



Turun yliopisto
University of Turku

KOKEMUKSIA KIUSAAMISTILANTEIDEN SELVITTÄMISESTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ JA VIRANOMAISTAHOJEN KANSSA

Diskurssianalyttinen tutkimus verkkokeskusteluista

Liiketaloustiede, johtamisen ja organi-
soinnin pro gradu- tutkielma

Laatija:
Noora Poussu

Ohjaaja:
TkT Kirsi Liikamaa

27.4.2015
Pori



Turun kauppakorkeakoulu • Turku School of Economics

Turun yliopiston laatu­järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Tur­
nitin OriginalityCheck-järjestelmällä

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	5
1.1	Tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset	7
1.2	Tutkimuksen rakenne	8
2	TUTKIMUKSEN TIETEENFILOSOFISET LÄHTÖKOHDAT JA METODOLOGIA	10
2.1	Tieteenfilosofia metodologisten valintojen taustalla	10
2.2	Laadullinen tutkimus	14
2.3	Internet tutkimusaineiston hankinnassa	15
2.3.1	Sosiaalinen verkko	16
2.3.2	Verkkotutkimus, etiikka ja lähdekriittisyys	18
2.4	Diskurssianalyysi metodologiana	20
2.5	Kriittinen diskurssianalyysi	24
3	TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN TEORIAA	28
3.1	Työpaikkakiusaamisen määritelmiä	28
3.2	Kiusaamistilanne työpaikalla	30
3.3	Työpaikkakiusaamista edesauttavia tekijöitä organisaatiossa ja yksilöissä .	32
3.4	Työpaikkakiusaamiseen puuttuminen	36
3.5	Työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisy	39
3.6	Suomalaisten työsuojeluviranomaisten ja työterveyshuollon toimintaperiaatteet työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa	40
4	AINEISTON ANALYYSI	43
4.1	Aineisto ja tutkimusprosessi	43
4.2	Analyysi työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluista	45
4.2.1	Representaatiot kiusaamistilanteen selvittämisestä	47
4.2.2	Toimijoiden identiteetit	51
4.2.3	Verkkokeskustelijoiden subjektipositiot	57
4.3	Diskurssit ja niiden väliset valtasuhteet	62
4.3.1	Hegemoniset diskurssit	63
4.3.2	Alisteiset diskurssit	72
4.4	Yhteenveto työpaikkakiusaamisen selvittämisen haasteista verkkokeskustelijoiden puhunnassa	76
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	81
5.1	Johtopäätökset	81

5.2 Tutkimuksen arviointi.....	85
5.3 Jatkotutkimusehdotuksia	87

LÄHTEET.....	89
--------------	----

KUVIOT

Kuvio 1	Tutkijan tieteenfilosofiset ja metodologiset valinnat	10
Kuvio 2	Representaatiot, identiteetit ja subjektipositiot.....	61
Kuvio 3	Diskurssien muodostuminen.....	63
Kuvio 4	Hegemoniset diskurssit.....	64
Kuvio 5	Alisteiset diskurssit.....	73

1 JOHDANTO

Työpaikkakiusaaminen, tuo ei-toivottu sosiaalinen ilmiö työpaikalla, on noussut koulu- kiusaamisen lisäksi ajankohtaiseksi ongelmaksi suomalaisessa yhteiskunnassa. Työ- paikkakiusaamisen tutkimus alkoi 1980-luvun loppupuolella Pohjoismaissa. Tutkimus sai laajaa huomiota ja levittäytyi muihin Euroopan maihin 1990-luvun puolivälissä. Vuonna 1996 *European Journal of Work and Organizational Psychology* julkaisi en- simmäisen erikoisnumeron esitellen useampia tutkimuksia työpaikkakiusaamisesta. Kiinnostus työpaikkakiusaamista kohtaan on kasvanut tutkijoiden keskuudessa ja ny- kyisin sitä tutkitaan jo kautta maailman (Zapf – Einarsen 2001, 371). Suomessa julkinen keskustelu työyhteisöissä tapahtuvasta kiusaamisesta ja henkisestä väkivallasta käynnis- tyi 1990-luvun alkupuolella (Tienpuoli – Gustafsson 2003, 15). Työpaikkakiusaamisesta seuraa yksilölle koituvien ongelmien lisäksi mittavia ongelmia myös yrityksille kuten sairauspoissaoloja, työmoraalin alentumista, työmotivaation laskemista sekä vaihtuvuut- ta henkilöstössä. Näistä tekijöistä seuraa mittavia taloudellisia haittoja yritykselle ja sen liiketoiminnalle (Vartia 2003, 27; Leymann 1996, 173). Suomalaisten työsuojeluviran- omaisten (Työterveyslaitos 2014) mukaan Suomessa työpaikkakiusaamisesta kärsii tälläkin hetkellä noin 100 000 työntekijää.

Kuljetusalan työntekijäliiton AKT:n puheenjohtajan Timo Rädyn ja liiton viestintä- päällikön Hilka Ahteen välinen oikeuskanne työpaikkakiusaamisesta toi omalta osal- taan työpaikkakiusaamisen valokeilaan yhteiskunnallisessa keskustelussa. Tapaus sai alkunsa kesällä 2011, jolloin Ahde teki virallisen valituksen Rädyn epäasiallisesta käy- töksestä Etelä-Suomen aluehallintoviranomaisille (MTV 4.11.2011). Laajasti uutisoitu tapaus on ensimmäinen julkinen työpaikkakiusaamiseen liittyvä oikeudenkäynti Suo- messa. Helsingin käräjäoikeuden ja hovi-oikeuden tuomion mukaan Rätty syyllistyi kah- teen työturvallisuusrikokseen ja pahoinpitelyyn (Helsingin Sanomat 27.1.2014; Helsingin Sanomat 6.2.2015). Työpaikkakiusaamisen tuomitsemisessa saavutettiin eräänlainen läpimurto Rädyn ja Ahteen tapauksessa, sillä syyttäjänä toiminut Tuire Tamminiemi toi esille uuden lähestymistavan kiusaamista käsitteleviin oikeuskanteisiin. Hän sovelsi vuonna 1995 rikoslain pahoinpitelypykälään lisättyä kohtaa, jossa pahoinpitelyksi luoki- tellaan toisen terveyden vahingoittaminen ilman fyysistä väkivaltaa. Helsingin käräjäoi- keuden tuomarit Airi Jousila, Anna-Maija Ruohonniemi ja Ismo Rätty tulkitsivat, että henkinen väkivalta, joka vahingoittaa mielenterveyttä voidaan rinnastaa vammoihin, joita seuraa fyysisestä väkivallasta. (Sipilä 2014).

Työpaikkakiusaaminen ei ole ohimenevä ilmiö, vaan se jatkaa niin suomalaisten kuin ulkomaistenkin työyhteisöjen saastuttamista. Aihe on tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta varsin nuori ja tutkimus kaipaakin yhä uutta kontribuutiota. Ahteen ja Rädyn tapaus kirvoitti nettikeskustelua työpaikkakiusaamisesta ja tutkija huomasi törmäävänsä aiheeseen toistuvasti sosiaalisen median eri kanavissa. Tutkija päätyi tutkimaan aihetta erityisesti sen ajankohtaisuuden ja yhteiskunnallisen sekä kansanterveydellisen merkityksen vuoksi. Vain ilmiön kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kautta työpaikkakiusaamista voidaan ennaltaehkäistä ja siihen voidaan tehokkaammin puuttua niin työpaikoilla kuin työsuojelunkin parissa.

Käsillä oleva pro gradu -tutkielma on poikkitieteellinen tutkimus, jossa yhdistyvät liiketaloustieteet, sosiologia ja kielentutkimus. Tässä tutkimuksessa työpaikkakiusattujen puhunnaa tarkastellaan *sosiaalisen median* verkkofoorumilla. Verkko ja sosiaalinen media tutkimuksen kontekstina tuovat omat haasteensa, sillä tutkimus nojaa vahvasti Internetin ja sosiaalisen median määrittelyihin, joissa on yhä runsaasti vaihtelevuutta. Määrittelyiden kirjosta huolimatta, sosiaalisesta verkosta on tullut keskeinen osa erilaisia ilmiöitä. Sitä ei tulisikaan eristää omaksi tutkimusalueekseen, vaan sosiaalinen verkko tulisi nähdä osana yhteiskunnassa tapahtuvia sosiokulttuurisia ilmiöitä, jotka välittyvät tai kietoutuvat sosiaaliseen verkkoon. (Laaksonen ym. 10–19). Sosiaalinen verkko ei ole vain virtuaalinen sivujuoni ihmisten elämässä, vaan se voidaan nähdä arjen jatkeena. Ihmiset tuovat oman elämäntilanteensa ja kulttuurisen taustansa sosiaaliseen verkkoon, jossa kanssakäynti on hyvin saumatonta jatkumoa kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen rinnalla (Wellman – Gulia 1999, 196). Verkkoyhteisöihin ja sisällön tuottoon osallistutaan monista syistä. Tavallisimpia syitä ovat *oppiminen, verkostoituminen, vastavuoroisuus, toisten auttaminen, itsensä ilmaisu ja vertaispalautteen- ja tuen saaminen* (Matikainen 2009, 41–43). Vertaistuen saaminen on kiusatuille kiistämättä tärkeää, sillä verkossa työpaikkakiusatuilla on useampia foorumeita, joilla he voivat keskustella kokemuksistaan.

Tutkija pyrkii tavoittamaan työpaikkakiusaamispuhunnan piirteet *diskurssianalyysin* avulla. Diskurssianalyttisen tutkimuksen kautta pyritään syvällisesti ymmärtämään kielenkäyttöä sosiaalisena toimintana, jossa luodaan merkityksiä, mielikuvia, odotuksia, asenteita ja tietoa. (Pietikäinen-Mäntynen 2009, 170). Diskurssianalyysissä on merkittävässä roolissa puhunnan *konteksti* eli se millaisessa yhteydessä ilmiöstä puhutaan. Verkkofoorumille kokoontuneet henkilöt ovat pääsääntöisesti kiusaamisen kanssa kamppailevia henkilöitä, mikä asettaa heidät kontekstissa tiettyyn asemaan. Tämän

vuoksi tutkija hyödyntää diskurssianalyysin kriittisempää haaraa, jonka keskiössä ovat valtasuhteet. Valtasuhteita voidaan hahmottaa puhunnasta *identiteettien, representaatioiden, subjektipositivien* ja diskurssien välisten valtasuhteiden kautta. Tämän tutkimuksen kannalta erityisen merkittäviä ovat diskurssien väliset valtasuhteet, jotka heijastuvat takaisin ympärillä vallitsevaan yhteiskuntaan arvoina, asenteina ja toimintatapoina.

1.1 Tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää kiusaamisen selvittämisen prosessin ja käytäntöjen epäkohtia ja haasteita kiusattujen näkökulmasta ja miettiä, miten kiusaamiseen puuttumista ja ennaltaehkäisyä voitaisiin kehittää. Tämän tutkimus voidaan nähdä yhtenä puheenvuorona työpaikkakiusaamista koskevassa yhteiskunnallisessa keskustelussa, joka samalla herättää ymmärtämään työpaikkakiusattujen välillä kivuliastakin puhunutta aiheesta. Työpaikkakiusaaminen kuvataan tyypillisesti eskaloituvaksi prosessiksi, jonka edetessä kiusattu joutuu tavalla tai toisella hakemaan ratkaisua kestävämmältä tuntuvaan tilanteeseen. (Leymann 1996, 171-172; Einarsen 2000, 381; Zapf – Gross 2001, 497-498). Työpaikkakiusaamiseen puuttuminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan prosessiin linkittyy useita toimijoita, jolloin kuvaan astuvat kiusaajan ja kiusatun lisäksi organisaation esimiehet, työnantaja, työterveyshuolto sekä työsuojeluviranomaiset. Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää puhunnan kautta välittyviä selontekoja kiusaamisen selvittämisestä edellä lueteltujen organisaation sisäisten ja ulkoisten tahojen kanssa. Diskurssianalyysissä tutkitaan, kuinka kiusauksen kohteeksi joutuneet rakentavat sosiaalista todellisuutta, jossa he asemoivat sekä itsensä että muut tahot suhteessa kiusaamistilanteen ratkaisemiseen.

Tutkimusongelma voidaan tiivistää yhteen päätutkimusongelmaan sekä neljään alaongelmaan. Päätutkimusongelma on:

Millaisena työpaikkakiusaamisen selvittäminen näyttäytyy työpaikkakiusaamista käsittelevissä keskusteluissa Suomi24-verkkoforumilla?

Päätutkimusongelmaa voidaan hahmottaa alaongelmien kautta, jotka ovat:

- *Miten kiusaamistilanteen selvittäminen representoidaan keskusteluissa?*
- *Millaisia identiteettejä keskusteluissa rakentuu eri toimijoille?*

- *Millaisia subjektipositioita verkkokeskustelijoille rakentuu?*
- *Mitkä diskurssit saavat aineistossa hegemonisen tai alistaisen aseman?*

Työpaikkakiusaaminen on prosessi, jossa eri vaiheet linkittyvät toisiinsa. Vaikka tutkimuksen kohteena onkin vaihe, jossa kiusattu ryhtyy selvittämään tilannetta organisaation sisäisten ja ulkoisten tahojen kautta, heijastuu puhuntaan tunteita, asenteita ja selontekoja myös muista prosessin vaiheista. Kiusaamisprosessia ei voida kiusatun näkökulmasta paloitella ja irrottaa yhtä palasta kontekstistaan. Tämä edellyttää tutkijalta ilmiön kokonaisvaltaista ymmärrystä.

Tämä pro gradu -tutkielma tehdään johtamisen ja organisaatioiden näkökulmasta. Organisaation valikoituviin yksilöihin voidaan vaikuttaa rekrytointiprosessin kautta, mutta yksilöiden luonteeseen ei sillä voida vaikuttaa. Johtamisella on sen sijaan merkittävä vaikutus organisaation johtamiskulttuuriin, ilmapiiriin, työnjakoon ja palkitsemisjärjestelmiin. Tutkimuksen teoriassa tarkastellaan työpaikkakiusaamista kokonaisvaltaisesti ja avataan myös yksilön piirteitä, jotta voidaan ymmärtää työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisemisen ja siihen puuttumisen haasteita organisaatioiden näkökulmasta. Onkin selvää, että työpaikkakiusaamisen kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä myös sosiologia ja psykologia ovat merkittävässä roolissa, mutta ne rajataan tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Verkko voi olla tutkimuksessa yhtäaikaaisesti sekä *tutkimuksen kohde, lähde* että *tekeminen väline*. (Laaksonen ym. 2013, 18–19) Tässä tutkimuksessa Internet on ensisijaisesti tutkimuksen lähteen roolissa, sillä tutkimuksen aineisto on hankittu Internetin välityksellä ja tutkimuksen aineisto on verkossa tuotettua. Tutkimuksen aineiston hankinta rajattiin Suomi24 -verkkofoorumiin. Vaikka tutkimuksen konteksti oli verkossa eikä siihen osallistunut kaikki työpaikkakiusaamista kohdanneet yksilöt, heijastelevat tutkimustulokset yhteiskunnallista keskustelua työpaikkakiusaamisesta ja antaa samalla käsityksen siitä, millaista kiusaamistilanteiden selvittäminen työpaikoilla ja viranomaistahojen kanssa on työpaikkakiusattujen kokemuksissa.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Tässä pro gradu -tutkielmassa ensimmäisessä luvussa lukijaa johdatellaan aiheeseen esitellen aikaisempaa tutkimusta sekä esittelemällä tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat. Luvun tarkoitus on luoda lukijalle esiymmärrys käsiteltävän aiheen merkityk-

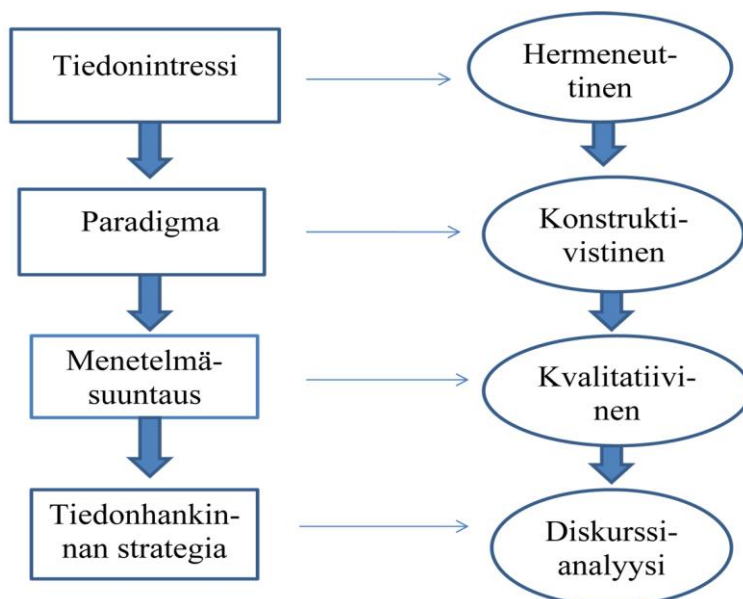
sestä yhteiskunnallisesti ja auttaa ymmärtämään tutkijan lähtökohtia tutkimuksen teossa. Toisessa luvussa esitellään tieteenfilosofisia ja metodologisia valintoja, jotka ovat ohjanneet tutkijaa matkan varrella. Vaikka tieteenfilosofia onkin lähtöisin Antiikin Kreikasta, on se yhä olennainen osa tiedettä. Tutkimukseni pääasiallinen kohde on ihmisen kokemus, jota voidaan tutkia diskurssianalyysin avulla. Tutkimuksen metodologiseksi viitekehyykseksi valikoitunut diskurssianalyysi on varsin monimenetelmäinen kokonaisuus, jonka juuret juontavat pitkälle tieteenfilosofisiin perinteisiin. Tämän vuoksi tutkija kokee tarpeelliseksi esitellä tarkemmin tutkimuksen tieteenfilosofista taustaa. Kontekstin merkitys korostuu diskurssianalyysissä. Tämän tutkimuksen kontekstina ovat verkossa käydyt keskustelut ja toisaalta suomalainen yhteiskunta, joiden risteykseen tutkija asemoituu tulkintoineen. Kappaleessa kaksi pureudutaan myös Internetiin tutkimusaineiston hankinnassa ja pohditaan verkkotutkimuksen etiikkaa, jotka tutkija kokee äärimmäisen tärkeiksi tutkimuksen toteutuksen näkökulmasta.

Kolmannessa luvussa esitellään työpaikkakiusaamisen teoriaa. Luvussa avataan työpaikkakiusaamisen käsitettä sekä ilmiön syitä ja taustatekijöitä. Niiden kautta voidaan ymmärtää sitä, kuinka työpaikkakiusaamista voidaan ennaltaehkäistä ja kuinka siihen voidaan puuttua. Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksen aineisto sekä tuodaan esille mahdollisimman avoimesti tutkimusprosessin eri vaiheet. Luvussa pyritään tavoittamaan käsitys siitä, millaisena työpaikkakiusaaminen ja sen selvittämisprosessi näyttäytyvät työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluissa Suomi24-verkkofoorumilla. Työpaikkakiusaamisen selvittämisprosessia avataan vallan näkökulmasta erittelemällä aineistosta nousseita representaatioita, identiteettejä, subjektipositioita ja interdiskursiivisia valtasuhteita. Luvun lopussa diskurssit ja työpaikkakiusaamisen teoria saatetaan yhteiseen keskusteluun, jotta diskurssit saattavat heijastua takaisin yhteiskuntaan, jossa ne ovat tuotettu ja toisinnettu. Viidennessä, eli viimeisessä, luvussa esitellään johtopäätökset sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta. Luvussa pohditaan myös vastattiinko kaikkiin tutkimuskysymyksiin, sillä se on olennaista koko tutkimuksen onnistuneisuuden kannalta. Tutkija pyrkii myös arvioimaan, kuinka tutkimus asemoituu yhteiskunnalliseen keskusteluun työpaikkakiusaamisesta ja mikä on tämän tutkimuksen kontribuutio aiheeseen. Viimeisessä luvussa tutkimus asemoidaan yhteiskunnalliseen keskusteluun ehdottamalla jatkotutkimuksen aiheita ja uusia näkökulmia siihen keskusteluun, johon käsillä oleva tutkimus liittyy.

2 TUTKIMUKSEN TIETEENFILOSOFISET LÄHTÖKOHDAT JA METODOLOGIA

2.1 Tieteenfilosofia metodologisten valintojen taustalla

Tieteenfilosofisten taustaoletusten tulee ohjata tutkijaa tutkimuksen tekemisessä. Tieteenfilosofiset lähtökohdat koskevat tutkittavan todellisuuden luonnetta, eli *ontologiaa* sekä tutkimuksen kautta saatavan tiedon luonnetta, eli *epistemologiaa*. Tieteenfilosofia määrittää myös tutkimuksessa sovellettavaa metodologiaa sekä lopullista tutkimusmetodia. Erityisesti yhteiskuntatieteissä, joihin liiketaloustieteetkin lukeutuvat, on useita keskenään kilpailevia tieteenfilosofisia paradigmoja, mikä edellyttää tutkijalta sekä ymmärrystä että harkintakykyä paradigmojen viidakossa. Kallion ja Ahosen (2002, 16) liiketaloustieteellinen metodologia apparaatti kiteyttää tutkijaa ohjaavat taustatekijät kolmikerroksiseen ”suppiloon”. Ylimmällä tasolla on tiedonintressi, jonka jälkeen tulee tieteenfilosofinen paradigma. Alimmalla tasolla on tutkimusote. Nämä tekijät viime kädessä määrittävät tutkimukseen soveltuvan metodin. Apparaatin ajatuksena on, että ylempi taso määrittää aina alempaa tasoa ja auttaa näin tutkijaa eteenpäin valinnoissaan. Tässä luvussa tutkija pyrkii havainnollistamaan käsillä olevan tutkimuksen taustalla vaikuttavia tieteenfilosofisia valintoja (kuvio 1.) Ahosen ja Kallion (2002) apparaattia mukailleen.



Kuvio 1. Tutkijan tieteenfilosofiset ja metodologiset valinnat (mukaihen Ahonen-Kallio, 2002)

Tässä tutkimuksessa tiedonintressi on luonteeltaan hermeneuttinen. Hermeneuttinen perinne lukeutuu ihmistieteelliseen tutkimusperinteeseen, jonka tutkimuskohteena on ihmismielen rakentama maailma. Tieteenfilosofisessa valtavirrassa ihmistieteellinen metodologia liitetään hermeneuttiseen tiedonintressiin (Tuomi – Sarajärvi 2009, 31–33). Fenomenologis-hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä sekä tiedonkäsityksessä ovat keskiössä kokemuksen, merkityksen ja yhteisöllisyyden käsitteet. Se ei ole metodi, jonka voisi säännönmukaisesti oppia, vaan pikemminkin se vaatii tutkijalta vankkaa pohdintaa tutkimuksen eri vaiheissa. Fenomenologian kiinnostuksen kohteena ovat kokemukset, jotka heijastuvat suhteessa ihmisen omaan todellisuuteen. Kokemuksessa painottuu aina vuorovaikutuksellisuus, sillä kokemus syntyy suhteessa toisiin ihmisiin. Syvällisemmin ilmaistuna, fenomenologiassa tutkitaan ihmisen suhdetta hänen omaan todellisuuteensa. Kokemus puolestaan syntyy merkityksestä, mikä tekee merkityksestä fenomenologian pääasiallisen tutkimuskohteen. Merkitykset puolestaan ovat luonteeltaan yhteisöllisiä, sillä ne syntyvät ja kasvavat yhteisössä (Laine 2007, 28–30; Tuomi – Sarajärvi 2009, 34). Fenomenologiaan syntyy hermeneuttinen ulottuvuus tulkinnan tarpeen myötä. Hermeneutiikalla tarkoitetaan teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Tässä kulminoituvat hermeneutiikan kaksi kantavaa käsitettä, jotka ovat *esiymmärrys ja hermeneuttinen kehä*. Ymmärtämisen ei näin ollen katsota alkavan tyhjästä, vaan se pohjautuu aikaisempaan kokemukseen. Ymmärtäminen puolestaan etenee spiraalimaisesti hermeneuttisena kehänä. Hermeneuttinen kehä voidaan nähdä dialogina aineiston ja oman tulkinnan välillä. Prosessin myötä tutkijan ymmärrys syventyy ja korjaantuu. Dialogilla tavoitellaan avointa asennetta omaa aineistoa ja sitä edustavia henkilöitä kohtaan. (Laine 2007, 31–36 ; Tuomi – Sarajärvi 2009, 35).

Hermeneuttisen tutkimuksen painopisteenä on kommunikaatio, niin kielelliset kuin kehollisetkin ilmaisut. Kaikki ilmaisut kantavat merkityksiä. Merkityksiä puolestaan voidaan lähestyä vain tulkitsemalla. Fenomenologiassa ja hermeneutiikassa ei ole niiden tulkitsevan taustafilosofian vuoksi yhtä säännönmukaista metodia. Tutkimuksen muut tekijät määrittävät pitkälti, millainen sovellus tulee käytäntöön. Tarkoituksena on pyrkiä saavuttamaan tutkimuksessa toisen ihmisen kokemus ja tulkita hänen ilmaisunsa merkitys mahdollisimman aitona ja autenttisena (Laine 2007, 33). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että fenomenologinen tutkimus alkaisi tyhjästä tai ”mututuntumalla”. Tutkijan tulee hyväksyä tietyt teoreettiset lähtökohdat, mutta ei niin, että tutkimuskohde määriteltäisiin ennalta jonkin teoreettisen mallin kautta, sillä se estäisi pääsyn tutkittavan alkuperäiseen kokemusmaailmaan. Tärkeää onkin, että tutkimuksen lopussa, kun tutkija on analysoi-

nut aineistonsa, asettaa hän aiemmin tehdyt tutkimukset ja teoriat vastatusten omien tulostensa kanssa, jotta ne pääsevät keskustelemaan. Tällöin ne toimivat kriittisinä näkökulmina tutkijan tulkintoihin. Tuomi ja Sarajarvi (2009, 35) kiteyttävät, että fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii nostamaan esille näkyviin sen, minkä tavat ja tottumukset ovat piilottaneet alleen. Tutkija nostaa tietoisesti sen, mikä on ajan saatossa muuttunut itsestään selväksi tai hän pyrkii tuomaan esille sen, mitä on jo koettu, mutta ei vielä tietoisesti ajateltu. Arkinen todellisuus on kyllästetty merkityksillä. Merkitykset syntyvät ja elävät kontekstissa, sillä yksinään, tyhjiössä, niitä ei ole olemassa. Osaltaan merkitykset ovat tiedostettuja, mutta osittain myös tiedostamattomia. Yhteen nivoutuneina ne luovat kokonaisia merkitysrakenteita. (Aaltola – Valli 2007, 46). Merkityksiä tutkiessaan tutkija etsii vastausta siihen, miksi jotkut puheet ovat sävyiltään tietyytyyppejä ja miten ne sulautuvat koko kulttuurin tasolla tapahtuvaan merkityksenantoon.

Tieteenfilosofiset paradigmat ovat aina luonteeltaan normatiivisia ja ne ohjaavat paradigman sisällä tapahtuvaa ajatusmaailmaa. Yksi tunnetuimmista sosiaali- ja organisaatiotieteiden paradigmajaotteluista on Burrelin ja Morganin (1979, 23) esittämä nelikenttä, johon kuuluvat radikaalin humanismin koulukunta, radikaalin strukturalismin koulukunta, tulkitseva koulukunta sekä funktionalistinen koulukunta. Ahosen ja Kallion (2002, 16) liiketaloustieteellisessä metodologia apparaatissa paradigmat jaotellaan kuitenkin karkeammin positivistiseen, tulkinnalliseen ja kriittiseen paradigmaan. Guba ja Lincoln (1994, 109–111) puolestaan erittelevät paradigmoja laadullisen tutkimuksen näkökulmasta löytäen viisi paradigmaa, jotka ovat positivistinen ja postpositivistinen paradigma, kriittinen teoria, osallistava paradigma sekä konstruktivismi.

