat johtaa tavanomaisten ongelmien yhdistäviin ratkaisuihin, yksilön tai ryhmän suoriutuminen voi parantua, yksilöt ja ryhmät saattavat joutua etsimään uudenlaisia lähestymistapoja sekä yksilöitä ja ryhmiä saatetaan vaatia ilmaisemaan ja kirkastamaan kantaansa. Organisaatioissa tapahtuvien konfliktien toimimattomat lopputulokset pitävät sisällään työstressiä, loppuun palamisia ja tyytymättömyyttä, ihmisten ja ryhmien välisen kommunikoinnin vähenemistä, epäluottamuksen ja epäilyksen ilmaston kehittymistä, ihmissuhteiden rikkoutumista, työsuorituksen huonontumista, muutosvastarinnan kasvua sekä lisäksi vaikutuksia voi olla organisaatioon liittyvän sitoutumisen ja uskollisuuden tasolla. (Rahim 2011: 17–18.)

3.1 Konfliktit läheisissä ihmissuhteissa

Konfliktien olemassaoloon on perinteisesti suhtauduttu negatiivisesti, esimerkiksi konflikteja ei ole aiemmin pidetty erilaisissa organisaatioissa toivottavina, ja niiden määrää on pyritty minimoimaan (Rahim 2011: 24). Konflikteja on pidetty myös haitallisina avioliitolle (ks. Rahim 2011: 20; Gottman & Krokoff 1989: 47; Pehrman 2011: 43). Moderni konfliktinhallintateoria kuitenkin näkee, että organisaatioissa esiintyvät konfliktit voivat olla oikeutettuja, väistämättömiä ja myönteisiä osoituksia organisaation tehokkaasta johtamisesta, ja että konfliktit tiettyyn rajaan asti ovat tuottavuuden kannalta välttämättömyys (Rahim 2011: 21). Konfliktit mahdollistavat järjestelmän kasvun ja mahdollistavat oppimisen ja innovaatiot (Andrade & Plowman & Duchon 2008: 23). Konfliktit voivat lisäksi mahdollistaa parisuhteen laadun paranemisen pitkällä aikavälillä (Gottman & Krokoff 1989: 51). Tähän näkemykseen konflikteista ihmissuhteissa nojaa myös opin- näytetyömme, joka lähtee olettamuksesta, että oikein käsiteltynä ja hallittuina, konfliktit voivat tuoda ihmissuhteisiin hyvää.

Aikuisten välisistä ystävyysuhteista ja niiden konflikteista on olemassa hyvin vähän tutkimusta. Lasten ja nuorten välisistä ystävyysuhteista on olemassa laajemmin tietoa. Ratkaisukeskeisyyteen ja yhteisesti tyydyttävään lopputulokseen tähtäävän konfliktihallinnan on todettu olevan yhteydessä nuorten ystävyysuhteen läheisyyteen ja laatuun (Thayer & Updegraff & Delgado 2008: 783, 792). Sen sijaan kontrolloiva tai välttelevä konfliktikäyttö on johtanut kielteisyyteen ystävyysuhteessa (Thayer & Updegraff & Delgado 2008: 783). Nuoruuden ystävyysuhteissa opitut konfliktinhallinta ja –ratkaisutaidot ennustavat myös myöhempien ihmissuhteiden, lyhyen sekä pitkän aikavälin, kestävyyttä sekä menestystä (Thayer & Updegraff & Delgado 2008: 783). Myös tuoreem-

missä tutkimuksissa on havaittu, että ratkaisukeskeisyys ja myöntyvyys nuorten ystävyysuhteiden konflikteissa on ollut yhteydessä tyytyväisyyteen ystävyysuhteessa, kun taas konfliktin välttely tai konfliktihakuisuus on johtanut tyytymättömyyteen (Gao & Bian & Liu & He & Oei 2017: 7). Myös tämä lapsilla ja nuorilla tehty tutkimus konfliktien vaikutuksesta heidän ystävyysuhteisiinsa tukee olettamustamme, että konfliktit voivat olla voimavara ihmissuhteissa ja parantaa niiden laatua.

Konfliktien vaikutuksista aikuisten välisiin suhteisiin, etenkin avioliittoihin, on kuitenkin tutkinut yhdysvaltalainen psykologi John Gottman. Hän on tutkinut laajasti yli viidensyksen vuoden ajan konfliktien vaikutusta avioliiton vakauteen sekä avioeron ennustettavuuteen. Hän on myös työskennellyt pariterapeuttina tuhansien parien kanssa, ja voittanut lukuisia eri palkintoja työstään tutkimuksen parissa. (The Gottman Institute.) Tutkimustensa pohjalta hän on kehittänyt Gottmanin menetelmän (*the Gottman Method*), jonka toimivuutta on testattu muun muassa uusien vanhempien ja pariskuntien työpajoissa sekä terapeuttisissa tutkimuksissa sateenkaaripariskuntien kanssa. Gottmanin menetelmä keskittyy vahvistamaan parisuhdetta kolmen kategorian kautta, johon lukeutuu läheisyys ja intiimiys, konfliktinhallinta sekä merkityksellisen yhteisen elämän rakentaminen. (Gottman & Gottman.) Lisäksi Gottmanin menetelmään on kehitetty ”Terve parisuhde talo” -malli, jonka yhdeksästä komponentista rakentuu terveen parisuhteen perusta (The Gottman Institute). Yksi yhdeksästä komponentista on ”konfliktien hallinta”, jossa Gottman korostaa nimenomaan konfliktien hallinnan tärkeyttä, ei niinkään sitä, että konfliktit saataisiin aina parisuhteessa ratkaistuksi. Gottmanin mukaan konfliktit ovat tärkeä ja positiivinenkin osa toimivaa parisuhdetta, eikä niitä pitäisi pyrkiä välttämään. (The Gottman Institute.) Opinnäytetyössämme kehitettävässä menetelmässä haluamme siten keskittyä nimenomaan konfliktinhallintaan liittyvien taitojen kehittämiseen, ja niiden avulla yhdessä konfliktin käsittelemiseen konfliktin ratkaisemisen sijaan.

Tutkimusten mukaan konfliktit avioliitossa voivat lyhyellä aikavälillä liittyä tyytymättömyyteen ja kielteiseen vuorovaikutukseen, mutta pitkällä aikavälillä vaikuttaa myönteisesti parisuhteen laatuun ja parisuhdetyytyväisyyteen. Toisin sanoen pitkän ajan parisuhdetyytyväisyyttä luotiin lyhyellä aikavälillä tapahtuvissa konflikteissa (Gottman & Krokoff 1989: 51.) Gottman ja Krokoff (1989: 47) tunnistivat tutkimuksessaan kolme vuorovaikutusmallia: defensiivisyyden, jääräpäisyyden ja vetäytyväisyyden, jotka ennustivat parisuhteen huonontumista pitkällä aikavälillä. Toisen tutkimuksen mukaan parisuhde voi olla jonkin aikaa hyvässä tasapainossa myös ilman konfliktien käsittelyä, mutta pitkällä aikavälillä konfliktien välttely voi johtaa ikäviin seurauksiin, kuten luottamuksen rikkomiseen esimerkiksi avioliiton ulkoisen suhteen muodossa (Gottman &

Gottman 2006: 70–71). Vaarana konfliktien välttelyssä on myös Gottmanin & Gottmanin (2006: 70) mukaan se, että ihmissuhteen osapuolet eivät opi tuntemaan toisiaan syvästi, koska eivät säännöllisesti keskustele tunteistaan tai erimielisyyksistään. Usein konflikteja välttelevän ihmissuhteen haitat tulevat ilmi jonkin kriisin kohdatessa parisuhdetta, esimerkiksi vakavan sairauden tai työpaikan menetyksen sattuessa kohdalle (Gottman & Gottman 2006: 71). Tällaisessa tilanteessa ihmisen on saatava tukea läheisistä ihmissuhteistaan, ja hänellä on oltava malli, jonka avulla hän voi pyytää tukea sekä puhua kokemistaan hankalista tunteista. Jos ihmissuhteessa on tapana väistää tämänkaltaiset hankalat tunteet, siitä puuttuu tarvittava malli tällaisten tilanteiden käsittelyyn. Kriisi voi siis tästä johtuen etäännyttää ihmissuhdetta yhä enemmän, ja tämä voi aiheuttaa suhteen osapuolissa yksinäisyyden tunteita. Tästä johtuen useimmat hakevatkin lohdutusta parisuhteen ulkopuolelta jostain muualta. (Gottman & Gottman 2006: 71.) Tutkimustensa mukaan Gottman & Gottman (2006: 71) suosittelevat siis konfliktien välttelyn sijaan opettelemaan omien tunteiden tunnistamista sekä niistä keskustelua ihmissuhteissa.

Gottmanin ja Krokoffin (1989) sekä Thayerin, Updegraffin ja Delgadon (2008) löydökset mukailevat Rahimin ja Bonoman kehittämää konfliktinhallintateoriaa (1979), jonka esittelemme seuraavassa alaluvussa. Edellä mainittujen tutkimusten perusteella voidaan todeta, että toimivat konfliktinhallintataidot sekä konfliktien aktiivinen käsittely ennustavat sekä pari- että ystävyysuhteiden kestävyyttä ja laatua. Onnistunut konfliktinhallinta ja -käsittely myös lähentää sekä syventää ihmissuhteita, lisäten näin kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä ihmissuhteessa, joka on yksi keskeinen osa ihmisen sosiaalisuuskykyistä hyvinvointia (Gao ym. 2017: 11). Konfliktimyönteisyyden puolesta on puhunut myös terapeutti Jayson Gaddis, joka on auttanut ihmisiä ratkomaan konflikteja läheisissä ihmissuhteissa lähes 20 vuoden ajan. Hänen mukaansa pitkäkestoisten ja vahvojen ihmissuhteiden ydin ei ole konfliktien puute, vaan kyky ja halu käsitellä niitä. Toisin sanoen nimenomaan konflikti on avain, jonka avulla toimimattomista ihmissuhteista voi kehittyä hyviä ja entistä parempia. Konflikti on siis loistava mahdollisuus oppia itsestään ja muista, mikä auttaa uusien haasteiden ilmaantuessa ihmissuhteeseen. (Gaddis 2022: 6, 216.)

3.2 Konfliktinhallinta ja -ratkaisumenetelmät

Konfliktien käsittelyyn löytyy paljon tieteellistä kirjallisuutta työyhteisön kontekstissa (ks. esim. Laine & Salonen 2014; Järvinen & Luhtaniemi 2013; Chung-Yan & Moeller 2010; Carnevale & Probst 1998 jne.), mutta läheisten ihmissuhteiden kontekstissa tutkimusta on tehty huomattavasti vähemmän. Läheisiä ihmissuhteita koskettavista konflikteista

löytyy sovitteluun perustuvaa kirjallisuutta, jossa keskitytään rikosten ja riitojen lakisääteiseen sovitteluun yhteisten neuvotteluiden kautta oikeudenkäynnin sijasta. Sovitteluiden aiheena voi olla esimerkiksi vahingonteot, pahoinpitelyt tai riita-asiat, kuten huoltajuuskiistat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 2.) Sovittelut pohjautuvat restoratiiviseen eli korjaavaan oikeuteen, jossa keskeisinä periaatteina on konfliktin osapuolten välisen suhteen korjaaminen sekä saada tekijä ottamaan vastuu teostaan ja tarjota hänelle mahdollisuus hyvittää teko uhrille. Samalla uhri saa myös mahdollisuuden kertoa omasta kokemuksestaan tapahtuneesta ja mitkä seuraukset se on aiheuttanut. (She-meikka ym. 2023: 18.)

Tässä opinnäytetyössä käsittelemme konflikteja kuitenkin ristiriitana, erimielisyytenä tai selkkauksena kahden tai useamman yksilön välillä (ks. Järvinen & Luhtaniemi 2013; Rahim 2011 jne.), jossa osapuolet ovat keskenään tasavertaisessa asemassa ja roolissa verrattuna sovittelussa useammin esiintyvään rikosoikeudelliseen uhri-tekijä-asetelmaan. Sovittelussa neuvotteluihin osallistuu myös aina kolmas osapuoli, joka auttaa konfliktin osapuolia saavuttamaan yhteisen ratkaisun (Aaltonen 2015: 34). Haluamme sen sijaan työssämme tarjota konfliktin osapuolille työkalut ratkaista heidän keskinäinen konfliktinsa itsejohtoisesti, sillä pyrimme kasvattamaan yksilöiden resilienssiä tukeutumalla heidän toimintakykynsä vahvistamiseen haastavissa tilanteissa. Tämän takia emme käsittele työssämme sovittelumenetelmiin perustuvaa konfliktinratkaisua, vaikka toisaalta jaammekin yhteisen ajatuksen siitä, että prosessi on tärkeämpi kuin sovittelun lopputulos ja ilman dialogia emme voi saavuttaa ratkaisua (Elonheimo 2004: 196).

Konfliktien syntyminen luo tarpeen niiden ratkaisulle, jonka seurauksena sovittelu ja sen edellyttämät vuorovaikutus- ja konfliktinhallintataidot nousevat keskeiseen rooliin. Konfliktinhallinnalla (*conflict management*) viitataan yksilöllisiin behavioraalisiin reaktioihin suhteessa ihmistenvälisiin erimielisyyksiin. Yksilö voi hyödyntää useita konfliktinhallintamenetelmiä (*conflict management styles*) ratkaistakseen konfliktitilanteen. Konfliktinhallintataidot ovat ympäristö- ja tilannesidonnaisia ominaisuuksia, joita on mahdollista kehittää ja opetella. (Chung-Yan & Moeller 2010: 383.) Rahim ja Bonoma (1979: 1327) ovat määritelleet konfliktinhallintamenetelmät seuraaviin kategorioihin:

1. Yhdistävä (*integrating*) konfliktinhallintamenetelmä, joka keskittyy ongelmanratkaisuun ja saavuttamaan yhteistyön avulla kummankin osapuolen tavoitteet. Osapuolten toimintaa määrittelee yhteisesti tyydyttävän ratkaisun löytäminen ja kognitiivinen joustavuus.

2. Mukautuva (*obliging*) konfliktinhallintamenetelmä, jossa toinen osapuoli keskittyy tyydyttämään toisen osapuolen tavoitteet omien intressiensä sijaan. Osapuolten toimintaa määrittelee yksipuolinen tunteiden ja kokemusten affirmaatio, joka johtaa vain toista tyydyttävään ratkaisuun.
3. Dominoiva (*dominating*) konfliktinhallintamenetelmä, jossa yksi tai useampi osapuoli on joustamaton omassa kannassaan ja pyrkii saavuttamaan omat tavoitteensa huolimatta toisen osapuolen tarpeista. Osapuolten toimintaa määrittelee vuorovaikutuksen dominointi ja erilaisten pelottelutaktiikoiden hyödyntäminen konfliktin ratkaisemiseksi.
4. Välttelevä (*avoiding*) konfliktinhallintamenetelmä, jossa yksi tai useampi osapuoli pyrkii välttelemään konfliktia ja sen ratkaisua. Osapuolten toimintaa määrittelee välinpitämättömyys sekä omia että toisen tarpeita kohtaan, joka näyttyy puheeksi oton välttelyä tai konfliktin käsittelystä kieltäytymisenä.
5. Kompromisoiva (*compromising*) konfliktinhallintamenetelmä, jossa osapuolet ovat valmiita luopumaan tietyistä tarpeista saavuttaakseen yhteisen kompromisin konfliktin ratkaisemiseksi. Osapuolten toimintaa määrittelee kognitiivinen joustavuus ja molemmille riittävän ratkaisun löytäminen.

Yhdistävällä konfliktinhallintamenetelmällä saavutetaan vaikuttavampia ja tehokkaampia tuloksia konfliktin ratkaisemiseksi, kun ratkotaan moniulotteisia ongelmia tai sosiaalisia ristiriitoja (Rahim 2002: 218–219). Samantapaisia tuloksia on havaittu myös muissa tutkimuksissa, joissa konfliktinhallintamenetelmiä on vertailtu keskenään työorganisaatioiden konfliktien ratkaisussa (ks. Lawrence & Lorsch 1967; Pruitt & Carnevale 1993). Toisaalta, jos osapuolten tavoitteet ovat liian kaukana toisistaan eikä yhteisesti tyydyttävää ratkaisua ole saavutettavissa, on myös kompromisoiva konfliktinhallintamenetelmä toimiva keino ongelmanratkaisuun (Rahim 2002: 219). Tämän takia haluammekin korostaa työssämme nimenomaan konfliktihallintaa tavoiteltavana päämääränä ja konfliktinratkaisua toissijaisena. Konfliktinhallinta pitää sisällään ongelman diagnoosinnin sekä intervention, jolla tavoitellaan molemminpuolista oppimista eikä välttämättä konfliktin poistoa (Rahim 2002: 229–230). Toimiva konfliktinhallinta kuitenkin edesauttaa konfliktinratkaisua ja vähentää konfliktien syntyä (Friedman ym. 2000: 35).

Lähisuhdeväkivalta, parisuhdeväkivalta sekä koulukiusaaminen voidaan käsittää konfliktin toimimattomina seurauksina, tai ne voidaan nähdä konflikteina, joissa käytetään toimimattomia konfliktinhallintamenetelmiä. Sekä yhdistävä että kompromisoiva konfliktinhallintamenetelmä tuottavat vaikuttavampia tuloksia kuin mukautuva, dominoiva tai

välttelevä konfliktinhallintamenetelmä, jotka ovat usein toimimattomia konfliktinratkaisussa ja -käsittelyssä (ks. Rahim 2011: 17; Chung-Yan & Moeller 2010: 383; Rahim 2002: 218–219). Toimimattomien konfliktinhallintamenetelmien voidaan näin nähdä olevan yhteydessä väkivallan käyttöön konfliktitilanteissa. Suomessa kolmasosa naisista ja kuudesosa miehistä on kokenut parisuhteessaan fyysistä väkivaltaa sekä puolet naisista ja 41 % miehistä on kokenut henkistä väkivaltaa kumppaninsa taholta (Attila ym. 2023: 16). Väkivaltakokemukset ovat usein toistuvia ja moninaisia, jonka vuoksi varhainen puuttuminen lähisuhdeväkivaltaan on kriittistä (Attila ym. 2023: 16). Parisuhteen ulkopuolista fyysistä väkivaltaa on kokenut 28 % 16–74-vuotiaista suomalaisista, joissa tekijöistä 8 % on miespuolisia ystäviä ja 5 % naispuolisia ystäviä (Attila ym. 2023: 46, 50). Muun tyyppisestä aikuisten välisissä ystävyyssuhteissa koetusta väkivallasta, kuten henkisestä tai taloudellisesta väkivallasta, on saatavilla vähän tietoa.

Omien tunteiden ja tarpeiden ilmaisun vaikeus on havaittu olevan yhteydessä esimerkiksi väkivaltaa käyttävän naisten profiiliin, jonka vuoksi tunnetaitojen ja itsehallinnan opettelu on tärkeässä asemassa väkivallan käytön ennaltaehkäisyssä (Maria Akatemia). Opettelemalla tunnetaitoja ja konfliktinhallintaa voidaan tukea siis myös väkivallattomampaa sekä toimivampaa konfliktikäsittelyä, joka edesauttaa positiivisen kierteen syntymistä toimivien konfliktitaitojen kehityksessä. Opinnäytetyössämme kehittämämme pelin avulla voimme siis mahdollisesti sivuvaikutuksena tukea väkivallattomampaa kommunikaatiota konfliktitilanteissa osana toimivampaa konfliktinhallintaa ja tunnetaitoja.

3.3 Konfliktin matalan intensiteetin käsittely

Konfliktin intensiteetillä on myös vaikutusta konfliktin onnistuneeseen ratkaisuun konfliktinhallintamenetelmien lisäksi. Kun yksilöt osaavat odottaa yhteistyöhön tähtäävää neuvottelua eli matalan intensiteetin konfliktia, heidän luovuutensa ongelmanratkaisussa tehostuu ja he ovat kognitiivisesti joustavampia. Sen sijaan, jos yksilöt odottivat vihamielistä ja kilpailullista neuvottelua eli korkean intensiteetin konfliktia, yksilöiden kognitiivinen joustavuus ja luovuus ongelmanratkaisussa laskee merkittävästi. (Carnevale & Probst 1998: 187–189.) Tämän takia haluamme luoda pelissä asetelman matalan intensiteetin konfliktille, jota pelaajat osaavat odottaa, jotta voimme tukea yksilöiden kykyä käsitellä heidän välistään konfliktia rakentavasti ja tuloksellisesti. Tavoitteenamme on muuttaa käsitystä konfliktista positiivisempaan suuntaan dialogisena, yhteistoiminnallisuuteen tähtäävänä oppimismahdollisuutena, ja keinona nostaa esiin uusia näkökulmia ongelman käsittelemiseksi sekä mahdollisesti sen ratkaisemiseksi.

Dialogisuus on keskeinen osa yhdistävää konfliktinhallintaa, jonka hyödyntämiseen opinnäytetyössä kehittämässämme menetelmässä tähtäämme. Dialogisessa vuorovaikutuksessa pyritään rakentamaan tietä kohti yhteistä ymmärrystä ja luodaan jokaiselle mahdollisuus tuoda omat ajatuksensa esiin tasavertaisesti. Dialogisuuden avulla molemmat osapuolet voivat parhaimmillaan oppia toisiltaan ja kehittää omia mielipiteitä tai asenteita, jotka estävät konfliktin ratkaisua. (Mönkkönen 2018: 108.) Turkan ja Saarholmin (2021: 76) mukaan taas konfliktit voidaan käsittää ihmisten tarinoiden yhteentörmäyksinä: kuulluksi tulemattomina tarinoina tai toisen ihmisen kokeman tarinan loukkauksena. Rahim (2002: 14) on määritellyt avoimuuden, yhteisen jakamisen ja ongelmanratkaisun sekä yhteisesti tyydyttävän ratkaisun löytämisen kuvaavan yhdistävää konfliktinhallintaa.

Rahimin yhdistävän konfliktinhallinnan määritelmän ja Mönkkösen dialogisuuden määritelmän voidaan todeta olevan lähellä toisiaan, jonka vuoksi on perusteltua liittää dialogisuus osaksi toimivaa konfliktinhallintaa. Tämän takia konfliktitilanteissa on tärkeää edistää osapuolten välistä dialogisuutta ja rakentavaa vuorovaikutusta, jotta molempien tarinat tulevat tasavertaisesti kuulluksi ja mahdollisia tahattomia tai tahallisia loukkauksia voidaan käsitellä rakentavalla tavalla. Onnistuneen kommunikaation avulla osapuolet voivat saavuttaa turvallisen yhteisen tilan ja syntyy mahdollisuus luopua konfliktista (Järvinen & Luhtaniemi 2013: 18). Vaikka dialogisuus on keskeinen käsite sosiaalialalla, emme nosta sitä erikseen keskiöön tässä työssä, sillä se kulkee työssä automaattisesti mukana osana yhdistävää konfliktinhallintaa.

4 Hyvinvointi ja konfliktit

Hyvinvointia on tutkittu jo kauan monesta eri näkökulmasta. Hyvinvointi -käsitteelle ei ole yhtä ainoaa, tarkkaa määritelmää, vaan teorioita ja mielipiteitä hyvinvoinnista on monia, kuten hedonismi, Ryan & Deci:n (1985) itseohjautuvuusteoria sekä Maslow'n (1970) tarvehierarkia. Valitsimme opinnäytetyömme teoriaksi kuitenkin Erik Allardtin (1976; 1993) hyvinvointiteorian. Allardtin teoria on yksi Pohjoismaiden käytetyin hyvinvoinnin mittaamisen teorioista. Tässä luvussa avaamme Allardtin teoriaa ja reflektimme, miksi juuri se soveltuu opinnäytetyömme aiheeseen.

Erik Allardtin (1976: 21) hyvinvoinnin määritelmä perustuu tarpeisiin. Hänen mukaansa hyvinvointi on tila, jossa yksilön keskeisillä tarpeilla on mahdollisuus tulla täytetyiksi (Allardt 1976: 21). Allardt (1976: 28) mainitsee myös, että hyvinvointia määriteltessä on tärkeää muistaa sisällyttää keskusteluun myös arvot. Arvot edustavat sitä, mitä halu-

amme tavoitella tai pyrimme toteuttamaan, ja ne liittyvät myös yksilön tarpeidentyydytykseen (Allardt 1976: 28). Liittämällä arvot mukaan hyvinvointiin liittyvään keskusteluun Allardt (1976: 30) kritisoi muita psykologisia tarveteorioita liian yksinkertaisiksi: hänen mukaansa hyvinvoinnin määritelmän täytyy olla tarpeiden suhteen konkreettisempi ja lisäksi ottaa huomioon myös yhteiskunnallisia ulottuvuuksia, kuten tasa-arvo kysymyksiä.

Hyvinvoinnin teoriassaan Allardt (1976: 39–42) jakaa ihmisen keskeisimmät tarpeet kolmeen luokkaan: elintasoon (*having*), yhteisyyssuhteisiin (*loving*) ja itsensä toteuttamisen muotoihin (*being*). Elintasolla Allardt (1976: 39–42) tarkoittaa ihmisen fysiologisia tarpeita eli esimerkiksi ravintoa, happea ja turvaa. Fysiologiset perustarpeet ovat Allardt (1976: 41) mukaan ihmisen hyvinvoinnin kannalta ratkaisevia, mutta hän kritisoi esimerkiksi Maslow'n tarvehierarkiaa siitä, että se on liian rajoittava: on olemassa esimerkkejä ihmisistä, joilla on hyvin matala elintaso, mutta he siitä huolimatta keskittyvät ensin tyydyttämään sosiaaliset tarpeensa.