Positivistinen paradigma on ollut vallalla sosiaalitieteissä ja luonnontieteissä jo lähes 400 vuotta. Hyvin yksinkertaistaen siinä ajatellaan, että se mikä on totta, on myös nähtävissä ja mitattavissa. Totuus kumpuaa tieteellisen kokeen toistettavuudesta ja siksi metodologisina keinoina käytettiin perinteisiä koejärjestelyjä ja tutkittavien muuttujien kontrollointia (Metsämuuronen 2006, 84–85). Positivistinen paradigma kulminoi 1920-luvulla *Wienin piirissä*, jossa kehitettiin äärimmäisen ankara muoto empiristisestä tieto-opista. Tieteen ihanteena vallitsi matemaattinen luonnontiede lakeineen ja teorioineen siinä missä etiikka ja ontologia tuomittiin metafysiikaksi (Kakkuri-Knuutila – Heinlahti 2006, 133–135). Positivismi on kulta-aikojensa jälkeen kohdannut jyrkkää kritiikkiä eikä sitä esiinny enää samassa muodossa kuin Wienin piirin aikoina. Kritiikin jälkiaallossa syntyi postpositivistinen tieteenfilosofia, jossa käsitys todellisuudesta kriit-

tisesti realistinen. Totuus on sellaista, mikä voidaan konkreettisesti todentaa, mutta toisaalta hyväksytään myös se, että ihmisen tietoisuuden ulkopuolelle saattaa jäädä jotakin, jota ei kyetä todentamaan. (Metsämuuroinen 2006, 86).

Tätä tutkimusta ohjaa pääasiassa *konstruktivistinen paradigma*, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus esiintyy ihmisten mielissä ja sitä luodaan sekä uusinnetaan kielen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. Konstruktivistisessa paradigmassa ontologia nähdään relativistisena, eli paikassa ja ajassa syntyvänä yksilön tulkintana. Konstruktivistisestä paradigmasta on syntynyt *sosiaaliseksi konstruktivismiksi* kutsuttu suuntaus. Sitä voidaan pitää sateenvarjokäsitteenä tutkimussuunnalle, joka on kiinnostunut sosiaalisen todellisuuden ja merkityksien rakentumisesta (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 12). Sosiaalisen konstruktionismin perinteessä on lukuisia erilaisia empiirisen aineiston hankinta- ja analyysitapoja, joista yksi on tässäkin tutkimuksessa käytettävä *diskurssianalyysi*. Kielellä ja muilla semioottisilla merkkijärjestelmillä on keskeinen rooli todellisuudessa, jota ihminen rakentaa vuorovaikutuksessa toisten kanssa, mikä tekee kielestä, ja erityisesti semiotiikasta, konstruktivistisen paradigman alaisen tutkimuskohteen. Semiotiikan keskeinen tutkimuksen kohde on *semiosis* eli merkkien toiminta. Semiosis on jatkuva prosessi, jossa tulkinnat syntyvät sosiaalisen toiminnan luomissa käytännöissä ja niiden konteksteissa. Yleistäen voidaan sanoa, että semiotiikassa on huomion keskipisteessä todellisuuden symbolinen rakentuminen. Sosiaalinen todellisuus, yhteiskunta ja kulttuuri luovat rajoja merkityksille (Väliaverron 1998, 22–25; Seppänen 2005, 108–110).

Diskurssianalyysin tulokset ovat varsin tiheää kuvausta tutkittavasta ilmiöstä eikä tuloksia tavallisesti esitetä numeerisesti. Diskurssianalyysi on tutkimusprosessi, joka etenee välillä epäodotustenmukaisesti, epäsuorasti ja mutkitellen. Pietikäisen ja Mäntynen (2009, 142) mukaan diskurssianalyysi on jopa *laadulliselle tutkimukselle* tyypillistä spiraalimaista tutkimusprosessia monitahoisempaa. Siinä pyritään siltojen rakentamiseen erilaisten tasojen ja näkökulmien välille, jotta saataisiin kokonaiskuva aineistosta. Tämä kertookin diskurssianalyysin hermeneuttisesta luonteesta. Diskurssianalyysi ei ole yhtenäinen, vakiintunut tutkimusmenetelmä, vaan väljä viitekehys, joka määräytyy osittain tutkijan omien rajausten, määritelmien ja metodisten ratkaisujen mukaan (Valtonen 1998, 93–106). Metsämuuronen (2006, 106) esittelee diskurssianalyysin yhdeksi laadullisen tutkimuksen tiedonhankinnan strategioista tapaustutkimuksen, toimintatutkimuksen ja etnografian rinnalla. Hänen mukaansa diskurssianalyysissä yhdistyvät tieteellinen, objektiivinen ote sekä kriittinen suhtautuminen kielenkäyttöön. Kieli on olennainen osa inhimillistä toimintaa ja siksi sen yhteiskunnallinen merkitys on valtava.

2.2 Laadullinen tutkimus

Liiketaloustieteissä ei olla täysin yksimielisiä eri menetelmäsuuntauksien suhteesta toisiinsa. Laadullinen tutkimus nähdään toimivan tilastollisen analyysin esivaiheena sekä itsenäisenä tiedon tuottamisen tapana. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan mitata, ennustaa ja mallintaa tilastollisen analyysin kautta. Laadullisella tutkimuksella puolestaan pyritään lisäämään ymmärrystä (Koskinen ym. 2005, 16–18). Pertti Alasuutari (2011, 32–33) huomauttaa, ettei ihmistieteiden tutkimusta tulisi jakaa laadullisten ja määrällisten menetelmien leireihin. Hänen mukaansa tiukan kahtiajaon sijaan tulisi puhua tutkimuksen tekemisen kahdesta ideaalimallista, joiden tavoitteet ovat erilaiset. Määrällisillä menetelmillä pyritään luonnontieteelliseen koeasetelmaan kun taas laadullisilla menetelmillä pyritään arvoituksen ratkaisemiseen. Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytetään silloin, kun halutaan selvittää asioita joihin ei ole yhtä yksinkertaista vastausta. Näin ollen laadullisen tutkimuksen tarkoitus on *tulkita, kuvata* ja *ymmärtää* jotakin ilmiötä tai toimijaa. Päätelyn logiikka etenee käytännöstä teoriaan ja yksittäisestä tapauksesta yleiseen ilmiöön, eli päätelyn logiikka on *induktiivinen*. Kvalitatiivinen tutkimus tuottaa aina kuvailevaa aineistoa, ei numeerisia taulukoita. Toisaalta laadullisia ja määrällisiä analyysimenetelmiä voidaan käyttää rinnakkain samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa.

Laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä tutkimusta, jossa empiirisen analyysin kautta tarkastellaan havaintoaineistoa ja esitetään johtopäätöksiä aineistosta (Tuomi – Sarajärvi 2009, 22). Laadullinen tutkimusote pohjautuu fenomenologis-hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan. Laadullinen tutkimusprosessi etenee tavallisimmin spiraalimaisesti eikä suoraviivaisesti, kuten määrällinen tutkimus. Tutkimusprosessin vaiheet eivät etene suoraviivaisesti, vaan usein tutkimuksen vaiheet vuorottelevat ja vuoropuhelevat. Toisinaan jo tehtyihin asioihin palataan uudelleen. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 142–143).

Laadullisessa tutkimuksessa aineistolähtöisessä analyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan ehyt teoreettinen kokonaisuus (Tuomi – Sarajärvi 2009, 95). Laadullisen sisällön erittelyn avulla pystytään tutkimaan jotakin ilmiötä hyvin syvällisesti. Tutkimuksen päämääränä voi olla esimerkiksi jonkin sosiaalisen toimintatavan ymmärtäminen ja asettaminen kulttuuriseen sekä yhteiskunnalliseen kontekstiin. Tässä tutkimuksessa hyödynnettävät verkkokeskustelut soveltuvat hyvin yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Koska verkkokeskustelut syntyvät tutkijasta riippumatta, keskusteluun osallis-

tuvat päättävät itse keskustelun kulun ja sen, mitä aiheita he pitävät tärkeinä. Hakala ja Vesa (2013, 223) linjaavatkin, että erityisesti diskursseja tutkittaessa saattaa autenttisen aineiston käyttäminen parantaa tutkimuksen luotettavuutta. On kuitenkin otettava huomioon verkon kontrolloimaton luonne. Tutkija ei pysty vaikuttamaan aineiston syntyyn eikä tehdä täsmentäviä lisäkysymyksiä kuten esimerkiksi teemahaastattelussa.

Arkielämässä ihminen toimii luontaisen ymmärryksensä varassa, jota voidaan kutsua *esiymmärrykseksi*. Kun puhutaan tutkimuksesta, tarkoitetaan sillä tutkijalle luontaisia tapoja ymmärtää tutkimuskohdettaan jo ennen varsinaista tutkimusta (Laine 2007, 32). Merkityksen tutkimuksella onkin hermeneuttis-fenomenologisen perinteen mukaan kaksisitasoinen rakenne, jossa ensimmäisen tason muodostaa tutkittavan koettu elämä esiymmärryksineen. Tässä tutkimuksessa sillä tarkoitetaan työpaikkakiusatun koettua elämää. Toisella tasolla tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistuu ensimmäiseen tasoon, eli työpaikkakiusatun koettuun elämään, jota värittää hänen esiymmärryksensä. Työpaikkakiusatut kertovat Internetin keskustelufoorumilla elämästään ja kokemuksistaan sekä niihin liittyvästä ymmärryksestään. Tutkijan tehtävä tässä tutkimuksessa on pyrkiä reflektoimaan ja käsitteellistämään näitä keskusteluja.

2.3 Internet tutkimusaineiston hankinnassa

Internet ja siihen liittyvät ilmiöt ovat yleistyneet tutkijoiden ja opinnäytetyötään tekevien tutkimuskohteena ja tutkimuksen kontekstina. Hyödynnettiin verkkoa sitten tutkimuksen kohteena, paikkana, välineenä tai lähteenä, edellyttäen se tutkijalta ymmärrystä teknisistä alustoista ja verkkoympäristöstä kokonaisuutena. Verkossa pääsee näennäisen helposti käsiksi aineistoihin, mutta haasteita tulee siinä vaiheessa, kun tutkija tallentaa aineistoa, pyrkii analysoimaan sitä ja pohtii tutkimuksensa validiteettia. Informaatiotulvan keskellä tutkijan tuleekin pyrkiä löytämään oikeanlaiset kysymykset, jotka hän verkkoaineistolle esittää. (Laaksonen ym. 2013, 9–26).

Christian Fuchs (2010, 138) kuvailee Internetiä teknososiaaliseksi järjestelmäksi, jossa yhdistyvät *interaktiivisuus*, *hypertekstuaalisuus*, *globaali viestintä* ja *yhdessä tuottaminen*. Sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistavat websovellukset aktivoivatkin eniten Internetin käyttäjiä. Sosiaalisia websovelluksia ja ohjelmia ovat muuan muassa blogit, wikit, sähköpostilistat ja keskustelufoorumit. Internetin sosiaalistuminen on tuonut mukanaan laajempia muutoksia viestintäkulttuuriin. Keskustelufoorumien käytänteet

ovat alkaneet levitä myös sivustoille, jotka ovat perustuneet vain yksisuuntaiselle viestinnälle. Tästä on hyvänä esimerkkinä uutismedian verkkopalvelut, jotka ovat kehittyneet viime vuosina vuorovaikutteiseen suuntaan tarjoamalla kommentointi- ja keskustelumahdollisuuksia lukijoilleen. Laaksonen ja Matikainen (2013, 201) toteavatkin, että sosiaalisen median yleistymisen on muuttanut verkon toimintakulttuuria vuorovaikutteisempaan suuntaan.

Verkon kasvavaa tutkimuksellista suosiota voidaan selittää sillä, että verkolla on yhä tärkeämpi rooli yhteiskunnassa. Verkko on yhä enemmän osa ihmisten arkea ja tämän vuoksi sitä onkin vaikea enää erottaa täysin omaksi tutkimuskohteekseen. Kun sosiaalista verkkoa lähestytään tutkimuksen näkökulmasta, on tärkeä ymmärtää sosiaalisen verkon luonnetta ja sen luomaa tutkimuksellista kontekstia. (Laaksonen ym. 2013, 9-13). Yksi merkittävä verkon tutkimukseen liittyvä ongelma on verkossa luodun aineiston julkisuuden aste. Tutkijan tulee huomioida, kuinka intiimiä, arkaluontoista tai julkista tutkittava sisältö luonteeltaan on. (Turtiainen – Östman 2013, 51)

2.3.1 Sosiaalinen verkko

Internetin kehityksen kautta termi *sosiaalinen media* on yleistynyt. Sosiaalisella medialla tarkoitetaan yhteisölähtöistä sisällöntuotantoa verkkoon. Sisällöntuotossa korostuu vuorovaikutteisuus ja se voi olla tuotettua, lainattua tai kopioitua. Se voi olla myös keskustelua, kommentointia tai esimerkiksi linkkien ja kuvien lähettämistä. Palvelun tuottajan rooli on ylläpitää infrastruktuuria. Sosiaaliselle medialle rinnakkaisia käsitteitä ovat sosiaalinen verkko tai vertaismedia (Matikainen 2009, 5). Internet on viimeisten vuosien aikana kehittynyt vuorovaikutteisen toiminnan ympäristöksi, josta on tullut henkilökohtaisen joukkoviestinnän¹ väline. (Laaksonen ym. 2013, 9–11). Verkosta on 2000-luvun aikana tullut ensimmäinen julkisen keskustelun paikka erityisesti kriisitilanteissa, joissa viestinnällinen tarve on akuutti. Verkon merkitystä tämän päivän viestinnässä ei tule aliarvioida (Hakala – Vesa 2013, 216–225). Myös käsitys yksityisyydestä on 2000-

¹ Sosiologi Manuel Castellsin (2009,55) esittämä termi *mass self-communication* on Internetin mahdollistama kommunikaation muoto, joka on joukkoviestintää, koska sillä saavutetaan suuria yleisöjä, mutta se on luonteeltaan yksilölähtöistä viestintää, sillä yksilö päättää viestin tuotannosta ja sen vastaanottajista.

luvulla muuttunut. On alettu tottua siihen, että Internetin yhteisöpalvelujen myötä yksityiselämä on entistä julkisempaa.

Virtuaalisia verkkoyhteisöjä eivät yhdistä yhteiset arvot ja perinteet, kuten tavallisia yhteisöjä, vaan yksinkertaisesti kiinnostus samaa aihepiiriä kohtaan. Toisin sanoen verkkoyhteisöllisyys rakentuu puhtaasti jonkin tietyn intressin ympärille, kun taas kasvokkain tapahtuvassa kokoontumisessa vaikuttavat aina myös sukupuoli ja sosiaalinen status. Verkko mahdollistaa sosiaalisen siteen syntymisen sellaisten ryhmien välille, jotka ovat tosimaailmassa joko sosiaalisesti tai maantieteellisesti täysin erillään (Fuchs 2010, 136–137; Wellman – Gulia 1999, 186–188). Verkkoyhteisö ei synny ajassa ja paikassa, vaan se on pikemminkin sosiaalisesti rakentunut ihmisyyden laajentuma. Virtuaalinen todellisuus ei sulje pois todellisuutta eikä ole sen vastakohta. Vuorovaikutus verkossa nivoutuu yhteen ihmisen arjen kanssa ja siksi sitä ei tulisikaan käsittää jonakin reaaliaimailmasta irrallaan olevana ympäristönä (Wellman – Gulia, 1999, 170).

Verkkoyhteisöjä koskevat samat lainalaisuudet kuin nykypäivän muitakin moderneja yhteisöjä, eli kilpailun ja yhteistyön vastakkaisuus. Molemmilla on dominoiva vaikutus yksilöiden väliseen kanssakäymiseen yhteisössä. Verkkoyhteisö on paikaton, teknologiaan sulautunut sosiaalinen tila, jossa luodaan merkityssysteemejä ja tulkintoja maailmasta. Verkkoyhteisössä tavoitellaan statusta, mainetta ja sosiaalista asemaa aivan kuten perinteisissäkin yhteisöissä. Niissä vallitsee yhteenkuuluvaisuuden tunne ja käyttäjät jakavat yhteisiä merkityksiä ja uskomuksia, luovat yhdessä uusia merkityksiä, he sitoutuvat emotionaalisesti ja riitelevätkin. Verkkoon syntyvät ryhmittymät ovat tyypillisesti hyvin homogeenisiä siksi, että yhteisöt syntyvät rajatun aihealueen ympärille. Samanhenkisten ihmisten kesken onkin helppo saada vertaistukea, empatiaa ja ymmärrystä. (Fuchs 2010, 311–313, Gulia – Wellman 1999, 186, Barnes 2001, 17). Verkkoyhteisö määrittää valtasuhteiden kautta, mitkä arvot ovat hyväksytyjä ja millaista elämäntyyliä tulisi tavoitella. Fuchs puhuukin *semioottisesta taistelusta*, jota verkossa toimivassa yhteisössä käydään aivan kuten muissakin yhteisöissä. Tuomi (2005, 156) puolestaan kirjoittaa samasta ilmiöstä *samanmielisten demokratiana*, jossa eriävät mielipiteet helposti tukahtuvat.

Ihminen on valmis jakamaan yksityisiä asioitaan paljon laajemmalle yleisölle kuin ennen. Oman yksityiselämän julkisuudessa on riskinsä, mutta se tuo myös paljon hyvää. Se auttaa luomaan kontakteja samanhenkisten ihmisten kanssa, saamaan vertaistukea, tekemään yhteistyötä, kumoamaan tabuja ja jopa järjestäytymään kansanliikkeiksi. (Nikkanen 2012, 33–37). Siinä, missä osa sosiaalisen Internetin käyttäjistä luo varsin

julkisen minän, on Internetissä myös laaja joukko anonyymisti toimivia henkilöitä. Anonymiteetti on tyypillistä erilaisilla keskustelufoorumeilla, joissa käytetään oman nimen sijasta käyttäjätunnusta. Nimettömyys luo toisille turvaa verkkoympäristössä, mutta se toisaalta mahdollistaa asioita, jotka voivat olla myös negatiivisia. Nimettömyys saattaa joidenkin osalta laskea kynnystä osallistua keskusteluun, joihin ei reaali maailmassa uskaltautuisi esimerkiksi niiden arkaluontoisuuden vuoksi. (Kuula 2011, 170–171; Barnes 2001, 67–69). Verkkokeskusteluiden muotoutumiseen vaikuttaa omalta osaltaan myös vallitseva yhteiskunnallinen ja kulttuurinen konteksti ja se, millaisia henkilöitä keskustelufoorumille päätyy. Terveysteen liittyvissä keskusteluketjuissa voi olla hyvin erilaisia osanottajia kuin vaikka maahanmuuttokriittisillä palstoilla. Tärkeää onkin ymmärtää, että sosiaalisen Internetin käyttäjillä on erilaisia tarkoituksia. Keskustelupalstoilta esimerkiksi etsitään tietoa, kysellään muiden kokemuksia ja tehdään tunnustuksia. Verkosta etsitään tukea ihmisen tavalliseen arkeen. Yleisimmät keskusteluryhmät käsittelevät harrastuksia, elämäntapoja, henkilökohtaisia ongelmia tai terveyttä. Osa käyttäjistä saa tyydytystä *fleimauksesta* eli nimimerkin takaa tapahtuvasta aggressiivisesta viestinnästä. Toisille keskustelufoorumi saattaa muodostua jonkin elämänalueen kohdalla tärkeimmäksi sosiaalisesti yhteiseksi. Anonyymien verkkoidentiteetin takaa voidaan kertoa hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Tämän vuoksi verkkokeskustelut saattavat tavoittaa sellaisiakin henkilöitä, joille kasvokkain puhuminen vaikeista asioista on haastavaa. Toisaalta tämä ilmiö nostaa esille myös tutkimuseettisiä kysymyksiä (Laaksonen – Matikainen 2013, 197–199; Tuomi 2005, 154–155).

Verkkoyhteisöt, keskustelufoorumit ja muut sosiaalisen median yhteisöt ja ryhmitymät, ovat hedelmällinen lähde laadulliselle tutkimukselle. Sillä voidaan kartoittaa esimerkiksi arvoja, tarpeita ja huolenaiheita, joita kansalaisilla ja kuluttajilla on (Eysenbach – Till 2001, 1103). Sosiaalista Internetiä ei tulisikaan enää erottaa erilliseksi osaksi nyky-yhteiskuntaa, sillä se koskettaa yhä suurempaa joukkoa ihmisiä.

2.3.2 *Verkkotutkimus, etiikka ja lähdekriittisyys*

Verkkokeskusteluja voidaan hyödyntää tutkimuksessa useaan tarkoitukseen. Verkkokeskusteluilla voidaan esimerkiksi kartoittaa ihmisten tiedon tarpeita ja sitä kuinka tieto leviää verkkokeskusteluissa. Toisaalta verkkokeskustelua voidaan tutkia myös omana ilmiönään esimerkiksi siitä näkökulmasta, kuinka se eroaa kasvokkain käydystä keskustelusta. Lisäksi verkkokeskustelujen avulla voidaan tutkia *miten* ihmisten keskustelevat

jostakin aiheesta. (Hakala – Vesa 2013, 218). Verkosta valittu tutkimuskohde määrittää tutkijalle, millaiset eettiset kysymykset hänen tulee ottaa tutkimusta tehdessään huomioon. (Kuula 2011, 170).

Verkkotutkimuksen etiikka myötäilee yleistä tutkimusetiikkaa, joka on yhtenäinen kaikilla tieteenaloilla. Siinä piilee kuitenkin tiettyjä erityispiirteitä, joihin tutkijan tulee kiinnittää huomiota. Näitä ovat erityisesti yksityisen ja julkisen aineiston häilyvä raja ja toisaalta aineiston arkaluontoisuus. Toisaalta tutkijan on myös arvioitava kriittisesti, onko verkko oikea aineistolähde juuri kyseessä olevaan tutkimukseen ja ymmärtääkö tutkija verkon erityispiirteet tutkimuksen kontekstina. (Turtiainen – Östmann 2013, 49–66). Verkossa piilee mittaamattomat resurssit tutkimukselle, sillä sitä voidaan käyttää tutkimuskohteena, tutkimusvälineenä ja sieltä voidaan saada aineistoa tutkimukseen. Internetin suurimpia ongelmia tutkijan näkökulmasta onkin sen laajuus ja ehtymättömyys. Tarjolla olevan informaation rajaaminen mielekkäästi voi olla hyvin hankalaa. (Kuula 2011, 169–170).

Aineistoa tulee arvioida tutkimuskysymyksen kautta, sillä verkkoympäristössä *rakennetaan* todellisuutta tai esimerkiksi *ilmennetään* julkista minäkuvaa tiettyjen sanavalintojen tai kuvien kautta. Verkossa olevaan aineistoon ei voi näin ollen suhtautua täysin samoin, kuin esimerkiksi teemahaastattelusta saatuun aineistoon. (Turtiainen – Östmann 2013, 49–51). Lähdekritiikki ja tutkimusetiikka kuuluvat saumattomasti yhteen ja tutkijan tuleekin ymmärtää, mitä varten verkossa oleva aineisto on luotu, kuka aineiston on tuottanut ja millainen verkko on kontekstina. Tutkijan tulee tuntea verkon keskustelukulttuurin käytännöt pystyäkseen ymmärtämään täysin tutkimuksensa kontekstin. Lähdekriittisyyteen liittyy myös verkossa olevan aineiston näennäinen julkisuus. Vapaasti luettava aineisto Internetissä on kuin mikä tahansa muukin julkinen asiakirja, mutta mikäli aineistoon haltuun saanti edellyttää rekisteröitymistä, on aineiston julkisuus kyseenalaista. Vaikka aineistoon pääseekin käsiksi rekisteröitymisen jälkeen, tulee tutkijan pohtia, onko aineisto todella *tarkoitettu julkiseksi*. (Turtiainen – Östmann 2013, 55–57).

Verkossa on myös *puoliorganisoiduja sivustoja*, joille tulee rekisteröityä pystyäkseen tuottamaan niihin sisältöä ja sivustolla on yleensä palveluntarjoaja tai ylläpitäjä. Aineiston tarkastelu ei kuitenkaan vaadi rekisteröitymistä ja näin ollen aineisto on luonteeltaan julkisempaa kuin rekisteröitymistä vaativilla sivustoilla. Julkisen ja yksityisen raja on häilyvä myös puoliorganisoidulla sivustolla, sillä niissä tapahtuva keskustelu ei ole välttämättä tarkoitettu julkiseksi (Eysenbach – Till 2001, 1103–1104). Tutkimuseettisiä haasteita tutkijalle luovat myös tutkittavien tunnistettavuuteen liittyvät seikat. Verkon

keskustelufoorumien, chattien ja esimerkiksi verkkolehtien keskustelupalstojen keskusteluihin osallistutaan tavallisimmin nimimerkillä, ei omalla nimellä. Tällöin tunnistiedot rajautuvat sen mukaan, mitä kirjoittaja haluaa itsestään paljastaa. Tutkimusetiikan suhteen tutkijan tulisikin kiinnittää erityistä huomiota palstan aihepiiriin ja siellä vallitsevaan avoimuuden asteeseen. (Kuula 2011, 184-185).

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty Suomi24-keskustelufoorumilta. Suomi24 on rakenteeltaan puoliorganisoitu verkkosivusto, jonka materiaali on julkista ilman rekisteröitymistä. Tässä tutkimuksessa verkkoaineistoa hyödynnetään kuten perinteisempää haastatteluaineistoa. Tutkimuksen kontekstina verkko voidaan nähdä sosiaalisena ympäristönä, jossa toimii todellisia ihmisiä, jotka *esittävät ajatuksiaan, ottavat kantaa, etsivät vertaistukea ja kertovat kokemuksistaan*. Suomi24-verkkofoorumilla työpaikkakiusaamiseen liittyviä keskusteluketjuja on yli 300 (Suomi24, 2014). Ilmiön arkaluontoisuus ja tarve keskustella samaa kokeneiden kanssa on omiaan herättämään aiheesta keskustelua juuri verkossa. Verkko ja siellä muodostuvat diskurssit ovat osa työpaikkakiusatun arkea. Tutkija kokee, että verkon hyödyntäminen tässä tutkimuksessa on varsin perusteltua. Aiheen arkaluontoisuus edellyttää tutkijalta eettistä varovaisuutta. Lainsäädännöllisesti aineistoa saa käyttää tutkimuksessa, mutta voidaan kuitenkin ajatella, että keskustelijat eivät ole ajatelleet keskustelua julkiseksi sen tavanomaisessa merkityksessä. Näin ollen tutkijan tulee pitää huoli, että keskusteluiden osallistujia ei voida tunnistaa. (Turtiainen – Östman 2013, 56–57). Tämän vuoksi keskustelijoiden nimimerkkejä ei mainita, vaan heihin viitataan keskustelijoina. Tutkija pyrkii lisäksi välttämään pidempiä suoria lainauksia. Huomioitavaa on myös, että tutkija ei ole millään tavoin itse pyrkinyt vaikuttamaan tutkimusaineiston syntyyn. Tutkija ei itse ole osallistunut verkko-keskusteluihin eikä näin ollen ole voinut vaikuttaa keskustelun kulkuun.

2.4 Diskurssianalyysi metodologiana

Tämän tutkimuksen tutkimusongelmiin pyritään vastaamaan diskurssianalyysin avulla. Diskurssianalyysiä voidaan kuvailla teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi, jonka avulla voidaan tutkia erilaisia kielenkäyttöön liittyviä kysymyksiä. Diskurssin tutkimus syntyi postmodernin aikakauden syntymisen ja modernin aikakauden päättymisen aikaan, jolloin alettiin tarkastella tiedettä sekä sen menetelmiä kriittisemmin. Diskurssit nousivat tieteenfilosofiin keskusteluihin etenkin tiedon käsitteen yhteydessä. Moder-

nin ajan positivistinen tieteenihanne oli painottanut tiedon pysyvyyttä ja tietyt jäykät menetelmät olivat vakiintuneet tieteenteon normeiksi. Nämä tutkimusmenetelmät eivät kuitenkaan kyenneet kuvaamaan muutosta, jonka tiedeyhteisö kohtasi modernini ajan murroksessa. Diskurssien tutkimus nähtiin keinona, jolla voidaan ymmärtää todellisuuden muotoutumista. Alussa diskurssien tutkimuksella pyrittiin kritisoimaan instituutioita. Kieltä ja kielenkäyttöä tutkimalla voidaan ymmärtää paljon ympäröivästä yhteiskunnasta, kulttuurista sekä ajan hengestä. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 12–14; Remes 2006, 3073–12, 291).

Diskurssianalyysi on saanut vaikutteita monilta eri tieteenaloilta kuten kirjallisuuden tutkimuksesta, kriittisestä lingvistiikasta ja semiotiikasta. Se pohjautuu sosiaalisen konstruktivismiin tieteelliseen traditioon, jonka mukaan maailma ja sen ilmiöt kohdataan niille luotujen merkitysten kautta. Diskurssianalyysi on kielenkäytön tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Kenen tahansa kielenkäyttö luo aina käsityksiä siitä, millainen hän on moraalisen toimijana, minkä hän ottaa itsestään selvyytenä, mitä hän arvostaa ja mitä hän puolestaan pitää vieraana tai epähyväksyttävänä. (Suoninen 1999, 18–19). Toisin sanoen, diskurssianalyysissä kieli nähdään joustavana, ajassa muuttuvana resurssina, jota käytetään eri tilanteissa eri tavoin. Diskurssin tutkimuksessa ei haluta selvittää, mikä kielenkäytön tavoista eri tilanteissa olisi parempi tai totuudenmukaisempi kuin muut, vaan pikemminkin halutaan selvittää ja ymmärtää, millaiset tavat ovat vallalla ja miksi. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 12–13).

Diskurssi määritellään kielessä ilmeneväksi ymmärrykseksi todellisuudesta. Laajemman määritelmän mukaan diskurssit ovat sosiaalisesti rakentunutta tietoutta todellisuudesta. Sosiaalisesti rakentuneella tarkoitetaan, että diskurssit ovat syntyneet tietyssä sosiaalisessa kontekstissa, tietyssä yhteisössä. Käytännössä tällä tarkoitetaan ihmisten mielissä olevia tiedon palasia ja ajatuksia siitä, kuinka maailma toimii ja siitä kuinka ihmiset toimivat maailmassa. (Väliveronen 1998, 20–22). Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 51–52) erottelevat toisistaan *diskurssin* ja *diskurssit*. Heidän mukaansa hienojakoisemmat diskurssit toimivat laajemman diskurssin sisällä. Monikollisella käsitteellä on näin ollen tarkempi ja hienojakoisempi fokus, kun taas yksiköllisellä käsitteellä tarkoitetaan koko tieteenalan teoreettista näkemystä jostakin asiasta. Molemmat ovat yhtä merkityksellisiä, kun kielenkäyttöä tutkitaan sosiaalisena käytäntönä.

Diskurssianalyysissä korostuu toiminnan *kontekstuaalisuus*. Diskurssit tuotetaan sosiaalisessa kontekstissa, vuorovaikutteisesti tietyssä tapahtumatilanteessa. Konteksti

on siis hyvinkin monikerroksinen käsite, jolla voidaan viitata esimerkiksi asiansyhteyteen, toimintaympäristöön, vuorovaikutustilanteeseen tai laajempaan yhteiskunnalliseen tilaan. Toisin sanoen kontekstilla tarkoitetaan kaikkia niitä tekijöitä, jotka määrittävät kielen mikro- ja makrotasoa. Diskurssianalyysin kannalta erityisen merkittävä konteksti on *tilannekonteksti*. Sillä tarkoitetaan sitä tiettyä tilannetta, jossa kielenkäyttö tapahtuu. Tilannekontekstista tekee merkittävän se, että sitä voidaan pitää sekä tutkimuksen kohteena että tasona, jonka kautta kielen ja sosiaalisen toiminnan yhteyttä voidaan tarkastella tarkemmin. Tilannekonteksti voidaankin nähdä kielen mikrotasona. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 30–32). *Vuorovaikutuskonteksti* korostuu erityisesti analysoitaessa keskustelua. Keskustelun osanottajien suhteet toisiinsa nähden eivät synny automaattisesti, vaan ne rakentuvat keskustelun kuluessa. *Kulttuurisen kontekstin* tasolla tutkijan tulee tietoisesti käyttää omaa tuntemustaan kulttuurisista tavoista, stereotyyppioista ja yleisestä yhteiskunnallisesta ilmapiiiristä, jotta hän voisi tunnistaa näitä seikkoja tekstistä. Kulttuurisessa kontekstissa on tärkeää tarkkailla, kuinka kielenkäyttäjät suhtautuvat vasta-argumentteihin, sillä ne pohjautuvat usein laajalle levinneisiin kulttuurisiin konventioihin ja stereotyyppioihin. (Jokinen ym. 1993, 29–36). Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 36–37) niputtavat yhteen sosiaalisen, yhteiskunnallisen ja kulttuurisen kontekstin puhumalla *sosiokulttuurisesta kontekstista*. Sillä voidaan viitata esimerkiksi suomalaisessa yhteiskunnassa vallitsevaan poliittiseen kontekstiin. Toisaalta sosiokulttuurista kontekstia voi olla tarpeen määritellä tarkemmin ja rajata esimerkiksi *yhteisölliseen kontekstiin*. Yhteisöllinen konteksti korostuu erityisesti tutkittaessa tietyn harrastuksen tai kokemuksen ympärille kokoontuvia yhteisöjä internetin keskustelufoorumeilla. Näitä sosiokulttuurisia konteksteja voidaan puolestaan kutsua kielen makrotasoksi. Tasot sekoittuvat diskurssianalyysissä keskenään, mutta tutkijan tulee pysähtyä kunkin kontekstin äärelle ja päättää, mitä kontekstia hän haluaa tutkimuksessaan korostaa. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 32).

Diskurssianalyysin tavoitteena ei ole tutkia yksilöä ja yksilön *minän* olemusta, vaan sitä kuinka yksilö rakentaa minän sosiaalista taustaa vasten. Yhdellä yksilöllä voi olla useampi minä, joista jokainen realisoituu eri kontekstissa, eli eri ympäristössä ja tilanteessa. Juhila ym. (1993, 38–39) mukaan henkilön erilaiset minät voidaan nähdä kiinteiden roolien tai tyypittelyiden sijasta joustavina roolipositioina, joista kukin vallitsee vuorollaan. Diskurssianalyysissä ei ole myöskään tarkoituksena löytää aineistosta teemoja, kuten vaikka puhuminen esimiehestä kiusaajana (esimies kiusaajana -teema) tai syrjäytymisestä (syrjäytymisteema), jotka ovat osa työpaikkakiusaamisen tyypillistä

tematiikkaa. Kiinnostavia merkityssysteemejä ovat sen sijaan sellaiset kielenkäytön alueet, joilla voidaan tulkita ja ymmärtää näitä teemoja.

Eero Suoninen (1993, 48–49) korostaa, että diskurssianalyysissä aineiston merkitys ja arvostus ovat varsin korkeat ja tutkija tukeutuu aineistoonsa varsin vankasti, sillä onhan se itsessään sosiaalista todellisuutta. Diskurssianalyysin kohteeksi sopivat niin haastattelut, lehtiartikkelit kuin jokapäiväiset keskustelutkin. Diskurssianalyysissä pidetään arvossa niin sanottuja *luonnollisia aineistoja*, jotka ovat syntyneet tutkijasta riippumatta, kuten vaikka videotallenteet tai arkiset keskustelut. Verkkokeskusteluja voidaan pitää luonnollisina aineistona, sillä ne ovat ihmisten arkista ajatusten vaihtoa sosiaalisessa mediassa. Laadun suhteen pidetään varsinaisena rikkautena, mikäli aineistosta löytyy erilaisia näkökulmia ja aineisto on luonteeltaan vuorovaikutteinen. Diskurssianalyysiä kuvastaakin kaksinaisuus, sillä siinä liikutaan sekä merkityssysteemien että vuorovaikutuksen tasolla. (Juhila – Suoninen 1999, 234). Remes (2006, 340) toteaa myös, ettei diskurssianalyysi tunne käsitystä valhe - on vain ihmisten välistä kommunikaatiota. Diskurssianalyysissä ei tämän vuoksi olekaan yleensä tapana asettaa alkuhypoteesia, joka pyritään joko vahvistamaan tai kumoamaan.

Tässä tutkimuksessa työpaikkakiusaamista ilmiönä tutkitaan kiusaamista kokeneiden näkökulmasta, heidän itsensä kirjoittamien tekstien kautta. Tutkija keskittyy tutkimaan miten kiusaamisen uhrina oleminen tuotetaan, miten valtasuhteet keskustelijoiden välille rakennetaan ja miten siihen liittyviä itsemäärityksiä ja piirteitä tuotetaan sosiaalisessa kontekstissa Internetin keskustelupalstalla. Tutkija pyrkii löytämään diskurssin kannalta tärkeitä elementtejä valitusta aineistosta, jotka selittävät kokonaisuutena ilmiön, sen logiikan, käytänteet ja voiman, jonka diskurssi näistä saa (Remes 2006, 354).

Diskurssianalyysiä voidaan ajatella janana, jonka toisessa ääripäässä on kriittinen ja toisessa analyttinen diskurssianalyysi. Kriittisen diskurssianalyysin lähtökohta on oletus tiettyjen alistussuhteiden olemassaolosta ja tutkimuksen tarkoituksena on niiden kielellisten käytäntöjen tarkastelu, joilla näitä suhteita oikeutetaan ja ylläpidetään. Analyttisessä diskurssianalyysissä taas pyritään hyvinkin tiukkaan aineistolähtöisyyteen. Tiukka aineistolähtöisyys edellyttää tutkijalta mahdollisimman suurta avoimuutta omalle aineistolle ja sieltä esille nouseville elementeille. (Jokinen – Juhila 1999, 86). Tässä tutkimuksessa tutkija on valinnut diskurssianalyysin kriittisemmän haaran ja on siten kiinnostunut identiteeteistä, rooleista ja diskurssien hegemoitumisesta. Tutkija pyrkii kuitenkin ennakkoymmärryksestään huolimatta olemaan avoin myös muunlaiselle aineistosta kumpuavalle materiaalille. Kriittinen diskurssianalyysi pohjautuu Fou-

cault’laiseen koulukuntaan, sillä siinä ollaan kiinnostuneita hegemonisista diskursseista, valtasuhteista ja ideologioista. Analyttisessä diskurssianalyysissä pyritään olemaan mahdollisimman avoimia aineistolle eikä siitä tehdä oletusarvoja etukäteen. Kriittinen ja analyttinen analyysitapa eivät ole kuitenkaan väistämättä toisensa poissulkevia. Kriittistä diskurssianalyysiä tekevä tutkija voi antaa sijaa myös odottamattomille tuloksille, jotka kumpuavat aineistosta. Analyttisen orientaation edustaja puolestaan saattaa päätyä hyvinkin kriittiseen puheenvuoroon, mikäli aineistosta tuntuu kumpuavan sellaisia tuloksia (Jokinen – Juhila 1999, 87–89).

2.5 Kriittinen diskurssianalyysi

Kriittisessä diskurssianalyysissä korostuu ajatus siitä, että diskursseilla on *valtaa*. Diskurssi käsitteenä on verrattavissa antiikin ajan retoriikan perinteeseen, jossa korostuu kielenkäytön toiminnallinen luonne. Kielellä katsotaan olevan voimaa ja valtaa, sillä sen kautta voidaan luoda ehtoja ja seuraamuksia, määritellä, haastaa, muuttaa ja asemoida. Diskurssianalyysin keskiössä onkin tutkia tätä dynaamista suhdetta, joka syntyy kielen ja kontekstin välille. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 52).

Kenties merkittävin diskursseja ja valtaa käsitellyt teoreetikko on ollut Michael Foucault (1926-1984). Hänen mukaansa diskurssit ovat käytäntöjä, jotka systemaattisesti muokkaavat puhuntansa kohteita. Diskurssi voidaan siis määritellä tietynlaiseksi kielenkäytöksi, joka ei ole yksilöllistä eikä universaalista, vaan historiallisissa ja sosiaalisissa konteksteissa muuttuvaa. Foucault näki vallan ilmiönä, joka tuotetaan sosiaalisessa kontekstissa. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 25–26). Hänen mukaansa tieto, valta ja totuus nivoutuvat yhteen diskursseissa. Puhutaan diskurssin hegemoitumisesta. Hegemoitumisprosessi itsessään voi myös olla diskurssianalyttisen tutkimuksen kohteena. Halutaan ymmärtää, että kuinka tämän alati muuttuvan, sosiaalisen prosessin myötä hegemonisia diskursseja tuotetaan ja toistetaan. Miten jokin diskurssi saa sellaisen aseman, että se on kaikkien mielestä aivan luonnollista ja yhteisesti hyväksyttyä. Foucault on vaikuttanut merkittävästi moderniin kielen- ja kulttuurintutkimukseen. Hänen näkemyksensä muutti tekstien ja diskurssien tutkimusta ja antoi niille yhteiskuntatieteellisen näkökulman (Väliaverron 1998, 25–26).

Jokinen ja Juhila (1993, 75–80) käsittelevät Foucaultilta peräisin olevaa käsitystä diskurssien valtasuhteista ja erittelivät diskurssianalyysille mahdollisia painotuksia. Diskurssianalyysillä voidaan tutkia diskurssien välisiä valtasuhteita, jolloin on tarkoitukse-

na löytää hegemonisen aseman saavuttaneita diskursseja, joita pidetään ikään kuin luonnollisina, kyseenalaistamattomina totuuksina. Hegemonian saavuttaneet diskurssit vievät kuitenkin sijaa muilta, altavastaajan asemassa olevilta diskursseilta. Diskurssit järjestyvät sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa, eräänlaisen valtapelin seurauksena. Diskurssien väliset järjestykset, hierarkiat, yhteenliittymät ja poisjättämiset aiheuttavat juuri tietynlaisen tiedot syntymistä. Diskursiivinen valta näyttäytyy siis järjestäytymisen kautta. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 58).

Analyttisellä diskurssianalyysillä on pääasiassa tarkoitus hahmottaa merkityssuhteiden laajaa kirjoa. Kriittisen diskurssianalyysin kannalta on relevanttia rajata aihetta. Tämä edellyttää tutkijalta esiyymmärrystä aiheestaan, sillä se ohjaa tutkijaa kiinnittämään huomiota erityistä valtaa omaaviin diskursseihin. Diskurssien välisten valtasuhteiden lisäksi diskurssianalyysillä voidaan myös tutkia diskurssien sisäisiä valtasuhteita, eli mitä diskurssissa *saa puhua*, kenellä on puhevalta, ovatko diskurssin positiot tasavertaiset vai onko jokin positio muita korkeampi. Vallan epäsymmetria rakentuu tilanne tilanteelta ja vaihtaa pitäjäänsä. Valtasuhteet diskurssien välillä ja sisällä kietoutuvat yhteen, sillä diskurssin sisäiset valtasuhteet vaikuttavat siihen, millaisiksi diskurssien väliset suhteet muotoutuvat. (Jokinen – Juhila 1993, 86–88).

Tämän päivän kriittisen lingvistiikan ja diskurssianalyysin yksi tunnetuimmista tutkijoita on Norman Fairclough, jonka tutkimuskohteena on kielenkäytön suhde kulttuuriin ja yhteiskuntaan ja se, kuinka diskurssikäytännöt ovat sosiaalisten ja kulttuuristen kontekstien muovaamia. Fairclough painottaa, että puhunnalla ja teksteillä on yhteiskuntaa muovaavia vaikutuksia, sillä niillä muutetaan tietoa, uskomuksia, asenteita, arvoja ja arvostusta (Fairclough 2003, 8). Fairclough'n oppien mukaan diskurssitutkimus voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: *identiteettien, representaatioiden ja sosiaalisten suhteiden tutkimukseen*. Kielellä voidaan *representoida* maailmaa. Representaatio tarkoittaa kirjaimellisesti uudelleen esittämistä, mikä tekee termistä ymmärrettävämmän. Representaatio ei kuvasta absoluuttisesti todellisuutta, vaan tiettyä, valikoitunutta osaa todellisuudesta. Kielellä voidaan määritellä, hierarkisoida, korostaa ja piilottaa ilmiöitä ja ihmisiä. Se voi representoida tapahtumia, kokemuksia, tunteita ja ajatuksia. Diskurssianalyysissä representaatioita tutkittaessa etsitäänkin merkityksiä, jotka ovat ladattuina ilmaisuihin, eli *miten* todellisuutta kuvataan, *millä keinoin* ja *millaisesta* näkökulmasta. Mikä motivoi tiettyyn valintaan? Mitä valinnasta seuraa ja miten se vaikuttaa ihmisiin? Representaatioissa nivoutuvat yhteen sekä kielen makro- että mikrotaso (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 53–57, 62). Mikrotasolla representaatioiden analyysissä korostuu *ni-*

meäminen, eli se millaisia nimityksiä asioille, ihmisille, ilmiöille ja toiminnoille annetaan. Nimeämisen lisäksi voidaan tarkastella myös luokittelua tai kategorisointia, eli sitä kuinka diskurssissa syntyy ryhmiä ja luokkia, joiden välillä on hierarkioita. Luokittelu tapahtuu aina kielenkäyttäjän näkökulmasta ja se voi herättää kokonaisen diskurssin (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 71–72).

Representaatiovoiman lisäksi kielellä on valtaa rakentaa *identiteettejä*, eli käsityksiä ihmisten välisistä suhteista ja ihmisistä itsestään. Kieli ja kielenkäyttö rakentaa sekä yksilön että yhteisön identiteetit, sillä ne eivät ole diskurssianalyysin näkökulmasta syntymässä saatuja, muuttumattomia tulkintoja. Identiteetti luodaan ja sitä myös muutetaan kontekstin muuttuessa. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 63–64). Juhilan ym. (1993, 37–40) mukaan identiteetti on ominaisuus, joita toimija olettaa joko itsestään tai toisista toimijoista tai muut toimijat olettavat hänestä. Ominaisuuden lisäksi voidaan olettaa myös erilaisia velvollisuuksia tai oikeuksia kohdistuvaksi joko toimijaan itseensä tai muihin toimijoihin. Identiteetit muovautuvat diskurssissa omanlaisikseen, jolloin erilaisista minuuksista seuraa myös erilaisia toimintoja. Diskurssianalyysin näkökulmasta identiteettien tarkastelu nojautuu olettamukseen siitä, että identiteetti rakentuu kielen ja muiden semioottisten resurssien myötä.

Juhila ym. (1993, 37–40) näkevät identiteetin yhtenä diskurssin toimijaulottuvuutena. Lisäksi he määrittelevät kaksi muuta toimijaulottuvuutta, jotka ovat *subjektipositio ja diskurssin käyttäjä*. *Subjektipositiolla* tarkoitetaan roolia tai asemaa, joka lukkiutuu tietulle toimijalle tietyssä tilanteessa. Lähtökohtaisena oletuksena on, että kaikki positiot eivät ole mahdollisia. Esimerkiksi sairaalassa potilas positioituu hoidettavan asemaan ja sairaanhoitaja hoitajan asemaan. Kiinnostavaa onkin, että kuinka valikoitunutta positiota pidetään yllä sosiaalisissa käytännöissä. Positiot eivät ole valmiita lokeroita, joihin yksilöt sopivat, vaan nekin tuotetaan sosiaalisessa kontekstissa. *Diskurssin käyttäjän* käsite tuo edellä mainittuun subjektipositioon toiminnallisemmän näkökulman, eli kuinka toimijalla on tapana puhua itsestään ja omista kokemuksistaan. Esimerkiksi työpaikkakiusaamista kokenut voi henkilö voi eri diskurssisiin tukeutumalla luoda itsestään syyttömän uhrin tai voimakkaan selviytyjän. Tutkimuksen luonteesta riippuu, kumpi käsitteistä (subjektipositio vai diskurssin käyttäjä) soveltuu paremmin. Kielen käytön moninaisuuteen painottuvassa tutkimuksessa diskurssin käyttäjän käsite soveltuu hie- man paremmin, kun taas valtasuhteita tutkivassa analyysissä subjektipositio on osu- vampi.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan diskurssien välisiä valtasuhteita, jolloin on tarkoituksena löytää hegemonisen aseman saavuttaneita diskursseja sekä alisteisia diskursseja työpaikkakiusattujen keskusteluissa. Valtaa pitävät diskurssit nähdään ikään kuin luonnollisina, kyseenalaistamattomina totuuksina, kun taas alisteiset diskurssit esiintyvät kiistanalaisina. Niitä saatetaan jopa pyrkiä vaimentamaan tai sulkemaan keskustelun ulkopuolelle. Lisäksi tässä tutkimuksessa keskitytään diskurssien sisällä rakentuvaan valtaan. Tutkimuksen kohteena on kiusaamistilanteiden selvittämisen representaatio sekä identiteetit ja subjektipositiot, jotka rakentuvat eri toimijoiden välille. Valtasuhteet verkkokeskusteluissa esiintyvien diskurssien välillä ja sisällä kietoutuvat yhteen antaen kuvan siitä, millaisena työpaikkakiusaamisen selvittämisen prosessi näyttäytyy verkkokeskusteluissa. Diskurssien sisäiset valtasuhteet määrittävät osaltaan sitä, mitkä diskurssit saavat hegemonisen aseman ja mitkä alisteisen. Hegemoniset diskurssit realisoituvat asenteiksi, toimintatavoiksi ja ajatusmalleiksi yhteiskunnassa ja auttavat siten ymmärtämään työpaikkakiusaamisen selvittämisen prosesseja suomalaisilla työpaikoilla ja koko yhteiskunnan tasolla.

3 TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN TEORIAA

3.1 Työpaikkakiusaamisen määritelmiä

Työpaikkakiusaamiselle löytyy useita eri määritelmiä ja määritelmän sisällöstä ollaan tutkijoiden parissa myös erimielisiä. Myös terminologiassa on yhä laaja kirjo. Työpaikkakiusaaminen on yleistynyt terminä, mutta yhä samantyyppisestä ilmiöstä puhutaan myös *työpaikkahäirintänä*, *epäsopivana käytöksenä* ja *henkisenä väkivaltana* työpaikalla (Vartia 2003, 8). Kaikissa yrityksissä ja organisaatioissa kohdataan toisinaan ristiriitoja, mutta usein ne menevät ohitse omalla painollaan ilman suurempaa dramatiikkaa. Konflikteista saattaa seurata jopa positiivisia asioita silloin kun konfliktin osapuolet ovat tasavertaisia. Osa ristiriidoista voi jäädä kalvamaan tilanteen osapuolia ja ajan myötä niiden selvittäminen on yhä työläämpää. Työpaikkakiusaamisesta puhutaan silloin, kun konfliktin osapuolet eivät ole enää tasavertaisia ja konflikti muuttuu yksittäisestä kiistasta sarjaksi yhteenottoja. (Zapf – Gross 2001, 500; Zapf – Einarsen 2001, 370; Perkka-Jortikka 2002, 23–24). Useimmat tutkijat ovat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että kiusanteon on jatkuttava vähintään puoli vuotta, vähintään kerran viikossa, jotta voidaan puhua työpaikkakiusaamisesta. Työpaikkakiusaaminen on systemaattista toimintaa, joka ajaa kiusatun terveyden ja hyvinvoinnin vaakalaudalle. Tutkimukset osoittavat, että työpaikkakiusaaminen ei ole ohimenevä ilmiö organisaatioissa, vaan se saattaa kestää vuosia. (Einarsen 2000, 383; Leymann 1996, 168).

Työpaikkakiusaamista voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Stressiteorian näkökulmasta työpaikkakiusaaminen on yksi merkittävimmistä työstressiä lisäävistä tekijöistä, mikä voi pitkällä aikajänteellä aiheuttaa vakavia henkisiä ongelmia. Konfliktiteorian valossa työpaikkakiusaaminen nähdään selvittämättömänä konfliktina organisaatioissa. Konfliktiteorian näkökulmasta puhutaan työpaikkakiusaamisesta, kun valtasuhde kiusaamistilanteessa ei ole enää tasavertainen, vaan kiusaaja on saavuttanut valta-aseman kiusattuun nähden. Kiusaaminen voidaan siis nähdä vakavaksi eskaloituneena konfliktitilanteena organisaatioissa, johon uhrilla on vähäiset ellei jopa olemattomat mahdollisuudet vaikuttaa. Kahden tasavertaisen ihmisten riitatilanteita organisaatioissa ei näin ollen kutsuta kiusaamiseksi. (Saam 2010, 51; Zapf – Gross 2001, 504; Heames – Harvey 2006, 1217).

Erityisesti eurooppalaisessa työpaikkakiusaamistutkimuksessa korostuvat tietyt piirteet, jotka osaltaan määrittävät, mitä työpaikkakiusaaminen on. Ensimmäinen piirre on, että kiusantekoa tapahtuu säännöllisesti pitkällä aikajänteellä. Toisena piirteenä on uhrin tuntemus omasta puolustuskyvyttömyydestään. Uhri leimautuu omassa mielessään uhriksi vasta, kun hän kokee olevansa tilanteessa puolustuskyvytön. Kolmantena piirteenä korostuu työpaikkakiusaamisen osapuolet, jotka voivat olla kollegoita, esimies-alais-suhteessa olevia tai jopa asiakassuhteessa olevia henkilöitä. Osassa työpaikkakiusaamiskirjallisuutta myös kasvotonta byrokratiaa tai organisaatiossa jyllääviä muutosvoimia voidaan pitää kiusaajina, joiden edessä uhri tuntee itsensä voimattomaksi. Neljäs merkittävä piirre työpaikkakiusaamisilmiössä on kiusaamisen tarkoituksellisuus. Viidennä työpaikkakiusaamisilmiötä kuvaavana piirteenä pidetään kiusanteon monimuotoisuutta. Tyypillisesti työpaikkakiusaaminen onkin sarja jopa pieniltä tai vähäpätöisiltä tuntuvia tekoja, jotka ajansaatossa kasaantuvat, säännöllistyvät ja kehittyvät todelliseksi kiusaamiseksi. (Salin 2008, 221; Vartia-Väänänen 2003, 8–11).

Suomen työterveyslaitoksen (2014a) mukaan työpaikkakiusaamisen muotoja ovat sellän takana puhuminen, juoruilu ja mustamaalaaminen; pilkkaaminen ja naurunalaiseksi saattaminen; huutaminen ja haukkuminen; sosiaalinen eristäminen ja/tai fyysinen eristäminen työyhteisöstä; tiedonkulun ulkopuolelle jättäminen; kohtuuttoman työmäärän vaatiminen; työtehtävien perusteeton poisottaminen; työntekijän tasoon tai edellisiin tehtäviin verraten liian yksinkertaisten tehtävien osoittaminen; työn tulosten jatkuva kritisointi; fyysisellä väkivallalla uhkaaminen sekä vihjailu henkilön mielenterveyteen liittyen. Työpaikkakiusaamiseksi ei yleensä voida laskea organisaation toimintaan liittyvien ongelmien käsittelyä, työntekijälle annettuja tehtäviä sekä tulosten seuraamista tai työntekijälle annettua perusteltua kurinpidollista rangaistusta. Työpaikalla useat seikat voivat aiheuttaa työntekijälle ahdistusta, kuten työtehtävien tai organisaation muutos tai ristiriidat, jotka liittyvät työasioihin, päätöksiin tai tulkintoihin. Näitä ei kuitenkaan työterveyslaitoksen mukaan (2014c) voida pääsääntöisesti pitää työpaikkakiusaamisena. Työnantajalla on myös oikeus ohjata henkilö työkykyselvitykseen keskusteltuaan ensin tämän kanssa työn tekemisessä ilmenevistä vaikeuksista.