Yhteisyyssuhteilla Allardt (1976: 43) tarkoittaa ihmisen sosiaalisia tarpeita: rakkautta, yhteenkuuluvuutta sekä ystävyyttä. Hän käyttää käsitettä ”yhteisyys”, jolla hän tarkoittaa läheisen ihmissuhteen vastavuoroisuutta: kumpikin osapuoli antaa ja vastaanottaa rakkautta, ja molemmat osapuolet pitävät toisistaan huolta (Allardt 1976: 43). Allardt (1976: 44) kuvaa myös, kuinka tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiselle on haittaa yhteisyyden kokemuksen puutteesta. Pohdimme, että pari- tai ystävyyssuhteen jatkuvat ratkaisemattomat konfliktit saattavat vähentää suhteen yhteisyyden tunnetta, joka puolestaan voi vähentää yksilöiden hyvinvoinnin kokemusta.

Itsensä toteuttamisen muotoja on monia: jotkut tavoittelevat saavutuksia, toiset harrastuksia ja erilaisia kokemuksia (Allardt 1976: 46–48). Joka tapauksessa itsensä toteuttaminen ja mahdollisuus vaikuttaa omaan toimintaan lisäävät teorian mukaan yksilön hyvinvointia (Allardt 1976: 46–49). *Being* eli itsensä toteuttamisen ulottuvuus voidaan nähdä myös eräänlaisena henkisenä kasvuna (Allardt 1993). Allardt (1976: 46–49) painottaa teoriassaan myös sitä, että toiminta sekä itsensä toteuttaminen ovat yhteydessä ihmisen sosiaaliseen käyttäytymiseen. Jos yksilö ei kykene toteuttamaan itseään tai osallistumaan aktiivisena toimijana yhteiskuntaan, hän saattaa eristäytyä sosiaalisista kanssakäymisistä: tällöin hyvinvointi olisi uhattuna kahdella tasolla, sillä yksilöltä puuttuisi sekä itsensä toteuttaminen että sosiaaliset suhteet (Allardt 1976: 46–49; 1993).

Frank Martela (2022: 569) kirjoittaa artikkelissaan Allardt (1976) teorian tuomisesta nykyaikaan. Hän haastaa Allardt (1976) teoriaa siitä, että itsensä toteuttamisen muoto on liian epä-

määräinen. Martelan (2022: 569) mukaan teoria hyötyisi neljännen *doing*-käsitteen lisäämisestä teoriaan, jolloin se tunnistaisi monipuolisemmin ihmisen tarvetta toimia elämässään aktiivisena toimijana. Martela (2022: 569) kritisoi teoriassa itsensä toteuttamisen ulottuvuuden olevan nykyisellään liian laaja, jolloin toimijuuden olemus ei pääse kunnolla oikeuksiinsa. Martela (2022: 569) esittää, että itsensä toteuttamisen ulottuvuus sisältäisi tärkeimpänä ihmisen tunteet, kokemuksen omasta itsestään sekä ihmisen oman arvion elämänsä sisällöstä ja hänen omasta hyvinvoinnistaan. Myös Martela kuitenkin tunnistaa artikkelissaan Allardtin osuneen oikeaan yhteisyysuhteiden käsitteellään. Hän korostaa, kuinka tärkeitä sosiaaliset suhteet ovat ihmisten elämässä, ja kuinka suurin osa hyvinvointiteorioista tunnistaa ne yhdeksi ihmisen perustarpeista. (Martela 2022: 569.) Martela (2022: 570) ehdottaa, että yksilön hyvinvointia voisi parissahteessa mitata esimerkiksi siten, että mitataan yhteenkuuluvuuden tunteen kokemusta yksilötasolla. Lisäksi yksinäisyyden kokemus sekä luottamus muihin ihmisiin ovat Martelan (2022: 570) mielestä tärkeitä mittareita yksilön hyvinvoinnin kannalta suhteessa hänen ihmissuhteisiinsa.

Allardtin teorian tärkein anti opinnäytetyötämme ajatellen on siis toimivien sosiaalisten suhteiden tärkeys ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Voimme siis todeta, että voidaksemme hyvin, tarvitsemme vastavuoroista kommunikointia ja rakkautta, on se sitten pari- tai ystävyysuhteessa tapahtuvaa kanssakäymistä.

5 Opinnäytetyön kehittämistehtävät

Opinnäytetyössämme tähän asti olemme tuoneet ilmi, että konfliktit ovat välttämätön osa ihmisyyttä (Wall & Callister 1995: 515). Keskusteluissamme Väestöliiton kanssa nousi esiin kehittämistarve asiakkailta, jotka ovat olleet yhteydessä ammattilaisiin Väestöliiton nuorten aikuisten chat –palvelussa. Monet asiakkaista esittävät chatissa kysymyksiä, joiden perusteella keskustelut työntekijöiden kanssa ajautuvat aiheeseen ”miten voisin riidellä oikein?”. Lisäksi huomasimme opinnäytetyöprosessin alussa, että opinnäytetöitä konflikteista ei ole juurikaan toteutettu läheisiin ihmissuhteisiin liittyen, ainakaan ilman perhekontekstia, johon liittyy lapsia. Pelillisiä menetelmiä oli myös tutkimamme mukaan käytetty opinnäytetöissä hyvin vähän tähän mennessä, ja olimme tämän vuoksi motivoituneita kehittämään jotain uutta ja erilaista, joka palvelisi nimenomaan valitsemaamme asiakasryhmää, eli aikuisia heidän läheisissä ihmissuhteissaan. Koimme myös, että tarve opinnäytetyölle tästä aiheesta oli olennainen asiakasryhmällemme, sillä asiakkaat ovat yhteistyökumppanimme mukaan itse halunneet lisää tietoa riitelystä, eli konflikteista, ja siitä, kuinka konfliktitaitoja voisi kehittää. Lisäksi tie-

dämme, että yksi hyvinvoinnin kokemuksen edellytyksistä ovat sosiaaliset suhteet, joihin olemme tyytyväisiä, ja joissa saamme antaa ja vastaanottaa rakkautta (Allardt 1976: 43). Pohdimme, voiko tyytyväisyys suhteisiin sekä suhteiden laatu kärsiä, jos niissä on jatkuvasti toimimattomia sekä ratkaisemattomia konflikteja?

Konfliktitilanteet voivat vaikuttaa yksilön terveyteen kielteisesti, mikäli konfliktit pitkittyvät, konfliktinhallinta on epäonnistunut tai osapuolten resilienssi selviytyä haasteista on heikentynyt. Resilienssillä viitataan kykyyn ylläpitää psyykkistä hyvinvointia sekä joustavaa ratkaisukeskeistä toimintatapaa vaikeuksista huolimatta (Lipponen 2020: 26–27). Kuten Lipponen (2020: 28) toteaa, resilienssi ei ole pelkästään reagointia haasteeseen vaan kehittymistä tulevia haasteita varten: ”Miten muuttaa omaa toimintaa niin, ettei tipu samaan kuoppaan heti uudestaan?”. Tämä taito on keskeisesti kytköksissä konfliktien toistuvuuteen sekä niiden ratkaisemiseen onnistuneesti, joka ennustaa myös tulevien konfliktien toimivaa ratkaisemisesta ja hallintaa. Tiedämme, että konfliktit aiheuttavat yksilölle stressiä, joka voi esiintyä sekä fyysisinä että psyykkisinä oireina (Mattila 2022; De Dreu & van Dierendonck & Dijkstra 2004: 18). Tämän takia konfliktien tehokas ratkaiseminen ja yhdistävän konfliktinhallinnan tukeminen on tärkeää. Konfliktin tuottaman stressin kognitiivinen kuormitus ja toimimattomat konfliktinhallintataidot syventävät konfliktia, joka voi johtaa konfliktikierteen syntyyn (De Dreu ym. 2004: 11). Tukemalla pelaajien toimivaa konfliktinhallintaa, voimme myös vähentää konfliktien syntyä (Friedman ym. 2000: 35). Rahim ja Bonoma (2002: 218–219) ovat todenneet, että yhdistävä konfliktinhallintamenetelmä on tehokkain ja toimivin ratkottaessa sosiaalisia ristiriitoja. Menetelmässä keskitytään ongelmanratkaisuun ja yhteistyöhön, jolla saavutettaisiin molempien osallistujien tavoitteet. Lisäksi tiedämme, että konfliktin onnistumiseen vaikuttaa sen intensiteetti. Jos osallistujat kykenevät pitämään konfliktinsa intensiteetin matalammalla, heidän kognitiiviset kykynsä säilyvät joustavampina ja he kykenevät ajattelemaan luovemmin ja ratkaisukeskeisemmin. (Carnevale & Probst 1998: 187–189.) Näitä keinoja hyödyntäen voidaan kehittää menetelmä, joka näiden tietojen pohjalta tarjoaa mahdollisimman hyödyllisen ympäristön yksilölle kehittää omia konfliktitaitojaan sekä opetella konfliktinhallintaa ihmissuhteissaan. Tällainen menetelmä myös vähentäisi täten konfliktien syventymisestä sekä epäonnistuneesta konfliktien hallinnasta ja resilienssin heikentymisestä syntyvää negatiivista vaikutusta yksilön hyvinvoinnille.

Konfliktien hallinnan voidaan kuitenkin todeta olevan vaikeaa. Konfliktiprosessit ovat dynaamisia, itseään ylläpitäviä, ja jatkuvassa muutoksessa. Konfliktien vaikutukset muuttuvat syiksi, alkuperäiset syyt saattavat kadota ja uusia syntyä sekä osapuolten määrä voi vaihdella samoin kuin ongelmien. (Wall & Callister 1995: 551.) Olemme to-

denneet opinnäytetyössä jo aiemmin konfliktien olevan kierremäisiä ja syklisiä prosesseja, jolloin jokainen konflikti vaikuttaa osaltaan tuleviin konflikteihin (Wall & Callister 1995: 516). Tästä syystä yhteiskunnassa on tarve avulle läheisten ihmissuhteiden konfliktien hallitsemiseen sekä konfliktitaitojen opetteluun.

Näiden tietojen pohjalta opinnäytetyöllemme muodostuu kolme kehittämistehtävää. Jotta negatiivisten konfliktikierteiden syntymistä läheisissä ihmissuhteissa kyetään ennaltaehkäisemään, ja niiden negatiivisia vaikutuksia lieventämään, tulee luoda menetelmä, joka

1. tarjoaa tietoa konfliktitaidoista ja konfliktinhallinnasta sekä niihin liittyvistä vuorovaikutus- ja tunnetaidoista,
2. tukee hyvinvointia ja vähentää konfliktien aiheuttamia haittoja tarjoamalla mahdollisuuden opetella toimivia konfliktinhallintataitoja käytännössä

sekä

3. luo ympäristön, jossa osallistujat voivat käsitellä yksittäistä välillään olevaa konfliktia matalalla intensiteetillä, hyödyntäen yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää osana konfliktin käsittelyä.

6 Opinnäytetyön menetelmät

Koska kehitystehtävämme sisältää useampia osa-alueita sekä samalla yhdistelee useita konflikteihin liittyviä teorioita, tarvitsimme pelin kehittämisen tueksi prosessimallin, joka ottaa huomioon projektimme moniulotteisuuden ja mahdollistaa monimutkaisten pelimekaniikkojen luomisen. Tästä syystä valitsimme opinnäytetyömme käytännön toteutuksen päämenetelmäksi palvelumuotoilun. Hyödynsimme pelin palvelumuotoiluprosessin käytännön suunnittelussa ja menetelmien valinnassa Stickdornin, Hormessin, Lawrencen ja Schneiderin vuonna 2018 julkaisemaa opasta "This is Service Design Doing", joka on suunniteltu tukemaan palvelumuotoiluprosessia esittelemällä erilaisia käytännön palvelumuotoilussa hyödynnettäviä menetelmiä. Muina menetelminä pelin kehittämisessä hyödynsimme hyötypelin kehittämisenäkökulmaa sekä psykoedukaatiota.

6.1 Hyötypelit osana konfliktinhallintataitojen vahvistamista

Pelit ovat vuosikausia tuoneet ihmisille viihdettä ja kilpailua niin fyysisessä kuin digitaalisessa muodossa. Pelkästään viihteellisten pelien rinnalle on kuitenkin noussut uusi pelimuoto, jolla tavoitellaan uuden oppimista ja ajanvietettä laajempaa hyötyä pelaajille. Hyötypelit (*serious games*) ovat pelejä, joiden tavoitteena on viihteellisyyden lisäksi tarjota oppimismahdollisuuksia merkityksellisiin taitoihin, jotka ovat hyödynnettävissä yksilön omassa elinympäristössä (Gee 2009: 67). Pelillisyyden ja leikillisyyden avulla yksilö voi kasvattaa omia kykyjään, oppia kohtaamaan vaikeuksia ja vahvistaa voimavarakeskeistä ajattelua (THL 2023). Hyötypelin avulla pelaajat voivat opetella yhdistävää konfliktinhallintaa ja dialogista vuorovaikutusta konfliktitilanteissa tuetusti, sillä pelillisuus asettaa keskustelulle tietyt rakenteet ja säännöt, joihin pelaajat sitoutuvat osana peliä. Hyötypelit myös helpottavat konfliktin puheeksiottoa, sillä ne luovat rennompaa ja turvallisempaa ilmapiiriä, jonka avulla kynnyksellä osallistua ja käsitellä vaikeita asioita madaltuu (THL 2023).

Opinnäytetyön kehitettäväksi menetelmäksi valikoitui täten hyötypelin kehittäminen, sillä se tarjoaa työkalun kohderyhmän hyvinvoinnin tukemiseen helposti lähestyttävällä ja asiakaslähtöisellä tavalla, joka samalla vahvistaa heidän aktiivista toimijuuttaan ja resilienssiään haastavissa tilanteissa. Leikkisyyden on tutkittu edistävän yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä resilienssiä, joka lisää todennäköisyyttä konfliktin onnistuneelle ratkaisulle (ks. Farley, Kennedy-Behr & Brown 2020; Proyer 2014). Pelillisuus tai leikillisuus eivät kuitenkaan yksin riitä välineenä takamaan onnistunutta konfliktinratkaisua, sillä tiettyjen ehtojen tulee täytyä, jotta pelaajien pelikokemus johtaa uuden oppimiseen ongelmanratkaisussa (Kolodner 1992: 5–6). Tavoitteet ovat yksi keskeinen osa pelien pelaamista, sillä ne toimivat rakenteina ongelmanratkaisulle ja sen kehittymiselle (Gee 2009: 70). Tämän tyyppinen strateginen ajattelu toimii myös yhtenä ehtona ongelmanratkaisutaitojen kehittymiselle (Gee 2009: 71). Ongelmanratkaisu on yhdistävän konfliktinhallinnan keskeinen piirre (Rahim & Bonoma 1979: 1327), jonka käyttämiseen konfliktinhallintakeinona pyrimme pelaajia hyötypelillämme ensisijaisesti ohjaamaan.

Näiden ehtojen lisäksi pelaajien on tärkeää saada välitöntä palautetta pelitilanteesta omista onnistumisistaan ja kehityskohteistaan, jotta he pystyvät analysoimaan oman toimintansa ja valintojensa seurauksia (Gee 2009: 71). Hyötypelin lopullisena päämääränä on antaa pelaajille riittävät työkalut, joiden avulla he voivat soveltaa opittuja taitoja myös muissa samantyyppisissä konteksteissa (Gee 2009: 67, 71). Tämän takia hyötypelinäkökulman hyödyntäminen aikuisten konfliktinhallintataitojen kehittämisessä on kiinnostavaa. Tarkoitus on, että aikuiset kykenevät myös jatkossa soveltamaan pelin

opettamia taitoja myös muissa konfliktitilanteissa ja toisissa läheisissä ihmissuhteissa, sekä sitä kautta tukemaan heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

6.2 Psykoedukaatio Konfliktikierteet katki -pelissä

Psykoedukaatio on määritelty interventioksi tai hoito- ja työmenetelmäksi, jonka avulla pyritään systemaattisesti ja suunnitellusti välittämään asiakkaalle tietoa tämän mielen-terveyteen liittyvistä asioista sekä niiden vaikutuksista (Ekhtiari & Rezapour & Aupperle & Paulus 2017: 239). Psykoedukaatiota on käytetty paljon hoidollisena menetelmänä psykiatriassa sairauksissa ja mielenterveyshäiriöissä, kuten skitsofreniassa, psykoosissa, riippuvuuksissa ja masennuksessa (ks. Ekhtiari ym. 2017; Xia & Merinder & Belgamwar 2011; Donker & Griffith & Cuijpers & Christensen 2009). Kun konflikti nähdään prosessina, ymmärretään, että ennen konfliktia tapahtuneet asiat eli konfliktin syyt vaikuttavat konfliktin kulkuun (Wall & Callister 1995: 516). Tästä näkökulmasta yksilön kykyyn käsitellä konflikteja vaikuttaa se, että hän ymmärtää konfliktien taustalla vaikuttavia syitä, kuten mielenterveytensä tilaa sekä siihen liittyviä tekijöitä, kuten taitojaan ja ongelmiaan. Sen lisäksi, että konfliktit ovat tehokas tapa itsestään oppimiseen, ne antavat myös mahdollisuuden ymmärtää syvällisemmin muiden ihmisten ajatuksia ja arvoja (Turkka & Saarholm 2021: 83). Valitsimmekin psykoedukaation pelin menetelmäksi, koska se tarjoaa tavan lisätä pelaajan ymmärrystä itsestään ja konfliktin taustalla vaikuttavista syistä.

Psykoedukaation avulla voidaan myös ennaltaehkäistä mielenterveysongelmien syntyä ja vahvistaa yksilön hyvinvointia. Psykoedukaatio toimii välineenä itsetietoisuuden ja introspektion lisäämiseen, joka on keskeinen osa resilienssin vahvistumista. (Ekhtiari ym. 2017: 245.) Resilienssi edellyttää omien vahvuuksien ja voimavarojen tuntemusta sekä uskallusta kokeilla ja oppia toisenlaisesta toimintatavasta tai ajatusmallista (Lipponen 2020: 273, 326). Resilienssi ja sen edellyttämät taidot taas ovat vahvasti yhteydessä toimivaan konfliktinhallintaan, dialogisuuden rakentamiseen sekä onnistuneeseen konfliktien ratkaisuun (De Dreu ym. 2004: 11; Lipponen 2020: 28). On olemassa myös vaikuttavaa tutkimusnäyttöä, että psykoedukaation avulla voidaan vahvistaa aikuisten ongelmanratkaisukykyä, toimintakykyä sekä kokonaisvaltaista elämänlaatua ja hyvinvointia (Lyman ym. 2014: 426). Nämä taidot ovat keskeisessä roolissa läheisten ihmissuhteiden konfliktien ratkaisemisessa sekä yksilön resilienssin vahvistumisessa. Tämän takia näimme psykoedukaation merkittävänä osana opinnäytetyömme menetelmiä.

Hyötypelit jo itsessään sisältävät ajatuksen oppimismahdollisuudesta merkityksellisiin taitoihin, jotka hyödyttävät yksilöä tämän arjessa (Gee 2009: 67). Pelimme vahvistaa

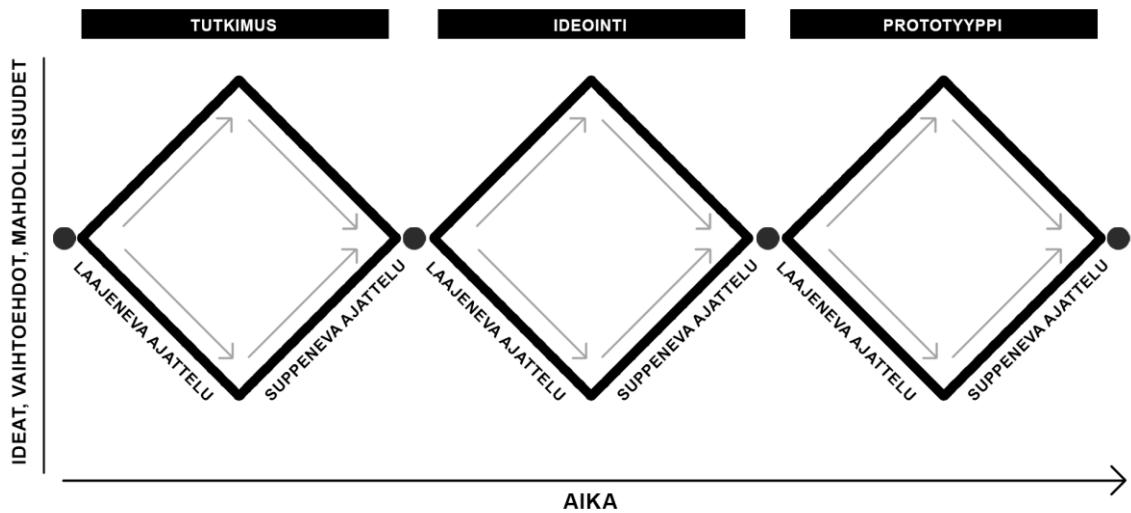
konfliktihallintataitoja lisäämällä pelaajien tietoisuutta konfliktinhallinnasta sekä konfliktitaidoista. Donker, Griffith, Cuijpers ja Christensen (2009) ovat jakaneet psykoedukation kahteen eri kategoriaan: passiiviseen ja aktiiviseen muotoon. Passiivisessa psykoedukaatiossa yksilö nähdään tiedon objektina, jolloin hänelle pelkästään jaetaan informaatiota ilman vuorovaikutusta, esimerkiksi paperisten esitteiden avulla. Aktiivisessa psykoedukaatiossa yksilö nähdään subjektina, jota kannustetaan tiedon oppimiseen itseohjautuvasti esimerkiksi keskustelun tai harjoitteiden avulla. (Donker ym. 2009.) Päätimme suunnitella pelin siten, että pelin mekaniikat ohjaavat aktiiviseen psykoedukaatioon, jonka lisäksi passiivinen psykoedukaatio toteutuu pelin sisältöjen avulla. Aktiivinen psykoedukaatio edistää myös pelaajien välistä yhdenvertaisuutta sekä dialogisuutta, kun he oppivat yhdessä keskustellen konfliktinhallintaa sekä sen edellyttämiä tunne- ja vuorovaikutustaitoja, samalla pyrkien itseohjautuvasti kohti konfliktin ratkaisua tai sovintoa. Tämän lisäksi psykoedukaatio vahvistaa uskoa ja motivaatiota muutokseen, kun pelaajien ymmärrys oman toiminnan ja valintojen vaikutuksista lisääntyy (Ekhtiari ym. 2017: 251).

6.3 Pelinkehitys palvelumuotoilun avulla

Hyötypelin kehitys tapahtui palvelumuotoiluprosessin avulla, jonka vuoksi tässä opinäytetyössä tästä prosessista käytetään nimitystä pelin palvelumuotoiluprosessi. Ei ole olemassa yhtä yksittäistä palvelumuotoiluprosessia, joka sopii jokaiseen tilanteeseen samanlaisena. Palvelumuotoilun ydin sen sijaan on, että palvelumuotoiluprosessi muokautuu kuhunkin tilanteeseen ottaen huomioon prosessissa läsnä olevat olosuhteet, kuten organisaation, itse suunnitteluhaasteen, ongelman monimutkaisuuden, resurssit ja aikataulun. Kun palvelumuotoiluprosessi on luonteeltaan kokeilevaa ja iteratiivista, mahdollistuu mukautuminen prosessin aikana, sekä muutosten tekeminen. (Stickdorn & Hormess & Lawrence & Schneider 2018: 82, 89.) Prosessin iteratiivisuus tarkoittaa, että prosessin vaiheet toistetaan moneen kertaan, jatkuvasti palvelua kehittäen aiempien kierrosten tulosten pohjalta. Palvelumuotoilu onkin sekä ajattelutapa, prosessi että kokoelma menetelmiä, jonka taustalla prosessia ohjaavina periaatteina vaikuttavat käyttäjäkeskeisyys, yhteiskehittäminen, sekvensointi, konkretisointi ja holistisuus (Stickdorn ym. 2018: 21, 25). Palvelumuotoiluprosessin avulla kehitetyt ratkaisut pohjaavat todelliseen, testattuun tietoon, jonka vuoksi palvelumuotoilun avulla on mahdollista luoda täysin uusia palveluita, tai kehittää vanhoja palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden todelliseen tarpeeseen (Stickdorn ym. 2018: 14).

Palvelumuotoiluprosessin ytimessä toistuu malli, jossa vuorotellen luodaan ja karsitaan vaihtoehtoja. Onnistunut suunnittelu- ja ongelmanratkaisuprosessi vuorottelee laajenevan (*divergent*) ja suppenevan (*convergent*) ajattelun välillä. (Stickdorn ym. 2018: 84.)

Palvelumuotoiluprosessi jakautuu vaiheisiin, jotka ovat tutkimus, ideointi, prototyypin tekeminen ja toteutus, joista jokaisen sisällä laajenevan ja suppeenevan ajattelun malli toistuu (Stickdorn ym. 2018: 88, 90). Kuvassa 2 on kuvattu palvelumuotoiluprosessin laajeneva ja suppeeva ajattelu, sekä prosessin opinnäytetyötämme koskevat vaiheet, eli tutkimus, ideointi ja prototyyppi.



Kuva 2. Palvelumuotoilun kaksoistimanttikuvio yhdistettynä palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin (Stickdorn ym. 2018: 89, 99, 159, 211 mukaillen)

Aluksi tutkimusvaiheessa kerätään paljon tietoa erilaisten tutkimusmetodien avulla, jonka jälkeen tieto keskitetään organisoimalla ja poimimalla siitä keskeiset oivallukset. Ideointivaiheessa luodaan useita erilaisia mahdollisuuksia, joista parhaat valitaan päätöksentekoprosessissa. Prototyyppien suunnittelu- ja toteutusvaiheessa erilaisia vaihtoehtoja tutkitaan rakentamalla useita ratkaisuja, joita sitten hiotaan arvioinnin ja päätöksentekoprosessin avulla. (Stickdorn ym. 2018: 84.) Palvelumuotoiluprosessit eroavat enimmäkseen siltä osin, mitä työkaluja niissä käytetään. Riippumatta siitä mitä ollaan suunnittelemassa, tulee aina ymmärtää asiakkaiden tarpeet, työskennellä iteratiivisesti ja käyttää laajenevaa ja suppeenevaa ajattelutapaa (Stickdorn ym. 2018: 87.)