Salin (2003, 6) korostaa, että kaikki kiusaamiskeinot eivät välttämättä tekoina ole puhtaasti negatiivisia. Yksittäiset tapaukset, jolloin työntekijälle annetaan omaan tasoon nähden verraten yksinkertaisia tehtäviä, tai yksittäiset tapaukset, jolloin työntekijä jätetään kutsumatta lounaalle kollegoiden kanssa, kuuluu osaltaan työpaikkojen arkeen ja ovat satunnaisina tekoina varsin normaaleja. Tällaisista teoista tulee kiusaamista vasta

kun niitä käytetään systemaattisesti pitkällä ajanjaksolla, jolloin työilmapiiri muuttuu negatiiviseksi. Usein kaikkein huomaamattomimmat tavat kiusata aiheuttavat eniten harmia kiusatulle. Suoraan kohdistettuun aggressioon, kuten huutamiseen, on helpompi suhtautua ja sitä vastaan on helpompi puolustautua. Selkään puukottaminen, mustamaalaaminen ja vähättely ovat paljon hankalampia havaita ja osoittaa todeksi työyhteisössä. Kiusatun näkökulmasta epäsuora kiusaaminen on haastava tilanne, sillä siltä on huomattavasti vaikeampaa puolustautua (Lee – Brotheridge 2006, 373).

3.2 Kiusaamistilanne työpaikalla

Työpaikkakiusaaminen etenee usein prosessimaisesti vaihe vaiheelta eskaloituen. Leymannin (1996, 171) mukaan työpaikkakiusaaminen alkaa useimmiten työpaikalla sattuneesta konfliktista (engl. critical incident). Tässä vaiheessa ei voida puhua vielä kiusaamisesta. Seuraavassa vaiheessa alkaa kiusaaminen ja uhrin leimaaminen (engl. bullying and stigmatizing). Tällöin uhriin kohdistetaan erilaisia kiusaamiseksi luokiteltuja tekoja ja uhri joutuu reagoimaan, mutta hänellä on kuitenkin äärimmäisen heikot mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen kehittymiseen. Kolmannessa vaiheessa kiusaaminen ”virallistuu” organisaatiossa ja esimiehet tai henkilöstöhallinto astuvat mukaan kuvaan. Organisaation johto tapaa asettua kiusaajan puolelle ja omaksumaan hänen negatiiviset näkemyksensä uhrista. Johdon on usein helpompi ratkaista tilanne siirtämällä kiusattu uudelle osastolle tai eri tehtäviin. Viimeistään tässä vaiheessa uhri leimautuu kiusatuksi koko organisaation silmissä ja hänen henkilökohtaisista piirteistään pyritään löytämään syy kiusaamiselle. Neljännessä vaiheessa kiusaamisen uhri karkotetaan (engl. expulsion) organisaatiosta. Uhri joutuu usein jättäytymään pitkälle sairauslomalle psykofyysisten ongelmien vuoksi, irtisanoutumaan tai tulee irtisanotuksi.

Työpaikkakiusaaminen saattaa alkaa tasavertaisesta valta-asetelmasta, mutta ajan myötä asetelma voi muuttua kiusaajan hyväksi ja kiusattu huomaa olevansa tilanteessa, jossa hänen on vaikea puolustaa itseään. Työpaikkakiusaamisen kohteeksi joutuvalla olisi oltava erinomaiset taidot toimia konfliktitilanteessa, jotta kiusaaminen saataisiin kuriin ajoissa. Usein työpaikkakiusaamisen kohteeksi joutuva on tilanteessa neuvoton, jolloin tyypillinen ratkaisu on vetäytyä tilanteesta. Vetäytyminen johtaa kuitenkin usein siihen, että kiusattu menettää sekä kollegoidensa että esimiestensä tuen. Työyhteisössä kuoreensa vetäytyvä kiusauksen uhri nähdäänkin usein syntipukkina tilanteeseen. Työ-

yhteisön silmissä uhrista on tullut hankala ja hän aiheuttaa itse saamansa kohtelun. Kiusaamisen seurauksena uhrin itsetunto laskee ja hän ryhtyy epäilemään itseään etsien itsestään syitä kiusatuksi joutumiselleen. (Perkka-Jortikka 2002, 26–27; Vartia-Väänänen 2003, 17; Zapf – Gross 2001, 498–499). Useat tutkimukset (muun muassa Zapf – Gross 2001, Leymann 1996; Lee – Brotheridge, 2006) osoittavat etteivät aktiiviset ongelmanratkaisukeinot usein tuota tulosta, vaan saattavat jopa pahentaa tilannetta.

Einarsenin (2000, 392–393) mukaan pohjoismaisen työpaikkakiusaamistutkimuksen valossa kiusaamistavat voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, joissa kiusaamisen intensiteetti kasvaa. Kiusaaminen pahenee pahenemistaan, mikäli tilanteeseen ei saada ratkaisua. Tällöin puhutaan konfliktin eskaloitumisesta. Ensimmäisessä vaiheessa käytetään epäsuoraa kiusaamista, jolloin uhrista esimerkiksi puhutaan pahaa selän takana ja hänestä levitetään ikäviä juoruja. Kiusaaja pyrkii toiminnallaan alistamaan uhrinsa ja mustamaalaamaan hänet työyhteisön silmissä. Näin kiusaaja saa myös työyhteisön hyväksynnän toiminnalleen. Seuraavassa vaiheessa uhriin kohdistetaan suurempaa kiusaamista. Hänet saatetaan eristää työyhteisöstä, häntä saatetaan pilkata julkisesti tai kohdella kuin ilmaa. Kolmannessa vaiheessa uhriin kohdistetaan aina vain aggressiivisempia tekoja. Kiusatun mielenterveys kyseenalaistetaan julkisesti ja häntä saatetaan kiristää. Zapf ja Gross (2001, 505) huomauttavat, että kiusaamistilanteen pahentuessa, syy ei ole aina kiusaajassa. Kiusattu pahentaa usein itse kiusaamistilannetta provosoimalla kiusaajaa.

Heames ja Harvey (2006) esittävät kolmitahoisen näkemyksen kiusaamisprosessiin, jonka mukaan kiusaaminen vaikuttaa yksilötason lisäksi myös ryhmätasolla ja organisaation tasolla. Kiusaaminen vaikuttaa sivusta katsojiin, kollegoihin, esimiehiin ja lopulta koko organisaatioon. Heames ja Harvey puhuvat (2006, 1215–1217) vuotoefektistä (engl. spillover), jolloin kiusaamisesta koituvat ikävät seuraukset valuvat laajemmalle alueelle kuin ainoastaan uhriin. Kiusaamisesta koituva ahdistava ilmapiiri luo pelkoa, mikä saattaa estää sivusta seuraajia tai jopa esimiehiä puuttumasta tilanteeseen. Ilmiöstä puhutaan myös *hiljaisena hyväksyntänä*. Yleinen työilmapiiri ja ryhmähenki heikkenevät kiusaamistilanteen aiheuttaman stressin vuoksi. Huono ilmapiiri vaikuttaa negatiivisesti viihtyvyyden lisäksi lopulta koko organisaation maineeseen työnantajana.

Työpaikalla sattunut konflikti, joka on jäänyt käsittelemättä tai on ehtinyt jo eskaloitua kiusaamiseksi saattaa aiheuttaa negatiivisten tunteiden prosessin, joka siirtyy henkilöstä toiseen, jolloin kiusatusta tuleekin kiusaaja (Perkka-Jortikka 2002, 23 ; Lee – Brotheridge, 2006). Työpaikkakiusattu tuntee usein ahdistusta ja voimattomuutta tilanteen edessä. Joskus pitkään jatkunut ahdistuneisuus voi purkautua aggressiivisuutena

toisia kohtaan joko työpaikalla tai kotona. Vasta-aggressiivisessa (engl. counteraggressive) reaktiossa oma turhautuminen ja viha kohdistetaan toisiin ihmisiin. Toisinaan kiusaajan motiivina saattaa olla myös kosto menneistä tapahtumista. Huonosta kohtelusta kärsinyt työntekijä hakee tilanteeseen tasapainoa kohtelemalla huonosti toisia. Työpaikkakiusaamisessa voi olla kyse myös sosiaalisen kontrollin ja vallan ylläpidosta, jolloin alistuksen kohteeksi joutunut kokee puolestaan oikeudekseen soveltaa käytäntöä eteenpäin ja saavuttaa siten valtaa itselleen. Kiusatuksi joutunut ei siis aina kohdistaa vasta-aggressiota kiusaajaansa kohtaan, vaan se saatetaan siirtää kolmanteen osapuoleen (Lee – Brotheridge 2006, 354–356).

Kriittisesti työpaikkakiusaamiseen suhtautuvat Liefoghe ja McDavey (2001, 388–340) esittävät, että työpaikkakiusaamis-termiä käytetään myös tilanteissa, joissa kiusaaminen ei tapahdu konkreettisesti henkilöiden välillä. Heidän tutkimuksensa valossa kiusaamista tapahtuu myös työnantajan ja työntekijän välillä, jolloin työnantaja on organisaatio, ei yksittäinen henkilö. Tällöin kiusaaminen kumpuaa organisaatiossa vallitsevista tavoista ja käytännöistä, jotka voivat näyttäytyä kiusaamisena uhrin näkökulmasta. Ohjeet ja säännöt ovat kasvotonta organisaation byrokratiaa, jolle työntekijä ei osaa nimetä yksittäistä tekijää. Näitä voivat esimerkiksi työajan valvonta, tehokkuuden valvonta tai sairauslomakäytänteet, jotka tuntuvat työntekijästä epäoikeudenmukaisilta tai ahdistavilta. Kuten henkilöidenkin välisessä kiusaamisessa, myös organisaation ja työntekijän välisessä kiusaamisessa vallitsee vallan epätasapaino. Uhri tuntee itsensä tilanteessa voimattomaksi.

3.3 Työpaikkakiusaamista edesauttavia tekijöitä organisaatiossa ja yksilöissä

Syitä työpaikkakiusaamiselle on tutkimusten valossa löytynyt sekä organisaatiokulttuurista, työpaikan ilmapiiristä sekä yksilöiden ominaisuuksista. Yhtä yksittäistä syytä työpaikkakiusaamiselle ei olla pystytty määrittämään ja tutkijat kuvaavatkin työpaikkakiusaamista monimutkaiseksi eskaloituvaksi prosessiksi, jossa organisaatiokulttuurilla, ilmapiirillä, uhrilla, kiusaajalla, työpaikan muilla henkilöillä ja ihmisten välisen viestinnän lainalaisuuksilla on kaikilla roolinsa. Kiusaamisen syntymisen alkulähteille on näin ollen varsin haastavaa päästä. (Vartia-Väänänen 2003, 12–13; Foxx – Stallworth 2009;

225). Koska kyseessä on liiketaloustieteellinen tutkimus, keskitytään tässä tutkimuksessa erityisesti organisaation rooliin työpaikkakiusaamisen mahdollistajana.

Salin (2003) jäsentelee työpaikkakiusaamisen taustalla olevia tekijöitä kolmen yläkäsitteen alle. Jotta työpaikkakiusaamista voi ilmetä, edellyttää se *edesauttavia rakenteita ja prosesseja, motivoivia rakenteita ja prosesseja* sekä *kiusaamisen käynnistävän tilanteen* organisaatiossa. Työpaikkakiusaamisen edesauttavat (engl. enabling) rakenteet ja prosessit luovat edellytykset kiusaamiselle. Edellytyksiä luovat hänen mukaansa vallan epätasapaino, kiusaajalle koituva vähäinen haitta tai riski kiusaamisesta ja tyytymättömyys sekä turhautuminen työpaikalla (Salin 2003, 10–15). Vallan epätasapaino on yksi kiusaamisen tunnuspiirteitä. Mikäli kiusattu kykenee torjumaan kiusaamisyrietykset, on tilanteessa kaksi tasavertaista henkilöä. Vallan epätasapaino voi osaltaan selittää sen, miksi tutkimusten valossa kiusaaja on usein esimiesasemassa kiusattuun nähden. Organisaation muodolliset valtasuhteet eivät kuitenkaan ole aina kiusaamisen taustalla, vaan valtarakenne voi rakentua myös monista muista syistä. Taustalla voivat olla myös perinteiset sukupuoliroolit tai kuuluminen etniseen vähemmistöön. Vallan epätasapainon lisäksi merkittävä edesauttava tekijä on kiusaajalle koituva pieni riski kiusaamisesta. Riskitekijöitä ovat huomautuksen saaminen, irtisanominen, sosiaalinen eristäminen ja työyhteisön tuomitseminen.

Matalan riskin kiusaajan näkökulmasta luo erityisesti epätoimiva johtajuus. Organisaation johtamiskulttuuri ja erityisesti johtajuuden ongelmat luovat olosuhteet, jossa työpaikkakiusaaminen voi kukoistaa. Organisaation johdolla on merkittävä rooli organisaatiokulttuurin luomisessa. Kun organisaation ilmapiiri on tulehtunut tai asenteiltaan salliva työpaikkakiusaamista kohtaan, voi tilanne työpaikalla karata hallinnasta. (Leymann 1996, 178). Autoritääriinen johtaminen tai liian välinpitämätön johtaminen johtavat molemmat tilanteisiin, jossa alaiset ovat helposti tyhjän päällä. Ylimielinen, passiivinen tai pelokas johtaja voi myös toiminnallaan mahdollistaa kiusaamisen tai kiusata itse alaisiaan. Pätevä johtaja omaa ammatillista pätevyyttä sekä hyvät sosiaaliset taidot sekä viestintätaidot. Pätevä johtava viestii selkeästi ja suoraan, opastaa ja neuvoa alaisiaan muutostilanteissa, puuttuu asioihin ajoissa, ennakoi, selvittää yhteenottoja ja antaa rakentavaa palautetta. Heikot johtajantaidot omaava johtaja saattaa pyrkiä hallitsemaan kaikkea ja toimii sen vuoksi nöyryyttävästi ja aggressiivisesti alaisiaan kohtaan (Field, 2007, 42). Välinpitämätön ja osaamaton johtaja sallii usein työpaikalla syntyneiden konfliktien eskaloitua kiusaamiseksi, sillä hän on haluton ja kyvytön kohtaamaan haastavaa sosiaalista tilannetta. Selkeä ja johdonmukainen viestintä johdon taholta on avain-

asemassa työpaikkakiusaamisen torjumisessa. Kun työntekijä ei ymmärrä saamiaan ohjeita tai ne koetaan epäjohtonmukaisina, epäoikeudenmukaisuuden tunne ja eripura kasvavat. (Reinboth 2006, 26–30; Salin 2008, 222)

Organisaatiokulttuurilla on myös merkittävä vaikutus siihen, kuinka matalana kiusaaja kokee riskin joutua vastuuseen teostaan. Työpaikkakiusaaminen voidaan nähdä toimimattoman organisaatiokulttuurin sivutuotteena. Organisaatiokulttuuri, jossa arvostetaan henkistä kovuutta ja viljellään nöyryyttäviä vitsejä, luo liian häilyvän rajan huumorin ja ilkeämielisen puhuttelun välille, jolloin kiusaamista on vaikea tunnistaa. Liian korostunut kilpailuhenkisyys, kateus ja erilaiset kuppikunnat salliva organisaatiokulttuuri luo myös hedelmällinen alustan huonolle ilmapiirille ja työpaikkakiusaamiselle. (Salin 2008, 222; Salin 2003, 11–15; Leymann 1996, 177–178).

Epätasapainoisten valtasuhteiden ja vähäisiksi koettujen riskien lisäksi kiusaamista edesauttavia tekijöitä ovat tyytymättömyys ja turhautuminen työpaikalla (Salin 2003, 14–15). Hankalat työolot johtavat tyypillisesti työntekijöiden turhautumiseen, joka voi purkautua kiusaamisena. Turhautumista ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tyypillisesti epäselvät roolijaot, liian suureksi koettu työmäärä, lisääntynyt kiire töissä, organisaation muutokset, epäsopivat ja toimimattomat johtamistyyli, kiristynyt sosiaalinen ilmapiiri, epätoimiva viestintäkulttuuri, jossa työorganisaation epäkohdista ei uskalleta puhua (Vartia-Väänänen 2003, 12; Baron – Neuman 1998). Salin (2003, 15) korostaa työssä koetun stressin korrelaatiota kiusaamiseen eli sitä, että hyvin stressaavissa työoloissa kiusaamista esiintyy enemmän. Evelyn Field (2007, 37–41) tuo esille edellä mainittujen tekijöiden lisäksi nepotismin ja niin sanotut ”hyvävelikerhot”, jotka epäoikeudenmukaisuudellaan ja valikoivuudellaan aiheuttavat mielipahaa työntekijöiden keskuudessa. Suljetut toimistotilat ja heikosti valvottu tai ohjeistettu Internetin käyttö tekevät myös hedelmällisen alustan kiusaamiselle. Johtajan sulkiessa ovensa, sulkee hän silmänsä toimistossa tapahtuvilta asioilta. Internet puolestaan mahdollistaa aivan uudenlaisen kiusaamisen muodon, johon kuuluvat perättömien juorujen ja ilkeämielisten kuvien leviittäminen entistä laajempiin verkostoihin.

Organisatoristen taustatekijöiden lisäksi tulee ottaa huomioon sekä kiusaajan ja kiusatun ominaisuudet, jotka saattavat edesauttaa kiusaamistilanteen syntymistä ja sen kehittymistä. Työyhteisössä syntyy kiusaajia ja uhreja sosiaalisen kanssakäymisen kautta. Henkilö ryhtyy todennäköisemmin kiusaamaan, mikäli hänen itsetuntonsa tai sosiaaliset taitonsa ovat suhteessa heikommat (Zapf – Einarsen 2003, 180–184; Ashforth 1994). Taustalla voi olla myös työyhteisössä tapahtuma mikropolitiikka, jonka kautta työyhteis-

sön valtarakenteen muovautuvat. Mikropolitikointi sinänsä ei ole kiusaamista, mutta kiusaamista syntyy, kun henkilö pyrkii pitämään kiinni tai puolustamaan statuksestaan tai kohottamaan sitä. Kiusaaja voi omata nämä kaikki edesauttavat tekijät, mutta viime kädessä organisaatioon liittyvät tekijät mahdollistavat kiusaamisen. Myös uhrissa saattaa olla piirteitä, jotka edesauttavat uhriksi joutumista. Kiusattu on tutkimusten valossa usein ulkopuolinen työyhteisössä ja muuten poikkeava henkilö. Tämä synnyttää helposti syntipukkiasetelman, jossa ajatellaan ”me ja nuo muut”- tapaan. Uhriksi päätymiseen vaikuttavat myös huono itsetunto ja kyvyttömyys puolustautua tai kohdata riitatilanteita rakentavasti. Henkilön heikot sosiaaliset taidot, kyvyttömyys tehdä kompromisseja ja integroitua osaksi työyhteisöä edesauttavat uhriksi päätymistä. (Zapf – Einarsen 2003, 185–192; Ashforth 1994, 76–97, 71). Uhriksi saattaa päätyä myös erittäin tunnollinen ja taitava työntekijä. Erittäin suoritusorientoituneet työntekijät, jotka noudattavat sääntöjä ja ovat erityisen tarkkoja, koetaan ärsyttävänä ja uhkaavina erityisesti matalan itsetunnon omaavien henkilöiden näkökulmasta (Coyne ym. 2000, 346).

Edesauttavien tekijöiden lisäksi tarvitaan motivoivia rakenteita ja prosesseja, jotta kiusaamista esiintyisi organisaatiossa. Ylikorostunut kilpailuhenkisyys, tietyn tyyppiset palkitsemisjärjestelmät ja selkeästi havaittavat hyödyt kiusaamisesta saattavat motivoida kiusaamiseen. Palkitsemisjärjestelmät saattavat johtaa sekä horisontaaliseen, eli kollegoiden välillä tapahtuvaan että vertikaaliseen, eli esimiehen taholta tapahtuvaan, kiusaamiseen organisaatiossa. Esimiehet voivat kokea tarpeellisena päästä eroon joko keskivertoa huonommin suoriutuvasta työntekijästä tai uhkana kokemasta erityisen hyvin suoriutuvasta työntekijästä (Kräkel, 1997 Salin 2003, 17 mukaan).

Edesauttavien ja motivoivien tekijöiden lisäksi työpaikkakiusaaminen edellyttää tyyppillisesti jonkun tilannetta jouduttavan tai kiihdyttävän tekijän, joka laukaisee kiusaamisen. Tällaisia tekijöitä ovat organisaation muutokset, kuten supistamiset, työn uudelleenjärjestelyt tai muutokset työtiimeissä. Tällaiset ilmiöt aiheuttavat usein kriisin työyhteisöön, joka saattaa laukaista kiusaamisen. Organisaation muutokset johtavat usein johtajatasojen poistamiseen, työmäärien lisääntymiseen, etenemismahdollisuuksien huventumiseen, sisäiseen kilpailuun ja alentuneeseen varmuuden tunteeseen omasta työpaikasta. Nämä aiheuttavat puolestaan stressiä, mikä alentaa kynnystä aggressioon. (Salin 2003, 18; Baillien – De Witte 2009; Ashforth 1994, 770)

Kiusaamisen uhri esitetään kirjallisuudessa usein heikkona ja alistettuna. Zapf ja Einarsen (2003, 193) huomauttavat, että uhri saattaa olla myös provosoiva ja näin ollen edesauttaa kiusaamiskierteen syntymistä ja syvenemistä. Uhrin tarve hakea oikeutta

työpaikalla sattuneen konfliktin päätteeksi tekee kiusatun ja uhrin rajasta häilyvän, sillä oikeuksiaan aggressiivisesti hakeva kollega saatetaan kokea kiusaajana, vaikka hän itse kokee hakevansa oikeutta häneen kohdistuneen kiusaamiseen. Vartia-Väänänen (2003, 15) tuo esille, että kiusaamisen uhri ei tavallisesti löydä itsestään piirteitä, jotka olisivat voineet aiheuttaa kiusatuksi joutumisen. Usein syy kiusaamiselle nähdään organisaation ilmapiirissä tai muussa työympäristöön liittyvässä tekijässä, kiusaajan ”hankalassa” luonteessa tai uhri kokee tilanteen täysin sattumanvaraisena huonona tuurina.

3.4 Työpaikkakiusaamiseen puuttuminen

Joskus kiusatulla saattaa mennä kauan aikaa edes ymmärtää, että häntä kiusataan. Kun kiusattu huomaa asian, on kiusaaminen usein jo edennyt varsin pitkälle. Kiusattu voi reagoida tilanteeseen monella tapaa. Työ- ja organisaatiopsykologian kirjallisuudessa puhutaan aktiivisista ja passiivista selviytymisstrategioista. Aktiivisessa strategiassa uhri ottaa asian suoraan puheeksi kiusaajan kanssa. Passiivisessa strategiassa uhri vetäytyy tai käyttäytyy kuin mitään ei olisi tapahtunut. Koska työpaikkakiusaaminen on varsin pitkälle edennyt ja kiihtynyt konfliktitilanne, on tilanteeseen puuttuminen usein äärimmäisen vaikeaa, jossa niin passiiviset kuin aktiivisetkin strategiat saattavat epäonnistua. Yllättävää onkin, että passiivinen selviytymisstrategia on tutkimuksissa havaittu menestyksekkäämmäksi. Tällöin uhri pyrkii omalla toiminnallaan rauhoittamaan tilannetta ja varoo provosoimasta kiusaajiaan. Pitkällä aikavälillä tämä voi kuitenkin aiheuttaa kiusauksen kohteelle henkisiä traumoja. (Zapf – Gross 2001, 516–518).

Kiusaamiseen puuttumisen keinot juontavat juurensa konfliktinratkaisumalleista, joita käsitellään konfliktin hallinnan kirjallisuudessa. Konfliktin ratkaisussa käytetään tyyppillisesti kolmea eri keinoa, jotka ovat *neuvottelu*, *sovittelu* ja *välimiesmenettely*. Sovittelu on teorian valossa kaikkein suositelluin puuttumiskeino kiusaamisen ollessa kahdenkeskisellä tasolla. Sovittelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas osapuoli pyrkii ohjaamaan kiistan ratkaisuprosessia, mutta ei päättä tilanteen ratkaisusta. Sovittelija suhtautuu tilanteeseen neutraalisti ja toimii ikään kuin puskurina kahden kiistelevän osapuolen välillä. Välimiesmenettelyssä kolmas osapuoli kontrolloi neuvottelun ratkaisua. Kummassakin tilanteessa ulkopuolisen sovittelijan aktiivisuus konfliktin ratkaisussa vaikuttaa merkittävästi lopputulemaan. (Pehrman 2011, 51; Fox – Stallworth 2009, 226–227; Giebels – Janssen 2005, 138–141). Sovittelu saattaa kuitenkin keinona epä-

onnistua, mikäli kiusaamisen taso arvioidaan väärin. Kiusaamisen edettyä varsin pitkälle, ei sovittelusta ole enää toivottua hyötyä. Sovittelun ei tulisi myöskään olla kertaluontoista, vaan sitä tulisi toteuttaa pitkällä aikajänteellä, jotta voidaan varmistua tilanteen edistymisestä toivottuun suuntaan. Suurin ongelma sovittelussa on se oletus, että neuvottelun osapuolet olisivat tasavertaiset. Kiusaamistilanteessa näin ei kuitenkaan yleensä ole, vaan kiusattu on usein alakynnessä henkisen tilansa vuoksi. Sovittelun kautta kiusaamisesta puhutaan vain suljettujen ovien takana ja läsnäolijoilla on vaihtoehtoisuus. Uhri ei saa toivomaansa oikeutta ja hänen kärsimyksensä pysyvät piilossa. Tyypillisesti organisaation johto erottaa kiusatun ja kiusaajan toisistaan osoittamalla heidän esimerkiksi eri osastoille tai tehtäviin työpaikalla. (Saam 2010, 55; Zapf – Gross 2001, 516–518). Keashly ja Nowell (2003, 353) huomauttavat, että sovittelu voi olla keino jopa haitallinen uhrille juuri siksi, että hän on valta näkökulmasta alakynnessä. Pehrman (2011,169) nostaa esille väitöskirjassaan, että sovittelijan ensisijainen tehtävä on valtasuhteen ylläpitäminen, jotta kaikki saavat äänensä kuuluviin haastavassa tilanteessa.

Kiusaamistilanteen prosessimainen eteneminen edellyttää erilaisia ratkaisu- ja puuttumiskeinoja kiusaamisen eri vaiheissa. Saam (2010) ehdottaakin monitahoista näkökulmaa kiusaamiseen puuttumiseksi, jolloin voidaan erotella kahdenkeskeiset kiusaamistilanteet, ryhmän tai koko organisaation tasolle levinneistä ilmiöistä. Saamin malli noudattelee Heamesin ja Harveyn (2006) näkökulmaa kiusaamiseen. Heidän näkökulmastaan ensisijaisesti ovat tarpeen toimenpiteet, joilla puututaan kiusaajan ja kiusatun väliseen tilanteeseen. Tämän lisäksi joko ryhmän tai organisaation tasolla on tehtävä toimia, mikäli kiusaamisen jäljet ulottuvat pitkälle. Mikäli organisaatiossa voidaan havaita kiusaamista helpottavia tai siihen kannustavia rakenteita, tulee niihin puuttua. Näin kiusaamiseen puututaan kaikilla kolmella tasolla.

Valmentaminen on hyvin soveltuva keino puuttua kiusaamiseen ryhmätasolla. Valmentamista pidetään ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä, mutta sillä voidaan myös vaikuttaa jo käynnissä olevaan kiusaamistilanteeseen organisaatiossa. Valmennus voi kohdistua esimiestasolle tai kaikille yksiköissä olijoille, jolloin kiusaamista sivusta katselevat kollegat saavat apua kiusaamisen tunnistamiseen ja siihen puuttumiseen. Valmennus luo sekä ryhmäpainetta että ryhmähenkeä puuttua kiusaamiseen. Valmentaminen voidaan nähdä valtaa tasapainottavana toimenpiteenä kiusaajan ja kiusatun välillä (Saam 2010, 69; Fox – Stallworth 2009, 234).