Palvelumuotoilun ajattelutapa vastaa pelinkehityksen taustalla oleviin tarpeisiin. Kultiman (2014: 137–138) mukaan pelinkehityksessä oleellista on nimenomaan pelikokemuksen suunnittelu sääntöjen, niistä muodostuvan systeemin ja muiden elementtien avulla. Pelituotteen kokemuksellisuutta ei kuitenkaan pystytä hahmottamaan ennakkoon paperilla, joten kokemuksellisuus voidaan ottaa huomioon kehittämällä peliä itera-

tiivisesti. Iteratiivisessa pelinkehityksessä peliä testataan useita kertoja kehityksen aikana, ja peliin tehdään testikertojen välissä uusi versio, jotta päästäisi lähemmäs toivottua lopputulosta (Kultima 2014: 138).

Pelin palvelumuotoiluprosessin toteuttaminen täysin palvelumuotoiluprosessin periaatteiden mukaisesti ei ollut mahdollista monimuotoisen opinnäytetyön tekemisen kontekstissa. Metropolia ammattikorkeakoulun hyvinvointialojen opinnäytetyöprosessi lähtee siitä, että opiskelijat valitsevat opinnäytetyöaiheen, jonka koulun ja työelämäyhteistyökumppanin ohjaajat hyväksyvät. Tätä seuraa kirjallisuuskatsausvaihe, jossa opiskelijat tutustuvat aiheita käsittelevään tutkimukseen ja kirjallisuuteen, luoden täten pohjan opinnäytetyön kirjallisuusosuuteen. Palvelumuotoiluprosessin mukaisesti alussa tulee olla varma, että palvelumuotoiluprosessilla ratkaistaan oikeaa ongelmaa (Stickdorn ym. 2018: 86). Kysymys on siitä, ymmärretäänkö käsillä olevaa ongelmaa oikein, jolloin on mahdollista ratkaista itse ongelma. Mikäli näin ei ole, on riskinä, että päädytään ratkaisemaan epähuomiossa ongelman oireita. Oikean ongelman tunnistaminen vaatii riittävää määrää ongelmaan liittyvää tietoa (Stickdorn ym. 2018: 86.) Palvelumuotoiluprosessi on hyvä aloittaa prosessiin osallistuvien oletusten haastamisella datankeruuvaiheessa (Stickdorn ym. 2018: 88). Datankeruuvaihe on yleensä palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe, josta nousee oivalluksia, joita käytetään muiden palvelumuotoiluprosessin vaiheiden pohjana. Näin prosessin aikana tehtävät päätökset voidaan pohjata todelliselle tiedolle suunnittelijoiden olettamusten sijaan. (Stickdorn ym. 2018: 96–97, 114.)

Opinnäytetyöprosessi on lähtökohdiltaan kuitenkin tämän palvelumuotoiluprosessin hyvän käytännön vastainen. Opinnäytetyöaiheen aiheen valitseminen prosessin alussa tekee mahdottomaksi sen, että palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheesta voisi nousta kehitystehtäväksemme kohderyhmän todellisiin tarpeisiin vastaava kysymys, jota voisimme sitten ratkaista ideointi- ja prototyypivaiheessa. Tästä syystä sovelsimme palvelumuotoiluprosessia vastaamaan opinnäytetyöprosessin reunaehdoja, joka on myös toimiva tapa lähestyä palvelumuotoiluprosessia tapauksessa, joissa projekti perustuu aiemmalle tutkimukselle (Stickdorn ym. 2018: 88). Tiedostaen opinnäytetyöprosessin palvelumuotoiluprosessille asettamat reunaehdot, kiinnitimme palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa erityistä huomiota olemassa olevan ammattilais- ja tutkimustiedon kokoamiseksi. Tältä pohjalta meidän oli mahdollista varmistaa, että ratkaisemme todellakin kohderyhmämme todellisen tarpeen, eli oikean ongelman. Tästä syystä painotimme loppukäyttäjien kuulemista osana palvelumuotoiluprosessissa taustoituskyselyn muodossa. Palvelumuotoiluprosessin päätimme pelin prototyyppien testeihin, jolloin jälleen keräsimme loppukäyttäjiltä mielipiteitä pelistämme palautekyselyn avulla.

Palvelumuotoiluprosessiin olisi prototyypivaiheen lisäksi vielä kuulunut viimeisenä vaiheena itse tuotteen toteutus (Stickdorn ym. 2018: 90), jonka jätimme kuitenkin pois kahdesta syystä. Ensinnäkin opinnäytetyömme laajuuteen kuuluu ainoastaan kohderyhmälleen toimivan pelin suunnitteleminen, ei lopullisen tuotteen lanseeraamista. Toiseksi opinnäytetyömme työelämäkumppani Väestöliitto ilmaisi, että heillä ei ole tällä hetkellä resursseja valmiin tuotteen julkaisuun.

Käytännössä pelin palvelumuotoiluprosessia lähdimme toteuttamaan niin, että valitsimme yhden henkilön opinnäytetyötiimistämme vastaamaan palvelumuotoiluprosessiin tutustumisesta, käytännön järjestelyiden, kuten työpajojen, suunnittelemisesta ja ohjaamisesta sekä prosessiin liittyvien vaiheiden toteutumisen huolehtimisesta. Kaikki kolme opinnäytetyötiimin jäsentä osallistuivat kaikkiin pelin palvelumuotoiluprosessin työpajoista, joista suurimman osan järjestimme koulullamme, ja osan internetin välityksellä joko Discord- tai Zoom-palvelussa videopuheluna.

Pelin palvelumuotoiluprosessi ohjasi käytännössä mitä työvaiheita pelin kehittämiseen sisällytimme, ja missä järjestyksessä teimme kunkin työvaiheen. Jaoimme pelin palvelumuotoiluprosessin eri työvaiheet kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe sisälsi tutkimuksen ja ideoiden tuottamisen, jonka aikana tuotimme ideoita aiheesta tehdyn tutkimuksen tulosten pohjalta. Toisessa vaiheessa toteutimme pelin kehityksen tukemiseksi taustoituskyselyn, jonka tuloksia käytimme prototyypin kehittämiseksi ja rakentamiseksi. Prototyypin rakentaessa tähtäsimme MVP:hen, joka tulee englannin kielen sanoista *minimum viable product*. MVP:n idea on kiteyttää tuote ydinongelmaan, jonka tuote ratkaisee, ja pyrkiä löytämään yksinkertainen ratkaisu määriteltyyn ongelmaan (Stickdorn ym. 2018: 281). Kolmannessa vaiheessa testasimme peliä erilaisilla testiryhmillä. Pelin palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen ja toinen vaihe koostuivat yhteensä 13 pelin suunnitteluun liittyvästä työpajasta ja -keskustelusta. Työpajoista yhteen osallistuivat lisäksi Väestöliiton ohjaajamme. Muut työpajat toteutimme opinnäytetyötiimimme kesken. Jokaisen työpajan tuotokset toimivat palvelumuotoiluprosessin mukaisesti pohjana seuraavien työpajojen työskentelylle. Päätimme työpajoista jokaisen niin, että koostimme työpajan annista tärkeimmät havainnot muistiinpanoiksi. Havainnot keräsimme talteen säilyttämällä konkreettiset tuotokset, kuten post-it-laput, piirrookset tai muistiinpanot, jonka lisäksi valokuvasimme tuotoksista ryhmittelemämme kokonaisuudet. Työpajojen toteuttamisen kanssa samanaikaisesti toteutimme myös pelin kohderyhmälle suunnatun taustoituskyselyn, jonka tuloksia hyödynsimme pelin prototyypin sisältöjen suunnittelussa.

Pelin palvelumuotoiluprosessin kolmas vaihe koostui yhteensä kolmesta pelin testikierroksesta, jonka aikana järjestettiin kuusi erillistä testipeliä. Ensimmäisellä testikierroksella testasimme peliä opinnäytetyötiimimme kesken. Tämän jälkeen peliä testattiin erilaisilla kohderyhmillä toisen ja kolmannen testikierroksen aikana. Toisella testikierroksella peliä testasivat sosiaali-alan ammattilaiset ja opiskelijat sekä heidän läheisensä ja kolmannella lautapeleistä kiinnostuneet. Jokaiseen pelin testauskertaan osallistui vähintään kaksi opinnäytetyötiimimme jäsentä. Pelitestikertojen aikana teimme muistiinpanoja havainnoista seurattessamme testajia, sekä keräsimme lopuksi osallistujilta palautteen. Havainnot ja palaute yhdessä muodostivat jatkokehittämisehdotukset, joita käytimme pelin kehittämiseen.

7 Pelin palvelumuotoiluprosessi

7.1 Ensimmäinen vaihe: tutkimus ja ideointi

7.1.1 Tutkimusvaihe

Pelin palvelumuotoiluprosessi käynnistyi tutkimusvaiheesta elokuussa 2023. Olimme tuossa vaiheessa keränneet jo osan tutkimusvaiheen datasta opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen valinnan ja työn teoriaosuuden kirjoittamisen yhteydessä. Lokakuussa 2023 tapasimme Väestöliiton kaksi opinnäytetyöohjaamme. Palaverin tavoitteena oli käytännön aikataulujen sopimisen lisäksi kerätä Väestöliiton asiantuntijoilta dataa heidän ammattiosaamisestaan, jota he hyödyntävän Väestöliiton pari- ja lähisuhteisiin liittyvissä tuki- ja neuvontapalveluissa, kuten chateissa. Käytimme datankeruumenetelmänä syvähaastattelua, joka on palvelumuotoilun menetelmä (Stickdorn ym. 2018: 122). Syvähaastattelussa hyödynnetään käyttäjäkunnasta ulkoisia asiantuntijoita, ja haastattelu tehdään puolistrukturoidusti (Stickdorn ym. 2018: 122). Haastattelun aikana esitimme kahdelle opinnäytetyöohjaajallemme kysymyksiä, jotka olimme koonneet perustuen aiemmin teoriaosuuden kirjoittamisen yhteydessä keräämäämme dataan. Kysyimme muun muassa, millaisista parisuhdekonfliktien aiheista Väestöliiton asiantuntijoilta kysytään heidän tarjoamassaan chat-palvelussa, millaiset ihmiset käyttävät chat-palveluita, millaisia neuvoja asiantuntijat antavat konfliktitilanteisiin, mikä tekee chat-keskustelusta onnistuneen, mitkä konfliktinhallintataidot edistävät konfliktin ratkaisua ja mihin muuhun kirjallisuuteen tai teorioihin meidän olisi heidän nähdäkseen hyvä perehtyä. Konfliktteihin liittyvän datan lisäksi saimme asiantuntijoilta pelinkehityksen ja palvelumuotoiluprosessin kannalta erittäin tärkeän vinkin psykoedukaatiosta menetelmänä, jota päädyimmekin hyödyntämään osana pelinkehitystä. Tapaamisen jäl-

keen koostimme itsellemme muistiinpanot, joista yhdessä kirjallisuuskatsauksessa valitsemiemme teorioiden lisäksi muodostui pelin palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheen data.

Järjestimme pelin palvelumuotoiluprosessin ensimmäisen opinnäytetyötiimimme välisen työpajan Väestöliiton ammattilaisten tapaamista seuraavalla viikolla, jotta haastattelu sisältöineen olisi meillä yhä tuoreena mielessä. Ensimmäisen työpajan tavoite oli kerätä yhteen kaikki siihen mennessä hankkimamme data, eli konflikti- ja hyvinvointiteorioihin liittyvä data sekä haastatteludata, järjestellä tätä dataa uudestaan ja poimia siitä keskeisiä oivalluksia. Aloitimme työpajan tutustumalla tiiminä palvelumuotoiluprosessiin, sen tausta-ajatuksiin, sekä siihen, miten tulisimme käytännössä hyödyntämään palvelumuotoiluprosessin tutkimus-, ideointi- ja prototyypinrakentamisvaiheita. Tämän jälkeen aloitimme rakentamaan tutkimusseinää. Tutkimusseinän (*research wall*) perusajatus on mahdollistaa olemassa olevan datan uudelleenjärjestely ja analysointi visuaalisen aineiston avulla (Stickdorn ym. 2018: 127).

Lisäsimme tutkimusseinälle ensin datan, jonka olimme koonneet kirjallisuuskatsauksen yhteydessä. Jokainen opinnäytetiimimme jäsen kirjoitti oman teoriaosuutensa keskeiset käsitteet ja havainnot post-it-lapuille. Tämän jälkeen jokainen tiimin jäsen kävi vuorollaan laittamassa post-it-lappunsa tutkimusseinälle kertoen samalla tutkimastaan teoriasta ja siitä, miten eri lappujensa sisällöt liittyvät toisiinsa. Tämän jälkeen lisäsimme yhdessä tutkimusseinälle post-it-lappujen muodossa Väestöliiton asiantuntijoiden syvähaastattelusta tekemiemme muistiinpanojen keskeiset käsitteet ja ideat. Saatuamme kaiken datan näkyväksi tutkimusseinälle, lähdimme tunnistamaan datasta kokonaisuuksia. Datasta erottuivat selkeinä suurempina kokonaisuuksina 1. tutkimusteorioihin liittyvät kokonaisuudet, kuten määritelmät konfliktille, erilaisia määritelmiä konfliktien pituuksille, konfliktien toimivat ja toimimattomat lopputulokset, konfliktinhallintamenetelmät sekä hyvinvointiteoriat. Lisäksi hahmotimme omiksi kokonaisuuksikseen 2. konfliktien taustalla olevat syyt, 3. välineet, eli käytännön menetelmät hallita konflikteja, kuten tunteiden hallinta tai dialogisuus, 4. aiheet, joista usein nousee konflikteja, kuten luottamus tai toisen rajojen kunnioittaminen sekä 5. yksilön konfliktinhallintakykyihin liittyviä taustatekijät, kuten mielenterveys tai lapsuuden kiintymyssuhdemalli. Kuvassa 3 näkyy kaksi eri valokuvaa ensimmäisen työpajan aikana aloittamastamme tutkimusseinästä. Kuvassa post-it-laput on ryhmitelty kokonaisuuksien mukaan.

Tunnistimme pelin kehittämisen haasteeksi tässä vaiheessa sen, että kaikkia tunnistamamme konfliktinhallintataitoja ja -teorioita ei voisi hyödyntää pelin aikana samanaikaisesti. Ratkaisuna ymmärsimme, että meidän tulee kehittää peliin sellaisia sääntöjä ja rakenteita eli mekaniikkoja, jotka mahdollistavat sen, että pelaaja voi keskittyä yhteen konfliktinhallinnan osa-alueeseen kerrallaan. Geen (2009: 71) mukaan on tiettyjä ehtoja, jotka pelikokemuksen tulee täyttää, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta ja syvällistä. Yksi niistä on uusien taitojen oppimisen ja jo opittujen taitojen soveltamisen tasapaino: pelaajilla tulisi olla sopivassa suhteessa uusia haasteita sekä oppimistilanteita, jossa hän voi hyödyntää jo oppimaansa (Gee 2009: 71). Jos nämä elementit eivät ole tasapainossa keskenään, kärsii pelaajien oppimiskokemuksen tehokkuus, syvällisyys sekä mielekkyys. Tässä vaiheessa valitsimme myös lopullisesti opinnäytetyömme hyvinvointiteoreettiseksi viitekehykseksi Allardtin hyvinvointiteorian, koska koimme sen sopivan parhaiten aiheeseemme sekä muihin valitsemiimme teorioihin. Sen lisäksi, että Allardt (1993) tunnistaa teoriassaan ihmisen perustavanlaatuisen tarpeen sosiaalisille suhteille voidakseen hyvin, hän myös tunnistaa ihmisen oman kokemuksen vaikutuksen hyvinvointiinsa. Toisin sanoen hyvinvointia ei voida mitata ilman ihmisen omaa kokemusta siitä (Allardt 1993). Koimme tämän tärkeäksi sen kannalta, miten yksilöt kokevat itse konfliktien vaikuttavan omaan hyvinvointiinsa ja sitä kautta yhteisyys- eli ihmissuhteisiinsa. Opinnäytetyömme kirjallisuuskatsauksen aikana meillä oli siis vielä useampia vaihtoehtoja konflikteihin ja hyvinvointiin liittyvistä teorioista. Näistä teorioista valitsimme käyttööme sopivimmat palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheen työpajassa saamiemme oivallusten myötä.

Havaintomme konflikteihin liittyvistä tekijöistä, joista moni on muodostunut jo ennen meneillään olevaa konfliktia, johdatti meidät ensimmäisessä työpajassa Wallin ja Callisterin (1995) konfliktiteorian äärelle. Teoriassa konflikti nähdään prosessina, joka kattaa itse konfliktitilanteen lisäksi myös konfliktin taustalla vaikuttavat syyt, vaikutukset ja tulokset (Wall & Callister 1995: 516). Päätimme järjestellä post-it-lappudatamme vielä kerran niin, että järjestimme tunnistamamme konflikteihin liittyvät kokonaisuudet prosessijanalle, joka käsittää konfliktin taustat, meneillään olevan konfliktin, sekä konfliktin seuraukset. Tätä prosessijanaa aloimme kutsumaan konfliktikierteeksi. Datan sijoittaminen osaksi konfliktikierrettä ratkaisi useisiin konfliktinhallintataitoihin ja -teorioihin liittyvän ongelmamme. Ratkaisumme oli, että pelin aikana pelaajat kiinnittäisivät huomiota eri konfliktin kokonaisuuksiin ja siten konfliktinhallintataitoihin eri kohdissa pelin kulkua pohjautuen Wallin ja Callisterin teorialle konfliktista prosessina. Tämä oivallus oli pelin palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheemme keskeisin, josta muodostimme tulevan pelin rungon: pelissä olisi alussa pelimekaniikkoja, jotka ohjaisivat pelaajia pohtimaan konfliktinhallintataitoihin liittyviä taustoja. Alustava ajatuksemme oli, että pelaajat pelin

aikana sopisivat jollain tavalla juuri heidän konfliktiaan koskevista säännöistä, jotka sisältäisivät muun muassa mahdollisuuden pitää taukoja pelin aikana. Keskellä peliä ja konfliktia olisi konfliktin käsittelyosuus, jossa pelaajat voisivat käytännössä käsitellä konfliktia sekä harjoitella uusia konfliktinhallintataitoja erilaisten pelimekaniikkojen avulla. Pelin lopussa olisi päätös, jossa hahmotettaisiin missä tällä hetkellä mennään konfliktissa, ja miten tästä voidaan edetä eteenpäin.

7.1.2 Ideointivaihe

Tutkimusvaiheen keskeisiä oivalluksia, tässä tapauksessa pelin runkoa, käytettiin ideointivaiheen pohjana. Ideointivaiheessa keskitytään ratkaisemaan havaittu ongelma (Stickdorn ym. 2018: 113–114). Palvelumuotoiluprosessi eteni seuraavaksi ideointivaiheeseen, jossa keskityttiin aluksi tuottamaan mahdollisimman monta, hulluakin ideaa. Tämä auttaa ideointiprosessiin osallistuvia siirtymään ilmiselvistä ideoista kohti kiinnostavampia ja radikaalimpia ideoita. (Stickdorn ym. 2018: 157–158.) Huomasimme tarvitsevamme pelinkehitystä varten kahdenlaisia ideoita: ideoita, jotka liittyisivät toimivaan konfliktinhallintaan sekä ideoita siitä, miten nämä ideat toteutettaisiin pelissä käytännössä pelimekaniikan keinoin. Jaoin ideointivaiheen kahteen osaan, joista ideoita toimivista konfliktinhallintataidoista työstettäisiin yhdessä työpajassa ja pelimekaniikkaideoita toisessa. Myös palvelumuotoilun näkökulmasta monimutkaisten kokonaisuuksien ideointi kannattaa jakaa useampiin hallittaviin osiin (Stickdorn ym. 2018: 166). Näin ollen järjestyksessä toisen, lokakuussa järjestetyn työpajamme tavoitteeksi muodostui tuottaa mahdollisimman monta, mahdollisuuksien mukaan yli 50 ideaa kysymyksestä: ”Kuinka riidellä paremmin?”. Ideoiden luominen on laajenevaa ajattelua, ja ideoiden syntymistä ideoimisvaiheessa voidaan tukea aloittamalla ideointisessiot lämmittelytehtävällä, joka energian ja tuottavuuden nostamisen lisäksi tukee turvallisen tilan luomisessa. Turallisessa tilassa osallistujilla on lupa epäonnistua ja esittää myös radikaaleimmat ajatuksensa. (Stickdorn ym. 2018: 166.)

Aloitimme toisen työpajan lämmittelytehtävällä, jossa ryhmänä kerroimme toisillemme mielikuvitustarinaa yksi virke kerrallaan viiden minuutin ajan. Ensimmäisen ryhmän jäsenen tehtävä oli keksiä mikä tahansa alku, josta tarinamme lähtikin heti yllättäville raitteille. Tarinan lopussa, eli tehtävän suoritettuaamme koimme saavuttaneemme tavoitteemme luovuutemme herättämisestä. Lämmittelytehtävän jälkeen orientoiduimme päivän aiheeseen toisella tehtävällä, jonka tarkoitus oli palauttaa mieleen edellisen työpajan aiheita ja luoda tämän ympärille keskustelua. Jokainen osallistuja kertoi vuorollaan, missä olimme hänen mielestään onnistuneet edellisessä työpajassa. Tämän jälkeen etenimme ideoiden tuottamisvaiheeseen, jonka teimme brainwriting -tekniikalla. Brain-

writing -tekniikassa osallistujia pyydetään kirjoittamaan tai piirtämään hiljaa post-it-lapuille mahdollisimman monta ideaa pyrkien samalla välttämään olemasta kriittinen itseään kohtaan. Näin mahdollistuu myös vilskeimpien ideoiden talteen saaminen. (Stickdorn ym. 2018: 180.) Opinnäytetyötiimimme käytti 10 minuuttia luoden yhteensä yli 70 ideaa. Tämän jälkeen jokainen ryhmän jäsen kävi yksi kerrallaan lisäämässä omat ideansa seinälle, ja samalla kertoi ideoista. Ideat kysymykseen: ”Kuinka riidellä paremmin?” olivat muun muassa tällaisia: ”Ollaan läsnä”, ”Keskustelu kahden kesken (ei lapsia yms.)”, kysytään ”Miten tästä jatketaan?” tai ”Riitelemisen pitää aina aloittaa vitisillä.” Koottuamme ideat seinälle, etenimme palvelumuotoiluprosessin ideointivaiheen seuraavaan kohtaan, joka on vaihtoehtojen ymmärtäminen, ryhmittely ja luokittelu (Stickdorn ym. 2018: 176). Luokittelimme ideat, ja luokittelumme tuloksena ideoista muodostui seuraavat ryhmät: 1. Konfliktiin liittyvät taidot & tiedostus, 2. Otollisten konfliktiosuhteiden luominen, 3. Omat säännöt konfliktille 4. Konfliktissa käytettävät välineet sekä 5. Pienten onnistumisten havaitseminen & juhliminen.

Työpajan lopulla teimme ideoiden supistamisvaiheeseen kuuluvan ideoiden vähennyksen äänestämällä parhaat ideat. Jokainen ryhmämme jäsen kävi antamassa äänensä viidelle parhaalle idealle. Työpajan lopuksi lähdimme vielä kevyesti ideoimaan pelimekaniikkoja muodostamiemme ryhmien sekä valitsemiemme parhaiden ideoiden pohjalta. Huomasimme, että moni konfliktin otollisten olosuhteiden luomiseen liittyvistä ideoistamme käytännössä liittyi siihen, kuinka pelaajat voisivat hallita konfliktin kulkuun liittyviä odotuksia. Kehittämistehtävien mukaan halusimme pelissä luoda matalan intensiteetin konfliktin, joka käytännössä tarkoittaa yhteistyöhön tähtäävää neuvottelua (Carnevale & Probst 1998: 187–189). Tunnistimme, että monet luomistamme ideoista voitaisiin liittää peliin mekaniikkoina, joiden avulla pelaaja sekä odottaa yhteistyöhön tähtäävää neuvottelua, että saa eväitä siihen, kuinka itse osallistua tällaisen tilanteen luomiseen. Tunnistimme myös, että oikea hetki matalan intensiteetin konfliktin pohjan luomiselle olisi Wallin ja Callisterin (1995: 516) teorian konfliktiprosessista hetki ennen konfliktin ydinprosessia. Näin pääsisimme samalla vaikuttamaan myös tulevan konfliktin taustalla vaikuttaviin syihin, eli siihen, millä asenteella konfliktin osapuolet lähtevät ydinprosessiin. Hyödyntääksemme keksimiämme ideoita otollisesta konfliktin olosuhteiden luomisesta, keksimme luoda peliin konfliktin käsittelyä edeltävän erillisen valmisteluvaiheen, jossa pelaajat orientoituvat peliin ja sopivat pelin kulkuun liittyvistä odotuksista ja säännöistä. Ajatus on yhtenäinen pelinkehitystä ohjaavaksi teoriaksi valitsemamme psykoedukaation ajatuksen kanssa tiedon välittämisen tarpeellisuudesta (Ekhtiari ym. 2017: 239). Käytännön pelimekaniikoiksi tähän peliä edeltävään osaan tuli pelin 1. Tavoitteiden läpikäyminen, 2. Aiheen valinta sekä 3. Yhteisten sääntöjen sopiminen. Lisäksi mekaniikkoja konfliktin käsittelyosuuden aikana olisivat 4. Taukomekaniikka, jonka avulla pelaajat voisivat pitää tauon silloin kun kokisivat sitä tarvitsevansa,

sekä 5. Tunnemittarimekaniikka, joka auttaisi pelaajia havainnoimaan omaa sisäistä maailmaansa ja tällä perusteella tekemään tietoisia valintoja siitä, ovatko he kykeneviä jatkamaan peliä. Lisäksi saimme idean, että pelilauta olisi ympyrän, eli kierteen muotoinen, ja pelaajat etenisivät kierrettä pitkin jollain tavalla. Pelin pelaamista varten tarvittiin luonnollisesti myös ohjekirja.