Organisaation kehittäminen on Saamin (2010, 68–71) mukaan soveltuva ja tehokas keino koko organisaation tasolla. Organisaation muutoksen avulla voidaan asettaa uudet standardit sille, kuinka kiusaamiseen puututaan oikein. Neuvottelussa ja yleensä myös sovittelussa kiusaamista käsitellään piilossa, kun taas organisaation kehittäminen on julkista toimintaa. Vaikka valmentaminen ja organisaation kehittäminen vaikuttavat tutkimuksen valossa toimivilta toimenpiteiltä, ei niillä voida paikata sovittelun aiheuttamaa epäoikeudenmukaisuuden tunnetta uhrille. Pehrmanin (2011, 174) tutkimuksen mukaan sovittelun soveltuvuutta kiusaamistilanteiden ja ristiriitojen ratkaisemiseen työyhteisössä arvioitiin varsin myönteisesti. Alhaisimmat arviot keinon soveltuvuudesta tulivat kiusatuilta ja kiusaajilta, mikä vahvistaa aikaisempaa käsitystä siitä, että erityisesti kahden henkilön välisiin riitoihin työpaikalla tarvitaan parempia keinoja.

Henkilöstöhallinnon edustajat ja esimiehet ovat äärimmäisen merkityksellisiä työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa, sillä heidän puoleensa on tyypillistä kääntyä kiusaamistilanteessa ja heitä voidaan hyödyntää sovittelussa. Salin (2008, 223) korostaa, että *kirjatun käytännön* lisäksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että työpaikan esimiehet saisivat myös riittävän koulutuksen kiusaamistilanteiden varalle. Vain varmistamalla, että esimiesten kompetenssi on riittävällä tasolla, voi kirjatusta toimintaperiaatteesta olla hyötyä. Salin (2008, 228) piti tutkimuksessaan hälyttävänä sitä, että henkilöstöhallinnon osastolla oli varsin vähäpätöinen rooli työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa. Useissa organisaatioissa henkilöstöhallinto on vastuussa toimintaperiaatteen laatimisesta, mutta itse kiusaamistilanteiden ratkaiseminen on lähiesimiesten vastuulla. Tämä luo ongelmatilanteita silloin kun kiusaaja on itse esimies tai mikäli esimies on kykenemätön puuttumaan tilanteeseen. Fox ja Stallworth (2009, 235–236) ehdottavat, että tukihenkilöitä ja sovittelijoita tulisi löytyä organisaatiosta usealta taholta ja myös organisaation ulkopuolelta, kuten työntekijäliitoista, jotta kiusatun olisi helpompi hakea apua tilanteeseen.

Resch ja Schubinski (1996, 300) painottavat, että kiusaamistilanteiden asianmukaisen hoitamisen lisäksi esimiesten tulisi osata havaita ensimmäiset varoittavat merkit kiusaamisesta, jotta siihen voitaisiin puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Keskijohdon lisäksi myös ylimmän johdon tulisi toimia organisaation linjan mukaisesti ja esimerkin kautta näyttää, kuinka kiusaamiseen suhtaudutaan organisaatiossa. Ylimmän johdon esimerkki ja arvomaailma integroituvat yleensä osaksi organisaatiokulttuuria. Mentoroidulla ja valmentamalla ylimmän johdon tapa puuttua kiusaamiseen voidaan siirtää myös keskijohdolle ja lähiesimiehille. Foxin ja Stallworthin (2009, 235)

mukaan yrityksen johdon ja esimiesten lisäksi koko organisaation työntekijöille tulisi antaa kiusaamista ehkäisevää koulutusta. He painottavat, että asenteisiin vaikutetaan parhaiten silloin, kun asiaa käsitellään koko organisaation tasolla.

3.5 Työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisy

Organisaatiokulttuurilla ja johtamistyyllillä on merkittävä vaikutus työpaikkakiusaamisen esiintymiseen. Organisaatiokulttuuri joko sallii tai tyrmää kiusaamisen ja siksi onkin tärkeä ymmärtää niitä tekijöitä, joilla kiusaamista voidaan ennaltaehkäistä. Työpaikkakiusaamista voidaan ehkäistä työpaikalle laaditulla kirjatulla ohjeistolla. Ohjeistosta tulisi ilmetä organisaation sitoutuminen kiusaamisvapaaseen työyhteisöön sekä selkeä kuvaus siitä, mitä on työpaikkakiusaaminen. Kirjattu toimintamalli tulee olla huolella laadittu, jotta esimiehet ja henkilöstöhallinnon edustajat pystyvät todella hyödyntämään sitä. Julkinen ohjeistus ja linja myös lisäävät työntekijöiden tietoutta työpaikkakiusaamisesta ja se saattaa kannustaa myös kollegoita puuttumaan kiusaamiseen vierestä katsomisen sijaan (Salin 2008, 223–224 ; Cowan 2011, 308). Duffy (2009, 249) huomauttaa, että ohjeiston laatiminen on turhaa, mikäli todelliset ongelmat piilevät organisaatiokulttuurissa. Oikeudenmukaisuutta ja avoimuutta vaaliva organisaatiokulttuuri voidaankin nähdä ehtona kiusaamisen ennaltaehkäisemiseksi.

Työpaikkakiusaaminen sisältyy usein työpaikan toimintamalleissa häirinnän tai yleisten käytösohjeistuksen (engl. code of conduct) alle, jolloin kiusaamista ei ole riittävän yksiselitteisesti määritelty. Tämä tekee kiusaamiseen puuttumisesta haastavaa, mikä saattaa uhrin silmiin välittyä esimiesten ja henkilöstöhallinnon välinpitämättömyytenä, vaikka siitä ei olisikaan kyse. Mikäli työpaikkakiusaamista ei ole tarkasti määritelty organisaation toimintamalliin, viestii se myös organisaation välinpitämättömyydestä kiusaamista kohtaan (Cowan 2011, 313–317, Foxx–Stallworth 2009, 227–229). Salinin (2008) vuonna 2006 tekemä tutkimus suomalaisissa kunnallisissa organisaatioissa paljasti, että suurimalla osalla on erillinen kiusaamisen ehkäisemiseksi laadittu toimintamalli. Hälyttävää toimintamalleissa kuitenkin oli se, että ne olivat suoria kopioita toisistaan eikä toimintamallia oltu näin ollen yritetty tehdä kyseiseen organisaation tarpeita vastaaviksi. Parhaiden käytäntöjen hyödyntämisen ohella, tulisi toimintamallin vastata aina kyseessä olevan organisaation tarpeita, jotta se voidaan tehokkaammin implementoida käytäntöön. Käytäntöperiaatteessa tulisi olla nimettynä ne henkilöt, joiden puoleen

kiusattu voi kääntyä. Tässä esimiehet, henkilöstöhallinto ja myös organisaation ulkopuoliset tahot ovat merkittävässä roolissa. Kiusaamistilanteiden varalle nimettyjä *kontaktihenkilöitä* tulisi olla eri osastoilla ja eri tasoilla organisaatiossa, jotta tilanteeseen saataisiin mahdollisimman neutraali näkökulma. Kontaktihenkilöillä tulisi olla toimintavaltuudet läpi organisaation ja mahdollisuus keskustella kiusaamisesta kaikkien organisaation tasojen kanssa. Sen lisäksi, että he kuulevat kiusattua kiusaamistilanteen puhjettua, tulisi heidän myös osallistua ennaltaehkäisevään työhön organisaatiossa. (Resch-Shubinski 1996, 302; Foxx – Stallworth 2009, 230–231, Duffy 2009, 257). Duffy (2009, 258) ehdottaa, että toimintaohjeissa tulisi olla mainittuna myös kiusaajalle koituvat sanktiot, mikäli neuvottelussa voidaan todistaa hänen syyllistyneen kiusaamiseen.

Työn suunnittelu toimii sekä ennaltaehkäisevästi että varhaisessa vaiheessa kiusaamisen jo ilmettyä. Hyvin suunniteltu ja itsenäinen työnkuva, jossa on korkea toiminnanvapaus, ehkäisee tehokkaasti stressiä ja niin sanottua syntipukki-ilmiötä työpaikalla. Työolojen parantamisen lisäksi työntekijän osallistaminen työn suunnitteluun toimii kiusaamista ehkäisevänä keinona. Tapoja osallistaa työntekijöitä työn suunnitteluun ovat esimerkiksi projektiryhmät ja erilaiset työhyvinvointiryhmät. Vaikuttamalla ja osallistumalla työntekijät voivat vaikuttaa omaan työhönsä ja työympäristöön. (Rechs – Schubinski 1996, 299 ; Foxx – Stallworth 2009, 232)

3.6 Suomalaisen työsuojeluviranomaisten ja työterveyshuollon toimintaperiaatteet työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa

Suomessa laki edellyttää työnantajan tai esimiehen puuttuvan työpaikkakiusaamiseen. Työturvallisuuslain 28 §:n mukaan työnantajan tulee ryhtyä toimiin epäkohdan poistamiseksi saatuaan tiedon häirinnästä. Laki edellyttää myös, että työpaikalla on työsuojeluohjelma (Työturvallisuuslaki 2014). Työpaikkakiusaamiseen puuttumisen avuksi ovat luoneet ohjenuorat työsuojeluhallinto sekä työterveyslaitos. Työterveyslaitos toimii sosiaali- ja terveysministeriön alaisena ja se toimii kuudella ei paikkakunnalla ympäri Suomea. Työsuojeluhallinto toimii myös sosiaali- ja terveysministeriön alaisena ja on se on jakautunut viiteen aluehallintavirastoon. Sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla on näiden alueellisten virastojen ohjaaminen sekä työsuojelulainsäädännön kehittäminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014)

Työsuojeluhallinto (2014) opastaa, että ensisijaisesti kiusaamista kohdanneen tulisi mahdollisimman selkeästi ilmaista kiusaajalleen ettei koe hänen käyttäytymistään asial-

liseksi tai hyväksyttäväksi. Mikäli tämä kiusaamista tai häirintää harjoittavan osapuolen suora kohtaaminen ei tuo muutosta tilanteeseen, tai kiusattu ei koe uskaltavansa tarttua yksin toimeen, tulisi hänen kääntyä työkaverin, työsuojeluvaltuutetun tai luottamusmiehen apua, jotta kiusaaja voitaisiin kohdata yhdessä. Työsuojeluhallinto korostaa, että häirintää kokeneen työntekijän reagoimattomuus viestii kiusaajalle, että hänen toimintansa on hyväksyttyä. Tämän jälkeen, mikäli tilanne ei helpota, työsuojeluhallinnon ohjeissa neuvotaan kääntymään yhdessä esimiehen puoleen siten, että asiasta ilmoitetaan myös kiusaajalle. Jatkokäsittelyn suhteen pidetään tärkeänä, että häirinnän ilmene-mismuoto ja tilanteet on kirjattu ylös. Työpaikoilla on usein myös sovittu toimintatapa häirintä- ja kiusaamistilanteissa. Uhrin tulisi kääntyä työpaikan työsuojeluvaltuutetun puoleen ja toimia työpaikan ohjeiston mukaisesti.

Työterveyslaitos (2014b) korostaa ennaltaehkäisevien toimintojen tarpeellisuutta työpaikkakiusaamisen ja epäasiallisen kohtelun hallinnassa. Työnantajan tietoon saapu-vat kiusaamistapaukset tulisi selvittää kiireellisesti ja asianmukaisesti. Työterveyslaitos peräänkuuluttaa nollatoleranssia, mikä edellyttää yrityksen johdon vankkaa sitoutumista häirinnän ehkäisemiseen ja siihen puuttumiseen. Työterveyslaitos kehottaa kiusaamista kokeneen keskustelemaan asiasta kollegan kanssa objektiivisen näkemyksen saamiseksi. Myös asioiden tarkkaa ylöskirjaamista pidetään suositeltavana. Kiusatun tulisi kirjata mitä tapahtui milloinkin, miten kiusattu koki tilanteen ja mitä tilanteessa oli läsnä. Myös työterveyslaitoksen mukaan työpaikoilla tulisi olla sovittu toimintamalli. Työpai-kan nimetyn työsuojeluvaltuutetun puoleen tulee kääntyä ja varmistaa, onko toiminta-malli olemassa kyseisellä työpaikalla. Tämän jälkeen kiusatun kehoitetaan ottavan yhteyttä esimieheen, mikäli kiusaajan kohtaaminen tuntuu liian vaikealta. Tukea asian saat-tamisessa esimiehen tietoon voi pyytää työsuojeluvaltuutetun lisäksi myös työterveys-huollosta.

Työterveyshuollon tehtävä on puuttua työkyvyn ongelmiin, joita myös kiusaaminen aiheuttaa. Työterveyshuollon näkemyksen mukaan varhaisen tuen toimintamallilla työ-kyvyttömyyttä voidaan parhaiten ehkäistä. Selvittelyä vaativia varomerkkejä ovat työ-paikalla sattuvat riidat ja vakavat konfliktit sekä työntekijän vetäytyminen sosiaalisesta kanssakäymisestä, mikä saattaa viitata kiusaamiseen. Työterveyshuollon, työntekijän ja työnantajan välillä tehtävää työterveysneuvottelua, josta käytetään myös nimitystä kol-mikantaneuvottelu, käytetään silloin kun halutaan sopia työntekijän työkykyä tukevista työjärjestelyistä. Neuvotteluun voi edellä mainittujen lisäksi osallistua myös työsuojelu-valtuutettu tai luottamusmies. Kiusaamistilanteissa paikalla on yleensä myös kiusaaja.

Lain mukaan esimiehen on puututtava tilanteeseen kohtuullisessa ajassa. Mikäli näin ei tapahdu, voi kiusattu työntekijä tehdä asiasta valvontapyynnön työsuojeluviranomaiselle. (Ahola 2011).

4 AINEISTON ANALYYSI

4.1 Aineisto ja tutkimusprosessi

Tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden kannalta tulee tutkijan perustella valintojaan ja avata tutkimusprosessia. Tärkeää on myös tuoda esille tutkijan positio omaan tutkimuskohteeseen nähden. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa myös tutkija nivoutuu diskursseihin ja ne perustuvat viimekädessä tutkijan omaan tulkintaan (Pietikäinen – Mäntynen 2009,171). Tutkija on ikään kuin risteyksessä, jossa teoria, menetelmät ja tutkittava kenttä kohtaavat. Tutkija kokee tämän vuoksi tarpeelliseksi tuoda esille, että hän ei itse ole osallistunut keskusteluihin Suomi24 verkkofoorumilla. Tutkijan suhtautuminen työpaikkakiusaamiseen on varsin neutraali, sillä hän ei ole itse kohdannut työelämässä kiusaamista. Kiusattujen tekstien tulkinta perustuu tutkijan teoreettiselle ymmärrykselle työpaikkakiusaamisesta.

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty Suomi24-keskustelufoorumilta, joka edustaa niin sanottua perinteistä verkkokeskustelukulttuuria. Foorumi on rakenteeltaan puoli-strukturoitu, mikä tarkoittaa sitä, että sen sisältö on julkista kaikille, mutta osallistuminen keskusteluihin edellyttää kirjautumista. Suomi24 on Suomessa ylivoimaisesti suosituin keskustelupalsta, jonka teemavalikosta löytyy teemoja lähes jokaiselle elämänsä osalle. (Laaksonen – Matikainen 2013, 197). Allerin omistama Suomi24 on perustettu vuonna 2000. Sosiaalisen median kanavista se on Suomessa toiseksi suosituin heti Facebookin jälkeen ja sillä on noin 1,9 miljoonaa käyttäjää. Vuonna 2013 Suomi24:ssä vieraili noin 3,36 miljoonaa selailijaa kuukausittain. Samana vuonna foorumille kirjoitettiin 6,74 miljoonaa viestiä yhteensä 2957 eri keskustelupalstalla. Sivuston käyttäjien sukupuolijakauma on hyvin tasainen: 49% naisia ja 51% miehiä (Suomi24). Tässä tutkimuksessa käytettävä aineisto on poimittu *Työelämä*-teeman alta löytyvästä työpaikkakiusaamiselle omistetulta alafoorumilta.

Kriittisessä diskurssianalyysissä tutkijan esiyymmärrys tutkimuksen aiheesta ja sen pohjalta muodostettu tutkimusongelma ohjaavat aineiston valintaa. Näin ollen tässä tutkimuksessa tutkija valikoi keskustelufoorumilta aineistokseen niitä keskusteluketjuja, jotka käsittelivät työpaikkakiusaamistilanteiden selvittämistä työpaikalla sekä viranomaistahojen kanssa. Tutkijan intressien ulkopuolelle ovat jääneet keskustelut, joissa on käsitelty esimerkiksi kiusaamisen muotoja ja kiusaamisen kehittymistä työyhteisöissä.

Keskusteluketjuja tutkimukseen valikoitui seitsemän kappaletta, joissa on yhteensä 535 kommenttia. Keskusteluketjut ovat vuosilta 2013–2014. Aineistoa analysoidessa tutkija havaitsi selkeää saturaatiota ja kokee valitun aineiston olevan riittävän suuri antaakseen selkeän kuvan tutkittavasta ilmiöstä. Saturaatiolla tarkoitetaan aineiston kylläntymistä, eli tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 87) huomauttavat, että saturaation käsite sopii vain hyvin harvaan laadulliseen tutkimukseen. Heidän mukaansa saturaatiosta voidaan puhua vain, jos tutkimuksen tavoitteena on etsiä aineistosta samankaltaisuutta. Mikäli pyritään löytämään erilaisuutta, ei voida saturaatiosta puhua ongelmattomasti. Tässä tutkimuksessa oli tavoitteena löytää aineistosta diskursseja, jotka ovat eräänlaisia teemaattisia kimppejä. Nämä kimpit koostuivat elementeistä, joissa oli samuutta - se voidaan nähdä edellytyksenä sille, että voidaan ylipäättään puhua diskurssista. Tämän tulkinnan myötä tutkija käyttää tässä tutkimuksessa saturaation käsitettä.

Alasuutari (2011, 40–41) puhuu laadullisen tutkimusaineiston havaintojen pelkistämisestä, jossa raakahavainnot pelkistetään siten, että kaikki teoreettisen viitekehyksen kannalta relevantti aineisto päätyy huomion keskipisteeseen. Aineistolla täytyy vastata asetettuun tutkimuskysymykseen. Alasuutarin mukaan aineistoa työstetään myös yhdistämällä raakahavainnot suuremmaksi kokonaisuudeksi. Tässä tutkimuksessa tutkija kävi lävitse keskusteluja Suomi24-verkkofoorumilla pyrkien löytämään keskusteluketjuja, joiden puhunnassa oli pääpaino työpaikkakiusaamisen selvittämisessä. Tutkija ei käyttänyt sopivien keskustelujen löytämiseksi hakusanoja, vaan tarkasteli keskusteluketjuille annettuja otsikoita ja pyrki niiden kautta rajaamaan osan keskusteluketjuista pois. Samalla tutkija pääsi tutustumaan juuri kyseisellä foorumilla vallitsevaan verkkokeskustelukulttuuriin. Aineisto kerättiin talteen kopiomailla keskustelut tutkijan tietokoneelle samalla merkatun aineiston pituus kommentteina sekä keskustelun alkamisajankohta. Aineiston puheenvuorot numeroitiin aineiston käsittelyn helpottamiseksi. Tallennetussa tiedostossa oli myös linkki, jonka kautta tutkija pääsi halutessaan takaisin alkuperäiseen keskusteluketjuun. Kerätyssä materiaalissa korostuivat jonkin verran tietyt käyttäjät, joita aihe oli selkeästi koskettanut erityisesti, mutta aineistoa voitiin kuitenkin pitää varsin rikkaana ja moniäänisenä. Keskustelu foorumilla oli pääosin hyvin asiallista ja kirjoittajat pysyivät aiheessa. Varsinaista fleimaamista oli havaittavissa vähän. Kiivaat puheenvuorot ja kannanotot aineistossa olivat tutkijan näkökulmasta luontevia ottaen huomioon keskustelun tunteita herättävän aiheen.

Tutkimusprosessi alkoi aineistoon tutustumalla. Verkkofoorumien kymmenistä keskusteluista hahmottui hiljalleen selkeitä temaattisia kokonaisuuksia. Valittujen keskusteluiden löydyttyä tutkija kävi lävitse tutkimukseen valikoitunutta aineistoa iteroiden ja pintapuolisesti useamman kerran. Iteroinnin seurauksena syntyneet lyhyet ajatukset kirjattiin ylös. Tämän jälkeen aineistoa käytiin lävitse pala palalta kohdistuen suurennuslasia tiettyjen elementtien kohdalle. Prosessin aikana kiinnitettiin huomiota muun muassa verbien ja persoonamuotojen käyttöön, etsittiin metaforia sekä kiinnitettiin huomiota kuvaavien substantiivien ja adjektiivien käyttöön. Tutkimusaineistoon palattiin analyysin ja synteessin kirjoitusvaiheessa vielä useita kertoja. Aineiston moniäänisyys ja kerroksellisuus teki analyysistä sekä kiehtovaa että varsin haastavaa. Aineistolla oli tutkijalle uutta annettavaa vielä useinkin lukukerran jälkeen. Empiria ja teoria on kuljetettu toisiinsa limittyneinä läpi tutkimusprosessin ja tutkija on pyrkinyt prosessin alusta saakka luomaan keskustelua empirian ja teorian välille samalla rajaten ja hienosäätäen tutkimuskysymyksiä.

Verkkotutkimus herättää aina runsaasti eettisiä kysymyksiä erityisesti siksi, että osa verkossa julkisesti nähtävistä asiakirjoista tai teksteistä ei ole tarkoitettu luonteeltaan julkiseksi (Kuula 2011, 184–185). Tässä tutkimuksessa käsitellään arkaluontoista aihepiiriä ja siksi onkin erityisen tärkeää, että tutkija suojelee tutkittavien yksityisyyttä. Tämän vuoksi kirjoittajiin ei viitattu nimimerkeillä ja eikä aineistosta esitelty pitkiä suoria lainauksia. Esitellessään kunkin puheenvuoron sisältöä tutkija on pyrkinyt säilyttämään kirjoittajan alkuperäisen tekstin ilmaisuja niin pitkälle kuin mahdollista.

4.2 Analyysi työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluista

Ihminen merkityksellistää maailmaansa tilannekohtaisesti. Diskurssit ovatkin tutkijan näkökulmasta joustava resurssi, jota käytetään eri tilanteissa eri lailla ja siksi diskurssi-analyysissä ollaan kiinnostuneita siitä, miten erilaisia tapahtumia tai totuuksia merkityksellistetään. Aineisto on diskurssintutkimuksen näkökulmasta yksittäinen todellisuuden versio, joka on osa suurempaa todellisuutta. Diskurssianalyysissä ei olla kiinnostuttu totuudesta vaan erilaisten totuuksien painoarvosta tietyssä kontekstissa (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 12–13).

Diskurssit ovat aina osa jotakin kontekstia sekä kielen mikrotasolla että makrotasolla. Tutkimuskontekstin käsite kiinnittyy sekä tutkittavaan asiaan että tutkijaan. Tutkimuksen konteksti on se ympäristö, jossa aineisto on kerätty sekä tutkija itse, jonka kautta

tulkinnat syntyvät. Tämän tutkimuksen makrotasolla kontekstina on suomalainen yhteiskunta ja suomalaiset työyhteisöt. Mikrotason kontekstina on sosiaalisen median verkkofoorumi, jossa aineistoksi valitut keskustelut on käyty. Tutkija sijoittuu mikro- ja makrotason rajapintaan. Tutkimus paljastaa näin ollen palasen totuutta työpaikkakiusaamiseksi kutsutusta ilmiöstä suomalaisessa yhteiskunnassa. Verkkokeskusteluissa julkkilautut yksilölliset selonteot, olivatpa ne kiihkeitä purkauksia, provosoivia huomautuksia tai riipaisevia kertomuksia, kertoivat ne jotakin laajemmalti sosiaalisesta todellisuudesta ja sosiaalisesti määrittävästä vuorovaikutuksesta.

Diskurssianalyysi on luonteeltaan varsin monimenetelmäistä ja monitahoista. Tutkimukseen valikoitunutta aineistoa ei voida tarkastella monitahoisesti yhtä aikaa, vaan tutkija keskittyy tiettyyn osaan aineistosta kerrallaan, ja tekee sen yhä uudelleen eri näkökulmista luoden näin synteessin aineistostaan. Aineisto on kuin kuva tietokoneen ruudulla, jota tutkija käy lävitse pikseli kerrallaan. Diskurssintutkimuksessa ei ole käytössä yhtenäistä työkalusetiä tai ohjelmaa, jolla saataisiin vastaus tutkimuskysymykseen. Diskurssintutkimuksessa lainataan tutkimusmenetelmiä monilta tieteenaloilta ja näin ollen siinä yhdistyvät lingvistiikan kentältä tuttu tekstianalyysi, kirjallisuuden- ja kulttuurintutkimuksessa käytetyt intertekstuaalisuuden ja narratiivisuuden käsitteet sekä erilaisia yhteiskuntatieteellisiä menetelmiä. Diskurssin tutkijan tavoitteena on näiden erilaisten menetelmien kautta saavuttaa jotakin valitsemalleen aineistolle ominaista (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 163–165).

Tässä tutkielmassa aineiston löydöksiä esitellään edellä esitetyn tavoin pikseli kerrallaan edeten pienemmistä yksityiskohdista kohti kokonaiskuvaa. Tutkija hyödyntää diskurssianalyysissään Norman Fairclough'n käsitettä *representaatiosta* ja *identiteetistä* sekä Juhila ym. esittämää (1993, 37–40) *subjektipositiota*, joka toimii identiteetin tavoin yhtenä toimijaulottuvuutena. Ensin esitellään tutkimusaineistosta esille nousseet kiusaamistilanteen selvittämistä koskevat representaatiot ja toimijoiden identiteetit, jotka ilmenivät puhunnassa käsityksinä velvollisuuksista ja oikeuksista. Toimijaulottuvuuksia hahmotetaan lisäksi subjektiposition kautta, joka ilmentää rooleja, joita kiusatut omaksuivat keskusteluissa. Näiden kriittiselle diskurssianalyysille tyypillisten näkökulmien myötä piirtyivät diskurssit, jotka ovat laajempia puhunnassa rakentuvia kokonaisuuksia. Diskurssit esitellään analyysin päätteeksi jaotellen ne hegemonisiin ja alistaisiin diskursseihin. Syvälle luotaava ja monitahoinen diskurssianalyysi antaa kokonaiskuvan siitä, millaisena työpaikkakiusaamistilanteiden selvittäminen organisaation sisäisten ja ulkoisten tahojen kanssa näyttäytyi työpaikkakiusattujen puhunnassa ja miten tällaista

puhuntaa tuotettiin. Diskurssianalyysin tuloksia vertaillaan työpaikkakiusaamisen teori-
aan ja aikaisempaan tutkimukseen. Teorian ja löydettyjen diskurssien vuoropuhelun
kautta pyritään myös hahmottamaan työpaikkakiusaamiseen puuttumisen haasteita ja
keinoja, joilla työpaikkakiusaamisen selvittämistä voitaisiin kehittää.

4.2.1 *Representaatiot kiusaamistilanteen selvittämisestä*

Diskurssianalyysissä representaatioita tutkittaessa etsitään merkityksiä, jotka ovat ladat-
tuina ilmaisuihin. Tutkijan tehtävänä on hahmottaa, miten todellisuutta kuvataan, millä
keinoin ja millaisesta näkökulmasta. Tutkijan on myös hyvä arvioida, mikä motivoi
tiettyyn valintaan. Mitä valinnasta seuraa ja miten se vaikuttaa ihmisiin. Representaati-
ossa nivoutuvat yhteen sekä kielen makro- että mikrotaso (Pietikäinen – Mäntynen
2009, 53–57, 62). Kiusaamistilanteen selvittämiseen kuuluvien toimenpiteiden kuvaa-
miseen liittyi verkkokeskusteluissa paljon katkeruutta, vääryyden tunnetta ja toivotto-
muutta. Keskustelutyylistä välittyi runsas sarkasmi, jota useat palstalaiset käyttivät kir-
joituksessaan tehokeinona. Selvittämisprosessin kulkua kuvattiin keskusteluissa varsin
värikkäin sanakääntein ja kirjoittajat hyödynsivät runsaasti metaforia.

Kiusaamistilanteen selvittämistä kuvattiin keskustelijoiden kesken *yksilöön kohdistu-
vana vainona*, jossa useat tahot liittoutuvat kiusattua vastaan. Keskustelijat käyttivät
huomattavan paljon eläinmaailmaan viittaavia metaforia. Keskustelijoiden viesteissä
puhuttiin *susista, lampaista, laumasta, pedoista, alistamisesta* ja *riistana* olemisesta.
Viestissä 199 kirjoittaja koki olleensa avointa riistaa omalla työpaikallaan ja joutuneen-
sa eritoten oman esimiehensä *kynsiin* tuodessaan esille kiusaamisen. Viestissä 201 kir-
joittaja vertasi ihmistä petoon. Peto kuvailtiin laumaeläimeksi, jonka pääasiallinen tar-
koitus oli syöstä viaton uhri lauman ulkopuolelle. Viestissä 19 kirjoittaja kertoi yksi-
tyiskohtaisesti kokemuksistaan ja vertasi itseään puheenvuoronsa lopuksi yksinäiseen
lampaaseen, jonka kimppuun kaikki *sudet* hyökkäsivät yksissä tuumin. Viestissä 205
kirjoittaja puolestaan kertoi, että hänen kokemansa *ajohahti* oli kammottava. Olin alis-
tettuna ja ahdistettuna nurkkaan, hän jatkaa. Toinen taas kertoi olleensa *revittävä* ja
raadeltavana. Representaatiossa korostuu tuhoaminen. Keskustelijoiden käyttämät sa-
navalinnat viittaavat äärimmäiseen raakuuteen sekä kiusattua kohtaan osoitetun toimin-
nan systemaattisuuteen.

Kiusaamistilanteen selvittämisen representaatio yksilöön kohdistuvana vainona ko-
rostui puhunnassa myös toisen metaforan kautta. Palstalla käytettiin useasti nimitystä

hovi viitaten kiusaajan ympärille liittoutuviin tahoihin. Hovi metaforalla viitattiin kunninkaalliseen hoviin, jossa toimitaan vallitsijan päämäärien tavoittamiseksi. Viestissä 199 hovi kuvattiin instituutiona, jonka kanssa *alamaisen* tulee olla hyvissä väleissä tai joutuu *epäsuosioon*. Paras olla varuillaan, kirjoittaja totesi. Tällaisissa puheenvuoroissa korostui ivallisuus, mutta toisaalta myös syvä inho organisaation päättäviä tahoja kohtaan. Hovilla viitattiin kiusaajan saamaan järkkymättömään tukeen organisaatiolta sekä kiusaajan tarpeiden palveluun. Representaatiossa nousi esille kiusaamistilanteen selvittämisen epäoikeudenmukaisuus ja puolueellisuus. Viestissä 353 eräs kiusattu kuvaili, että hänen kiusaajallaan *on hovi ympärillään ja jatkumonaan*. Hovin nähtiin suojelevan jäseniään, vaikka ne tekisivät moraalisesti arveluttavia tekoja. Hovirepresentaatiossa kiusaamistilanteen selvittämiseen liittyi vallan käyttöä, vallalla pelottelua ja liittoutumista.

Työpaikkakiusattujen keskusteluissa työpaikkakiusaamisen selvittäminen esitettiin värikkäiden verbien ja oivaltavien metaforien kautta yksilöön kohdistuvana väkivallana ja tahojen liittoutumisena oikeuksiaan puolustavaa kiusattua vastaan. Puhunnassa kiusaaja, kollegat, organisaation esimiehet, työnantaja sekä viranomaistahot niputettiin yhdeksi joukoksi, jonka katsottiin *systemaattisesti* kääntyvän kiusattua vastaan. Aineiston perusteella voidaankin tulkita, että kiusaamisen selvittämisestä tulee puhunnassa kiusaamista.

Leymannin (1996, 171) kuvaamaan työpaikkakiusaamisen tyypillisen kulun mukaisesti kolmannessa vaiheessa kiusattu tuo kiusaamisen julki organisaatiossa, jolloin hän leimautuu virallisesti uhriksi työyhteisön silmissä, jolloin kiusaaja saa tavallisesti työyhteisön hyväksynnän toiminnalleen. Kiusaamistilanteissa on tyypillistä, että esimiehet sekä kollegat asettuvat prosessissa ajan myötä kiusaajan puolelle. Onkin tavallista, että organisaation johto kokee helpoimmaksi tavaksi siirtää kiusatun eri osastolle tilanteen ratkaisemiseksi. Kiusattu eristetään hiljalleen työyhteisöstä ja häntä saatetaan pilkata julkisesti tai kohdella kuin hän ei olisi olemassa. Osaa työpaikan jäsenistä ohjaa pelko joutua itse kiusatuksi, jolloin puhutaan hiljaisesta hyväksynnästä. Osalle kollegoista voi olla haastavaa pysyä tilanteessa objektiivisena. Kiusaaminen voi myös olla ulkopuolisille huomaamatonta. Sitä saattaa tapahtua vain kiusaajan ja kiusatun ollessa kahden tai teot saattavat yksinkertaisesti jäädä huomaamatta työyhteisön jäseniltä. Näin kiusatun näkökulmasta kaikki tahot organisaatiossa asettuvat häntä vastaan, kun taas työyhteisön silmissä kiusattu leimautuu neuroottiseksi, häiriköksi tai äärimmäisen hankalaksi henkilöksi. (Einarsen 2000, 392; Leymann 1996, 171–175; Einarsen ym. 2011, 17–19).

Kiusaamisprosessin viimeisessä vaiheessa kiusaamisen uhri hädätään organisaatiosta. Hänet saatetaan irtisanoa tai hän joutuu koettelemusten vuoksi pitkälle sairauslomalle. Kiusaamisen prosessimainen eteneminen ilmeni myös representaatioissa. Työpaikkakiusattujen puhunnassa eri tahojen liittoutuminen kuvattiin vainoa muistuttavana joukkolynkkauksena, mikä kuvastaa tilanteen jatkuvaa eskaloitumista. Voimakkaat sanavalinnat viittasivat voimakkaisiin tunnetiloihin, joita prosessi kiusatuissa herätti. Leymann (1996, 168) korostaa, että kiusatun on lähes mahdotonta vaikuttaa tilanteeseensa. Representaatioiden valossa Leymannin teoria osoittautui valitettavan usein todeksi.

Työpaikkakiusatut kertoivat foorumilla avoimesti kokemuksistaan eivätkä peitelleet kohtaamiaan ongelmia. Kiusaamistilanteen selvittäminen representoitiin *raskaana ja pitkänä prosessina*, jossa kiusatun *terveys on vaakalaudalla*. Kiusaamisen selvittämiseksi käytettiin nimityksiä, jotka liittyvät fyysisiin ja henkisiin ponnistuksiin kuten *taipaleen kulkeminen, toivoton taival ja taistelu*. Kiusaamista selvittävien tahojen toimia kuvattiin myös fyysistä ja henkistä kärsimystä korostavilla sanavalinnoilla kuten *painostaminen, musertaminen, tuomitseminen, kidutus ja savustaminen*. Suuri osa keskustelijoista kertoi, että heidät on haluttu savustaa ulos organisaatiosta kiusaamisen selvittämisen myötä. Viestissä 22 kirjoittaja kuvaili kiusatun raskasta selvitysprosessia, jonka päätteeksi hän lopulta kaatuu – yksin ja sairaana. Viestissä 362 kirjoittaja kysyi palstalaisilta, että millaisia *kidutuskeinoja* he ovat taistelussaan kohdanneet. Viestissä 199 kirjoittaja kuvaili, että kiusaamisen selvittäminen oli *pitkä prosessi*, jonka myötä hän *menetti terveytensä* ja päätyi työkyvyttömyyseläkkeelle. Kiusaamistilanteen selvittämisen koettu henkinen ja fyysinen raskaus herätti runsaasti kannanottoja viestiketjuissa ja tuotti samalla suurta epäluottamusta suomalaisia työnantajia ja viranomaistahoja kohtaan. Keskustelufoorumilla oltiin yksimielisiä siitä, että kiusattu jää yksin alkaessaan selvittää tilannettaan. *Kukaan ei auta kiusattua*, totesivat monet keskustelijat.

Julmuuteen ja fyysiseen tuskaan viittaavat metaforat ja sanavalinnat nousivat esille myös Tracy ym. (2006) tutkimuksessa, jossa analysoitiin työpaikkakiusattujen narratiiveja heidän kokemuksistaan. Työpaikkakiusaamisen uhreja koskevat tutkimukset osoittavat, että työpaikkakiusaamisen kanssa selviytyminen on äärimmäisen stressaavaa ja saattaa johtaa loppuun palamiseen (Lee – Brotheridge 2006). Kiusaamisen aiheuttamasta vakavasta stressistä voi seurata niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin ongelmia kuten masennusta, erilaisia psykosomaattisia oireita, unihäiriöitä, vatsahaava tai esimerkiksi ihotumia (Perkka-Jortikka 2002, 25). Työpaikkakiusaamisen seurauksena työntekijä joutuu

usein jäämään sairauslomalle. Tutkimusten mukaan työpaikkakiusatut harkitsevat myös muita todennäköisemmin itsemurhaa ja tilastojen valossa työpaikkakiusaaminen onkin johtanut lukuisiin itsemurhiin. Organisaation näkökulmasta työpaikkakiusaaminen heikentää työn tuottavuutta, lisää vaihtuvuutta työpaikoilla, alentaa sitoutumista työhön, laskee työtyytyväisyyttä ja lisää merkittävästi sairauspoissaoloja. Työpaikkakiusaamisesta seuraa myös työvoiman pysyvää siirtymistä pois työmarkkinoilta pysyvän työkyvyttömyyden vuoksi (Vartia-Väänänen 2003, 27; Salin 2003, 3). Huomattavan useat foorumilaiset kertoivat menettäneensä terveytensä kiusaamistilanteen selvittämisen myötä, sillä kiusaamisen katsotaan vain pahentuneen sen jälkeen, kun kiusattu oli alkanut selvittää tilannetta.

Osa viestiketjuista käsitteli viranomaisten roolia kiusaamistilanteen selvittämisessä. Näissä ketjuissa kiusaamisen selvittäminen representoitiin *rikoksena* ja *virkamiesten välisenä asiana*, jossa kiusatun rooliksi jää syytteen nostaminen ja tilanteen sivusta seuraaminen. Tämän tyyppisessä puhunnassa kiusaamisen selvittäminen etääntyi varsin kauas itse kiusatusta, kiusaajasta ja työpaikasta. Viestissä 29 kirjoittaja esitti, että jokainen kiusaamistapaus tulisi viedä oikeuteen, jotta yhteiskunnassa herättäisiin todellisuuteen. Tällaisessa keskustelussa työpaikkakiusaamisesta puhuttiin *henkisenä väkivaltana*, joka on fyysisen väkivallan tavoin *tuomittava rikos*. Viestissä 208 kirjoittaja huudahti, että henkinen pahoinpitely on rikos kaikessa kauheudessaan ja jatkoi, että laki perustuu hyvitykseen tehdystä rikoksesta, jolloin lakiin on myös määrätty *asianmukaiset korvaukset ja hyvitykset uhrille*. Viestissä 210 kirjoittaja selvensi käsityksiään henkisestä väkivallasta ja totesi lopuksi, että henkinen pahoinpitely on viime kädessä *rikos* ihmisen itsemääräämisoikeutta kohtaan. Viestissä 11 kirjoittaja korosti, että työturvallisuuslaki on voimassa kaikilla työpaikoilla. Kirjoittajan mukaan työnantajat syyllistyvät rikokseen jättäessään lain huomiotta toiminnassaan. Representaation tuottamisessa oli suuri rooli keskustelijoilla, jotka ovat erityisen perehtyneitä lakiin. Kiusaamiseen puuttuminen oli puhunnassa *tarttumista omiin oikeuksiinsa*, jotka laki takaa. Representaatiossa puhuttiin *virvakoneiston voittamisesta* ja syytettiin *työsuojeluviranomaisia ihmisoikeuksien polkemisesta*.

Työpaikkakiusaamisesta on säädetty Suomen laissa. Työturvallisuuslain 28 §:n mukaan työnantajan on velvollisuus puuttua työpaikkakiusaamiseen kaikin mahdollisin keinoin siitä kuultuaan (Työturvallisuuslaki 2014). Henkinen väkivalta rinnastetaan fyysiseen väkivaltaan rikoslain 21 luvun 5 §:n mukaan. Lain mukaan pahoinpitelystä tuomitaan henkilö, joka vahingoittaa toisen terveyttä. Sekä törkeä pahoinpitely että pa-

hoinpity ovat virallisen syytteen alaisia rikoksia, joista syytteen nostaminen ei edellytä asianomistajan syyttämispyyntöä (Rikoslaki 2014). Työpaikkakiusaaminen on henkistä väkivaltaa tapauksissa, jossa se vahingoittaa uhrin terveyttä. Työpaikkakiusaamisen esittäminen rikoksena ihmisoikeuksia vastaan saattaa rohkaista kiusattuja kääntymään työsuojeluviranomaisten tai poliisin puoleen yrittämättä selvittää tilannetta työpaikalla. Kun palstalaiset puhuivat rikoksesta, puhuivat he myös rangaistuksesta ja jopa kostosta. Vaikka työpaikkakiusaaminen saattaa täyttää rikoksen piirteet joissakin tapauksissa, on tämän kaltaisessa puhunnassa vaaransa. Se näyttää keskusteluiden perusteella ohjaavan kiusaamisen uhrit varsin kauan todellisen ongelman ääreltä.

4.2.2 *Toimijoiden identiteetit*

Kiusaamistilanteen representaatiot vaikuttivat myös puhunnan kautta syntyneisiin identiteetteihin. Työpaikkakiusattujen viesteistä voitiin poimia useita eri toimijoita, jolle rakentui keskusteluissa identiteettejä. Toimijoita olivat kiusattu, kiusaaja, esimiehet, työnantaja, työterveyshuolto sekä työsuojeluviranomaiset. Toimijoiden identiteettejä tarkastellaan tässä heille puhunnassa rakentuneiden *velvollisuuksien* ja *oikeuksien* näkökulmasta.

Kiusatulle rakentui keskusteluissa kaksi identiteettiä, jotka asettuvat vastakkain. Kyse oli pitkälti oikeuksien ja velvollisuuksien painotuksesta ja näkökulmasta niihin. Enemmistö keskustelijoista näki kiusatun velvollisuutena ja vastuuna kiusaamistilanteen paljastamisen organisaatiossa ja tilanteen läpikotaisen selvittämisen kaikkien vaadittavien tahojen kautta. Kiusaamistilanteen selvittäminen nähtiin velvollisuutena kiusaajaa kohtaan, sillä hänet halutaan saada kiinni teostaan. Toisaalta keskustelijat pitivät omista oikeuksista huolehtimista velvollisuutena. Puhunnassa vedottiin myös *altruismiin*, eli velvollisuuteen toimia toisten hyväksi. Viestissä 51 neuvottiin, että irtisanomisen uhalakin *kannattaa* viedä asiaa eteenpäin, jotta *työelämä muuttuisi*. Viestissä 208 kirjoittaja perusteli, että omista oikeuksista kiinni pitäminen on *vastuun kantamista*. Kirjoittaja huomautti, että luovuttaminen sen sijaan ei ole vastuun kantamista. Viestissä 160 korostui myös velvollisuudentunto ja kirjoittaja huudahti, ettei kiusattujen luovuttaminen tilanteessa tuo *muutosta työelämän kirjoittamattomiin sääntöihin*. Kirjoittaja totesi lopuksi, että jokainen itse päättäköt haluaako taistella vai alistua kohtaloonsa. Viestissä 161 tuettiin edellisen ajattelutapaa ja huomautettiin, että jos aina *juostaan pakoon*, ei mikään

muutu paremmaksi. Viestissä 217 keskustelija kiteytti, että työpaikat muuttuvat villiksi länneksi, *jos kukaan ei puutu vääryksiin.*

Kiusaamistilanteen selvittäminen organisaation sisäisten ja erityisesti ulkoisten tahojen kanssa koettiin toisaalta myös oikeutena. Viestissä 73 kirjoittaja huomautti, että jokaisella on oikeus viedä työpaikkakiusaaminen oikeuteen. Kiusaaminen rinnastettiin keskusteluissa henkiseen väkivaltaan, jolloin siitä voidaan nostaa syyte. Osa kirjoittajista perusteli, että syytteen nostaminen on *lain takamaa oikeus* kiusatulle. Viestissä 217 kirjoittaja arvosteli työpaikkakiusattujen alistumista kiusaajan tahtoon jättäessään työpaikkansa. Hänen mielestään ketään kuitenkaan saisi syyllistää siitä, ettei vie asiaansa viranomaiskäsitteilyyn. Puheenvuoronsa lopuksi hän kuitenkin huomautti, että henkinen väkivalta on rikos, jolloin *laki mahdollistaa asian eteenpäin* viemisen.

Osa keskustelijoista koki kiusatun oikeutena ja velvollisuutena ajatella omaa hyvinvointiaan ja siten oikeuden irtisanoutua ryhtymättä pitkälliseen selvittämisprosessiin. Viestin 162 kirjoittaja oli sitä mieltä, että yksilö on viime kädessä *vastuussa omasta hyvinvoinnistaan* sekä työelämässä että sen ulkopuolella. Eräs kirjoittaja vetosi siihen, että jokaisella on *vastuu omasta terveydestään.* Osa foorumilaisista näki oman terveyden haaskaaminen taistelussa suorastaan typeryytenä. Eräs kirjoittaja koki kiusaamisprosessin läpikäymisen *uhkapelinä oman ja koko perheen tulevaisuudella.* Näin työpaikasta lähteminen kiusaamisen ilmettyä nähtiin velvollisuutena omaa perhettä kohtaan, joka on myötäkäräjän roolissa.

Vastakkainasettelua purettiin tiukoin sanakääntein ja keskustelijat moralisoivat toistensa valintoja. Velvollisuuksien ja vastuiden selontekoa tehtiin useista näkökulmista. Puhunnan lomassa tunteet nousivat pintaan ja keskustelu äityi paikoitellen väittelyksi. Viestissä 64 arvosteltiin toisen keskustelijan näkemystä ja vaadittiin tätä vaikenemaan ja poistumaan foorumilta. Tuohtuneen kirjoittajan mukaan irtisanoutumalla ei työpaikkakiusattuja auteta. Viestissä 88 kummasteltiin, että kuinka osa keskustelijoista tarjoaa aina vain irtisanoutumista ratkaisuksi tilanteeseen. Kirjoittaja kysyi, että kuinka *kiusajat saadaan työpaikoilla kuriin,* jos ainoa vaihtoehto on etsiä uusi työpaikka. Työpaikkansa taistelutta jättäneiden valintaa moralisoitiin hyvin tunteisiin vetoavasti. Viestissä 186 arvioitiin erään kiusatun päätöstä lähteä työpaikastaan. Eikö *omatuntosi kolkuta,* kysyi kirjoittaja ja jatkoi, että kuinka voidaan *jättää kylmäverisesti seuraava uhri* kiusaajan kynsiin. Osa keskustelijoista koki irtisanoutumisen itsekkäänä ja moraalisesti vääränä. Useat keskustelijat olivat yksimielisiä siitä, että luovuttaminen ei ole vastuul-

lista. Viestissä 188 kirjoittaja toivoi, että *huolehdittaisiin* edes sen verran työkavereista, ettei heistä kukaan joutuisi kokemaan samaa.

Näkemykset kiusaamisen uhrin velvollisuuksista asettuivat keskusteluissa vastakkain. Keskustelijat asettuivat joko passiivisten tai aktiivisten selviytymis-strategioiden kannalle. Aktiivisissa strategioissa uhri ryhtyy taistelemaan tavalla tai toisella, kun taas passiivisessa strategiassa uhri vetäytyy tilanteesta ja usein irtisanoutuu. Mikäli uhri vetäytyy tilanteesta ja jää työyhteisöön, on hyvin todennäköistä, että jatkuva kiusaamiselle altistuminen vahingoittaa hänen terveyttään. (Vartia-Väänänen 2003, 17–18; Zapf – Gross 2001, 498–499)

Työpaikkakiusattujen puhunnassa kiusaaja jäi vastuiden ja velvollisuuksien ulkopuolelle. Kiusaaja kuvattiin työpaikkakiusattujen puhunnassa kehnona esimiehenä, ilkeänä kollegana tai työpaikan kiusanhenkenä. Osa keskustelijoista myönsi, että työpaikkakiusaajallakin on lain silmissä oikeutensa, eikä työnantaja voi tätä perusteettomasti irtisanoa. Viestissä 196 kirjoittaja totesi, että laki takaa kiusaajalle hyvän turvan, sillä Suomen laki ei kiellä kiusaamista. Kirjoittajan mukaan *kiusaajan teoista on vastuussa työnantaja*, jota työturvallisuuslaki puolestaan velvoittaa. Puhunnassa korostui näkemys siitä, että kiusaamisen osapuolina ovat kiusattu ja kiusaaja, kun taas kiusaamistilanteen selvittämisestä ovat vastuussa esimiehet ja viranomaistahot. Keskusteluiden perusteella voidaankin päätellä, että tämän vuoksi foorumilaiset jättivät kiusaajan keskustelussa taka-alalle.

Esimiehen identiteetti rakentui keskusteluissa velvollisuuksille alaisiaan kohtaan. Esimiehillä katsottiin olevan *velvollisuus puuttua* kiusaamiseen sitä havaitessaan. Viestissä 268 kirjoittaja kertoi hakeneensa tilanteeseensa apua monilta eri tahoilta, mutta päättelee, että avunhaku oli *turhaa*, koska kiusaamisella oli esimiehen *siunaus*. Viestissä 249 kirjoittaja arveli, että nykyisin työterveyshuolto hoitaa asioita, jotka *kuuluisivat* todellisuudessa esimiehille. Esimiehen velvollisuuksista työnantajaa kohtaan ei keskusteltu muutamia ironisia kannanottoja lukuun ottamatta. Tämä tukee osaltaan havaintoa siitä, että ratkaisuvelvollisuus kiusaamistilanteessa nähtiin keskusteluissa esimiehellä, ei kiusatulla tai kiusaajalla.

Esimiehet ovat äärimmäisen merkityksellisiä työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa, sillä heidän puoleensa on tyypillistä kääntyä kiusaamistilanteessa ja heitä voidaan hyödyntää myös tilanteen sovittelussa. Johtajuuden ongelmat luovat tyypillisesti olosuhteet, jossa työpaikkakiusaaminen voi kukoistaa. Organisaation johdolla ja esimiehillä on merkittävä rooli organisaatiokulttuurin luomisessa. Mikäli organisaation ilmapiiri on

tulehtunut tai sallii työpaikkakiusaamisen, on tilanne vaikea pitää hallinnassa (Leymann 1996, 177-178). Suomalaiset työsuojeluviranomaiset (Työsuojeluhallinto 2014; Työterveyslaitos 2014b) korostavat myös esimiehen roolia kiusaamiseen puuttumisessa ja kiusaamistilanteen selvittämisessä. He suosittelevat kääntymään esimiehen puoleen, mikäli suora puuttuminen kiusaamiseen ei tuota tulosta. Esimiehen puoleen kääntyminen on kuitenkin ongelmallista, mikäli esimies on kyvytön ja haluton puuttumaan tilanteeseen. (Salin 2008, 222).

Työnantajan identiteetti rakentui merkittävälle velvollisuuksille ja toisaalta puhunnassa epäoikeudenmukaisina näyttäytyneille oikeuksille. Työnantajalla katsottiin olevan velvollisuus *valvoa työyhteisön työilmapiiriä* ja erityisesti kiusaajan toimia. Lisäksi työnantajalla oli velvollisuus *huolehtia työntekijöistä* ja hänelle osoitettiin myös vastuu työntekijöiden terveydestä. Työnantajaa kohdistettuja velvollisuuksia ja vastuita perusteltiin pääasiassa työturvallisuuslailla. Viestissä 11 huomautettiin, että työturvallisuuslaki *velvoittaa työnantajaa huolehtimaan* työpaikan turvallisuudesta myös häirintätilanteissa. Kirjoittaja arveli, että työnantajat voivat myös olla noudattamatta lakia, sillä sitä ei valvota. Viestissä 165 ihmeteltiin työnantajan käsitystä omista velvollisuuksistaan. Miten työntekijän vastentahtoista eristämistä voidaan kutsua työsuojeluksi, kirjoittaja kyseli. Viestissä 7 todettiin, että *työnantajalla on huolehtimisvelvoite*. Viestissä 293 kirjoittaja vetosi niin ikään työturvallisuuslakiin ja totesi, että *vastuu työntekijän terveydestä* on työnantajalla.

Työnantajalla on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja tarkkailla työyhteisön toimivuutta. Työnantajan tulee ryhtyä toimenpiteisiin, kun hän on saanut tiedon työntekijään kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta (Työsuojeluhallinto 2014). Työnantaja omaa oikeuden siirtää tarvittaessa kiusattu ja kiusaaja eri yksiköihin tai osastoille työskentelemään työsopimuslain 1 §:n mukaan (Työsopimuslaki 2014). Työsopimuslaissa puhutaan työnantajan *direktio-oikeudesta* eli oikeudesta johtaa työtä. Tämä vaikiintunut käytäntö kiusaamistilanteen ratkaisussa kuohuttaa keskustelijoita. Tästä käytännöstä puhuttiin *pakkosiirtona* foorumilaisten keskuudessa. Tämä työnjohdon oikeus nähtiin *ilkivaltana, kiusaamisena, alistamisena* tai siltä kuin *saisi potkut omasta työstään*, kuten keskustelija viestissä 228 asian ilmaisi. Eräs kirjoittaja kysyikin, että miksi kiusattua *rangaistaan* toisen henkilön luonnevian vuoksi. Eräs keskustelija viittasi kommentissaan toisinajattelijoiden saamaan kohteluun Neuvostoliitossa. Viestissä 148 kirjoittaja koki menettäneensä työnsä ja koki tulleen siirretyksi *vastentahtoisesti* vieraaseen yksikköön, vaikka hän ei ollut syyllistynyt mihinkään moitittavaan tekoon. Vie-

tissä 151 arveltiin, että *pakkosiirto* vaarantaa kiusatun psyykkistä terveyttä entisestään. Kiusatun työntekijän siirtämistä toiseen yksikköön arvioitiin myös viestissä 155. Kirjoittajan mukaan työnantajan teko antaa kuvan, että häirintä työpaikalla saa jatkuva ja työnantajan ei näin ollen ole *puuttunut tilanteeseen lain edellyttämällä tavalla*. Samanlainen näkökulma oli myös kirjoittajalla viestissä 176. Asiat pitää hoitaa työpaikalla eikä kiusatun pakkosiirto ole asioiden selvittämistä vaan epäasiallisen kohtelun jatkamista, hän perustelee. Viestissä 185 kirjoittaja arveli, että mikäli työnantaja olisi käyttänyt *asemansa suomaa oikeutta oikein*, olisi hän siirtänyt kiusaajan toiseen yksikköön. Viestissä 22 kirjoittaja totesi, että eristäminen ei ratkaise tilannetta kiusatun näkökulmasta. Hän korosti, että lain mukaan työnantajan *tulee* käyttää kaikkia mahdollisia keinoja kiusaamisen lopettamiseksi, mutta eristäminen ei ole kiusatun näkökulmasta se oikea keino.