7.1.3 Pelimekaniikkojen kehittäminen

Luotuamme ideoita liittyen konfliktin onnistuneisiin ratkaisuihin järjestimme pelimekaniikkojen kehittämistä varten kaksi työpajaa. Ensimmäisessä suunnitelmamme oli luoda mahdollisimman monta pelimekaniikkaideaa, ja toisessa valita parhaat ideat käytettäväksi prototyypin rakentamista varten. Järjestimme opinnäytetyötiimimme kolmannen työpajan lokakuun lopulla. Työpajan tavoite oli jatkaa ideointia edistään edellisessä työpajassa luomistamme konfliktin onnistuneista ratkaisuksista käytännön pelimekaniikkoja. Tavoitteemme oli luoda jokaiseen peliin liittyvään kokonaisuuteen oma mekaniikkansa, joka määrittäisi käytännössä, kuinka peli johdattelee pelaajat aiheen äärelle ja millaisten sääntöjen puitteissa pelaajat toimivat.

Aloitimme työpajan jälleen lämmittelyllä, koska työpajan aikana tulisimme jälleen hyödyntämään luovuuttamme sekä kirjoittamisen että piirtämisen muodossa. Lämmittelytehtävässä jokaiselle osallistujalle luotiin yhdessä tarina, jonka hän sen jälkeen piirsi ja esitteli toisille. Harjoituksen jälkeen tiimimme oli saanut piirtämiseen itsevarmuutta, ja oli valmis aloittamaan ideoinnin. Myös kolmannessa työpajassa keskityttiin luomaan ideoita kysymysten avulla. Ensimmäisen kysymyksen avulla oli tarkoitus luoda mahdollisimman monta ideaa erilaisista pelilautoista. Toisen kysymyksen johdattelemana loimme ideoita siitä, mitä pelaajat tavoittelisivat pelissä. Kolmannen kysymyksen avulla tuotimme ideoita siitä, miltä pelin niin kutsuttu loop, eli pelin aikana toistuva mekaniikka, näyttäisi. Kysymyksiksi valitsimme 1. ”Millainen pelilauta on?” 2. ”Miten saa pisteen?” sekä 3. ”Mitä vuoron aikana tapahtuu?” Käytimme ideoiden tuottamiseen mukautettua versiota 10 plus 10-menetelmästä. Menetelmässä jokainen osallistuja luonnostelee hiljaa yksin 10 käytännön konseptia, jotka hän sen jälkeen esittelee muille. Näiden ideoiden joukosta valitaan parhaat, joiden pohjalta jokainen luonnostelee uudet 10 ideaa. (Stickdorn ym. 2018: 180.) Muokkasimme menetelmää siten, että ideoita ei jokaisen kysymyksen kohdalla tarvinnut tuottaa 10:tä, jokaista kysymystä kohti tuotettiin ideoita vain yhden kierroksen verran, sekä oman idean sai kuvata halutessaan kirjoittamalla tai piirtämällä. ”Millainen pelilauta on?” kysymykseen jokainen osallistuja tuotti kolme ideaa, joten saimme yhteensä yhdeksän ideaa. Toisen ja kolmannen kysymyksen kohdalla, eli ”Miten saa pisteen?” sekä ”Mitä vuoron aikana tapahtuu?”, emme rajoittaneet ideoiden määrää, vaan niitä sai luoda niin monta kuin tuli mieleen. Loimme

molempiin kysymyksiin yhteensä noin 15 eri ideaa. Pelilaudan osalta olimme jo aiemmin innostuneet ajatuksesta ympyrän muotoisesta pelilaudasta. Halusimme kuitenkin ideoinnin aikana etsiä myös muita mahdollisia toteutustapoja. Ideoinnin tuloksena saimme erilaisia ideoita toteuttaa pyöreä pelilauta, ja sen lisäksi myös ideat lineaarisesta pelilaudasta tai laudasta, jossa aloitetaan eri puolilta ja edetään kohti keskustaa. ”Miten saa pisteen?” ideoiden joukossa oli muun muassa ideat, että pisteitä saisi suorittamalla erilaisia konfliktiin liittyviä tehtäviä, tai osoittamalla, että hallitsee konfliktinhallintataidon. ”Mitä vuoron aikana tapahtuu?” ideoissa kaikki tiimimme jäsenet olivat ehdottaneet muodossa tai toisessa, että vuoron aikana tehtäisi joku tehtävä, jonka pohjalta pelaajat kävisivät keskustelua. Lisäksi käytettäisi tunnemittaria ja liikuttaisi pelilaudalla.

Äänestimme parhaat ideat neljännessä työpajassa. Pelilaudaksi valikoitui sisäkkäiset ympyrät, joilla edettäisiin ulkoreunalta kohti keskustaa. Pisteiden saamisen kohdalla opinnäytetyötiimimme kävi pitkän keskustelun. Konfliktikierteet katki -pelin tavoite on nimenomaan tarjota mahdollisuus opetella toimivia konfliktinhallintataitoja käytännössä, joka toteutetaan psykoedukaation keinoin välittämällä tietoa konfliktinhallintataidoista sekä konfliktinhallinnasta (Ekhtiari ym. 2017: 239). Tällä tähdätään molemminpuoliseen oppimiseen, eikä välttämättä konfliktin poistoon (Rahim 2002: 229–230). Tästä näkökulmasta päätimme, että emme pelin lopetuksessa ohjaisi pelaajia kohti konfliktin ratkaisua. Vaikka päätöksemme selkeytti sitä, millainen pelin loppu ainakaan ei olisi, jäimme vielä pohtimaan, miten pisteet käytännössä liittyisivät peliin, ja miten peli käytännössä päättyisi. Keksimme, että kytkisimme onnistuneen pelin lopetuksen, eli ”maaliin pääsemisen” tai ”voiton” siihen, että ylipäättään on ryhtynyt harjoittelemaan konfliktissa olemista. Pohdimme tältä pohjalta pitkään, kuinka peli voisi päättyä mekaanisesti. Avuksemme tulivat ideat, joita olimme luoneet pisteiden saamiseen pelissä, ja etenkin idea, että pisteen saisi konfliktinhallintataidon oppimisesta. Päätimme rakentaa pelin tavoitteeksi sen, että pelaamalla pelin toistuvaa osuutta, eli looppia, palkinnoksi saa onnistumisestaan taitokortin pelin jossain vaiheessa. Ensimmäisessä työpajassa lisäksi asetimme tavoitteeksemme, että pelissä pelaajat juhlisivat onnistumisiaan. Näin taitokortilla palkitseminen sopi mielestämme peliin erinomaisesti. Innostuimme myös ajatuksesta, että kortin antaisi nimenomaan toinen pelaaja, jolloin pelaaja ei voisi yksin päättää pisteiden ansaitsemisesta antamalla pisteen itselleen. Tämä ohjaa pelaajia pelaamaan peliä niin, että he pyrkisivät yhteistyöhön tähtäävään neuvotteluun, eli matalan intensiteetin konfliktiin (Carnevale & Probst 1998: 187–189).

”Mitä vuoron aikana tapahtuu?” kysymyksen kohdalla valitsimme, että vuoro koostuisi erilaisten korttien muodossa olevien tehtävien suorittamisesta, sekä tunnemittarin sääntämisestä. Halusimme, että suurin osa korteista tarjoaisi pelaajille mahdollisuuden pa-

neutua valitsemansa konfliktin käsittelyyn. Tämän lisäksi olimme jo aiemmassa kohdassa suunnitteluprosessiamme saaneet idean tuoda peliin ripaus huumoria. Mieliesämme oli pelin aikana pelaajien kimppuun hyökkäävä ”pahis”, jota vastaan pelaajien tulisi puolustautua yhdessä. Työpajan aikana kypsyttelimme ideaa pidemmälle, ja päätimme tuoda pelin kulkua keventämään Mörön, joka on toimimattomia konfliktinhallintamenetelmiä ehdotteleva rääväsuinen räyhähenki. Pelaajia vastustavan Mörkö-pahiksen keksiessämme mieleemme tuli myös, että vastapainoksi olisi hienoa, jos pelissä voitaisiin tuoda esiin myös pelaajien välisen ihmissuhteen hyvät ja toimivat puolet. Tätä varten päätimme kehittää myös ”hyvät kortit”. Emme olleet vielä varmoja, miten kolmea korttityyppiä pelattaisi vuoron aikana, mutta olimme tyytyväisiä siihen, että erilaiset korttityypit toisivat peliin vaihtelua.

Vuoron rakenteen suunnittelu muilta kuin korttien pelaamisen osalta osoittautui meille tässä kohtaa pelinkehitystä vaikeaksi. Pohdimme työpajassa pitkään muun muassa, olisiko pelaajilla omat nappulat, joita he liikuttaisivat, jolloin pelaajat tekisivät joka vuoro hyvin samankaltaisia tehtäviä, vai voisivatko he liikkua erillään toisistaan? Vai olisiko pelaajilla yksi yhteinen nappula, jota he käyttäisivät? Toinen paljon keskustelua herättänyt aihe vuoroihin liittyen oli pelaajille jaettavien puheenvuorojen rytmitys suhteessa toisiinsa. Puheenvuorojen jakamista suunnitellessamme meille oli ensiarvoisen tärkeää, että puheenvuoronsa aikana pelaajalla olisi olo, että hän saa rauhassa esittää asiansa, joka osaltaan tukee matalan intensiteetin konfliktin syntyä. Arviomme mukaan tämän toteutumiseksi olisi tärkeää, että vain yksi henkilö puhuu puheenvuoron aikana kerrallaan, eikä toisella pelaajalla olisi oikeutta keskeyttää häntä. Päätimme, että yhden pelaajan suorittaessa tehtävää häntä ei saisi keskeyttää ennen kuin hän on lopettanut puheenvuoronsa. Järjestely kuitenkin rikkoo monen keskustelijan totuttua normaalia keskustelun rytmiä. Toisen puhuessa kuuntelijalle usein nousee mieleen asioita, joita hän haluaisi sanoa. Halusimme luoda myös kuuntelijalle mahdollisuuden reagoida kuulemaansa, mutta olimme epävarmoja siitä, kuinka tämä toteutettaisiin. Jos vuoro muodostuisi ensiksi toisen henkilön puheenvuorosta, jonka jälkeen toinen henkilö saisi kommentoida asiaa, olisi riski sille, että toinen henkilö keskittyisi esimerkiksi ainoastaan väittelemään aiheesta tai kiistämään tehtävän tekijän puheenvuoron sisältöä. Tämä muiden kuin yhdistävän konfliktinhallintakeinojen käyttö osaltaan nostaisi konfliktin intensiteettiä. Pohdimme auttaisiko asiaa, jos kuuntelijan vastausta varten luotaisiin täysin uusi vuoro? Entä saisiko siihen vielä vastata? Kuinka paljon haluaisimme ylipäättään tarjota pelaajille mahdollisuutta keskustella vapaasti pelin aikana, ja kuinka suurta osaa keskustelusta tulisi pelin ohjata? Halusimme kuitenkin, että vuoroissa näkyisi jollain tavalla myös Allardtin (1976) mainitsema ”yhteisyys” eli suhteen vastavuoroisuus. Kumpikin pelaaja olisi yhtä tärkeä ja saisi yhtä paljon tilaa vastata ja tulla kuulluksi.

Ymmärsimme, että sen lisäksi, että halusimme tarjota pelaajille mahdollisuuden matalan intensiteetin konfliktiin, tulisi pelin tarjota pelaajille välitöntä palautetta, jolloin pelaajan olisi mahdollisuus huomata onnistumisensa ja kehityskohteensa (Chung-Yan & Moeller 2010: 383). Jotta pelaajien olisi mahdollisuus saada palautetta toiminnastaan, tuli vastaukselle rakentaa paikka peliin. Päätimme tehdä lopullisen päätöksen siitä, miten tehtäväkortin pelaamiseen käytettävään puheenvuoroon saa vastata prototyypin vaiheessa toteutettavien pelitestien perusteella. Meillä oli myös muita yksityiskohtia suunnittelemana, joiden osalta päätimme, että tekisimme päätökset prototyypin rakentamiseksi.

Prototyypin vaihe on palvelumuotoilun monipuolinen vaihe, jonka avulla voidaan vähentää suunnitteluun liittyvää epävarmuutta, mahdollistaa uusien konseptien nopea tunnistaminen ja kokeilu sekä arvioida systemaattisesti, mitkä ratkaisut toimivat tosielämässä. Lisäksi prototyypin vaihe mahdollistaa projektia koskevan tiedon ja ymmärryksen tehokkaan välityksen, sekä varmistaa että suunnittelu perustuu todellisuuteen olettusten ja mielipiteiden sijaan. (Stickdorn ym. 2018: 210.) Prototyypin vaiheella voi olla eri tarkoituksia, jotka eroavat toisistaan. Prototyypin rakentamista voidaan käyttää sekä uusien ideoiden luomisen tukena testaamaan, kuinka ihmiset kokevat prototyypin esittelemän tulevaisuuden. Tämä selventää, mitkä aiemmin luoduista ideoista todella toimivat, jonka avulla on mahdollista valita, mihin ideoista kannattaa keskittyä. Lisäksi prototyypin kommunikoinnin ja esittämisen avulla voidaan lisätä sidosryhmien ymmärrystä projektiin liittyvistä tekijöistä. (Stickdorn ym. 2018: 212). Palvelumuotoiluprosessissamme päätimme hyödyntää näistä prototyypin vaiheen lähestymistavoista kaikkia. Tässä kohtaa pelin palvelumuotoiluprosessia olimme suunnitelleet suurimman osan pelin toiminnallisuuksista, eli mekaniikoista. Päätimme viilata mekaniikkojen yksityiskohdat loppuun prototyypin vaiheessa, ja samalla kehittää myös kaikkiin mekaniikkoihin liittyvät sisällöt. Tämä auttaisi meitä molempien suunnittelussa: saisimme mekaniikkojen suunnitteluun ideoita sisältöjen suunnittelusta, ja voisimme hyödyntää tarkentuvia mekaniikkojen toimintoja sisältöjen ideoinnissa. Tämä mielessämme päätimme, että järjestämme ensimmäisen prototyypin testipelin opinnäytetyötiimimme kesken, jolloin meillä olisi vielä mahdollisuus kehittää peliä eteenpäin ennen testipelien toteuttamista ulkopuolisten henkilöiden kanssa.

7.2 Toinen vaihe: taustoituskysely, sisältöjen suunnittelu sekä prototyypin rakentaminen

7.2.1 Taustoituskysely pelinkehityksen tukena

Siirtyessämme pelimekaniikkojen kehittämisestä kohti pelin sisältöjen kehittämistä meille oli alkanut tulla yhä selkeämmäksi, että onnistuaksemme sisältöjen suunnittelussa tarvitsimme tueksemme lisäymmärrystä pelin kohderyhmästä. Toisin sanoen voidaksemme kehittää pelaajille mielenkiintoisia sisältöjä halusimme tietää esimerkiksi, mitä pelin kohderyhmään kuuluvat henkilöt ajattelevat konflikteista ja millaista apua he kaipaisivat oman elämänsä läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvien konfliktien hallinnan ja ratkaisun avuksi. Tämän lisäksi läheisiin ihmissuhteisiin liittyvästä vähäisestä tutkimustiedon määrästä johtuen olimme kiinnostuneita siitä, kuinka kohderyhmämme kokee konfliktien vaikuttavan hyvinvointiinsa. Tästä syystä opinnäytetyötiimimme suunnitelti ja toteutti marraskuussa pelin kohderyhmälle suunnatun taustoituskyselyn (liite 1), jossa selvitimme heidän ajatuksiaan konflikteista ja konfliktitaidoista. Kysely oli auki viikon ajan, ja linkillistä digimainosta jaettiin sosiaalisen median kanavissa Instagramissa sekä Discordissa (kuva 4). Lisäksi teimme kyselystä paperisia mainoksia, jotka sisälsivät QR-koodilinkin (kuva 4). Nämä veimme Metropolia ammattikorkeakoulun Myllypuron kampukselle esille viikon ajaksi.



Kuva 4. Kyselyn digimainos (vasen) ja paperinen mainos (oikea).

Palvelumuotoiluprosessin kehämäinen rakenne mahdollistaa tällaisen luontevan vaiheesta toiseen siirtymisen projektin sitä vaatiessa (Stickdorn ym. 2018: 89). Palvelumuotoiluprosessissa onkin tavallista, että esimerkiksi ideointi tai prototyypin rakentamisen yhteydessä esiin nousevat kysymykset lähettävät suunnittelutiimin takaisin tutkimusaktiiviteettien pariin (Stickdorn ym. 2018: 96).

Kysely toteutettiin anonyymisti Metropolian E-lomakkeella, joka sisälsi kaksi taustatietokysymystä vastaajasta sekä seitsemän kysymystä konflikteista ja konfliktitaidoista vastaajan läheisissä ihmissuhteissa. Kyselyn alussa avasimme vastaajille tässä opinnäytetyössä käyttämämme määritelmät läheisille ihmissuhteille ja konflikteille. Kysely sisälsi sekä monivalintavastauksia että avoimia kysymyksiä, jotta saisimme mahdollisimman syvällisen käsityksen vastaajien näkemyksistä. Kyselyssä selvitettiin

1. esiintyykö vastaajien läheisissä ihmissuhteissa konflikteja ja jos kyllä, niin mistä aiheista
2. koetaanko konfliktit haastavina tai vaikeina ja jos kyllä, niin miksi
3. vaikuttavatko konfliktit kielteisesti vastaajan hyvinvointiin ja jos kyllä, niin miten
4. mitä konfliktitaitoja vastaaja haluaisi kehittää ja olisiko hän valmis edistämään niitä pelillisin keinoin

Kyselyyn saatiin 80 vastausta viikon sisällä. Valtaosa vastaajista (70 %) oli 18–30-vuotiaita eli yhteistyökumppanimme Väestöliiton asiakaskohderyhmää, mutta saimme vastauksia kaikissa ikäryhmissä. Viitaamme tässä opinnäytetyössä taustoituskyselystä puhuttaessa sen koko dataan, eli huomioimme kaikkien ikäryhmien kokonaistuloksen. Saimme kyselyn avulla erittäin merkittävää tietoa vastaajien konflikteista ja konfliktitaidoista sekä hyödyllistä dataa tukemaan pelinkehitystä. Kyselyssä selvisi, että 80 % kaikista vastaajista kokee konflikteja läheisissä ihmissuhteissaan ja 61,3 % kokee niiden vaikuttavan kielteisesti omaan hyvinvointiinsa. Vastaajat kuvailevat ratkaisemattomien konfliktien aiheuttavan esimerkiksi väsymystä, ahdistusta ja pelkoa, sekä vaikuttavan laskevasti mielialaan sekä unen laatuun. Tästä saimme vahvistusta siitä, että Allardtin hyvinvointiteoria sopii opinnäytetyöhömme hyvin, sillä se tunnistaa etenkin toimivien ja positiivisten ihmissuhteiden vaikutuksen hyvinvoinnin kokemukseen. Allardtin (1976: 45) mukaan rakkaussuhteen syntyminen ja toimiminen edellyttää yksilöiltä empatiaa, ymmärrystä sekä yhteistä kieltä. Ajattelemme, että nämä ominaisuudet sopivat hyvin myös konfliktien käsittelyyn ja ratkaisuun, sekä edesauttavat pysyvän ihmissuhteen ylläpitämistä. Lisäksi vastaajien mukaan ratkaisemattomat konfliktit aiheuttavat selvästi harmia myös heidän fyysiselle terveydelleen (väsymys, unen laatu). Tämä korreloi Allardtin (1993) näkemykseen fyysisestä terveydestä, joka on osa ihmisen hyvinvoinnin kokemusta elintaso ulottuvuuden kautta.

Vastaajista 68,8 % koki konfliktit haastavina tai vaikeina. Vastauksista nousi esiin useita syitä, miksi konfliktit koetaan haastavina tai vaikeina, joista keskeisimmiksi nousi puheeksioton vaikeus, saman konfliktin toistuvuus, pelko konflikteista sekä tunne ettei tule kuulluksi. Nämä tiedot vahvistivat käsitystämme kehittämistehtäviamme tarpeellisuudesta ja osuvuudesta pelin kohderyhmälle. Vastauksien avulla saimme myös laajan ymmärryksen kohderyhmäämme koskettavien konfliktien aiheista. Vastaajat saivat avoimessa kentässä kertoa, mitä konfliktinaiheita heillä esiintyy läheisissä ihmissuhteissaan. Vastauksien perusteella hahmotimme seitsemän eri kategoriaa konfliktin aiheille (taulukko 1). Konfliktin aiheista vuorovaikutuksen ja kommunikaation alle osuvat teemat korostuivat merkittävästi kyselyn tuloksissa. Vastaajista 77,5 % mainitsi erilaisia vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon liittyviä haasteita konfliktien aiheena. Toisina suurina konfliktien aihekategorioina korostui yhteistalous (61,3 %) sekä arvot ja moraalit (50 %).

Taulukko 1. Taustoituskyselyssä esiinnousseet konfliktin aiheet ja niiden esiintyvyys vastauksissa

Yhteistalous (61,3 %)	Arjenhallinta ja kotityöt, rahankäyttö, vanhemmuus, ruoka, asuminen
------------------------------	---

Arvot ja moraalit (50 %)	Poliittiset erot, maailmankatsomuksen erot, mielipiteiden erot, arvoihin liittyvät erot, moraalisiin liittyvät erot
Vuorovaikutus ja kommunikaatio (77,5 %)	Epäkunnioittava puhe/äänensävy, kritiikin antaminen/saaminen, puhumattomuus, erot kommunikaatiotyylissä, oletukset, epärehellisyys, väärinymmärrykset
Persoona (7,5 %)	Temperamenttien eroavaisuus, sopeutumisvaikeudet toisen persoonallisuuteen, huumorintajujen eroavaisuus
Päihteet (2,5 %)	Päihteiden liikkakäyttö, päihteiden käyttökulttuurin eroavaisuus, päihderiippuvuus
Ajankäyttö- ja hallinta (18,8 %)	Myöhästely, eroavaisuus toivotussa yhteisen ajan määrässä, suunnitelmien muutos, kiire, aikataulujen yhteensovitus
Luottamus (5 %)	Luottamuksen puute, luottamusongelmat, vaikeus luottaa yhteisiin sopimuksiin
Muu (5 %)	Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät eroavaisuudet, perhesuhteet, hyvinvoinnin edistämisen eroavaisuudet

Lisäksi kyselyn avulla saimme selville, mitä konfliktitaitoja pelaajat haluaisivat harjoitella. Olimme teorian pohjalta rajanneet kyselyyn vastausvaihtoehdoiksi:

- Asioiden puheeksiottaminen
- Omat tai toisen rajat (kiinnipitäminen, tunnistaminen)
- Tunnetaidot (tunnistaminen, sanoittaminen, hallinta)
- Anteeksipyyttäminen (loukkausten tunnistaminen ja sanoittaminen)
- Vuorovaikutustaidot (kuuntelu, keskeyttäminen)
- Läsnäolo (aiheessa pysyminen, keskittyminen)
- Empatia (toisen asemaan asettuminen)

Näiden vaihtoehtojen lisäksi oli myös avoin kenttä, jossa vastaajat saivat kertoa muista konfliktitaidoista, joita he haluavat kehittää tai harjoitella. Keskeisiksi taidoiksi, joita vastaajat halusivat kehittää, nousi muun asioiden puheeksiottaminen (56,3 %), omista tai toisen rajoista kiinnittäminen sekä niiden tunnistaminen (46,3 %) ja tunnetaidot (41,3 %). Vastaajat olivat kiinnostuneita harjoittelemaan myös anteeksipyyttämistä (36,3 %), vuorovaikutustaitoja (35 %), läsnäoloa (32,5 %) sekä empatiaa (13,8 %). Nämä tulokset antoivat meille ymmärrystä siitä, mitä konfliktitaitoja meidän kannattaisi painottaa pelin suunnittelussa. Lopuksi halusimme selvittää, oliko hyötypeli valitsemamme työkaluna kiinnostava tapa harjoitella ja oppia konfliktinhallintaa. Vastaajista 50 % oli kiinnostunut edistämään omia konfliktitaitojaan pelin avulla, 32,5 % ei osannut sanoa olisiko kiinnostunut ja 17,5 % ei ollut kiinnostunut. Tämä vahvisti käsitystämme siitä, että pelillisyyttä koetaan mielekkäänä menetelmänä opetella konfliktinhallintaa ja konfliktitaitoja.

7.2.2 Pelin sisältöjen suunnittelu

Tässä kohtaa pelin palvelumuotoiluprosessia olimme päättäneet, että pelilautamme on pyöreä ja se sisältää eri tasoja. Pelilaudalla liikutaan nappuloilla. Pelissä suoritetaan tehtäviä kolmen erilaisen tehtäväkortin avulla, jotka ovat: mörkökortit, hyvät kortit sekä konfliktin käsittelyyn keskittyvät tehtäväkortit. Lisäksi olimme päättäneet, että pelissä tavoitellaan konfliktitaitojen oppimista, josta palkinnoksi pelaajat antavat toisilleen taitokortteja. Pelin aikana on mahdollisuus pitää taukoja, sekä käyttää tunnemittaria. Pelaajat noudattaisivat pelin aikana yhdessä sopimiaan sääntöjä. Kun nämä pelin mekaniikat olivat meille selkeitä, lähdimme suunnittelemaan mekaniikkojen tarkkoja sisältöjä. Mukailimme sisältöjen suunnittelussa Allardtin (1976) hyvinvointiteorian itsensä toteuttamisen ulottuvuutta. Koimme tärkeäksi antaa pelaajille mahdollisimman paljon mahdollisuuksia valita pelin sisältöjä esimerkiksi aiheen ja tavoitteiden muodossa, sillä Allardtin (1976: 46–49; 1993) mukaan osa ihmisen hyvinvointia on hänen kokemuksensa siitä, kuinka paljon hän saa vaikuttaa elämässään tapahtuviin asioihin sekä päätöksiin.

Kokoonnuimme lokakuun alussa järjestyksessä viidenteen työpajaan, jossa valmistauduimme sisältöjen suunnitteluun sekä prototyypin rakentamiseen. Alussa varmistimme, että meillä olisi käytössämme materiaalit, joita voisimme hyödyntää prototyypin rakentamiseksi. Varasimme tätä varten eri värisiä papereita ja kartonkeja sekä askartelutarvikkeita. Tämän jälkeen kävimme taustoituskyselyn tulokset läpi ja aloitimme itse sisältöjen suunnittelun. Sisältöjen suunnittelun aloitimme tehtäväkorttien suunnittelusta, koska ne tuntuivat selkeimmältä kokonaisuudelta opinnäytetyötiimillemme. Taustoituskyselyssä olimme saaneet tietää, mitä konfliktitaitoja vastaajat haluaisivat harjoitella, ja tätä tietoa päätimme hyödyntää etenkin tehtäväkorttien suunnittelussa. Päätimme kutsua näitä tehtäväkortteja, joiden avulla pelaajat käsittelevät konfliktia, Neutraaleiksi

tehtäväkortteiksi. Kahden muun korttityypin, eli hyvien korttien sekä mörkökorttien suunnittelussa sen sijaan päätimme ammentaa Väestöliitolta sekä kirjallisuuskatsauksesta saaneestamme asiantuntija- ja teoreettisesta datasta. Aloitimme tehtäväkorttien suunnittelun mörkökorttien suunnittelusta. Kävimme työpajassa läpi ensimmäisiä ideoita siitä, miten ilkeästi konfliktimörkö voisi yrittää saada pelaajat puhumaan toisilleen. Ammensimme ideoita muun muassa henkisen väkivallan eri lajeista, joihin kuuluu muun muassa toisen painostus tai vähättely. Ensimmäisissä ideoissamme Mörön repliikit olivat seuraavan kaltaisia: ”Minä en suostu tuollaiseen kohteluun. Huuda mielipiteesi kanssakeskustelijalle,” tai ”Minua kritisoitiin juuri. Tuo esiin keskustelukumppanin vanha epäonnistuminen.” Olimme tyytyväisiä Mörön suoruteen, ja sovimme, että jokainen työstäisi itsenäisesti omalla ajallaan myöhempiä työpajoja varten lisää ehdotuksia Mörön törkeistä letkautuksista.

Jatkoimme korttien sisältöjen aiheiden suunnittelua seitsemännessä työpajassa. Tässä työpajassa halusimme keskittyä erityisesti Neutraalien tehtäväkorttien suunnitteluun, jonka lisäksi halusimme edistää sekä hyvien korttien että mörkökorttien suunnittelua. Yksi kehitystehtävistämme oli mahdollistaa pelaajille toimivien konfliktinhallintataitojen opettelu. Tätä tukemaan tärkeimmäksi välineeksi suunnittelimme Neutraalit tehtäväkortit. Olimme taustoituskyselyssä saaneet listan konfliktitaidoista, joita vastaajat halusivat oppia. Näiden taitojen pohjalta lähdimme luomaan tehtäviä, jotka tukisivat taitojen opettelua. Koska pelaajat lukisivat korttien sisältöjä itselleen ja toiselle pelaajalle ääneen, kiinnitimme erityistä huomiota Neutraaleissa tehtäväkortteissa käytettävään kieleen. Kieleen liittyvien valintojen avulla pyrimme johdattelemaan pelaajat yhdistävän konfliktinhallintamenetelmän sekä matalan intensiteetin konfliktin äärelle (ks. Rahim 2002: 14; Carnevale & Probst 1998: 187–189). Tavoitteemme oli, että kieli olisi mahdollisimman yksiselitteisesti ymmärrettävissä lukijalle, jonka myötä lukijan olisi helppo ymmärtää, mitä kortilla haetaan. Tavoittelimme valinnoillamme kommunikaatiotyyliä, joka lähtisi pelaajan omien tunteiden ja ajatusten kommunikoimisesta sen sijaan että kommunikaatio pohjautusi toisesta pelaajasta tehtäviin päätelmiin ja tulkintoihin. Samalla kielen tulisi kunnioittaa kanssapelaajan tunteita ja tarpeita. Loimme myös Neutraaleista tehtäväkortteista muutaman esimerkin yhdessä, ja sovimme, että jokainen keksii omalla ajallaan lisää. Yhdessä kehittämistämme kortteista esimerkkeinä oli muun muassa: ”Millaisissa tilanteissa teidän välillänne oleva konflikti vaivaa sinua eniten?” tai ”Pohdi ääneen, millä keinoilla voit itse tukea toista tässä konfliktissa?” -kortit. Luodessamme Neutraaleja tehtäväkortteja meille tuli selväksi, että voisimme luoda pelaajien toisilleen lahjoittamat Taitokortit käyttämällä samoja taustoituskyselyn yhteydessä luomiamme konfliktitaitoihin liittyviä kategorioita. Sovimme, että yksi opinnäytetyötiimimme jäsen ot-

taa Taitokorttien luomisen vastuulleen, ja että ryhdymme keräämään sisällöiltään valmiita kortteja yhteiseen Powerpoint-tiedostoon, josta kortit voisi helposti tulostaa prototyypin rakentamisvaihetta varten.

Pohdimme työpajassa seuraavaksi hyvien korttien sisältöä. Halusimme, että hyvät kortit toisivat peliin vaihtelua tarjoamalla pelaajille mahdollisuuden keskittyä heidän ihmisuhteensa toimiviin puoliin. Ideoimme myös hyvistä korteista yhdessä muutaman esimerkin, jotka olivat esimerkiksi: ”Kerro toiselle yksi asia, jota arvostat suhteessanne,” tai ” Kuvaile hetkeä, jolloin vietitte kiireetöntä yhteistä aikaa.” Ideoissamme hyviä kortteja saimmekin korttien nimen ideaksi Hyvän Hetki -kortit, joka mielestämme kuvaa-kin osuvasti korteilla tavoiteltua tarkoitusta ja tunnelmaa. Sovimme myös Hyvän Hetki -korttien osalta, että keksisimme niitä lisää omalla ajallamme.

Mörkökorttien kanssa olimme suunnittelussa pisimmällä, ja kävimme työpajassa läpi opinnäytetyötiimimme ehdotuksia Mörön loukkauksista. Tavoitteemme oli, että myös mörkökortit toisivat peliin vaihtelua, jonka lisäksi halusimme luoda Möröstä ennustamattoman ja kaoottisen elementin, joka loisi myös jännitystä. Suunnittelimme Mörön niin, että sen ilmaisu toimisi kontrastina pelin muuten rauhalliselle ja kunnioittavalle kielelle. Tällä jyrkällä eroavaisuudella tarkoituksemme oli tuoda peliin esimerkkejä muista konfliktinhallintatyyleistä (ks. Rahim & Bonoma 1979: 1327) sekä keventää tunnelmaa. Siispä Mörkö, joka hyökkää konfliktin aikana konfliktin osapuolten kimppuun, on luonteeltaan törkeä, omahyväinen, suora ja itsekäs. Mörköä ei kiinnosta lainkaan toisen tunteet, ja se toimii täysin toisesta välittämättä. Kävimme työpajassa opinnäytetyötiimimme mörkökorttien ideat läpi ja muokkasimme Mörön kommenteista vielä törkeämpiä, ilkeämpiä ja omahyväisempiä. Halusimme Mörön sävyksi vielä yliampuvamman ja ylimielisemmän, mutta toisaalta samaistuttavan, jotta kommentit jäisivät pelaajien mieleen. Tavoitteemme oli, että pelaajat voisivat tunnistaa Mörön kommenteista todellisia omia ajatuksiaan niiltä hetkiltä, kun heillä on tunteet pinnassa. Muokkasimmekin tekstejä vielä konkreettisemmiksi, esimerkiksi: ”Hah! Tuo oli typerintä mitä olen koskaan kuullut! Heitä vitsi toisen tunteesta.” tai ” ”Blaa blaa blaa...” Koska on mun vuoro?! Mieti jatkuvasti omaa vastaustasi toisen puhussa.”

Kehittämisen myötä onnistuimme tuomaan Mörön kommentteihin sekä henkistä väkivaltaa että fyysisellä väkivallalla uhkailua. Pohdimme tältä pohjalta, haluaisimmeko kategorisoida mörkökortit henkisen välivallan eri lajien mukaan. Keksimme kuitenkin tuoda mörkökorttien kategorioiksi pelin teoriataustassa vaikuttavista konfliktinhallintatyyleistä mukautuvan, dominoivan ja välttelevän (Rahim & Bonoma 1979: 1327). Mörkö edistäisi pelissämme ei-tavoiteltavia konfliktinhallintamenetelmiä, kun pelin muut mekaniikat opettaisivat yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää (Rahim & Bonoma 1979:

1327). Keksimme tuoda selvennykseksi kaikki viisi konfliktinhallintamenetelmää konkreettisesti esille lisäämällä niistä kuvaukset pelilautaan. Tämä oli mielestämme loistava tapa tuoda pelaajille tietoa konfliktinhallintatyyleistä psykoedukaation idean, eli tiedon välityksen (Ekhtiari ym. 2017: 239) keinoin. Jaotellessamme mörkökortit toimimattomien konfliktinhallintamenetelmien, eli dominoiva, välttelevän ja mukautuvan konfliktinhallintamenetelmän mukaisesti (ks. Rahim & Bonoma 1979: 1327) huomasimme, että suurin osa luomistamme Mörön kommenteista kuului dominoivaan konfliktinhallintamenetelmään. Sovimme opinnäytetyötiimimme kanssa, että ennen seuraavaa työpajaa jokainen keksisi 10 uutta Mörön sutkautusta kahdesta vähemmälle huomiolle jääneistä konfliktinhallintamenetelmistä, eli välttelevästä ja mukautuvasta. Työpajan päätteeksi nimesimme lopulta mörkökortit osuvasti Konfliktimörkö-korteiksi.

Jatkoimme kaikkien tehtäväkorttien, eli Neutraalien tehtäväkorttien, Konfliktimörkö-korttien ja Hyvän Hetki -korttien suunnittelua ja viilaamista kahdeksannessa ja kymmennessä työpajassa. Kävimme läpi jokaisen omalla ajalla tekemät ehdotukset, poistimme ehdotusten joukosta ne, jotka eivät mielestämme vastanneet kehittämistehtäviämme ja muokkasimme korttien kieltä yhtenäisemmäksi. Sisältöjen kehittämistä käsittelevien työpajojen aikana meille selkeni myös, millaisia konfliktiaiheita pelaajat käytännössä käsittelevät pelin aikana. Taustoituskyselystä olimme saaneet selville, mistä aiheista pelaajilla oli konflikteja ihmissuhteissaan. Meille oli tärkeää, että pelissä keskitytään yhden pelikerran aikana vain yhden konfliktiaiheen käsittelyyn. Tämän viestin olimme saaneet erityisen selkeästi Väestöliiton asiantuntijoiden haastatteludatasta. Pelin onnistumisen kannalta oli tärkeää, että pelaajat valitsivat pelikerralleen sellaisen aiheen, joka on heidän ihmissuhteissaan merkityksellinen. Tästä syystä annoimme pelaajille mahdollisuuden valita itse pelissä käsiteltävän konfliktin aiheen. Päätimme kuitenkin tukea pelaajien valintaprosessia esittelemällä taustoituskyselyssä ilmi tulleet aiheet, joista vastaajat olivat kertoneet käyneensä konflikteja. Näin pelimme syntyivät Aihekortit. Hyödynsimme taustoituskyselyn tuloksia myös Taitokorttien sisältöjen kehittämisessä. Olimme kyselyn yhteydessä saaneet tietoa, mitä konfliktitaitoja vastaajat haluavat kehittää tai harjoitella. Vastauksien pohjalta suunnittelimme kehitettäviä konfliktitaitoja, painottaen kyselyssä korostuneita teemoja, kuten asioiden puheeksiotto, tunnetaidot ja omien tai toisen rajoista kiinnipitäminen. Olimme jo aiemmin päättäneet, että Taitokortin saisi omasta toimimisestaan palkinnoksi toiselta pelaajalta, joka osaltaan lisää kortin saamisen merkityksellisyyttä. Ajatuksemme korttien antamisen taustalla oli kuitenkin, että saadakseen Taitokortin harjoiteltavassa taidossa ei tarvitse onnistua täydellisesti. Tämä tuki tutkimusvaiheessa saamaamme ideaa siitä, että pelin kuluessa tunnistettaisiin ja tuotaisiin esille onnistumisia, sekä juhlistaisiin niitä. Päätimme siis Taitokorttien olevan kanssapelaajan näkemys siitä, missä toinen pelaaja on pelin aikana onnistunut tai kehittynyt.

Samalla tavalla ideoinnin yhteydessä palasimme alkupään työpajassa kehittämäämme ideaan, että pelin alussa pelaajat sitoutuvat yhteisiin sääntöihin, joita he noudattavat. Kehitimme ideointivaiheessa prototyypin rakentamista varten myös Sääntöjen sisällöt. Säännöt sisältävät toteamuksia, kuten: ”Emme tuo keskusteluun aikaisempia, aiheeseen liittymättömiä konflikteja,” tai ”Olemme molemmat valmiita pyytämään anteeksi silloin kun tarkoitamme sitä.” Pidimme osaa luomistamme säännöistä niin tärkeinä, että toivoimme pelaajien sitoutuvan niihin. Lisäksi mielessämmme oli sääntöjä, jotka voisivat olla hyviä joissain tilanteissa ja joillekin pelaajille. Ratkaisuksi päätimme luoda oman alustan, johon pelaajat voisivat pelin valmisteluvaiheessa valita tässä konfliktissa käytettävät säännöt. Nimesimme alustan Konfliktin säännöt -alustaksi.

7.2.3 Prototyypin rakentaminen

Palvelumuotoilussa prototyyppien avulla rakenteilla olevaa palvelua testataan oikeilla käyttäjillä todellisissa käyttötilanteissa, joka mahdollistaa suunnittelun pohjaamisen tietoon oman olettamuksien sijaan. Prototyyppijä siis käytetään vähentämään epävarmuutta, jonka lisäksi ne lisäävät lopullisen tuotteen laatua sekä lopulta auttavat tuotteen julkaisussa. Prototyyppijä käyttämällä voidaan tutkia, arvioida sekä kommunikoida sitä, kuinka ihmiset käyttäisivät rakenteilla olevaa palvelua. (Stickdorn ym. 2018: 210.)

Ryhdyimme rakentamaan pelin konkreettista prototyyppiä samanaikaisesti sisältöjen suunnittelun kanssa. Hyödyimme paljon siitä, että keksiessämme sisältöjä pystyimme rakentamaan ja muokkaamaan prototyyppiä niiden pohjalta ja kun olimme jumissa sisältöjemme ideoidemme kanssa, auttoi prototyypin konkreettinen rakentaminen uusien ideoiden äärelle. Rakensimme prototyyppiä yhteensä neljässä työpajassa, jotka olivat järjestyksessä 6, 11, 12 ja 13. työpaja. Rakensimme pelin leikkaamalla ja liimaamalla kartongista ja värillisestä paperista. Prototyyppistämme tuli siis pahviprototyyppi, joka on palvelumuotoilun yksi prototyyppimuoto (Stickdorn ym. 2018: 234). Pelilaudan rakensimme kartongista, ja kortit tulostimme, jonka jälkeen liimasimme ne korttien kategorioiden mukaan eri värisiin taustoihin, jotta ne olisivat jämäkempiä käsitellä sekä erottuisivat toisistaan. Lisäsimme pelilautaan tussilla pelin etenemiseen liittyvät ruudut, sekä rakensimme Konfliktin säännöt -alustan sekä Tunnemittarit molempien pelaajien käyttöön. Erityyppiset kortit, eli Aihekortit, Tavoitekortit, Neutraalit tehtäväkortit, Hyvän Hetki -kortit sekä Konfliktimörkö-kortit valmistuivat samatahtisesti prototyypin kehittämisen aikana.

Erityisesti pelilaudan ulkonäön viilaaminen pakotti meidät hiomaan pelin vuororakennetta ja loppia, sekä pohtimaan miten laudalla liikuttaisiin. Vuororakenteen ja loopin

osalta päätöksiä tehdessämme nojauimme jälleen tekemäämme taustoituskyselyyn. Sen vastauksissa nousi esiin useita syitä, miksi konfliktit koetaan haastavina tai vaikeina, joista keskeisimmiksi nousi puheeksioton vaikeus, saman konfliktin toistuvuus, pelko konflikteista sekä tunne ettei tule kuulluksi. Viilasimme pelin looppia, vuororakennetta ja pelilaudalla liikkumista vielä prototyypin rakentamisvaiheessa pitäen mielessämme nämä pelaajien tarpeet. Halusimme luoda pelaajille riittävästi tilaa ottaa konflikti puheeksi useamman Neutraalin tehtäväkortin avulla, mutta mahdollistaa myös tarvittaessa kevyempien korttien pelaamisen. Tästä syystä päätimme, että jokainen pelin tasoista, jotka nimesimme Tasolaudoiksi, sisältää kolme eri peliruutua, joista jokaisessa pelataan joku tehtäväkorteista. Ensimmäisellä Tasolaudalla aluksi pelattaisiin aina Aloituskortti, joka on erityinen Neutraali tehtäväkortti. Vuororakenne lähtee aina tehtäväkortin pelaamisesta, jonka jälkeen kanssapelaajan on mahdollisuus vastata. Tämä tukee kuulluksi tulemisen mahdollisuutta. Lisäksi pelilautaa rakentaessamme kehitimme valmiiksi alkuperäisen ajatuksemme taukojen pitämisestä pelin aikana. Pelin aloitusosioissa pelaajat sopivat konfliktin aiheen ja sääntöjen lisäksi myös montako taukoa pelin aikana saisi pitää. Rakensimme kartongista taukopalikat symboloimaan taukoja ja sitä, montako taukoa pelaajat voivat käyttää pelin aikana. Taukojen avulla pelaajien on mahdollista säädellä pelin intensiteettiä niissä tilanteissa, kun tunteet nousevat pelin aikana. Yhdessä kaikki nämä mekaniikat opettavat pelaajille yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää. Tämä mahdollistaa sen, että pelaajat voivat saada pelin aikaisesta konfliktistaan kokemuksen, että konfliktissa olo on turvallisempaa. Konfliktikierteet katki - pelin prototyyppi valmistui joulukuun 2023 alussa, jonka jälkeen pelin palvelumuotoilu-prosessi eteni pelin prototyypin testausvaiheeseen.

7.3 Kolmas vaihe: Prototyypin testausvaihe

Pelin palvelumuotoilu-prosessin prototyypin testausvaihe toteutettiin kolmen testikierroksen aikana joulukuussa 2023 ja helmikuussa 2024. Testasimme peliä ensimmäisen kerran opinnäytetyötiimimme kesken 13. työpajassa, jonka jälkeen järjestimme ulkopuolisille testihenkilöille yhden testikierroksen joulukuussa sekä yhden testikierroksen helmikuussa. Ulkopuolisilla testihenkilöillä suoritettavien testien tavoite oli havainnoida, kuinka pelaajat pelaisivat pelin prototyyppiä sekä kerätä palautetta ja heidän näkemyksiään pelin pelaamisesta. Kuulemalla pelin tarkoitettua asiakasryhmää ja keräämällä heiltä palautetta meidän oli mahdollista kehittää peliä sellaiseen suuntaan, että se vastaa pelaajien tarpeita, auttaa konfliktien hallinnassa sekä mahdollistaa sen, että pelin pelaaminen tuntuisi mahdollisimman sujuvalta.

Peliä pelasi prototyypin testausvaiheessa 10 eri henkilöä, jonka lisäksi kaksi henkilöä ehti aloittaa testaamisen. Heidän pelinsä kuitenkin keskeytyi pian aloituksen jälkeen,

joten emme laske heitä mukaan pelin testaajiksi siitä huolimatta, että saimme heiltä arvokasta palautetta pelin kehittämiseksi. Peliä testasi ensimmäisellä testikierroksella joulukuussa kolme opinnäytetyötiimimme jäsentä. Toisella testikierroksella joulukuussa peliä testasi viisi ulkopuolista henkilöä. Kolmannella testikierroksella helmikuussa 2024 peliä pelasi kaksi henkilöä, jonka lisäksi kaksi muuta henkilöä ehtivät aloittaa testaamisen, mutta eivät ehtineet käytännössä pelata peliä. Peliä voi pelata kerrallaan kaksi ihmistä, testipelejä kertyi yhteensä kuusi.

7.3.1 Ensimmäinen testikierros ja ulkopuolisten testien suunnitelma

Ensimmäisen testikierroksen aikana testasimme peliä opinnäytetyötiimimme kesken. Peliä testasi kahden eri päivän aikana yhteensä kaksi testiparia, ja peliä pelasi testeissä kolme eri ihmistä. Hyödynsimme ensimmäistä opinnäytetyötiimimme välistä testikierrosta saadaksemme viimeisiin pelin prototyyppiä koskeviin auki oleviin kysymyksiin vastaukset. Itse tekemämme testit hioivat pelin viimeisetkin mekaniikat valmiiksi. Heti ensimmäisen testin alussa saimme vastauksen mieltämme askarruttaneeseen kysymykseemme siitä, kuinka järjestää kuuntelijalle vastausvuoro. Pelaamalla peliä meille kävi ilmiselväksi, että paras tapa oli antaa tehtäväkortin pelaajan vastata kortin tehtävään rauhassa keskeyttämättä, jonka jälkeen hän voisi säätää tunnemittariaan. Tämän jälkeen toisella pelaajalla olisi heti mahdollisuus kommentoida kuulemaansa, jolloin ensimmäinen pelaaja kuuntelisi keskeyttämättä. Tämän jälkeen kommentoijalla olisi mahdollisuus säätää tunnemittariaan. Näistä kahdesta puheenvuorosta koostuisi pelin loop, joka olisi siis yhden tehtäväkortin pelaaminen. Vahvistettuaamme peliin toistuvan loopin, pystyimme lyömään lukkoon vuorojen rakenteen tulevia testejä varten. Ensimmäisen testikierroksen lopputuloksena koimme, että olimme mielestämme luoneet peliin kaiken haluamamme ja peli toimi mielestämme sellaisella tavalla, että olimme valmiita siirtymään testaamaan peliä ulkopuolisilla, pelin kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä.

Lähdimme etsimään testihenkilöitä sosiaalisen median kautta joulukuussa 2023 järjestettävää toista testikierrosta varten. Aiemmin tekemäämme taustoituskyselyyn liitimme kohdan, jossa vastaajat pystyivät jättämään yhteystietonsa, mikäli heitä kiinnostaisi olla mukana pelin testaamisessa. Lisäksi jokainen opinnäytetyötiimimme jäsen mainosti pelin testausta omalla Instagram-tilillään tarinat-osiossa. Alkukartoituskyselyn kautta meille ilmoitti kiinnostuksestaan osallistua testaukseen yhteensä 12 ihmistä. Lähetimme jokaiselle testauksesta kiinnostuneelle sähköpostitse kutsun pelaamaan peliä joulukuun aikana (liite 2). Kontaktoimistamme testeistä kiinnostuneista henkilöistä kutsuimme vastasi kaksi. Sosiaalisen median kautta emme saaneet vastauksia testikutsuihimme. Lisäksi kysyimme Väestöliiton ohjaajiltamme, olisiko jonkun Väestöliiton

työntekijän mahdollisuus osallistua pelin testiin, jolloin saisimme pelistämme palautetta myös ammattilaisen näkökulmasta. Väestöliiton kautta peliä testaamaan ilmoittautui yksi Väestöliiton työntekijä kumppaninsa kanssa.

Suunnittelimme etukäteen toisen testikierroksen aikana suoritettavia testejä varten testeille rakenteen, jota käyttäisimme jokaisessa testissä. Suunnitelmamme mukaan joista testipeliä johtaisi yksi opinnäytetyötiimimme jäsenistä fasilitaattorina, jonka tehtävä olisi kertoa miten peliä pelataan sekä toimia tilanteen ohjaajana. Yhdelle testipelille olisi varattuna aikaa yhteensä 2,5 tuntia. Prototyypin testauskerta alkaisi noin 5 minuuttia kestäväällä alustuksella, jonka aikana testaajille kerrottaisiin tilaisuuteen liittyvistä käytännön asioista. Tämän jälkeen seuraisi itse pelin sääntöjen ohjeistus ja pelin pelaaminen, johon aikaa olisi varattu yhteensä kaksi tuntia. Testin lopetuksessa testaajien olisi mahdollista purkaa testin aikana heränneitä ajatuksia ja tunteita sekä saada tietoa siitä, mistä hakea tukea, neuvoa tai apua, mikäli he kokisivat, että sitä tarvitsisivat. Lopuksi kerättäisiin palaute. Pelin lopetukseen aikaa olisi varattu 15 minuuttia.

Suunnitellessamme testipelien lopetusosuutta pohdimme, miten toimia tilanteessa, jossa jollakulla testaajista nousee testin aikana niin suuria tunteita, ettei hän pysty käsittelemään niitä vaan tarvitsee apua. Kysyimme Väestöliiton ohjaajaltamme neuvoa, kuinka toimia tilanteessa. Hän ehdotti, että päättäisimme testin purkuosuuteen, ja antoisin sisällöstä korvaamattoman hyviä neuvoja. Hän suositteli turvallisen tilan sääntöjen käyttämistä osana pelitestejä sekä ehdotti kysymystä, jolla voisimme aloittaa purkuosuuden. Hän myös suositteli, että kommunikoisimme testien aikana selkeästi, että mikäli pelaaja tuntisi tarvitsevansa pelin aikana nousseiden tunteidensa ja ajatustensa kanssa tukea ja apua, tulisi hänen olla yhteydessä ammattilaisiin. Tätä varten loimme testien purkuosuutta varten ammattilaisten yhteystiedoista listan, jota voisimme jakaa purkuosuuden lopussa pelaajille kotiin vietäväksi. Otimme myös muut ohjaajamme ehdotukset osaksi purkuosuuden rakennetta.