Työpaikkakiusaaminen on tyypillisesti toimimattoman organisaatiokulttuurin sivutuote. Esimerkiksi liian korostunut kilpailuhenkisyys, kateus ja erilaiset ryhmittymät salliva organisaatiokulttuuri edesauttavat työpaikkakiusaamisen ilmenemistä. (Salin 2008, 222). Epäselvät roolijaot, liian suureksi koettu työmäärä, lisääntynyt kiire töissä, organisaation muutokset, kiristynyt sosiaalinen ilmapiiri, epätoimiva viestintäkulttuuri, jossa työorganisaation epäkohdista ei uskalleta puhua aiheuttavat usein stressiä ja tyytymättömyyttä, joka saattaa puhjeta kiusaamiseksi (Vartia-Väänänen 2003, 12). Oikeudenmukaisuuteen ja avoimeen keskusteluun kannustavan organisaatiokulttuurin lisäksi työpaikkakiusaamista voidaan ehkäistä kirjatulla ohjeistolla, joka osoittaa työnantajan sitoutumisen kiusaamisvapaaseen työyhteisöön. Organisaatiokulttuurin ongelmat saattavat kuitenkin tehdä ohjeiston merkityksettömäksi (Duffy 2009, 249–250). Työnantajan vastuulla on selvittää epäilty kiusaamistapaus puolueettomasti. Mikäli työpaikalla on säännöstö kiusaamistapausten varalle, tulee työnantajan noudattaa sitä. Työturvallisuuslaissa ei olla kuitenkaan yksilöity, miten häirintä tulisi ratkaista (Työsuojeluhallinto 2014).

Työterveyshuollon identiteetti rakentui lääkäreitä velvoittavalle etiikalle, joka taas velvoittaa auttamaan sairastunutta. Työterveyslääkäreiltä odotettiin objektiivisuutta ja riippumattomuutta. Keskustelijat paheksuivat voimakkaasti työterveyslääkäreitä, jotka antavat kiusaamisesta kärsiville psykelääkkeitä ratkaisuksi ongelmaan. Kirjoittajat tulkitsivat, että psykelääkkeet tulisi määrätä ennemmin kiusaajalle, joka on mielisairas. Viestissä 195 kirjoittaja peräänkuulutti lääkärin *etiikkaa*, mutta arveli, että perimmiltään työterveyslääkärit palvelevat työnantajan etua ja siksi asia ratkaistaan määräämällä

lääkkeitä kiusatulle. Keskustelijat ivailivat, että työterveyslääkärin *velvollisuus on auttaa ihmisiä* jaksamaan työssään – vaikka sitten psyykelääkkeiden voimin. Viestissä 196 huomautettiin, että eiväthän työterveyslääkärit halua heitä ruokkivaa kättä purra, vaikka toiminta onkin *lääkärin etiikan vastaista*. Viestissä 203 kirjoittaja muistutti, että työterveyshuolto on yritys, jonka näkökulmasta asiakas on aina oikeassa. Asiakas on kirjoittajan mukaan työntäjä eikä vastaanotolle tullut potilas. Ironiseen sävyyn käydyissä keskusteluissa työterveyshuollon velvollisuutena nähtiin myös työnantajan edun mukainen toiminta, jonka nojalla työterveyslääkäri voi suositella irtisanoutumista kiusatulle työntekijälle. Viestissä 198 koettiin, että työterveyshuolto tukee työnantajaa jatkamaan epäasiallista kohtelua määräämällä mielialalääkkeitä työpaikkakiusatulle. Työterveyslääkärit nähtiin osassa keskusteluita kahden velvollisuuden ristitulella. On velvollisuus auttaa työterveyshuollon pariin hakeutunutta työntekijää, mutta toisaalta keskustelijat myös uskoivat lääkäreihin kohdistuvan paineita työnantajan puolelta, mikä saattaa estää heitä toimimasta eettisesti, eli auttamaan kiusattua.

Työterveyshuollon (Ahola 2011) tehtävä on puuttua työkyvyn ongelmiin, joita aiheuttaa myös työpaikkakiusaaminen. Tukea asian saattamisessa esimiehen tietoon voi pyytää myös työterveyshuollosta, jolloin työntekijän työkykyä voidaan yhteisesti arvioida työterveysneuvottelussa. Työterveyshuollon toimintamallissa peräänkuulutetaan nollatoleranssia kiusaamiseen suhteen, mikä edellyttää yrityksen johdolta vankkaa sitoutumista kiusaamiseen puuttumiseen työpaikoilla (Työterveyslaitos 2014b). Nollatoleranssi-termi viittaa usein myös sanktioihin, jotka lankeavat sääntöjä rikkovalle, eli tässä tapauksessa kiusaajalle. Nollatoleranssista puhuminen voi osaltaan myös vaikuttaa kiusatun käsitykseen siitä, miten kiusaaminen työpaikalla ratkaistaan. Koulukiusaamisen ehkäisyssä nollatoleranssilla ei olla saavutettu toivottuja tuloksia, sillä se ei ole vähentänyt kiusaamista ja se on todettu jopa haitalliseksi niin uhrille kuin kiusaajallekin. (Borgwald – Theixos, 2013). On vaikea arvioida vaikuttaako Työterveyshuollon esille tuoma nollatoleranssijattelu (Työterveyslaitos 2014b) työpaikkakiusattujen odotuksiin siitä, miten heidän tilanteensa ratkaistaan. Puhunnasta nousi kuitenkin esille ajatus etteivät työterveysviranomaiset toimi siten kuten työpaikkakiusatut odottavat. Palstalla ei kuitenkaan tehty selontekoja siitä, mitä työterveyshuolloilta käytännössä odotetaan.

Aluehallintoviranomaisille muodostui puhunnassa velvollisuus auttaa kiusattua, mikäli asiat eivät ratkea organisaation sisällä. *Viranomaisten tulisi auttaa kiusattua*, kommentoi eräs kiusattu (viesti 5). Mikäli työnantaja ei saa hoidettua tilannetta, *tulee aluehallintoviranomaisten auttaa*, todettiin viestissä 27. Varsin tuohtuneena kirjoittava foo-

rumilainen kirjoitti viestissä 386, että työsuojeluviranomaiset ovat polkeneet ihmisoikeuksia ja vuodesta 1995 saakka, jolloin perustuslakiin lisättiin pykälä henkisestä väkivallasta. Viestinsä lopuksi hän syytti aluehallintoviranomaisia useiden työpaikkakiusattujen tekemistä itsemurhista. Aluehallintoviranomaisia ei kiinnosta työpaikkakiusaamisen selvittäminen, *vaikka se olisi heidän velvollisuutensa*, todettiin viestissä 401. Samainen kirjoittaja syytti kirjoituksensa lopuksi viranomaisia ihmisoikeusrikkomuksista.

Esimiesten ja työnantajan toimien pettäessä ovat työsuojeluviranomaisten toimenpiteet ensiarvoisen tärkeitä. Aluehallintoviranomaisten tehtävä on valvoa, että työnantaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin häirinnän lopettamiseksi, mikäli on syytä epäillä ettei työnantaja ole näin tehnyt. Työsuojeluviranomaisten tehtäviin sen sijaan ei kuulu kiusatun avustaminen työpaikalla eikä konfliktin sovittelu. Työsuojeluviranomainen ei ratkaise työpaikalla sattuneita riitoja, vaan ne ovat organisaation vastuulla. (Työsuojeluhallinto 2014). Puhunnassa ja työsuojeluviranomaisten kirjatuisissa vastuissa ja velvollisuuksissa on selkeä ristiriitä. Työpaikkakiusattujen puhunnassa viranomaisten rooli korostui ja heitä syytettiin velvollisuuksien laiminlyönnistä.

4.2.3 *Verkkokeskustelijoiden subjektipositiot*

Vuorovaikutuskonteksti korostuu erityisesti analysoitaessa keskustelua. Keskustelun osanottajien suhteet toisiinsa nähden eivät synny automaattisesti, vaan ne rakentuvat keskustelun kuluessa. Juhila ym. (1993, 37–40) näkevät subjektiposition yhtenä toimijaulottuvuutena. Subjektipositiolla tarkoitetaan roolia tai asemaa, joka lukkiutuu tietylle toimijalle tietyssä tilanteessa. Kiinnostuksen kohteena on, että kuinka valikoitunutta positiota pidetään yllä sosiaalisissa käytännöissä. Kriittisessä diskurssianalyysissä kantavana ajatuksena on, että yhteiskunnassa toimijat omaksuvat rooleja ja heille rakentuu rooleja puhunnan kautta, ei annettuna faktana. Foorumilla keskustelijat omaksuivat ja loivat toisilleen rooleja puhunnan kautta. Keskustelijat ovat pääasiassa työpaikkakiusaamista itse kohdanneita henkilöitä, jotka olivat tulleet foorumille kertomaan kokemuksistaan, neuvomaan toisia samassa tilanteessa olevia, hakemaan myötätuntoa ja purkamaan mieltään.

Osa työpaikkakiusatuista omaksui ja ylläpiti *neuvojan* subjektipositiota. Neuvoja oli keskusteluissa kokenut taistelija ja tiesi paljon työpaikkakiusaamisen selvittämisestä sekä työpaikoilla että viranomaistahojen kanssa. Neuvoja koki velvollisuudekseen jatkaa omaa taisteluaan ja auttaa siinä myös toisia. Neuvojan puhunnassa tieto oli valtaa.

Neuvoja kehotti työpaikkakiusattuja menemään taistelussa *niin pitkälle kuin mahdollista* ja puhunnassa korostuivatkin sanat *oikeus, laki, rikos, työturvallisuuslaki, viranomaiset* ja tuomio. Viestissä 367 foorumilainen totesi, että kyllä maallikoidenkin on tunnettava *lait*. Näin neuvojan roolissa kirjoittavat palstalaiset pitivät yllä työpaikkakiusaamisen selvittämisen representaatiota rikoksena. Viestissä 369 kirjoittaja korosti, että on oltava tarkasti selvillä omista oikeuksistaan ja myös käytettävä niitä. Hän neuvoi tekemään työsuojeluilmoituksen ja perehtymään työsuojeluoppaaseen, jotta pystyy paremmin *puolustautumaan*. Viestissä 358 kirjoittajaa neuvoi foorumilaisia rikosilmoituksen tekemisessä. Tiedolla kiusattu rakensi itselleen valtaa, jolla voi pärjätä taistelussa kiusaajaa, organisaatioita ja viranomaisia vastaan.

Neuvojan roolin omaksuneet kirjoittajat korostivat, että kiusaamistilanteen dokumentointi ja tiedonkeruu ovat avainasemassa työpaikkakiusaamisen selvittämisessä. Viestissä 355 kirjoittaja kertoi, että hänen mielestään *koneistolle* voi pärjätä vain tekemällä systemaattisesti muistiinpanoja kiusaamistilanteista. Hän neuvoi, että älypuhelimissa on nauhoitusmahdollisuus, jota kannattaa hyödyntää dokumentoinnissa. Viestissä 121 kirjoittaja neuvoi, että tiedonkeruu on alusta saakka erittäin tärkeää. Ilman tietoa olet taistelussa sana sanaa vastaan, hän selvensi. Dokumentoi kaikki, huudahti kirjoittaja viestissä 10. Viestissä 12 neuvottiin tallentamaan sähköpostiviestit, joita on käyty esimiehen ja työnantajan kanssa. Viestissä 13 perusteltiin nauhoittamista sillä, että keskusteluja, joissa on itse mukana, saa laillisesti nauhoittaa. Laita puhelin taskuun nauhoittamaan, neuvoi kirjoittaja. Viestissä 53 kirjoittaja selvensi, että oikeuteen ei kannata lähteä ilman todisteita. Hän eritteli asiantuntevasti erilaisia keinoja kerätä todisteita kiusaajaa vastaan. Hänen mukaansa palaverien muistiot, lääkärien lausunnot ja muut kirjatut dokumentit käyvät todistusaineistoksi. Viestissä 232 kirjoittaja kertoi omista kokemuksistaan ja neuvoi toisia dokumentoinnin ja todisteiden keruun tärkeydestä kiusaamisen selvittämisprosessissa.

Verkkokeskusteluissa nevojiksi asemoituneet keskustelijat vaikuttivat perehtyneen työturvallisuuslakiin ja suomalaisten työsuojeluviranomaisten suosituksiin. Työterveyslaitos (2014b) suosittelee kiusaamiseen liittyvien tapahtumien ja asioiden tarkkaa dokumentointia sekä kollegoiden kanssa asiasta keskustelua objektiivisen näkökulman samaiseksi. Työpaikkakiusattujen keskusteluista välittyi kuitenkin ajatus siitä, että todistusaineistoa kerätään oikeuskäsittelyn varalle, vaikka ensisijaisesti todistusaineistoa tulisi kerätä organisaation sisäistä käsittelyä varten, jossa työterveydenhuollon edustajat voivat olla mukana.

Puhunnassa korostui taistelun luonne, jossa ollaan valmiita myös arveluttaviin tekoihin voittamisen nimessä. Neuvojan subjektipositiossa kiusattu ei epäröinyt käyttää valtaansa ja kannusti toisia tekemään kaikkensa tilanteen eteenpäin viemiseksi. Neuvojen roolissa näyttäytyi myös pieni joukko palstalaisia, jotka neuvoivat kiusattuja *irtisanoutumaan, kohtaamaan kiusatun suoraan tai pohtimaan syitä kiusatuksi joutumiselle*. Heidän neuvonsa pyrittiin vaimentamaan välillä aggressiivisestikin. Neuvojan subjektipositio omaksuneiden kirjoittajien välille syntyi näin hierarkiaa.

Neuvojen roolia korostivat *tiedonhakijan* roolin omaksuneet palstalaiset. Heidän välistä suhdettaan kuvaa *asiantuntija-noviisi*-asetelma, jossa kaikki neuvojlta saatu tieto nousi korkeaan arvoon. Tiedonhakijan subjektipositiossa olivat itsensä kokemattomammiksi luokittelevat työpaikkakiusatut, jotka hakivat tietoa ja neuvoja omaan tilanteeseensa. Heidän keskuudessaan neuvojat saivat ihailua osakseen. Viestissä 144 kirjoittaja kiitteli palstalaisia, jotka olivat *uskaltaneet* ja *yrittäneet taistella* oikeuksistaan. Myös viestissä 87 kiiteltiin erästä aktiivista foorumilaista, joka jakoi runsaasti työturvallisuuslakiin ja muihin lakeihin liittyviä pykäläitä. Kiitos siitä, että kaikesta huolimatta jaksat etsiä tietoja, kirjoittaja kiitteli ja jatkoi, että nykypäivänä ei tule niellä asioita purematta ja täytyy uskaltaa *kyseenalaistaa* asioita, kuten viranomaisten toimintaa.

Palstalaisten välille syntynyt noviisi-asiantuntija -asetelma oli tutkijan näkökulmasta kiehtova. Roolit olivat varsin konventionaaliset ja syntyivät foorumilla hyvin luonnollisesti, kyseenalaistamatta. Vähemmistön roolissa olevat neuvojat eivät saaneet samanaista arvostusta osakseen ja useat tiedonhakijat sivuuttivat heidän neuvonsa esimerkiksi irtisanoutumisesta. Tiettyjen nimimerkkien takana olevien keskustelijoiden status nousi huomattavan korkealle. Heidän kertomansa tieto kiusaamistilanteiden selvittämisestä, työturvallisuuslaista ja sen soveltamisesta otettiin vastaan hyvin vähäisellä kyseenalaistamisella. Viestissä 369 kirjoittaja kehui erään neuvojan argumentointitaitoja ja totesi, että tämä *puhuu asiaa*. Tällä kirjoittaja epäilemättä tarkoitti sitä, että neuvojan kirjoittamat asiat olivat totuudenperäisiä. Viestissä 370 noviisina esittänyt kirjoittaja kertoi pitävänsä *neuvojen viisaat sanat* mielessään, kun tilanne työpaikalla alkaa kärjistyä.

Verkkofoorumilla tapahtunutta tiedonhakua ja neuvomista voidaan arvioida myös *luottamuksen* näkökulmasta. Matikaisen (2009, 85) mukaan erityisesti verkon aktiivikäyttäjien keskuudessa korostui luottamus toisia käyttäjiä kohtaan. Tämä ilmiö näyttäytyi erityisesti subjektipositioita tarkastellessa, sillä tietoa hakevat keskustelijat vaikuttivat luottavan neuvojen ohjeisiin. Diskurssianalyysin näkökulmasta roolien muodostuminen on osa diskurssien sisäistä valta-asetelmaa ja määrittää osaltaan sitä, millaista

puhuntaa yhteisössä syntyä (Juhila ym. 1993, 37-40). Neuvojan roolissa esiintyneet kirjoittajat olivat palstalla eräänlaisia mielipidejohtajia ja vaikuttivat näin muiden arvoihin, asenteisiin ja toimintamalleihin.

Suuri osa keskustelijoista asettui terveytensä menettäneen uhrin subjektipositioon. Uhripositiossa kiusattu oli jo luovuttanut, sillä hän oli irtisanoutunut tai siirtynyt sairauseläkkeelle ja haki foorumilta tukea sekä empatiaa ratkaisulleen. Viestissä 208 kirjoittaja perusteli omaa näkemystään kiusatusta uhrina. Kirjoittajan mukaan tilanteessa, jossa ihminen *ei pysty puolustautumaan*, tulee jonkun muun puolustaa hänen oikeuksiaan ja auttaa selvittämään tilanne. Uhrin roolissa kirjoittajat pitivät yllä työpaikkakiusaamisen selvittämisen representaatiota raskaana, terveyden vievänä prosessina sekä vainona. Tiedon puute on pahinta, kertoi eräs kirjoittaja ja jatkoi, että oikeuksistaan taisteleminen on tiedonkin kanssa äärimmäisen raskasta (viesti 502). Eräs kiusattu kertoi olevansa sairauseläkkeellä, yksin, suuren *organisaation lyömänä*. Hän kertoi työpaikkakiusatun tien olevan *pitkä ja tuskainen*, sillä koko työyhteisö kääntyy prosessissa kiusattua vastaan. Viestissä 404 kirjoittaja kuvaili, että häneltä *vedettiin matto jalkojen alta* ja hän joutui lopulta irtisanotuksi. Taloudellisen ahdingon ja henkisen väkivallan kokemukset ovat olleet *terveydelle vaaraksi*, kirjoittaja täydensi. Zapf ja Einarsen (2003, 194) esittävät, että yhteiskunnallinen näkemys kiusaamisesta voi tehdä uhrina olosta tavoiteltavaa. Länsimaisissa yhteiskunnissa kiusaaminen nähdään pääasiassa ilmiönä, jossa joukko epäreiluja kiusaajia käyvät syyttömän uhrin kimppuun. Koska kiusattu esitetään uhrina, joka ei ole itse vaikuttanut tilanteen syntyyn eikä voi tehdä tilanteelle mitään, saatetaan velvollisuus asian ratkaisemisesta esimiehille ja organisaatiolle. Kiusattu passivoituu asian ratkaisemisen suhteen, sillä hän kokee sen oikeudekseen. Kiusattu näyttäytyikin verkkokeskustelijoiden puhunnassa usein uhrin roolissa. Toisaalta on huomioitava, että työpaikkakiusaaminen on äärimmäisen haastava ja raskas konfliktitilanne, joka saattaa jatkua vuosia ja sen myötä horjuttaa kiusatun terveyttä. (Einarsen 2000, 392–393). Lee ja Brotheridge (2006) nostavat esille, että kiusaamisen uhri tarvitsee ammattiapua toipukseen kokemuksestaan. Kiusaaminen vaikuttaa heikentävästi uhrin itsetuntoon ja saattaa aiheuttaa vakavaa masennusta.

Työpaikkakiusaamiskirjallisuudessa on erityisesti psykologian näkökulmasta tutkittu piirteitä, jotka edesauttavat uhriksi tai kiusatuksi joutumista. Kiusattu on tutkimusten valossa tyypillisesti työyhteisön normeista poikkeava tai työyhteisön ulkopuolelle jätetty henkilö. Tämä synnyttää helposti syntipukki-ilmiön. Uhriksi päätymiseen vaikuttavat myös heikot taidot puuttua riitatileisiin rakentavasti ja heikot viestintätaidot

konfliktitilanteissa. Myös henkilön heikot sosiaaliset taidot, kyvyttömyys tehdä kompromisseja ja integroitua osaksi työyhteisöä edesauttavat uhriksi päättymistä. (Zapf – Einarsen 2003, 185–192; Ashforth 1994, 769–771). Matalan itsetunnon omaavat työntekijät saattavat kokea ärsyttävänä tai jopa uhkaavina kollegansa, jotka ovat erityisen suoritusorientoituneita tai pitävät tiukasti huolta sääntöjen noudattamisesta (Coyne ym. 2000, 346). Vaikka keskustelufoorumilla uhrin piirteiden vaikutuksesta kiusaamistilanteessa ei enemmistön mielestä ollut soveliasta puhua, on se kuitenkin tutkimusten valossa yksi edesauttava tekijä työpaikkakiusaamistilanteissa.

Yhteenveto tutkimusaineistosta löytyneistä representaatioista, identiteeteistä ja subjektipositioista

Diskurssianalyysissä on tyypillistä tarkkailla aineistoa useasta näkökulmasta, mikä tekee analyysistä varsin monitahoista. Tutkijan tulee keskittyä tiettyyn osaan aineistoa kerrallaan ja tehdä se yhä uudelleen, jotta aineistosta voidaan muodostaa synteesi. (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 163–165). Verkkokeskusteluita hahmotettiin kriittiselle diskurssianalyysille tyypillisten työkalujen eli representaatioiden, identiteettien ja subjektipositioiden kautta. Aineistosta esille nousseet identiteetit, representaatiot ja subjektipositiot ovat taulukoituna kuviossa 2.

Representaatiot	Identiteetit	Subjektipositiot
Kiusaamistilanteen selvittäminen yksilöön kohdistuvana vainona	Kiusatun velvollisuus ja oikeus taistella	Kiusattu nevojana
Kiusaamistilanteen selvittäminen rikoksena	Kiusatun vastuu omasta terveydestä	Kiusattu tiedonhakijana
Kiusaamistilanteen selvittäminen terveyttä horjuttavana prosessina	Esimiehen velvollisuus puuttua ja ratkaista	Kiusattu uhrina
	Työnantajan velvollisuus huolehtia	
	Työterveyshuollon velvollisuus auttaa sairasta	
	Aluehallintoviranomaisten velvollisuus valvoa työntekijän oikeuksia	

Kuvio 2. Representaatiot, identiteetit ja subjektipositiot

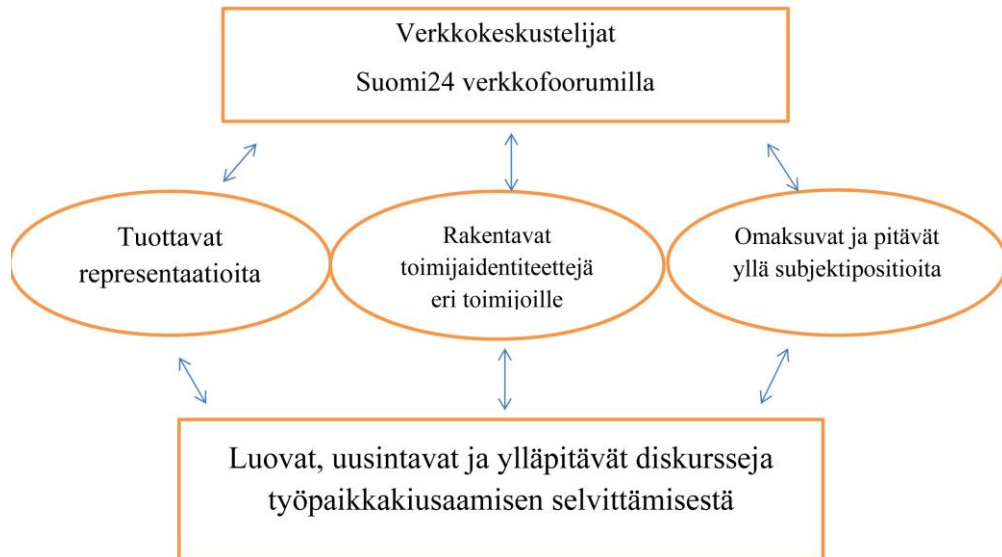
Taulukossa 2. esitetyt näkökulmat yhdistämällä voidaan hahmottaa laajempia puhetapoja, eli diskursseja, joita puhunnassa tuotetaan, toisinnetaan ja ylläpidetään.

4.3 Diskurssit ja niiden väliset valtasuhteet

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään Foucault'laisen koulukunnan perinteeseen nojautavaa kriittistä diskurssianalyysiä, jossa ollaan kiinnostuneita diskurssien hegemoitumisesta. Foucault'n mukaan diskurssi hegemoituu kun siinä yhdistyy *tieto, valta ja totuus*. Diskurssit järjestyvät keskinäisen valtapelin seurauksena, jolloin diskurssien väliset järjestykset, hierarkiat, yhteenliittymät ja poisjättämiset aiheuttavat juuri tietynlaisen tiedon syntymistä. (Jokinen – Juhila 1999, 87–89; Pietikäinen – Mäntynen 2009, 25–26). Tässä tutkimuksessa ollaan erityisen kiinnostuneita diskurssien hegemoitumisesta, sillä se synnyttää tietynlaista tietoa ja toisaalta myös tietynlaisia arvoja, asenteita ja ennako-oletuksia työpaikkakiusattujen keskuudessa Suomi24-verkkofoorumilla.

Verkossa muodostuvat ryhmät syntyvät tavallisesti rajatun aihealueen ympärille ja houkuttelevat siksi pariinsa samanhenkisiä ihmisiä. Samaa kokeneiden ihmisten kesken on helppo saada vertaistukea, kysyä neuvoja ja saada ymmärrystä. Verkko-yhteisöissä käydään semioottista valtapeliä, mikä määrittää lopulta sen, mitkä arvot ovat hyväksytyjä ja millaista tietoa yhteisön sisälle syntyy. (Fuchs 2010, 311–313, Gulia – Wellman 1999, 186, Barnes 2001, 17). Tutkimustuloksia analysoitaessa on hyvä muistaa, että hegemonisen statuksen omaavilla yleisillä puhetavoilla on taipumus konkretisoitua käytännön toiminnaksi ja toimintatavoiksi yhteisöissä (Fairclough 2003, 8). Puhetapoja ei saisi tulkita pelkäksi retoriikaksi, vaan ne ovat osa läsnä olevaa todellisuutta. Aaltola – Valli (2007, 139) painottavatkin, että kyseessä on prosessi, jossa kielellä perustellaan tekoja ja teot tuottavat kieltä.

Kuviossa 3 havainnollistetaan, miten representaatiot, identiteetit ja subjekti-positiot linkittyvät yhteen muodostaen diskursseja Suomi24 -verkkofoorumilla. Diskurssit syntyvät kaksisuuntaisessa prosessissa, jossa puhunta ja puhunnan tuottajat vaikuttavat toisiinsa vastavuoroisesti.