Testisuunnitelmamme sisälsi aluksi testitilan valmistelun. Testiä varten varattaisiin riittävän suuri pöytä sekä sen ääreen kaksi tuolia. Lisäksi testin valvojille, eli opinnäytetyötiimin jäsenille varattaisiin mahdollisuuksien mukaan tilasta erilliselle alueelle istumapaikat, joista voisi seurata peliä kuuloaistin avulla ilman, että testaajat ja seuraajat voivat nähdä toisiaan. Konfliktikierteet katki -pelin prototyyppi asetettaisiin valmiiksi pöydälle niin, että Aloituslautaan liittyvät kortit ja muut pelin osat olisi varattu joko Aloituslautan päälle tai sen välittömään läheisyyteen kuvan 5 mukaisesti.



Kuva 5. Pelin prototyyppi testipelin alkaessa toisella testikierroksella

Aloituslaudan keskelle asetettaisi ympyrä, johon pelin tavoitteiksi valitut kortit voisi valinnan jälkeen asettaa. Pelissä muut käytettävät kortit, eli Aloituskortti, Hyvän Hetki -kortit, Konfliktimörkö-kortit sekä Neutraalit tehtäväkortit sekä Lopetuskortti asetettaisi pelilaudan toiseen sivuun. Pelilaudan muut osat, eli Tasolaudat asetettaisi sivuun toiselle pöydälle testikerran fasilitaattorin pelaajille annettavaksi.

Testin aloitusvaiheessa ensiksi esittelisimme itsemme ja kertoisimme testaajille, että he olivat saapuneet testaamaan Ammattikorkeakoulu Metropolian opinnäytetyömme Konfliktikierteet katki -pelin prototyyppiä. Seuraavaksi kertoisimme, millaista aikataulua testissä noudatettaisiin sekä että kaikki testin aikana käydyt keskustelu olisi täysin luottamuksellista. Testin valvojat, eli opinnäytetyötiimin jäsenet tekisivät testistä muistiinpanoja, mutta muistiinpanot tuhottaisi opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Muistiinpanoja ja palautetta käytettäisiin opinnäytetyön kirjallisessa osassa, mutta anonymisointuna. Tämän jälkeen kertoisimme testaajille, että testissä käytetään turvallisimman tilan periaatteita, jonka jälkeen esittelisimme periaatteet testattaville. Painottaisimme, että testin aikana emme keskeyttäisi testaajien keskusteluita muutoin kuin siinä tapauksessa, jos jompikumpi testaajista rikkoisi turvallisemman tilan periaatteita. Myös pelaajilla olisi halutessaan mahdollisuus päättää testi milloin tahansa. Lopuksi vielä kertoisimme, että pelin pelaamisen aikana voi nousta monenlaisia tunteita ja ajatuksia, joita on mahdollista purkaa pelin päätyttyä purkuosuudessa. Tämän jälkeen pelaajia alettaisi opastaa pelin pelaamiseen.

Pelitestin fasilitaattori esittelisi pelin säännöt kahdessa osassa. Aloituslaudan säännöt kerrotaisi yksi vaihe kerrallaan. Ensin kerrotaisiin, mitä Aihe-ruudussa tehtäisiin, jonka jälkeen fasilitaattori poistuisi sivummalle kuuntelemaan, ja testaajat suorittaisivat Aihe-

ruudun sisällön. Tämän jälkeen fasilitaattori palaisi ja kertoisi jälleen seuraavan ruudun sisällön ja säännöt, jonka jälkeen hän poistuisi ja pelaajat pelaisivat kyseisen ruudun. Tätä toistettaisiin, kunnes testaajat olisivat kiertäneet laudan ja palanneet aloitusruutuun. Tässä kohtaa testaajat vielä kysyisivät toisiltaan luvan konfliktin aloittamiseen. Tämän jälkeen peli etenisi itse Tasolaudalle, jonka testaajat olisivat valinneet yhdessä Aloituslaudan ruuduista. Fasilitaattori ohjeistaisi pelin loopin, eli vuororakenteen sisällön, joka olisi myös kirjoitettuna pelaajille näkyviin. Fasilitaattori jälleen poistuisi, jonka jälkeen pelaajat voisivat pelata kaikki Tasolaudan ruudut kerrallaan läpi. Pelaajilla olisi aina mahdollisuus kutsua fasilitaattori takaisin ja kysyä häneltä apua liittyen pelin pelaamiseen. Tasolaudan lopussa fasilitaattori ohjeistaisi vielä, miten Taitokortit pelataan. Taitokorttien pelaamisen jälkeen testaajat voisivat päättää, haluavatko he jatkaa testiä vai lopettaa testin. Testaajien ilmaistua halunsa lopettaa peli fasilitaattori vielä neuvoisi, miten Lopetuskortti pelataan. Pelaajien pelattua Lopetuskortin, testipeli päättyisi. Pelin päätyttyä testin valvojat palaisivat vielä huoneeseen ja testin fasilitaattori pitäisi purkuosuuden. Purkuosuudessa molemmille testaajille annettaisiin mahdollisuus pohtia kokemaansa ja jakaa ajatuksiaan ja tunteitaan vastaamalla lyhyesti, muutamassa minuutissa kysymykseen: ”Millaisia ajatuksia tämä peli herätti?” Ajatusten kuulemisen jälkeen testaajille jaettaisiin ammattilaisten yhteystiedot (liite 3). Tämän jälkeen testaajia pyydetäisiin vielä täyttämään palautekysely. Palautekyselyn (liite 4) sisällöstä ja tuloksista kerromme luvussa 9.2 Pelin arviointi.

7.3.2 Toinen testikierros

Pelin toisella testikierroksella testasimme peliä ensimmäisen kerran opinnäytetyötiimimme ulkopuolisilla, peliin kohderyhmään kuuluvilla aikuisilla. Toisen testikierroksen aikana joulukuussa peliä testasi kahden eri päivän aikana yhteensä kolme testiparia. Yksi näistä testaajista oli opinnäytetyötiimimme jäsen, eli testaajia oli viisi uutta henkilöä. Testit järjestettiin kahdessa eri paikassa. Ensimmäinen testipelikerrosta järjestettiin Väestöliiton tiloissa Helsingissä. Testiin osallistui Väestöliiton työntekijä kumppaninsa kanssa. Pelitestiä järjestämässä ja fasilitoimassa olivat kaksi opinnäytetyötiimimme jäsentä. Koska meille oli varattu pelitestiä varten tunti aikaa, muokkasimme testisuunnitelmastamme sellaisen, jossa pelaajilla olisi mahdollisuus keskittyä kiireettömästi niihin pelin osiin, joista toivoimme erityisesti saavamme palautetta. Halusimme varmistaa, että testaajat näkevät pelin jokaisen vaiheen, mutta keskittyvät erityisesti pelin loop-vaiheeseen, eli pelissä toistuva liikkumisen, tehtävien tekemisen ja siitä nousevaan keskusteluun, joka lopulta päättyy Taitokorttien antamiseen. Tätä varten muokkasimme pelin aloitusta yksinkertaisemmaksi tekemällä osan aloitukseen liittyvistä päätöksistä pelaajien puolesta, sekä tarjoamalla testaajille vähemmän vaihtoehtoja korttien ja sääntöjen osalta. Lisäksi pyysimme testaajia valitsemaan testiä varten etukäteen

konfliktin aiheen, josta he tulisivat keskustelemaan testipelin aikana. Samoin tarjosimme testiajille kummallekin kaikkien Tavoitekorttien antamisen sijaan vain kahdeksan eri vaihtoehtoa, joiden joukosta he valitsivat pelin tavoitteen. Sääntöjen kohdalla asetimme Konfliktin Säännöt -laudalle valmiiksi ne säännöt, mitä arvelimme testiajien haluavan käyttää, ja pyysimme heitä ottamaan pois ne säännöt, joihin he eivät olisi valmiita sitoutumaan. Myös Taukokorteista tarjosimme vain kaksi eri vaihtoehtoa: 5 minuuttia ja kortin, jossa pelaajat voisivat itse päättää tauon pituuden. Lisäksi asetellessamme prototyypin osia pöydälle keräsimme kaikki Aloitustautaan liittyvät kortit ja siihen liittyvät osat lukuun ottamatta pelinappuloita erilliselle pöydälle sen sijaan, että olisimme järjestäneet ne Aloitustautalle tai sen välittömään läheisyyteen. Testin alkaessa annoimme Aloitustaudan osat testiajille yksi kerrallaan ja neuvoimme kuinka käyttää niitä. Näin pystyimme suuntaamaan testiajien huomioon aina Aloitustaudan yhteen osaan ja sen suorittamiseen kerrallaan. Tämä nopeutti testiprosessia huomattavasti. Muilta osin testipeli oli rakenteeltaan samanlainen kuin suunnitelmassamme.

Toisen testikierroksen toinen testipelikerta järjestettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun tiloissa joulukuussa. Yksi aiemmin pelitesteihin ilmoittautuneista henkilöistä perui osallistumisensa, joten testeihin osallistui yhteensä kaksi eri testiparia. Toinen pari oli sosionomiopiskelijoita ja toinen pari yksi opinnäytetyötiimin jäsen ja hänen kumppaninsa. Molempien testiparien kohdalla pelitestit suoritettiin testisuunnitelman mukaan, joskin ensimmäisellä parilla oli aikarajoitus testin suorittamisen osalta.

Saimme molempien testikertojen aikana dataa pelin toimivuudesta etenkin mekaniikkojen, loopin ja sisältöjen osalta. Palautteen perusteella totesimme, että yksikään näistä pelin osista ei ollut toimimaton, ja että etenkin korttien sisällöistä pidettiin paljon. Tästä teimme päätelmän, että paras tapa edetä pelin kehittämisessä olisi luoda saamamme palautteen perusteella erilaisia vaihtoehtoja niistä mekaniikoista, jotka kaipasivat vielä viilausta. Tämä edellyttäisi kuitenkin uusien prototyyppien rakentamista, sekä uusia testikierroksia. Pelin hiominen kohti valmista tuotetta uusien prototyyppien muodossa, sekä uudet testikierrokset eivät kuitenkaan enää kuuluisi opinnäytetyöprosessimme laajuuteen. Toisen kierroksen testeistä saimme kuitenkin myös palautetta, joka vaati välittömän huomionamme. Eräistä testien palautteista kävi ilmi, että pelin pelaaminen oli tuntunut samalta kuin pariterapiassa käyminen. Myös fasilitaattorin vaikutusta testien tunnelmaan rauhoittavana ja luottamusta herättävänä elementtinä oli kehuttu. Tavoitteenamme pelin osalta oli, että aikuisten olisi mahdollista pelata peliä omassa arjessaan ilman ulkopolisten henkilöiden, esimerkiksi ammattilaisten, ohjausta ja apua. Palautteen perusteella ymmärsimme, että fasilitaattorin mukanaolo testeissä sekä vaikutti pelin tunnelmaan merkittävästi, että tarkoitti ettei pelaajien tarvinnut itse selvittää, miten peliä pelattaisiin. Toisin sanoen meille ei testien perusteella ollut muodostunut tietoa

siitä, osaisivatko kohderyhmään kuuluvat henkilöt pelata peliä itsenäisesti ja miten itsenäinen pelaaminen vaikuttaa pelin tunnelmaan. Emme siis vielä tienneet, täytyisivätkö kehittämistehtävämme.

Päätimme selvittää asian järjestämällä vielä kolmannen testikierroksen. Aiemmillä testikierroksilla peliä olivat testanneet pääasiassa sosiaalialan opiskelijat ja ammattilaiset ja heidän läheisensä. Siksi halusimme järjestää kolmannen testikierroksen ympäristössä, jossa meidän olisi mahdollista tavoittaa henkilöitä, joilla ei ole kytköksiä sosiaalialaan, ja jotka edustaisivat paremmin ”normaaleja” pelin kohderyhmään kuuluvia henkilöitä.

7.3.3 Kolmas testikierros

Kolmas pelitesti järjestettiin Cafe Boardgamen 4.2.2024 järjestetyssä Cafecon-tapahtumassa. Testikierroksen aikana peliä testasi yhden päivän aikana yksi testipari eli kaksi eri ihmistä, jonka lisäksi pelin testaamisen ehti aloittaa toinen testipari. Heidän testinsä jäi kuitenkin kesken. Cafe Boardgame on lauta- ja korttipeleihin keskittynyt kahvila, joka tarjoaa 400 erilaisen pelin valikoiman asiakkailleen vapaaseen käyttöön sekä ohjattuja peli-iltoja. Cafecon-tapahtuma on Cafe Boardgamen kuukausittainen, maksuton pelitapahtuma, jossa pöytäpeliharrastajat pääsevät pelaamaan yhdessä rooli- ja lautapelejä. Opinnäytetyötiimimme oli käynyt tiedustelemassa, olisiko Cafe Boardgamen kanssa mahdollista järjestää yhteistyössä pelin prototyyppin testejä. Saimme heiltä kutsun tulla esittelemään sekä testauttamaan peliämme heidän Cafecon-tapahtumaansa. Saimme pelitestausta varten käyttööme oman huoneen, jotta testiympäristö olisi pelaajille mahdollisimman rauhallinen ja häiriötön. Pelin testausta oli valvomassa koko opinnäytetyötiimimme suojatun sermin takana pelihuoneen toisella puolella.

Kolmatta testikierrosta varten olimme kehittäneet Ohjekirjan pelistä, jonka avulla pelaajat testasivat itsenäisesti pelin sääntöjen omaksumista sekä ymmärrettävyyttä. Pelaajien tavoitteena oli suorittaa itsenäisesti pelin valmistelu sekä pelata peliä Ohjekirjan avulla. Tästä syystä muokkasimme pelitestin rakennetta sopimaan testikierroksen tarpeisiin. Testaukseen oli varattu kaksi tuntia aikaa, mutta testaajat pystyivät osallistumaan testiin vain tunnin ajan eli testi suoritettiin suunniteltua lyhyemmässä ajassa.

Kerroimme testaajille pelin alussa, mitä he ovat tulleet testaamaan ja ohjeistimme opettelemaan pelaamista Ohjekirjan avulla. Kerroimme pelaajille turvallisemman tilan periaatteista ja meidän olevan tarvittaessa tavoitettavissa, jos heillä herää kysymyksiä tai haluavat keskeyttää testaamisen. Testauksessa esiintyi haasteita Ohjekirjan ymmärrettävyyden kanssa, jonka seurauksena opinnäytetyötiimimme osallistui suunniteltua enemmän pelin ohjeistukseen. Pelin testausta ei sen takia suoritettu täysin itsenäisesti,

mikä oli alkuperäinen suunnitelmamme testaukselle. Testaajat saivat kuitenkin pelattua täyden kierroksen Kolmostason laudalla. Keräsimme pelin lopuksi osallistujilta suullisen palautteen sekä pyysimme täyttämään paperisen palautelomakkeen. Pelaajille tarjottiin mukaan ammattilaisten yhteystiedot, mikäli he tarvitsevat tukea konfliktiin pelitestauksemme ulkopuolella.

8 Konfliktikierteet katki -peli

Konfliktikierteet katki -peli on hyötylautapeli. Lautapelin muodostaa neljä pyöreää lautaa, jotka voidaan asettaa täytekakun muotoon päällekkäin. Alin ja suurin lauta on Aloitustauta, jossa määritellään pelin aihe, säännöt, tavoitteet, tasojen määrä sekä taukojen määrä ja pituus. Alin lauta on pelattava jokaisen uuden konfliktin käsittelyssä.

Kolme muuta lautaa ovat Tasolautoja, jotka määrittelevät pelin vaikeusastetta. Ensimmäinen lauta on Ykköstason lauta, jossa pelataan helpompia Neutraaleja tehtäväkortteja ja käsitellään konfliktia kevyempien kysymysten avulla. Toinen lauta on jo hieman haastavampi, jossa myös tehtäväkorttien vaikeusaste nousee ja päästään konfliktissa syvemmälle. Kolmas ja viimeinen lauta on vaikein taso, jossa myös vuorostaan tehtävät vaikeutuvat sekä pyritään jo pääsemään konfliktissa mahdolliseen ratkaisuun. Toisessa ja kolmannessa laudassa korttien haaste syntyy siitä, että kakkos- ja kolmostason kysymyksissä vaaditaan enemmän vuorovaikutus- sekä tunnetaitoja ja itsetuntemusta. Intensiteetin nousemisen riski kasvaa myös korkeamman tasoisilla pelilaudoilla, jos näitä edellä mainittuja taitoja puuttuu osallistujilta. Pelaajat voivat siis pelin alussa valita, haluavatko he käsitellä konfliktia siten, että ottavat kaikki laudat peliin mukaan, vai pysyä vain yhdellä tasolla koko pelin ajan. Peliä voi pelata kaksi henkilöä kerrallaan.

Konfliktikierteet katki -peli koostuu pelilaudan lisäksi myös erityyppisistä toiminnallisista pelikorteista. Pelikorttipakkoja on seitsemän erilaista, joiden lisäksi pelissä on Aloituskortti sekä Lopetuskortti. Korttipakkojen tyypit ovat Aiheet, Tavoitteet, Tauot, Taidot, Neutraalit tehtäväkortit, Hyvän Hetki -kortit sekä Konfliktimörkö-kortit. Kolmea ensimmäistä korttipakkaa käytetään pelin alussa ensimmäisellä laudalla. Neljää viimeistä, eli tehtäväkortteja sekä Taitokortteja, käytetään koko pelin ajan. Neutraalit tehtäväkortit ovat lisäksi jaoteltu kolmeen eri vaikeustasoon vastaamaan kolmea eri vaikeustasoista lautaa. Aloituskortilla aloitetaan peli ja Lopetuskortilla puolestaan päätetään peli.

Neutraaleissa tehtäväkorteissa on tehtäviä, kysymyksiä ja keskustelun avauksia liittyen konfliktiin ja konfliktinhallintataitoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi "Pohdi, mikä voisi auttaa sinua ottamaan tähän konfliktiin liittyviä asioita puheeksi useammin?" ja "Kuvaile,

kuinka suuri ongelma konflikti on ihmissuhteessanne asteikolla 1–10? Perustele, miksi olet tätä mieltä.” Hyvän Hetki -kortit puolestaan tuovat pientä positiivisuutta tai hengähdystaukoa konfliktin keskelle kannustaen pelaajia ajattelemaan toisistaan hyviä puolia tai keskittymään ihmissuhteen positiivisiin puoliin. Hyvän Hetki -korteista löytyy siis esimerkiksi kehotukset “Kerro toiselle yksi suhteenne vahvuuksista” ja “Kerro toiselle yksi uusi asia, jota haluaisit kokeilla yhdessä”. Konfliktimörkö-korttien tarkoitus puolestaan on tuoda esille erilaisia konfliktinhallintatyylejä, jotka poimimme peliin opinnäytetyömme teoriaosuudesta. Tätä kautta pelissä on mahdollista esitellä epätoivottuja konfliktinhallintatyylejä ja saada pelaajat käyttämään niiden sijaan toimivampia konfliktinhallintatyylejä. Korteissa on Mörön puheenvuoroihin perustuvia yllytyksiä, esimerkiksi: “Dominoiva konfliktinhallintamenetelmä: Ääneni on hunajaa ja sanani ah niin makeisia! Jatka puheenvuoroasi niin kauan, että toinen ei jaksakaan enää kuunnella.” Korttien on tarkoitus olla hieman vitsikkäitä, ja pelaajat voivat yhdessä tai kukin vuorollaan pohtia kortin luetuun, miten tilanteessa voisi toimia Mörön ehdotusta paremmin. Kaikki konfliktinhallintamenetelmät (yhdistävä, mukautuva, dominoiva, välttelevä ja kompromisoiva) on selitetty erilliselle kartongille, joka on pelaajien nähtävillä koko pelin ajan. Hyvän Hetki- sekä Konfliktimörkö-korttien tarkoitus on myös laskea konfliktin intensiteettiä pelin aikana, jos se on tarpeen. Taitokortteja käytetään jokaisen pelilaudan, eli yhden kierroksen, lopussa. Taitokortteja on kaksi identtistä pakkaa, joista kumpikin pelaaja palkitsee toinen toisensa kierroksen lopussa. Pelaaja kertoo toiselle, mitä taitoa hän on onnistunut kehittämään tai käyttämään kierroksen aikana, ja antaa tätä vastaavan kortin toiselle. Tarkoituksena on huomioida toisen kehitystä tai jo olemassa olevia taitoja konfliktin aikana, eikä täten keskittyä pelkkään negatiiviseen. Taitokortteihin on myös hyödynnetty kyselyssä saamiamme vastauksia sellaisista taidoista, joita vastaajat haluaisivat itse kehittää konflikteihin liittyen. Tällaisia taitoja ovat esimerkiksi “omien tunteiden tunnistaminen”, “ei keskeytyksiä puheenvuoroon”, “vaikeasta asiasta puhuminen” ja “rakentavan kritiikin vastaanottaminen”.



Kuva 6. Esimerkit Hyvän Hetki- sekä Konfliktimörkö-korteista.

Korttien lisäksi peliin kuuluu Tunnemittarit sekä Tunnekartta. Kummallakin pelaajalla on oma mittarinsa, jota käytetään pelin aikana omien tunteiden ja olotilan tarkkailuun. Mittarissa on nuoli ja kolme väriä: punainen, keltainen ja vihreä. Mittarin tarkoitus on auttaa pelaajia tunnistamaan omia tunteitaan konfliktin aikana. Punainen väri kuvailee voimakkaita haastavia tunteita, esimerkiksi ärtynyt tai pettynyt. Keltainen väri kuvailee hieinan lievempiä, mutta silti epämukavia tunteita kuten huolestunut tai epävarma. Vihreä väri kuvailee neutraalimpaa tai positiivista olotilaa kuten rauhallinen tai hyväntahtoinen. Pelilaudalla on tunnekartta, jota voi tarvittaessa ja halutessaan käyttää erilaisten tunteiden nimeämistä ja tunnistamista helpottamaan. Jokainen pelaaja saa kuitenkin tulkita ja käyttää tunnemittarin värejä juuri niin kuin itse kokee oikeaksi.

Peli alkaa Aloituselästä, kun peliä pelataan ensi kertaa ja lisäksi aina silloin, kun valitaan uusi konfliktin aihe. Aloituselästä ei välttämättä tarvitse pelata silloin, jos pelataan saman aiheen äärelle peliin. Ensimmäisessä ruudussa pelaajat sopivat konfliktin säännöt. Tätä varten pelissä on Konfliktin säännöt -alusta, jossa on jo valmiiksi lueteltuna suosittelemiamme sääntöjä. Suositeltujen sääntöjen lisäksi on myös muita sääntöjä, joita voi halutessaan lisätä alustalle. Pelaajat päättävät kaikki säännöt itse ja voivat siis myös halutessaan lisätä omia sääntöjä, tai poistaa sääntöjä alustalta, jos eivät halua sitoutua valmiiksi suositeltuihin sääntöihin. Säännöt päätettyään ja niihin sitouduttuaan pelaajat valitsevat Aihe-korttipakasta konfliktilleen aiheen, eli mistä pelin aikana keskustellaan. Aihe-korttipakka koostuu erilaisista ehdotuksista konfliktin aiheeksi peliin.

Ehdotetut aiheet on kerätty suoraan toteuttamastamme taustoituskyselystä. Esimerkkitaiheita ovat muun muassa “Vuorovaikutus: Väärinymmärrykset”, “Yhteistalous: Kotityöt ja muu arjen hallinta” sekä “Ajankäyttö: Yhteisen ajan määrä”. Suositus pelaajille on valita sellainen aihe, josta heillä on tällä hetkellä, tai on joskus ollut, konflikti suhteessaan. Pelaajat saavat myös valita jonkin muun aiheen, jota ei ole mainittu esimerkkipakassa.

Tavoite-korttipakasta pelaajat valitsevat itselleen Aloituslaudalla pelin tavoitteen. Kumpikin pelaaja valitsee oman tavoitteen, joka voi olla eri tai sama kuin toisella pelaajalla. Näitä ovat esimerkiksi “Omien tunteiden sanoittaminen”, “Kuuntelu” ja “Tapahtuneen yhteinen käsittely”. Tavoitekortti asetetaan pelilaudan keskelle niin, että pelaaja näkee oman tavoitteensa koko pelin ajan. Tavoitteet valittuaan pelaajat päättävät tasojen määrän, eli kuinka monta lautaa he haluavat peliin mukaan. Tässä määrittyy myös pelin vaikeustaso, sillä jos pelaajat aloittavat esimerkiksi Kakkostason laudasta, ovat kysymykset konfliktiin liittyen heti syvempiä ja haastavampia. Viimeisenä Aloituslaudalla päätetään tauoista. Suositeltu sääntö pelissä on, että Taukokortin voi pelata pelin aikana milloin tahansa. Pelaajien tehtävänä on päättää, kuinka monta taukoa he arvioivat tarvitsevänsä pelin aikana, ja minkä pituisia tauot pelissä ovat. Taukokorteissa on annettu vaihtoehtoja taukojen pituuksiin esimerkiksi “5 minuuttia”, 20 minuuttia tai “Jatke taanko myöhemmin, kun olen rauhoittunut? Arvioni on, että tarvitsen ____ minuuttia.” Taukokorttien lisäksi pelaajat ottavat niin monta neliötä laudalle, kuin arvioivat tarvitsevänsä taukoja. Kun kaikki Aloituslaudalla vaiheet on käyty läpi, pelaajat kysyvät vielä toisiltaan suostumuksen konfliktiin aloittamiseen. Jos molemmat osapuolet suostuvat peliin, voidaan siirtyä pelaajien valitsemaan seuraavaan lautaan.

Jokaisen eri tason pelilaudassa ruutuja on kolme. Pelivuoro koostuu siitä, että kumpikin tekee samassa ruudussa yhden tehtävän, jonka jälkeen voidaan siirtyä seuraavaan ruutuun. Pelin alussa pelataan aina Aloituskortti. Tämä on ensimmäisen ruudun tehtävä, joka on kummallekin sama kysymys “Kuvaile mistä konfliktissa on omasta mielestäsi kyse. Mitä konflikti aiheuttaa elämässäsi?”. Kumpikin pelaaja vastaa vuorollaan tähän kysymykseen. Kysymys täytyy kysyä aina kun peli aloitetaan, oli kyseessä sitten jatkopeli jo käsiteltyä konfliktia ajatellen tai uuden konfliktin pelaaminen. Korttia ei kuitenkaan tarvitse toistaa siirryttäessä laudalta toiselle. Tällöin uuden laudan ensimmäisessä ruudussa pelataan Neutraali tehtäväkortti. Toisen vastaus tehtävään täytyy aina kuunnella loppuun, mutta siihen saa puheenvuoron jälkeen vastata ja reagoida. Oma Tunnemittaria säädetään oman puheenvuoron päätteeksi, ei toisen puheenvuoron aikana. Pelilautojen toisessa ja kolmannessa ruudussa pelaajat saavat valita joko Neutraalin tehtäväkortin, Konfliktimörkö-kortin tai Hyvän Hetki -kortin.

Yhden tason lautaa voi pelata halutessaan enemmän kuin yhden kierroksen. Jokaisen kierroksen jälkeen pelaajat kuitenkin käyttävät Taitokortteja. Taidot-korttipakkoja on kaksi samanlaista, joissa on kummassakin lueteltuna konfliktinhallintaan ja vuorovaikutukseen liittyviä taitoja. Myös taitoja on otettu peliin teettämästämme taustoituskyselystä. Taitoja on esimerkiksi "Kunnioittava puhe", "Konfliktin aiheessa pysyminen" sekä "Toisen asemaan asettuminen". Pelaajien tehtävänä on palkita toisiaan jokaisen kierroksen päätteeksi ainakin yhdellä taidolla, jossa heidän mielestään toinen pelaaja onnistui jollain tavalla kierroksen aikana.

Peli päättyy pelaajien aloitteesta. Pelin voi lopettaa kesken laudan, jos pelaajat kokevat, etteivät kykene tai halua enää jatkaa pelaamista eli konfliktin käsittelyä. Peli voi myös loppua siihen, että päästään pelaajien valitsemilla laudoilla kierroksen loppuun, ja kummallakin pelaajalla on sellainen olo, että tähän on nyt hyvä päättää peli. Pelin lopuksi pelataan vielä yhteinen Lopetuskortti, jossa on seuraava teksti: "Onneksi olkoon! Pääsitte konfliktissanne nyt tähän pisteeseen. Pohtikaa lopussa vielä yhdessä, miten pääsette tässä hetkessä asiassa sovintoon. Sovinto voi olla ratkaisu konfliktille tai esimerkiksi sopimus siitä, että jatkatte keskustelua toisena hetkenä. Sovinto voi olla myös halaus tai muu läheisyyden osoitus. Huomatkaa, että sovinto ei välttämättä tarkoita, että olisitte samaa mieltä kaikesta. Lisäksi pohtikaa yksin tai yhdessä, toteutuiko pelin alussa asettamanne tavoitteet jollain tavalla pelin aikana?"

8.1 Pelitestauksen arviointi

Arvioimme pelitestausta omien havaintojemme perusteella. Pelin prototyypin testausvaiheessa opinnäytetiimimme koki haasteita, jotka vaikuttivat testauksien toteutumiseen suunnitellulla tavalla. Testauksessa esiintyneet haasteet ovat vaikuttaneet testauksen laajuuteen ja testiolosuhteisiin, jotka esittelemme seuraavaksi.

Prototyypin testaajista valtaosa koostui joko peli- tai sosiaalialan ammattilaisista tai opiskelijoista, jota kautta laajemman kohderyhmän palaute pelistä jäi vähäiseksi. Olimme halunneet tavoittaa myös aikuisia testaajia, joilla ei olisi ammattilaistaustaa sosiaalialalla. Ammattilaistausta voi antaa erilaisen lähestymistavan tai näkökulman pelin arviointiin. Tämän lisäksi pelin testaajista 71,4 % testasi peliä kumppaninsa kanssa ja loput 28,6 % ystävänsä kanssa. Konfliktikierteet katki -peli on kehitetty läheisten ihmissuhteiden konfliktien käsittelyyn, joihin lukeutuu pari-, moni-, ystävyys-, perhe-, ja sukulaissuhteet. Olimme toivoneet, että peli tavoittaisi testipareja kaikista määrittelemistämme läheisen ihmissuhteen kategorioista. Koska konfliktit vaikuttavat tyytyväisyyteen

ja läheisyyteen erilaisissa läheisissä ihmissuhteissa (ks. Gao ym. 2017; Thayer & Updegraff & Delgado 2008; Gottman & Krokoff 1989 jne.), on peliä tärkeää testata monipuolisesti näissä ryhmissä.

Pelitestaukseen suunniteltu aika oli kaksi tuntia, johon sisältyy viidentoista minuutin alkuinfo, puolentoista tunnin peliaika sekä viidentoista minuutin purkuosuus ja palautteenkeräys. Testaajien aikataulujen vuoksi pelitestejä ei ollut mahdollista kaikilla kerroilla toteuttaa testisuunnitelman mukaan. Suunniteltuun testausaikaan oli varattu runsaasti aikaa pelaamista varten, jotta pelaajat ehtisivät rauhassa pelata Aloituslaudan sekä yhden kierroksen valitsemallaan Tasolaudalla eikä peli päättyisi aikataulun puolesta kesken kierroksen. Neljällä testikerralla testaukseen käytettiin koko testisuunnitelman mukainen kahden tunnin aika, jolloin pelaajat ehtivät testata sekä Aloituslaudan että yhden Tasolaudan. Väestöliiton testikerralla testaus jouduttiin toteuttamaan tunnissa, koska testaajilla ei ollut enempää aikaa käytettävissä. Tällä testikerralla teimme sovitusti tiettyjä Aloituslaudan valintoja pelaajien puolesta ja rajasimme esimerkiksi Taivoitekorttien valintavaihtoehtoja valmiiksi, jotta pelaajat pääsivät aloittamaan testauksen nopeammin. Myös Cafe Boardgamen testikerralla testaus toteutettiin tunnissa, koska testipari ei voinut jäädä kauemmaksi aikaa. Havaitsimme, että lyhyempi testiaika toi kiireen tuntua osaan pelistä. Tämä ei palvellut yhdistävän konfliktinhallinnan edellyttämiä taitoja sekä olosuhteita. Arvioimamme alkuperäinen kahden tunnin aika testaukselle oli oikea ja tarkoituksenmukainen, jotta pelaajat ehtivät tutustumaan pelin sääntöihin ja mekaniikkaan eikä konfliktinkäsittely keskeytynyt ennaikaisesti ilman pelaajien aloitetta.

Alkuperäiselle toiselle, marras- ja joulukuun, testikierrokselle oli ilmoittautunut kiinnostuneeksi kaksitoista testihenkilöä. Kun lähetimme kiinnostuneille linkin ilmoittautumisen vahvistukseen, jätti kymmenen vastaajaa vahvistamatta osallistumisensa eikä uusia kiinnostuneita testaajia saatu enää vuoden 2023 lopulla kartoitettua. Syy poikkeuksellisen laajoille peruuntumisille saattaa olla esimerkiksi testien ajankohta, korvaavien testiaikojen puute tai testipaikan sijainti. Yksi mahdollisuus on myös se, että pelin testaus koettiin liian kuormittavana, jännittävänä tai muutoin vaikeasti lähestyttävältä, jonka takia peruuntumisia syntyi useita. Toisaalta Cafe Boardgamen Cafecon -tapahtumassa pelimme testaaminen sai kiinnostusta, kun peliä suositeltiin työntekijöiden toimesta, mutta ennakkoon pelille ei ollut ilmoittautunut kuin yksi testipari.

Tulevaisuudessa olisi hyvä jatkotutkia, minkälaisen vastaanoton peli saa testaajilta, joille konfliktinhallinnan vaatimat tunne- ja vuorovaikutustaidot eivät ole yhtä tuttuja. Tämän lisäksi olisi hyvä harkita testauksen viemistä kotiin, jolloin pelaaminen on parem-

min mahdollista yksityisemmin sekä testaajien oma aikataulu ja jaksaminen huomioiden. Pelin testausta olisi hyvä toistaa samoilla pareilla useamman kerran, jotta pelin mahdolliset pitkäaikaiset vaikutukset konfliktinhallintataitojen kehittymiseen ja hyvinvointiin saataisiin selville. Pidempiaikaisen testauksen avulla on myös mahdollista saada selville, vähentyykö pelin säännöistä koettu monimutkaisuus ja minkälainen peliaika on toimivin matalan intensiteetin konfliktin kannalta.

8.2 Pelistä saatu palaute ja pelin arviointi

Arvioimme pelin lopputulosta kohderyhmältä saadun palautteen perusteella. Palautekyselyn (liite 4) vastaajista 42,9 % oli 18–30-vuotiaita aikuisia eli Väestöliiton nuorten tiimin asiakasryhmää. Tämän lisäksi vastaajista 42,9 % oli 41–50-vuotiaita ja 14,2 % vastaajista 51–60-vuotiaita. Testauksiin ja siten palautekyselyyn ei osallistunut 31–40-vuotiaita eikä yli 60-vuotiaita henkilöitä. Palautekyselyn tuloksia käsiteltäessä huomioimme kaikkien ikäryhmien vastaajat.

Vastaajista 71,4 % testasi peliä kumppaninsa kanssa ja loput 28,6 % testasi peliä ystävänsä kanssa. Vastaajista 71,4 % kertoi, että heillä on ollut aiemmin konflikteja tässä ihmissuhteessa, kun taas 28,6 % kertoi, että heidän välillään ei ole ollut aiemmin konflikteja. Valtaosalla testaajista oli siis ollut aikaisemmin tässä läheisessä ihmissuhteessa konflikteja. Kaikki palautekyselyn pelitestaajat pelasivat sääntölaudan läpi, jonka lisäksi 71,4 % testeissä pelattiin kolmostason laudalla ja 28,6 % testeissä pelattiin ykkös- ja kakkostason laudalla. Valtaosa testaajista valitsi siis pelata vaikeimman tason laudalla.

Palautekyselyn mukaan 71,4 % oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että he saivat Konfliktikierteet katki -pelistä lisää tietoa konflikteihin ja konfliktinhallintaan liittyen. Lisäksi vastaajista 71,4 % oli täysin samaa mieltä siitä, että peli auttoi heitä pohtimaan omaa toimintaansa konfliktitilanteissa, eli toisin sanoen lisäsi pelaajien itsetietoisuutta omasta konfliktikäyttäytymisestä. Itsetietoisuuden avulla aikuiset voivat paremmin havainnoida, mitä konfliktinhallintatyylejä he päätyvät käyttämään erilaisissa tilanteissa (Chung-Yan & Moeller 210: 393) ja sitä kautta tekemään tietoisempia valintoja omassa konfliktikäyttäytymisessään, edistäen toimivampien konfliktinhallintataitojen kehittymistä.

Palautekyselystä selvisi, että 100 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että Konfliktikierteet katki -peli auttoi heitä konfliktin käsittelyssä. Toisaalta vastaajista 57,1 % kertoi olevansa samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että Konfliktikierteet katki -peli aut-

toi heitä riitelemään paremmin. Konfliktinhallintataidot on mahdollista kehittää ja opetella, jonka avulla yksilö pystyy hyödyntämään toimivampia konfliktinhallintamenetelmiä (Chung-Yan & Moeller 2010: 383). On odotettavaa, että osa pelaajista ei vielä yhden testauksen jälkeen kokeneet merkittäviä muutoksia omissa konfliktinhallintataidoissa, sillä niissä kehittyminen vaatii toistoa. Tästä huolimatta 100 % vastaajista oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että peli oli heille hyödyllinen ja se auttoi konfliktin puheeksiotossa. Puheeksioton vaikeus oli merkittävin (43,8 %) taustoituskyselysämme esiinnoussut syy siinä, miksi konfliktit koetaan vaikeina tai haastavina.

Palautekyselyn vastaajista 71,4 % oli täysin samaa mieltä siitä, että pelin säännöt olivat helpot ymmärtää. Saimme kuitenkin suullista palautetta, että ymmärrettävyydestä huolimatta säännöt koettiin monimutkaisena. Tämän lisäksi viimeisessä pelitestissä, jossa oli suunniteltu käytettäväksi vain Ohjekirjaa, pelaajat tarvitsivat opinnäytetyötiimiltämme apua sääntöjen ja pelimekaniikan hahmottamiseen. Pelin monipuolisuus vaikuttaa pelin sääntöjen ymmärrettävyyteen ja helppolukuisuuteen. Mitä enemmän pelissä on erilaisia osia, mekaniikkoja ja toimintoja, sitä enemmän pelin omaksumiseen menee aikaa. Pohdimme testausprosessin myötä paljon sitä, kuinka helposti omaksuttavissa Konfliktikierteet katki -pelin tulisi olla. Pelin sääntöjä on mahdollista hioa selkeämmiksi esimerkiksi kirjoittamalla säännöt huolellisesti tai lisäämällä saavutettavuutta tekemällä sääntöjä käytännössä esittelevän videon. Saimme myös suullisessa palautteessa kehityskohteeksi sääntöjen oikolukemisen niiden tiivistämiseksi, jotta pelin aloittaminen on nopeampaa. Mitä enemmän sääntöjä on, sitä kauemmin sääntöjen oppiminen vie aikaa.

Pohdimme, olisimmeko valmiita tekemään pelistä mekaanisesti yksinkertaisemman, jotta pelissä olisi vähemmän erilaisia osia, mekaniikkoja ja toimintoja. Päädyimme kuitenkin siihen, että olemme tuoneet peliin juuri oikeat konflikteihin liittyvät tekijät. Vähentämällä ominaisuuksia vaikuttaisimme siihen, kuinka paljon pelaajilla on mahdollisuuksia pelin kautta saada kehittyä konfliktinhallintataidoissaan ja säädellä pelissä tapahtuvaa konfliktia. Päätimme siksi pitää pelin monimutkaisuuden alkuperäisellä tasolla. Tätä tuki myös palaute siitä, että pelin eri mekaniikat, kuten Tavoitekortit ja Konfliktin säännöt -alusta sääntöehdotuksineen, koettiin erittäin tärkeinä konfliktin käsittelylle, vaikka niiden omaksuminen vei aikaa.

Palautekyselyn lopussa vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5 (1= heikko, 2= välttävä, 3= kohtalainen, 4= hyvä, 5= erittäin hyvä), millaisen kokonaisarvosanan he antaisivat pelille. Tämän lisäksi pelaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 (1= en suosittelisi, 5= ehdottomasti suosittelisin), kuinka todennäköisesti he suosittelisivat peliä muille. Vastaajista 71,4 % antoi pelille arvosanaksi viisi ja loput 28,6 % vastaajista

antoi arvosanaksi neljä. Vastaajista 85,7 % ehdottomasti suosittelisi ja 14,3 % suosittelisi peliä muille. Vastaajista 100 % pelaisi peliä uudelleen ja avoimessa palautekoudassa testaajat kertoivat, että peliä olisi kiva pelata useammin sekä kauemmin ja olisivat kiinnostuneet pelaamaan valmista versiota.

9 Opinnäytetyön arviointi

Arvioimme opinnäytetyötä suhteessa opinnäytetyömme kehittämistehtäviin. Ratkaisimme kehittämistehtävät kehittämällä hyötypelin, joka tarjoaa teoriaan pohjautuvaa tietoa konfliktitaidoista ja konfliktinhallinnasta sekä niihin liittyvistä vuorovaikutus- ja tunnetaidoista. Tuemme pelaajien hyvinvointia ja vähennämme konfliktien aiheuttamia haittoja tarjoamalla pelaajille mahdollisuuden opetella toimivia konfliktinhallintataitoja käytännössä hyötypelin avulla. Peli luo matalan intensiteetin konfliktiympäristön, jossa osallistujien on mahdollista käsitellä yksittäistä välillään olevaa konfliktia hyödyntäen yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää osana konfliktin käsittelyä.

Yhtenä kehittämistehtävänäimme oli tukea pelaajien hyvinvointia ja vähentää konfliktien aiheuttamia haittoja. Peli kehitettiin vähentämään konfliktin tuottamaa stressiä tukeamalla pelaajien kognitiivista joustavuutta ja toimivia konfliktinhallintataitoja, sekä sitä kautta ehkäisemään konfliktikierteiden syntyä. Tiedämme, että toimiva konfliktinhallinta voi myös vähentää konfliktien syntyä (Friedman ym. 2000: 35), mikä edistää pitkällä aikavälillä pelaajien hyvinvointia ja siten palvelee asettamiamme kehittämistehtäviä. Pelaajien palautteen perusteella pelin avulla on pitkällä aikavälillä mahdollisuus edistää heidän hyvinvointiaan, kun he harjoittelevat ja oppivat käyttämään toimivampia konfliktinhallintakeinoja läheisissä ihmissuhteissaan. Opinnäytetyössämme olemme ottaneet Allardtin (1976; 1993) hyvinvointiteorian kolme ulottuvuutta huomioon sekä aiheita valitessamme että pelin sisältöjä ja mekaniikkoja suunnitellessamme. Peli itsessään vahvistaa yksilöllä etenkin itsensä toteuttamisen (*being*) sekä yhteisyyssuhteiden (*loving*) kautta koettua hyvinvointia, koska se tukee yksilön mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti sekä vaikuttaa elämäänsä tekemällä siihen liittyviä valintoja, ja se vahvistaa pelaajien yhteisyyden kokemuksia ihmissuhteissaan (Allardt 1976; 1993). Peli myös tunnistaa läheisten ihmissuhteiden tärkeyden hyvinvoinnin kannalta, koska se kannustaa aktiivisesti kehittämään taitoja, joita toimivien ihmissuhteiden ylläpitämiseen tarvitaan.

Kehittämistehtäviimme kuului myös matalan intensiteetin konfliktin tukeminen, jossa pelaajat hyödyntävät yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää konfliktin käsittelyssä. Pelin mekaniikka ohjasi pelaajia käyttämään Rahimin ja Bonoman (1979: 1327) konflikt-

tinhallintateorian mukaista yhdistävää konfliktinhallintamenetelmää, joka keskittyy ongelmanratkaisuun ja saavuttamaan yhteistyön avulla kummankin osapuolen tavoitteet. Pelitesteissä havaitsimme, että osapuolten välistä vuorovaikutusta määritteli yhteistyöhalu, kognitiivinen joustavuus ja halu löytää molempia tyydyttävä ratkaisu. Tätä havaintoa tukee myös palautekyselyn tulokset, sillä jos konfliktinhallintana olisi käytetty esimerkiksi dominoivaa tai välttelevää konfliktinhallintamenetelmää, olisi konfliktin käsittelyä ja sen onnistumista koskevien kysymysten tulokset olleet vähemmän vaikuttavampia (ks. Rahim 2002; Lawrence & Lorsch 1967; Pruitt & Carnevale 1993). Samat havainnot pätevät myös konfliktin intensiteettiin: jos konfliktin intensiteetti testeissä olisi kasvanut, se olisi heijastunut kielteisesti pelaajien ongelmanratkaisukykyyn, kognitiiviseen joustavuuteen ja dialogisuuteen (Carnevale & Probst 1998: 187–189), joka olisi näkynyt konfliktin käsittelyä ja sen onnistumista koskevissa tuloksissa.

Pelin keskeisenä ajatuksena on se, että pelaajat asettavat itselleen selkeät oppimistavoitteet pelin alussa konfliktinhallintataitoihin liittyen, joita kohti he pyrkivät pelin aikana. Kehittämistehtävien yhtenä tavoitteena oli tarjota testaaajille lisää tietoa konflikteista ja konfliktinhallinnasta. Peli tarjoaa sekä aktiivista että passiivista psykoedukaatiota, jota kautta pelaajat voivat oppia tietoa konfliktitaidoista, konfliktinhallinnasta ja niiden edellyttämistä vuorovaikutus- ja tunnetaidoista. Nämä ohjaavat pelaajia aktiivisesti tarkastelemaan omaa toimintaansa ja ratkaisemaan, mitkä valinnat johtavat kohti alussa valittua tavoitetta. Palautekyselyn tulokset myös vahvistivat, että peli tarjosi pelaajille uutta tietoa konflikteista ja konfliktinhallinnasta.

Onnistuimme palvelumuotoilun avulla luomaan pelin, joka vastasi asettamiemme kehittämistehtäviä ja Väestöliiton asiakasryhmän tarpeita. Saamamme palaute myös vahvistaa käsitystä pelin vaikuttavuudesta sekä sen tarpeesta yhtenä keinona konfliktinhallinnan tueksi. Palautteessa saatuja kehitysehdotuksia on mahdollista jatkokehittää palvelumuotoiluprosessin myötä. Valmiin pelin julkaisu vaatisikin uusien prototyypiversioiden kehittämistä ja testaamista. Testauksessa on tärkeää pystyä tavoittamaan kaikki pelin kohderyhmät. Lopulta palvelumuotoiluprosessi päättyy valmiin tuotteen toteutukseen (Stickdorn ym. 2018: 90), jota ei tämän opinnäytetyön puitteissa ollut mahdollista toteuttaa. Tässä kohtaa kehitysprosessia meillä on kuitenkin tehtynä erittäin hyvä pohjatyö, jonka pohjalta voimme halutessamme kehittää pelin loppuun myöhemmin.

10 Pohdinta

Pelin kehittämisprosessi on ollut pitkä ja työläs, mutta todella hyödyllinen ja palkitseva. Olemme jäsentäneet ja seuranneet koko prosessia tarkasti, ja suunnitelleet sen huolella. Olemme oppineet prosessin aikana paljon sekä konflikteista, konfliktien hallinnasta, konfliktinhallintataitojen linkittymisestä hyvinvointiin sekä myös palvelumuotoilu-prosessista, jota käytimme pelin kehittämiseen. Etenkin pelin testauksien aikana koimme saavamme vahvistusta palautteiden sekä omien kokemustemme muodossa siitä, että kehittämämme menetelmä on ollut todella hyödyllinen ja tarpeellinen, sillä esimerkiksi 100 % palautekyselymme vastanneista koki Konfliktikierteet katki -pelin hyödyllisenä. Saimme muutenkin todella paljon vastauksia taustoituskyselymme, jonka toteutimme palvelumuotoiluprosessin keskivaiheilla. Vastauksia kertyi viikossa yhteensä 80, mistä olemme ylpeitä ja tyytyväisiä. Kysely oli meille todella hyödyllinen etenkin pelin sisältöjen kehittämisvaiheessa. Kyselyn vastausten sekä saamamme palautteen perusteella aloimme vakavissamme suunnittelemaan pelin julkaisemista jossain vaiheessa oikeana tuotteena markkinoille. Monet peliä testanneista ilmaisivat halunsa pelata peliä uudelleen ja kyselivät sen julkaisun perään. Yllätyimme itsekkin, kuinka toimiva ja onnistunut pelistä tuli, ja kuinka paljon positiivista palautetta saimme pelin sisällöistä, esimerkiksi korteista. Pelin onnistunut lopputulos vahvisti ajatustamme siitä, että haluaisimme todella jossain vaiheessa tuotteistaa Konfliktikierteet katki -pelin, koska se voisi olla tuote, jota todella tarvittaisiin markkinoille. Tämän vuoksi päädyimme hakemaan salaamista pelin tietyille osille ja sisällöille. Näitä salaamiamme osia ei siis julkaista opinnäytetyön liitteissä.

Opinnäytetyöprosessin tukena käytimme tekoälyä osassa englanninkielisen lähdemateriaalin kääntämistyössä. Muotoilimme käännökset kuitenkin aina uuteen muotoon, jotta käännösten merkitys oli oikein suomenkielisten ilmaisujen osalta. Opinnäytetyömme ansioihin kuuluu konfliktinhallintateoriaan sisältyvien termien suomen kielelle kääntäminen. Termeille ei ollut suomen kielellä vakiintuneita vastineita, joissa termin merkitys säilyisi muuttumattomana, joten loimme ilman tekoälyä omat suomenkieliset termit.

Konfliktinhallintataitojen ja hyvinvoinnin yhteyttä on tutkittu hyvin vähän. Tutkimusta on tehty lähinnä työyhteisöjen näkökulmasta, keskittyen fyysisten terveyshaittojen vähentämiseen eikä niinkään psykososiaalisiin haittoihin (Chung-Yan & Moeller 2010: 385). Teettämässämme taustoituskyselyssä nousi esiin, että vastaajille aiheutuu sekä fyysistä että psykososiaalista oireilua toimimattomista konflikteista. Koemmekin, että

olemme onnistuneet jollain tasolla tuottamaan lisää tietoa aikuisten läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvista konflikteista ja niiden vaikutuksista hyvinvointiin, vaikka opinnäytetyömme ei olekaan ollut tutkimuksellinen. Prosessin aikana on kuitenkin tullut selväksi, että lisätutkimusta aiheesta kaivattaisiin kipeästi. Olisi mielenkiintoista esimerkiksi tutkia, voisiko Konfliktikierteet katki -peliä pelaamalla vähentää aikuisten kokemia fyysisiä sekä psykososiaalisia haittoja, joita konfliktit heidän hyvinvoinnilleen aiheuttavat.

Opinnäytetyöprosessin aikana meille selvisi sekä kirjallisuudesta (ks. esim. Turkka & Saarholm 2021; Järvinen & Luhtaniemi 2013; Thayer & Updegraff & Delgado 2008; Rahim 2002) että toteuttamamme taustoituskyselyn vastausten perusteella, että konfliktit koetaan edelleen melko vaikeina ja vältelyinä. Konflikteihin liittyen edelleen monessa yhteydessä vallitsee hiljaisuuden ja puheeksi ottamattomuuden ilmapiiri. Tämän vuoksi pohdimme pelintekoprosessin aikana, miten voisimme luoda pelistä mahdollisimman helposti lähestyttävän sekä sensitiivisen niin, että sitä haluaisi pelata mahdollisimman moni. Kuitenkin pelitestien jälkeen ja niistä saamamme palautteen perusteella jäimme pohtimaan, tuliko pelistä liian haastava. Kykeneekö peliä pelaamaan kaikista heikoimassa asemassa olevat asiakasryhmät, jotka ehkä tarvitsisivat konfliktinhallintataitojen kehittämistä eniten elämässään? Myös Allardt (1993) mainitsee, että esimerkiksi heikko elintaso jo itsessään vaikuttaa ihmisen yhteistyökykyyn ja kokemukseen kumpuudesta sekä rakkaudesta, jolloin läheiset ihmissuhteet kärsivät. Putoaako peli siis mahdollisesti niin sanottuun väliryhmään pelaajia, joilla on jo entuudestaan hyvät vuorovaikutus- sekä konfliktinhallintataidot? Entä kykenevätkö alle 18-vuotiaat nuoret pelaamaan peliä, ottaen huomioon, että nuorilla sosiaaliset tilanteet aktivoivat voimakkaasti tunteita käsitteleviä aivoalueita sekä manteliumaketta. Aivokehityksen keskenkäisyyden vuoksi nuori ei kykene yhtä tehokkaasti hillitsemään impulssejaan ja harjoittamaan riskien hallintaa, mikä nostaa riskiä toimimattomalle ja korkean intensiteetin konfliktikäsittelylle. (Hermanson & Sajaniemi 2018: 845–846.) Tämän takia pohdimme, onko alle 18-vuotiaan nuoren tarkoituksenmukaista pelata peliä, vai pitäisikö sitä ehkä muokata sopivammaksi kyseiselle ikäryhmälle?

Osa palautteista sai meidät lisäksi pohtimaan, pystyykö peliä pelaamaan ilman fasilitoijaa eli ammattilaista, joka ohjaa pelin pelaamisessa, ja puuttuu tarvittaessa tilanteisiin, joissa konfliktin intensiteetti karkaa liian korkeaksi. Osalta pelaajista saimme sellaista palautetta, että pelillä on riski olla todella rankka ja se vaatisi jopa sisältövaroituksen, jos sitä pelaisi kahden kesken kotiympäristössä, tai vaikka ystäväporukalla jossain julkisella paikalla. Vastauksia näihin kysymyksiin emme tiedä, mutta olisimme varmasti saaneet lisää selkeyttä näihin eettisiin pohdintoihin lisättestaamalla peliä. Valitettavasti

nyt pelitestaukset jäivät vain muutamiin kertoihin, koska joulun alla toteuttamiimme ensimmäisiin testikertoihin kiinnostuneista suurin osa jätti vahvistamatta ilmoittautumisansa testeihin. Myös keväämmällä oli haastavaa löytää testaaajia peliin. Tässäkin yhteydessä pohdimme aiheen arkaluontoisuuden vaikutusta mahdollisesti haasteisiin löytää testaaajia.

Kehittämämme peli vastaa todelliseen tarpeeseen, jonka aikuiset asiakkaat ovat ilmaisseet Väestöliiton chat -palveluissa. Uskallamme väittää, että sellaisetkin aikuiset ihmiset, jotka eivät Väestöliiton palveluita ole käyttäneet, voisivat hyötyä kehittämästämme pelistä ja mahdollisesti näkisivät sen tarpeelliseksi omien konfliktinhallintataitojensa kehittämiseksi. Esimerkiksi 50 % taustoituskyselyymme vastanneista koki kiinnostusta edistää konfliktinhallintataitojaan pelin avulla. Vastaajista myös 35 henkilöä kertoi asioiden puheeksi oton olevan vaikeaa, ja puolestaan 31 henkilöä koki konfliktit pelottavina tai ahdistavina. Tästä saamme kuvaa siitä, että muutkin aikuiset hyötyisivät kehittämämme menetelmästä. Onnistuimme opinnäytetyöprosessin aikana luomaan uuden hyötypelin vastaukseksi kehittämistehtäviimme, johon olemme tyytyväisiä, ja joka tuottaa hyödyllistä uutta tietoa sosiaalialalle. Samalla peli on myös menetelmä, jota sekä asiakkaat että ammattilaiset voivat käyttää. Menetelmä tarjoaa käyttäjilleen uutta tietoa konflikteista, ja sillä on mahdollisuus tukea hyvinvointia sekä vähentää ratkaisemattomista sekä käsittelemättömistä konflikteista aiheutuvia haittoja aikuisten läheisissä ihmissuhteissa. Haluamme kiittää jokaista pelin kehitysprosessiin osallistunutta avusta ja heittäytymisestä haastavan aiheen äärelle!

Lähteet

Aaltonen, Anna-Kaisa 2015. Huoltoriitojen sovittelu tuomioistuimessa. Viro: Helsingin Kamari Oy.

Allardt, Erik 1993. Having, loving, being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research. *The Quality of Life*. Clarendon Press. 88–94.

Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY.

Andrade, Leticia & Plowman, Donde & Duchon, Dennis 2008. Getting Past Conflict Resolution: A Complexity View of Conflict. *E:CO* 10 (1). 23–38.

Attila, Henna & Keski-Petäjä, Miina & Pietiläinen Marjut & Lipasti, Laura & Saari, Juhani & Haapakangas, Kimmo 2023. Sukupuolistunut väkivalta ja lähisuhdeväkivalta Suomessa 2021. Loppuraportti. Helsinki: Tilastokeskus.

Carnevale, Peter & Probst, Tahira Michelle 1998. Social Values and Social Conflict in Creative Problem Solving and Categorization. *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (5): 171–191.

Chung-Yan, Greg & Moeller, Christin 2010. The psychosocial costs of conflict management styles. *International Journal of Conflict Management; Bowling Green* 21 (4). 382–399.

CMI. Keitä me olemme. <<https://cmi.fi/fi/tietoa-meista/keita-me-olemme/>>. Viitattu 15.9.2023.

Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 1985. *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.

De Dreu, Carsten & van Dierendonck, Dirk & Dijkstra, Maria 2004. Conflict at work and individual well-being. *International Journal of Conflict Management* 15 (1). 6–26.

Donker, Tara & Griffiths, Kathleen & Cuijpers, Pim & Christensen, Helen 2009. Psychoeducation for depression, anxiety and psychological distress: a meta-analysis. *BMC Med* 79 (7).

Ekhtiari, Hamed & Rezapour, Tara & Aupperle, Robin & Paulus, Martin 2017. Neuroscience-informed psychoeducation for addiction medicine: A neurocognitive perspective. *Teoksessa Progress in Brain Research*. 235. 239–264.

Elonheimo, Henrik 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus* 33 (2). 179–199.

Ervasti, Kaijus 2012. Laki, konflikti, tuomio. Oikeus yhteiskunnallisena ilmiönä. Porvoo: Bookwell Oy.

Farley, Arlena & Kennedy-Behr, Ann & Brown, Ted 2020. An Investigation Into the Relationship Between Playfulness and Well-being in Australian Adults: An Exploratory Study. *Occupation, Participation and Health* 41 (1). 56–64.

Friedman, Raymond & Tidd, Simon & Currall, Steven & Tsai, James 2000. What Goes Around Comes Around. The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress. *The International Journal of Conflict Management* 11 (1). 32–55.

Gaddis, James 2022. *Getting to Zero. How to Work Through Conflict in Your High-Stakes Relationships*. New York: Hachette Books.

Galtung, Johan 1969. Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research* 6 (3). E-kirja. 167–191.

Gao, Qin & Bian, Ran & Liu, Ru-de & He, Yili & Oei, Tian-Po 2017. Conflict Resolution in Chinese Adolescents' Friendship: Links with Regulatory Focus and Friendship Satisfaction. *The Journal of Psychology* 151 (3). 1–14.

Gee, James Paul 2009. Deep Learning Properties of Good Digital Games. How Far Can They Go? Teoksessa Ritterfeld, Ute & Cody, Michael & Vorderer, Peter: *Serious Games: Mechanisms and Effects*. New York: Taylor & Francis Group. 67-82.

Gottman, John & Gottman, Julie 2006. Kuinka uudistat avioliittosi. Kokemuksia rakkauslaboratoriosta. Helsinki: Rasalas kustannus.

Gottman, John & Gottman, Julie. The Gottman Method -video. <<https://www.gottman.com/about/the-gottman-method/>>. Viitattu 26.12.2023.

Gottman, John & Krokoff, Lowell 1989. Marital interaction and satisfaction: A longitudinal view. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 57 (1). 47–52.

Hermanson, Elina & Sajaniemi, Nina 2018. Nuoruuden kehitys – mitä tapahtuu pinnalla? Nuorisolääketiede katsaus. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 134 (8). 843–849.

Järvinen, Inga & Luhtaniemi, Tuula 2013. *Ratkaisukeskeinen työyhteisösovittelu*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kolodner, Janet 1992. An introduction to case-based reasoning. *Artificial Intelligence Review* 6 (1). 3–34.

Kontula, Osmo 2008. *Halu & intohimo. Tietoa suomalaisesta seksistä*. Väestöliitto ry. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kultima, Annakaisa 2014. Pelinkehittämisen periaatteita. Teoksessa Krokfors, Leena & Kangas, Marjaana & Kopisto, Kaisa (toim.): *Oppiminen pelissä. Pelit, pelillisyyys ja leikkilisyys opetuksessa*. Tampere: Vastapaino. 131–145.

Laine, Nina & Salonen, Mirva 2014. Ratkaise työpaikan ristiriidat. Tampere: Taurus Media.

Laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa 2011/394. Annettu Helsingissä 29.4.2011.

Lawrence, Paul & Lorsch, Jay 1967. Differentiation and Integration in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly* 12 (1).1–47. Kalifornia: Sage Publications.

Lipponen, Krisse 2020. Resilienssi arjessa. Helsinki: Duodecim.

Lyman, Russell & Braude, Lisa & George, Preethy & Dougherty, Richard & Daniels, Allen & Ghose Sushmita, Shoma & Delphin-Rittmon Miriam 2014. Consumer and Family Psychoeducation: Assessing the Evidence. *Psychiatric Services* 65 (4). 416–428.

Maria Akatemia. Tunnetaidot. Naistenväkivalta.fi-verkkoartikkeli. <<https://naisenvakivalta.fi/tunnetaidot/>>. Viitattu 6.1.2023.

Martela, Frank 2022. Hyvinvoinnin mittaus edellyttää hyvinvoinnin teoriaa. Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuudet päivitettyinä nykyaikaan. Artikkel. *Yhteiskuntapolitiikka* 87 (5–6). 565–572.

Maslow, Abraham H. [1954] 1970. *Motivation and personality*, second edition. New York: Harper & Row, Publishers.

Mattila, Antti 2022. Stressi. Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto 1.4.2022. <<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>>. Viitattu 16.9. 2023.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Paletz, Susannah B. F. & Schunn, Christian & Kim, Kevin H. 2011. Intragroup Conflict Under the Microscope: Micro-Conflicts in Naturalistic Team Discussions". *Negotiation & Conflict Management Research* 4 (4). 314–351.

Pehrman, Timo 2011. Paremmiin puhumalla – restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.

Proyer, René 2014. Perceived functions of playfulness in adults: Does it mobilize you at work, rest, and when being with others? *European Review of Applied Psychology- Revue Europeenne De Psychologie Appliquee* 64 (2014). 241-250.

Pruitt, Dean & Carnevale, Peter 1993. *Negotiation in Social Conflict*. California: Thomson Brooks/Cole Publishing Co.

Rahim, Afzalur 2011. *Managing Conflict in Organizations*. 4. painos. E-kirja. Lontoo: Taylor & Francais Group.

Rahim, Afzalur 2002. Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management* (13). 206–235.

Rahim, Afzalur & Bonoma, Thomas 1979. Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention. *Psychological Reports* 1979 (44). 1323–1344.

Rikoslaki 1889/39. Annettu Helsingissä 19. päivänä joulukuuta 1889.

Shemeikka, Riikka & Ramadan, Farid & Alitalo, Erna & Sihvonen, Ari-Pekka & Lindroos, Maria & Laine, Emma & Kempainen, Jaana & Kommeri, Hanna & Pietilä, Piia & Salakka, Ilja 2023. Lähisuhdeväkivallan sovittelu: Yleiset piirteet ja osapuolten kokemukset prosessista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:11. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2007. Rikosten ja riitojen sovittelu. Esitteitä 2007: 8. Helsinki: Yliopistopaino.

Stickdorn, Marc & Hormess, Markus & Lawrence, Adam & Schneider, Jakob 2018. *This is Service Design Doing*. Kanada: O'Reilly Media.

Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos (THL) 2023. Pelillisyyden hyödyntäminen sosiaalityössä. Verkkoartikkeli. Päivitetty 14.11.2023. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/uudista-asiakastyota-luovasti-ja-leikkisesti/pelillisyyden-hyodyntaminen-sosiaalityossa>>. Viitattu 10.12.2023.

Thayer, Shawna & Updegraff, Kimberly & Delgado Melissa 2008. Conflict Resolution in Mexican American Adolescents' Friendships: Links with Culture, Gender and Friendship Quality. *Journal of Youth and Adolescence* 37. 783–797.

The Gottman Institute. The Gottman Method. <<https://www.gottman.com/about/the-gottman-method/>>. Viitattu 4.1.2024.

Tilastokeskus 2023 a. Sukulaisten ja ystävien tapaaminen vähentyi merkittävästi vuonna 2022, mutta muu yhteydenpito säilyi ennallaan. Elinolotilasto 2022. Verkkokatsaus 16.11.2023. <<https://www.stat.fi/julkaisu/cloh8u50c7ru30bukh2b2lbv5>>. Viitattu 28.12.2023.

Tilastokeskus 2023 b. Yksinäisyyttä koki 29,7 % 16 vuotta täyttäneistä henkilöistä vuonna 2022. Elinolotilasto 2022. Verkkotiedote 31.3.2023. <<https://www.stat.fi/julkaisu/cl8sh640so9n30bw7s21tu6s8>>. Viitattu 28.12.2023.

Turkka, Heikki & Saarholm, Julia 2021. Lasten ja nuorten konfliktit. Opas haastavien ristiriitojen ratkaisemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valpola, Veli 2000. *Suuri sivistyssanakirja*. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Väestöliitto ry 2023. Toimintasuunnitelma 2024. Väestöliiton verkkojulkaisu. <<https://www.vaestoliitto.fi/verkkojulkaisut/toimintasuunnitelma-2024/>>. Viitattu 13.12.2023.

Väestöliitto ry a. Väestöliiton historiaa. <<https://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/vaestoliiton-historiaa/>>. Viitattu 5.12.2023.

Väestöliitto ry b. Väestöliitto. <<https://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/>>. Viitattu 5.12.2023.

Wall, James & Callister Ronda 1995. Conflict and Its Management. *Journal of Management* 21 (3). 515–558.

Xia, Jun & Merinder Lars Bertil & Belgamwar, Madhvi 2011. Psychoeducation for schizophrenia. *Cochrane Datab Syst Rev* 2011 (6).

Konfliktikierteet katki-pelin taustoituskysely



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 3.11.2023 16.30 ja päättyy 13.11.2023 10.00

Konfliktikierteet katki -pelin taustoituskysely

Olemme Metropolia ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita. Toteutamme opinnäytetyötä aiheesta aikuisten lähi-suhteiden konfliktit yhdessä Väestöliiton kanssa. Konfliktilla tarkoitamme ristiriitaa, erimielisyyttä tai selkkausta, joka voi koskettaa kahta tai useampaa henkilöä sekä laajentua koskemaan myös eri yhteisöjä. Arkikielessä puhumme usein konflikteista riitoina. Opinnäytetyömme tavoitteena on kehittää peli, joka tukee ja opettaa aikuisia riitelemään paremmin. Tällä kyselyllä haluamme kartoittaa kohderyhmän ajatuksia konflikteista ja riitelytaidoista.

Vastauksia hyödynnetään anonyymisti opinnäytetyössä ja pelin kehittämisessä. Kyselyn vastauksia säilytetään opinnäytetyöprosessin ajan, jonka jälkeen ne hävitetään asianmukaisesti. Tähän kyselyyn vastaamalla annan suostumukseni antamieni tietojen käsittelyyn, säilyttämiseen sekä käyttämiseen edellä kuvatulla tavalla.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 10-15 minuuttia. Vastaathan kyselyyn 12.11.2023 mennessä.

Vastajan ikä:

- 18-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-60 vuotta
- Yli 60 vuotta

Onko sinulla läheisiä ihmissuhteita? (pari-, moni- tai ystävyys-suhteita)

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Onko läheisissä ihmissuhteissasi konflikteja?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Mistä aiheista konflikteja syntyy läheisissä ihmissuhteissasi?

Koetko konfliktit haastavina tai vaikeina?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, niin miksi? Valitse yksi tai useampi:

- Konflikteja on usein
 Konfliktissa toistuu usein sama aihe
 Konfliktille ei löydy ratkaisua
 Minun on vaikea pitää kiinni omista rajoistani
 Minun on vaikea hahmottaa toisen rajoja
 Minun on vaikea kunnioittaa toisen rajoja
 En koe tulevani kuulluksi
 Minun on vaikea tunnistaa tai sanoittaa tunteitani
 Minun on vaikea ymmärtää toisen tunteita
 Minun on vaikea hallita tunteitani esimerkiksi vihaa tai pelkoa
 Minun on vaikea ottaa asioita puheeksi
 Konfliktit tuntuvat pelottavilta tai ahdistavilta
 Minun on vaikea ottaa vastaan kritiikkiä

Jokin muu syy?

Koetko, että konfliktit vaikuttavat kielteisesti omaan hyvinvointiisi?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, niin millä tavalla?

Mitä konfliktitaitoja haluaisit kehittää tai harjoitella? Valitse yksi tai useampi:

- Tunnetaidot (tunnistaminen, sanoittaminen tai hallinta)
- Empatia (toisen asemaan asettuminen)
- Vuorovaikutustaidot (kuuntelu/keskeyttäminen)
- Anteeksipyytäminen (loukkausten tunnistaminen ja sanoittaminen)
- Asioiden puheeksi ottaminen
- Läsnäolo (konfliktin aiheesta pysyminen ja keskusteluun keskittyminen)
- Omat tai toisen rajat (tunnistaminen ja kiinni pitäminen)

Jotain muuta, mitä?

Olisitko kiinnostunut edistämään omia konfliktitaitoja pelin avulla?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Pelin prototyypin testaus

Peliä testataan Myllypurossa Metropolian kampuksella viikolla 48. Olisitko halukas tulemaan mukaan pelin testaukseen? Jos kiinnostuit, jätähän alle sähköpostisi, niin lähetämme sinulle lisätietoja pelin testauksesta. Sähköpostiosoitettasi ei käytetä muuhun tarkoitukseen eikä sitä jaeta kolmansille osapuolille.

Sähköpostiosoite:

Tietojen lähetyks

TALLENNA

Act
Go t

Kutsu pelitesteihin

Tervetuloa testaamaan Konfliktikierteet katki -pelin prototyyppiä!

Peli toteutetaan osana Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä ja yhteistyössä Väestöliiton kanssa.

Konfliktikierteet katki -peli on suunniteltu pelattavaksi kahden kesken. Jos siis pääset testaamaan peliä, tulethan paikalle jonkin läheisen ihmisesi kanssa, esimerkiksi kumppanisi, sukulaisesi tai ystäväsi. Parhaita olisi, jos teillä tässä ihmissuhteessa olisi tällä hetkellä, tai olisi joskus ollut, jotain konflikteja. Pelin ideana on opetella konfliktinhallintaan liittyviä taitoja keskustellen ja suorittaen erilaisia tehtäviä.

Testaus on siirretty toteutettavaksi viikoilla 49 ja 50. Ohessa on linkki kyselyyn, jossa on listattu mahdolliset päivämäärät sekä ajat pelin testaamiseen. Ilmoittauduthan näistä kaikkiin vaihtoehtoihin, jotka sinulle sopivat. Aikaa testiin kannattaa varata noin kaksi ja puoli tuntia. Pelin testaustilanteessa on paikalla vähintään yksi meistä opinnäytetyön tekijöistä opastamassa, miten peliä pelataan, ja sen jälkeen seuraamassa pelitilannetta kauempaa. Tilanne on kuitenkin täysin luottamuksellinen, eikä pelitilanteesta tulla tallentamaan mitään muuta kuin palaute, joka pelin pelaamisesta annetaan testauksen päätteeksi.

Vastaathan kyselyyn ja ilmoittaudu siten mukaan pelin prototyyppin testaukseen 30.11. mennessä! Kaikki testipäivät eivät välttämättä toteudu, jolloin saattaa olla, että lisäämme testiin vielä toisen kierroksen. Ohessa linkki kyselyyn: <https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/41035/lomake.html>

Olemme sinuun uudestaan yhteydessä varsinaisesta testauspäivästäsi, kun kaikki vastaukset kyselyyn on kerätty.

Peliterveisin,

Roosa Ahonen, Ida Collin ja Raakel Lius

Ammattilaisten yhteystiedot

Väestöliiton varattavat chatit: <https://www.hyvakysymys.fi/ajanvarauschat/> ja siellä ”Keskusteluapua nuorille aikuisille”. Ajanvarauschat on kahdenkeskinen chat asiantuntijan kanssa. Voit varata ajan sähköpostiosoitteella tai Hyvä kysymyksen käyttäjäksi rekisteröityneenä. Keskusteluissa sinusta näkyy asiantuntijalle itse valitsemasi nimimerkki. Seuraavan viikon chatit avautuvat aina edellisenä torstaina tai perjantaina.

Väestöliiton päivystyschat parisuhdeongelmille: <https://www.hyvakysymys.fi/paivystyschatti/parisuhdeongelmat/> Ongelmia intiimeissä ihmissuhteissa? Maksutonta neuvontaa ammattitaidolla ja kokemuksella Väestöliitosta maanantaisin klo 10 - 12 ja torstaisin klo 17-19. Chat on suunnattu n. 20 – 34-vuotialle. Rekisteröitymistä ei tarvita ja voit keskustella nimettömänä.

Kriisipuhelin: 09 2525 0111. Mieli ry:n ylläpitämä palvelu, joka päivystää 24 tuntia vuorokaudessa joka päivä. Voit soittaa nimettömästi ja luottamuksellisesti.

Solmussa chat: <https://tukinet.net/teemat/solmussa-chat-783075200/> Mieli ry:n Solmussa-chat palvelee aikuisia maanantaista keskiviikkoon klo 15-19 ja torstaina klo 15-21. Olipa solmut isoja tai pieniä, meillä on sinulle aikaa! Kanssasi keskustelevat kriisityöntekijät sekä koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. Chat toimii täysin anonyymisti ja maksutta.

Konfliktikierteet katki-pelin palautekysely



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 10.12.2023 20.08 ja päättyy 10.12.2024 23.59

Konfliktikierteet katki-pelin palautekysely

Kiitos, kun testasit Konfliktikierteet katki-peliä! Tällä lomakkeella voit antaa palautetta pelistä ja pelikokemuksestasi. Jokainen pelaaja täyttää oman palautelomakkeensa, joten arvioithan peliä ja pelikokemusta omasta näkökulmastasi.

Tässä lomakkeessa tarkoitamme konfliktilla ristiriitaa, erimielisyyttä tai selkkausta, joka voi koskettaa kahta tai useampaa henkilöä sekä laajentua koskemaan myös eri yhteisöjä. Arkikielessä puhumme usein konflikteista riitoina.

Vastauksia hyödynnetään anonyymisti opinnäytetyössä ja pelin kehittämisessä. Kyselyn vastauksia säilytetään opinnäytetyöprosessin ajan, jonka jälkeen ne hävitetään asianmukaisesti. Tähän kyselyyn vastaamalla annan suostumukseni antamieni tietojen käsittelyyn, säilyttämiseen sekä käyttämiseen edellä kuvatulla tavalla.

Esitiedot

Vastaajan ikä: *

- 18-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-60 vuotta
- Yli 60 vuotta

Kenen kanssa tulit testaamaan peliä? *

- Kumppani
- Ystävä
- Sukulainen
- Muu läheinen

Onko teillä ollut aiemmin konflikteja ihmissuhteessanne? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Kuinka monella laudalla pelasitte peliä? Valitse kaikki laudat, joita käytitte pelissä. *

- Sääntölauta
- 1. tason lauta
- 2. tason lauta
- 3. tason lauta

Käytittekö taukokorttia pelin aikana? *

- Useammin kuin yhden kerran
- Yhden kerran
- Ei laisinkaan

Konfliktikierteet katki- peli

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1= Täysin erimielistä, 5= Täysin samaa mieltä)

Sain Konfliktikierteet katki-pelistä lisää tietoa konflikteihin ja konfliktinhallintaan liittyen *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Konfliktikierteet katki-peli auttoi minua pohtimaan omaa toimintaani konfliktitilanteissa *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pelin säännöt oli helppo ymmärtää *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Konfliktikierteet katki-peli auttoi minua konfliktin puheeksiotossa *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Konfliktikierteet katki-peli auttoi minua konfliktin käsittelyssä *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Konfliktikierteet katki-peli auttoi minua riitelemään paremmin *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Konfliktikierteet-katki pelistä oli minulle hyötyä *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Voisin pelata Konfliktikierteet katki-peliä uudelleen *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Mitä mieltä olit pelin sisällöstä ja toteutuksesta? Mistä pidit erityisesti? Mitä jäit kaipaamaan lisää?

Millaisen kokonaisarvosanan antaisit pelille? (1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = kohtalainen, 4 = hyvä, 5 = erittäin hyvä)

1
 2
 3
 4
 5

Kuinka todennäköisesti suosittelisit peliä muille? (1 = en suosittelisi, 5 = suosittelisin ehdottomasti)

1
 2
 3
 4
 5

Tietojen lähetyks

TALLENNA