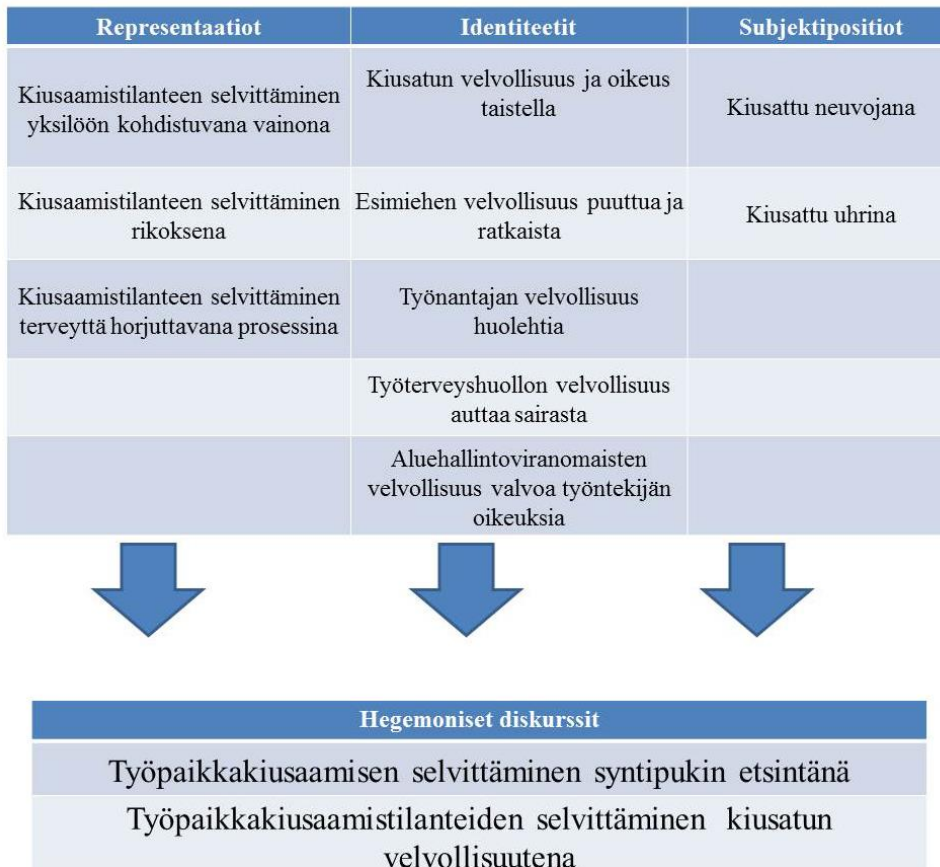


Kuvio 3. Diskurssien muodostuminen

Tietyt puhettavat ja selonteot saivat aineistossa hegemonisen aseman, eli puhunnan tuottamiseen, uusintamiseen ja sen kautta kannattamiseen osallistui valtaosa foorumilaisista. Aineistosta voitiin poimia kaksi laajaa diskursiivista kokonaisuutta, jotka selkeästi hegemoituivat. Diskurssit on nimetty seuraavasti: *työpaikkakiusaamisen selvittäminen syntipukin etsintänä* ja *työpaikkakiusaamisen selvittäminen kiusatun velvollisuutena*. Keskusteluista oli myös poimittavissa vähemmistön puhetapoja, joita tuottivat ja uusinsivat vain murto-osa palstalaisista. Nämä puhettavat pyrittiin vaijentamaan ja niihin kohdistettiin runsaasti kritiikkiä ja moralisointia. Yksinkertaistaen voidaan tulkita, että tietyt puhettavat olivat palstalla sallittuja ja toiset taas eivät. Palstalla selvästi kiistanalaiseen asemaan jäivät diskurssit, jotka on nimetty seuraavasti: *kiusaamisen selvittäminen vällettävänä tekona*, *työpaikkakiusaamisen selvittäminen suorana puuttumisena* ja *työpaikkakiusaamisen selvittäminen provosointina*.

4.3.1 Hegemoniset diskurssit

Hegemoniset diskurssit ovat merkittäviä, sillä niiden sisällä tapahtuva puhunta sai totuuden statuksen yhteisöissä. Kuviossa 4. havainnollistetaan sitä, miten diskursseissa yhdistyvät representaatiot, identiteetit ja subjektipositiot. Tällöin voidaan luoda laajempi kuva siitä, millaisena työpaikkakiusaamisen selvittäminen näyttäytyy työpaikkakiusattujen puhunnassa.



Kuvio 4. Hegemoniset diskurssit

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen syntipukin etsintänä -diskurssissa työpaikkakiusatut ulkoistivat kiusaamisen selvittämisen kiusaajan ja kiusatun ulkopuolelle ja rakensivat puhunnan kautta tilanteesta yhteiskunnallisen ongelman. Työpaikkakiusaamisen selvittäminen näyttäytyi puhunnassa prosessina, jossa kiusattu jäi systemaattisesti ilman apua. Puhunnassa korostui virheen etsiminen järjestelmästä. Työpaikkakiusaamisen selvittäminen kiusatun velvollisuutena -diskurssissa luotiin merkityksiä siitä, mikä on oikea tapa menetellä kiusaamistilanteen ratkaisemiseksi. Lisäksi tehtiin selontekoja kiusattuun kohdistuvista velvollisuuksista.

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen syntipukin etsintänä -diskurssi

Työpaikkakiusaamistilanteiden selvittämiseen liittyy aina kiusaajan ja kiusatun lisäksi organisaation sisäisiä ja usein myös organisaation ulkoisia tahoja. Keskustelufoorumilla kirjoittajat tekivät selontekoja kokemustensa pohjalta ja keskittyivät erittelemään erityisesti kohtaamiaan ongelmia tai epäkohtina pitämiään asioita kiusaamisen selvittämis-

prosessissa. Puhunnassa nivoutuivat yhteen esimiehille, työnantajalle, työterveyshuololle ja poliisille rakentuneet identiteetit ja kiusaamisen selvittämisen representaatio kiusattuun kohdistuvana vainona ja rikoksena. Keskustelijat neuvottelivat, vertailivat, arvioivat ja havainnollistivat kokemiaan laiminlyöntejä eri tahoilta. Diskurssi kiteytyi keskusteluissa toistuvaan ajatukseen, jonka mukaan *kiusattu ei saa todellista apua tilanteeseen miltyään taholta*. Työpaikkakiusaamistilanteen selvittämisen ulkopuolelle jätettiin kiusaaja ja kiusattukin oli roolissaan passiivinen. Verkkokeskustelijat vaikuttavat ulkoistavan kiusaamistilanteen konkreettiset osapuolet ratkaisuprosessista. Puhunnassa neuvoteltiin tahojen vallasta ja velvollisuuksista kiusattua kohtaan. Johtoporras esimiehin, työnantaja, työterveys, aluehallintovirastot, poliisi ja Suomen laki asettuivat puhunnassa lähes kilpailevaan asemaan, kun kiusatut tekivät selontekoja auttavien tahojen osaamattomuudesta ja välinpitämättömyydestä. Puhunnassa pyrittiin löytämään järjestelmän perimmäinen virhe.

Esimiesten kykyä puuttua kiusaamiseen arvosteltiin foorumilla kovin sanoin. Esimies nähtiin pääasiallisen ratkaisijan roolissa kiusaamistilanteessa, joka ei kuitenkaan täytä asemansa tuomaa velvollisuutta. Syynä tähän oli keskustelijoiden puheessa *osaamattomuus tai haluttomuus*. Viestissä 1 kirjoittaja kysyi, että mitä tulee tehdä tilanteessa, jossa työpaikalla ei löydy *taitoa* puuttua kiusaamiseen. Hän arveli, että esimiehet eivät ole kiinnostuneita *velvollisuuksistaan* alaisiaan kohtaan. Viestissä 266 kirjoitettiin, että yhteydenotto johtoportaan henkilöihin on osoittautunut turhaksi ja hänet on pyritty vain vaimentamaan. Viestissä 29 todettiin, että esimies *tukee* aina kiusaajan eikä uhrin. Ei vain nykypäivänä enää löydy riittävän rohkeita esimiehiä, jotka *osaisivat puuttua* työpaikan epäkohtiin, tuumasi eräs kirjoittaja. *Valta* lopettaa kiusaaminen on esimiehillä, mutta organisaation sisällä *ei osata hoitaa asioita*, hän jatkoi ja totesi, että tämän jälkeen on aloitettava prosessi organisaation ulkopuolella. Viestissä 160 kirjoittaja moitti esimiesten tapaa puuttua kiusaamiseen työpaikoilla. Hän kirjoitti, että esimiehillä olisi *valta* lopettaa kiusaaminen, mutta he *käyttävät valtaansa väärin* osoittaen, että pitävät todellisena ongelmana kiusattua.

Työnantajien ja yritysten ylimmän johdon ongelmaksi muodostui puhunnassa niin ikään *osaamattomuus ja haluttomuus puuttua* kiusaamiseen. Viestissä 11 kirjoittajan mielestä liian useat työnantajat eivät *ota vakavasti* työpaikkakiusaamista eivätkä ymmärrä myöskään siitä itselleen koituvia haittoja. Viestissä 18 kirjoittaja arveli, että organisaation ylin johto ja viime kädessä työnantaja tukevat valitsemaansa esimiestä ja *kieltävät kiusaamisen olemassaolon* siinä pelossa, että saattaisivat itse joutua syytteeseen

työturvallisuusrikoksesta. Viestissä 353 kirjoittaja kertoi kokemuksistaan kiusaamisen selvittämisestä ja totesi, että *pieni kiusattu* jää aina yksin, *suurien organisaatioiden lyömäksi*.

Työnantajan vastuista työntekijää kohtaan puhuttiin foorumilla paljon. Viestissä 251 kirjoittaja syytti työnantajia *vastuun pakoilemista* ja toteaa, että kiusattu päätyy *kantaan kaiken vastuun*. Työnantajan tekemät toimet tilanteen ratkaisemiseksi olivat keskustelijoiden keskuudessa *riittämättömiä, vääriä ja epäoikeudenmukaisia*. Viestissä 175 kirjoittaja kertoi, että hänen tuotuaan ilmi työpaikkakiusaamisen työpaikalla, ryhtyi työnantaja *savustamaan* häntä ulos. Hänen mukaansa työnantaja ainoastaan odottaa sitä hetkeä, jolloin hän *luovuttaa taistonsa*. Eräs foorumilainen arveli, että työnantajan *intresseissä* ei ole työpaikkakiusaamisen selvittäminen, vaan *oman edun maksimointi* harmillisessa tilanteessa. Työnantaja käytti myös ratkaisevaa päätösvaltaa kiusaamistilanteen ratkaisemisessa. Ivalliseen sävyyn kirjoittanut foorumilainen totesi, että työnantajan *oikeus on rajaton*. Kolmikantaneuvottelut, häirintää koskevat palaverit sekä kiusatun ja kiusaajan erottaminen työpaikalla eri yksiköihin, esitettiin keskustelijoiden parissa negatiiviseen sävyyn. Keskustelijat puhuivat työnantajan toimista *pakkosiirtona* ja *savustamisena*.

Työterveyshuollon roolia prosessissa arvioitiin myös varsin kriittisesti. Viestissä 247 kirjoittaja kuvaili suomalaista työterveyshuoltoa kulissiksi, jonka takana työterveyslääkärit keskittyvät *rikoksen peittelyyn*. Lisäksi heillä katsottiin olevan valtaa painostaa kiusattu irtisanoutumaan vetoamalla henkilön omaan vastuuseen hyvinvoinnista. Viestissä 249 epäili, että työnantaja voi vihjata työterveyslääkärille kenestä haluttaisiin eroon työpaikalla. Viestissä 129 kerrottiin kokemuksia työterveyshuollosta ja todettiin, että yhteiskunnassa on monia tahoja joiden tulisi auttaa kiusattua, mutta heidän tapansa auttaa on ainoastaan *kehottaa irtisanoutumaan* oman hyvinvoinnin vuoksi. Viestissä 254 kirjoittaja totesi, että työterveyshuollossa on tapana ratkaista tilanne *siirtämällä vastuu* omasta hyvinvoinnista kiusatulle. Viestissä 259 kirjoittaja kritisoi, että työterveyshuollon pääasiallinen tehtävä on pitää yllä työntekijöiden työkykyä. Eläkkeelle tai irtisanoutumaan *painostaminen* eivät ole työkykyä ylläpitävää toimintaa, huomautti kirjoittaja. Kriitikistä huolimatta työpaikkakiusattujen keskusteluissa enemmistö kehotti tiedonhakijoita kääntymään työterveyshuollon puoleen kiusaamistilanteen selvittämiseksi. Tästä voidaan päätellä, että suuri osa foorumilaisista kuitenkin luotti lääkäreihin ja työterveyshuoltoon.

Keskusteluissa painottui viranomaistahojen toiminnan arvioiminen ja työturvallisuuslain tulkinta. Osa keskustelijoista kokikin kiusaamistilanteen selvittämisen *viranomaisiasiana*, jossa vastakkain ovat rikosilmoituksen tehnyt kiusattu sekä virkamies, jolle syyte kohdistetaan

Suomen laista keskusteltiin foorumilla useasti ja kirjoittajat olivatkin lähes yksimielisiä siitä, että lait sinänsä eivät ole puutteellisia, vaan ongelmat kiusaamistilanteen selvittämisessä johtuvat siitä ettei lakien toteutumista valvota. Viestissä 401 kirjoittaja arveli, että kiusaamiseen eivät halua puuttua ne tahot, joilla olisi *arvovaltaa* puuttua. Hän epäili viranomaisia vaivaavan sekä *laiskuus* että *välinpitämättömyys*. Viestissä 138 kirjoittaja totesi, ettei *järjestelmä* toimi lainkaan. Tähän viitaten toinen keskustelija huomautti, että hänen mielestään *suurimman vastuun* tulisi kantaa sosiaali- ja terveystieteiden työsuojeleusasto, mutta heillä ei kirjoittajan mukaan ole *halua puuttua* työpaikkakiusaamiseen. Viestissä 378 kirjoittaja kyseenalaisti myös aluehallintoviranomaisten ammattitaidon. Ei ihme, että henkinen väkivalta saa rehoittaa työpaikoilla, hän totesi. Useat palstalliset huomauttivat, että vaikka asia vielä aluehallintoviranomaisilla menisi eteenpäin, vanhentaa poliisi rikostutkinnan seisottamalla papereita pöydällä. Useat keskustelijat arvelivat poliisin vanhentavan työpaikkakiusaamistapaukset tarkoituksella. Viestissä 361 kyynikoksi itseään kuvaillut kirjoittaja totesi, että työsuojeluviranomaisten toimet ja käytännöt ovat osoittautuneet *toimimattomiksi* ja *turhiksi*. Viestissä 63 kirjoittaja kertoi turhautumisestaan suomalaisiin viranomaistahoihin ja korosti, että viranomaisten tehtävä on perusoikeuksien *valvominen*. Tunteet kuumenivat aika ajoin keskusteluissa, kun kiusatut kertoivat kokemuksistaan selvittämisprosessin varrella. Viestissä 31 kirjoittaja kysyikin huutomerkkien kera, että ketkä ovat *sössineet*, eli epäonnistuneet velvollisuksiensa täyttämässä. Viestissä 32 eräs kirjoittaja kysyi myös hyvin tuohtuneena, että kuka on *vastuussa* työsuojeluviranomaisten menettelystä ja poliisin puutteellisesta osaamisesta.

Syitä kiusaamisen selvittämisprosessin vaikeuteen pyrittiin löytämään organisaatiosta sekä organisaation ulkopuolisista tahoista. Keskustelijat löysivät tilanteeseen monta syntipukkia. Keskusteluiden perusteella vaikuttaa, että kiusatut kokivat jääneensä vaille apua ja keskusteluista kumpusi pettymys yhteiskunnan ja työyhteisön auttavia tahoja kohtaan. Työpaikkakiusatut kokivat itsensä uhreiksi ja toivoivat ennen kaikkea oikeutta. Viestissä 129 kirjoittaja kertoi oppineensa kantapäänkautta, että yhteiskunnassa ne tahot, joiden tehtäviin kuuluu työpaikkakiusaamisen selvittäminen, osaavat auttaa kiusattuja vain irtisanoutumaan. Samantyylinen puheenvuoro esitettiin viestissä 130. Kirjoit-

taja totesi, että työpaikkakiusatut ovat sinisilmäisiä toivoessaan *oikeutta* ja menettävät terveytensä *odottaessaan voittoa* kiusaajasta, turhaan. Useat keskustelijat kertoivat, että eivät ole saaneet *todellista apua*. Viestissä 268 kirjoittaja totesi, että ei ole saanut mitään taholta apua tilanteeseensa ja on saanut vastineeksi vain *hyssyttelyä*. Viestissä 281 kirjoittaja toivoi, ettei joutuisi irtisanoutumaan työpaikastaan. Kunpa tietäisinkin, miltä taholta voisin saada *oikeaa apua* ennen kuin tilanne pahenee, hän huokasi. Keskustelijat eivät tehneet suoraan selontekoja siitä, mitä todellinen apu heidän näkökulmastaan olisi. Suurin osa keskustelijoista oli kuitenkin sen kannalla, että kiusaaminen voitaisiin selvittää työpaikalla *irtisanomalla kiusaaja*. Työpaikkakiusatut näyttäisivät suosivan nollatoleranssi -tyylistä ajattelutapaa, jolloin väärin tekemisestä seuraa myös rangaistus. Tällaisen ratkaisun ongelmallisuutta ei kuitenkaan tuotu esille keskusteluissa eikä kiusaajan rankaisemisesta koituvaa haittaa kiusaajalle nostettu puheenaiheeksi.

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen on äärimmäisen vaativa prosessi, jossa vaaditaan useiden tahojen toimimista systemaattisesti sovittujen organisaation sisäisten toimintamallien mukaan. Myös organisaation ulkoisilla tahoilla on roolinsa työpaikkakiusaamisen selvittämisessä, mikä edellyttää myös heiltä systemaattisia ja vakiintuneita tapoja auttaa työpaikkakiusaamistilanteen selvittämisessä. Työpaikkakiusaamistutkimuksessa korostuu kirjallisten säännösten rooli kiusaamisen ehkäisyssä ja selvittämisessä. Organisaation julkinen ohjeisto ja linja ovat ensimmäinen askel kohti ongelman olemassaolon myöntämistä ja organisaation sitoutumista kiusaamisen ehkäisyyn. Julkinen ohjeisto lisää työntekijöiden tietoutta työpaikkakiusaamisesta ja se voi kannustaa myös kollegoita puuttumaan kiusaamiseen sellaista havaittuaan (Salin 2008, 223- 224; Cowan 2011, 308). Verkkokeskusteluissa ei tuotu esille toimintamalleja, joten aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, ettei kirjallinen toimintamalli ole kaikissa yrityksissä käytössä tai sen olemassaolosta ei tiedetä.

Esimiestaidoilla on merkittävä rooli kiusaamiseen puuttumisessa ja kiusaamistilanteiden ratkaisemisessa. Sekä autoritäärinen, että *laissez-faire*- tyylinen johtaminen hankaloittavat tilannetta. Autoritäärinen johtaja saattaa syyllistyä itse kiusaamiseen aggressiivisella johtamistyyllillään, kun taas välinpitämätön johtaja sallii työpaikalla syntyneiden kiistojen jatkua ja yltyä. *Laissez-faire* johtaja välttelee puuttumista hankaliin sosiaaliin konflikteihin ja jättää työntekijät tyhjän päälle. (Reinboth 2006, 26–30; Salin 2008, 222). Työpaikkakiusattujen puhunnassa korostuu esimiesten osaamattomuus ja haluttomuus puuttua, mikä viestii siitä, että *laissez-faire* tyylinen johtajuus saattaa olla ongelmien taustalla. Resch ja Schubinski (1996, 300) painottavat, että kiusaamistilan-

teiden asianmukaisen hoitamisen lisäksi esimiesten tulisi osata havaita ensimmäiset varoittavat merkit kiusaamisesta, jotta siihen voitaisiin puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Esimiesten kyvyttömyyteen puuttua kiusaamiseen saattaa vaikuttaa myös vuotoefekti, jossa kiusaamisesta koituvat ikävät seuraukset leviävät laajemmalle organisaation. Kiusaamisesta koituva ahdistava ilmapiiri luo stressiä ja pelkoa, mikä saattaa estää esimiehiä puuttumasta tilanteeseen. (Heames – Harvey 2006, 1215–1217).

Salin (2008, 228) mukaan henkilöstöhallinnolla näyttäisi olevan hyvin vaatimaton rooli työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa. Hänen tutkimuksensa valossa useissa organisaatioissa henkilöstöhallinto on vastuussa toimintaperiaatteen laatimisesta, mutta itse kiusaamistilanteiden ratkaiseminen on lähiesimiesten vastuulla. Tämä havainto korostui myös verkkokeskusteluissa syntyneissä diskursseissa, sillä henkilöstöhallinnosta tai organisaation luottamusmiehistä keskusteltiin marginaalisen vähän. Kiusaamistilanteen ratkaisusta tulee erityisen haastavaa silloin, jos kiusaaja onkin esimies tai muuten kykenemätön ratkaisemaan tilannetta. Henkilöstöhallinnon vaatimatonta roolia selittänee osaltaan myös se, että pienissä ja keskisuurissa yrityksissä ei ole välttämättä erillistä henkilöstöhallinnon osastoa, vaan henkilöstöhallintoa hoitavat organisaation esimiehet. Tämä ilmiö korostuu erityisesti Suomessa, jossa yrityksistä 98,9 % on alle 50 hengen yrityksiä (Suomen yrittäjät 2015).

Kriittisesti työpaikkakiusaamiseen suhtautuvat Liefoghe ja MacDavey (2001, 389–390) tuovat esille, että toisinaan työpaikkakiusaamisen todellinen alkuperä on organisaation rakenteissa ja kasvottomassa byrokratiassa. Syntipukeiksi joutuvat tällöin esimiehet, jotka toteuttavat organisaation sanelemia käytäntöjä, joihin heillä itsellään ei ole vaikutusvaltaa. Kriittisen näkemyksen mukaan myös kiusaamistilanteiden yhteydessä puhuttavasta valta-asetelmasta tulisi keskustella monipuolisemmin. Valta luodaan ja ylläpidetään diskurssissa eikä se ole absoluuttista henkilöiden välillä. Vallan ymmärtäminen laajemmasta näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, jotta voidaan ymmärtää organisaation ja työntekijän välillä olevaa valta-asetelmaa.

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen kiusatun velvollisuutena -diskurssi

Valtaapitävä puhetapa työpaikkakiusattujen keskuudessa oli *tarve, oikeus ja velvollisuus* ryhtyä selvittämään kiusaamista organisaatiossa ja saada kiusattu sekä velvollisuutensa laiminlyövät esimiehet ja työnantaja tilille teoistaan. Keskustelijoiden keskuudessa pidettiin oikeana lähestymistapana käytäntöä, jonka mukaan kiusatun tulee kiusaamista havaittuaan ensiksi kääntyä esimiehen tai muun organisaation sisäisen tahon puoleen.

Mikäli näiltä tahoilta ei saa apua, tulee kiusatun hakeutua työterveyshuoltoon ja hakea apua työsuojeluviranomaisilta. Viime kädessä kiusatun velvollisuus on viedä tapaus rikostutkintaan. Tämän tyyppisessä puhunnassa korostui kiusatun identiteetti, joka pohjautuu velvollisuudelle taistella oikeuksistaan ja auttaa muita. Myös esimiehille, työnantajalle, työterveyslääkäreille ja työsuojeluviranomaisille rakentuneet identiteetit, eli velvollisuus auttaa kiusattua, nousivat esille puhunnassa. Puhunnassa kiusaamistilanteen selvittäminen representoitiin sekä yksilöön kohdistuvana vainona että rikoksena.

Viestissä 340 kirjoittaja kannusti apua pyytäneitä keskustelijaa pysymään kannassaan, eli *taistelemaan* omista *oikeuksistaan*. Olisi suotavaa, että asia hoituisi työnantajan taholla, mutta näin ei vain ole, jatkoi kirjoittaja ja kehotti kiusattua viemään *asiaansa* portaan *ylöspäin*. Viestissä 369 keskustelija kyseli apua pyytäneen kuulumisia ja neuvoi, että jos asia ei ole jo edennyt työpaikan sisällä, kannattaa hänen kääntyä työterveyshuollon puoleen ja tehdä työsuojeluilmoitus. Viestissä 111 kirjoittaja taas neuvoi, että lähtökohtaisesti asiat pitäisi pystyä selvittämään työpaikalla, mutta yleensä asia on vieävä eteenpäin. Viestissä 121 keskustelija kertoi vieneensä asiansa *oikeaoppisesti* viranomaiskäsitteilyyn. Viestissä 217 kyseltiin, että miksei epäasiallista kohtelua saisi viedä suoraan *rikostutkintaan*, jolloin vältyttäisiin organisaation sisäisiltä selvityksiltä. Viestissä 25 eräs foorumilainen kertoi kokevansa ongelmalliseksi sen, että työturvallisuusrikkoksen tutkintaan vienyt kiusattu leimataan työyhteisössä pahaksi ihmiseksi, vaikka todellisen rikoksen on tehnyt kiusaaja. Kiusaamisen uhri esitetään kirjallisuudessa usein heikkona ja alistettuna. Zapf ja Einarsen (2003, 193) tuovat esille, että uhri saattaa olla myös provosoiva. Uhrin tarve hakea oikeutta työpaikalla tapahtuneen yhteenoton päätteeksi tekee kiusatun ja uhrin rajasta häilyvän työyhteisön silmissä. Oikeuksiaan aggressiivisesti hakeva kollega saatetaan kokea kiusaajana, vaikka hän itse kokee hakevansa oikeutta häneen kohdistuneen kiusaamiseen.

Työpaikkakiusaamisen selvittämistä ja taistelua omista oikeuksista pidettiin keskustelijoiden enemmistön parissa moraalisesti oikeana tekona. Puhunnassa esiintyi painostamista, kannustamista ja moralisointia. Keskusteluissa ihailua saivat osakseen ne, jotka kertoivat käyvänsä taistelua kiusaajaa ja järjestelmää vastaan. Heidän neuvojaan arvostettiin ja kiiteltiin. Moralisoinnissa vedottiin kaikkia koskettavaan velvollisuuteen tehdä suomalaisista työpaikoista parempia paikkoja työskennellä ja kitkeä kiusaaminen yhteiskunnasta. Viestissä 353 kirjoittaja kuvasi kiusaamisen selvittämisprosessin raskautta kiusatulle, mutta totesi viestinsä lopuksi, että *kaikesta huolimatta* kiusaaminen *tulee tuoda esille*. Hän puhui kiusattujen uhraamisesta organisaation edun nimissä ja koros-

taa, että sen kaltainen toiminta ei ole myöskään organisaation etujen mukaista. Viestissä 32 kirjoittaja perusteli, että on *epäreilua* siirtää sama kohtelu toisen kohtaloksi. Jos irtisanoudut niin kiusaajahan tavallaan *voittaa*, perusteli toinen kirjoittaja. Tähän kommenttiin yhtyi moni foorumilainen. Erään keskustelijan mielestä irtisanoutumisessa on kyse kiusaajan *palkitsemisesta*. Moralisoinnin lisäksi puhuntaan liittyi heikkoina esiintyvien uhrien ymmärrystä, jotka ovat joutuneet irtisanoutumaan prosessissa, mutta samalla heidän tekojaan moralisoitiin voimakkainkin sanakääntein. Viestissä 240 kirjoittaja huomautti, että joskus on hyvä myöntää itselleen, että on *heikko*. Jos voimia ei ole, niin silloin on *lähdeittävä pakoon*, totesi hän ja jatkoi, että oman heikkouden varjolla ei saisi kannustaa muita *epäeettisiin tekoihin*. Irtisanoutuminen tuomittiin myös itsesyytöksin vedoten omaan väsymiseen ja lamaanutumiseen vaikean tilanteen edessä. Omaa ratkaisua irtisanoutua pyydeltiin epäsuorasti anteeksi muilta keskustelijoilta. Tällä pyrittiin saavuttamaan hyväksyntä foorumilaisten enemmistön keskuudessa. *Taistelin* aikani ja yritin saada apua esimiehiltä, luottamusmieheltä ja työterveyshuollosta, kertoi eräs kiusattu (viesti 285). Lopulta minun oli irtisanouduttava, sillä terveyteni oli vaaka-
laudalla, jatkoi samainen kirjoittaja. Viestissä 237 kirjoittaja kertoi kiusaamisen selvittämiprozessista työpaikallaan, jonka myötä hän joutui sairauslomalle. Prosessi on kesken, hän kertoi ja tunnusti, ettei usko jaksavansa sitä loppuun.

Velvollisuuspuhunnalla voidaan olettaa olevan vaikutusta siihen, miten foorumilaiset ja ulkopuoliset tiedonhakijat selvittämiprozessiin suhtautuvat. Irtisanoutuminen nähtiin luovuttamisena ja vääränä tekona muita kohtaan. Huomattavaa on, että foorumilaisten keskuudessa näytti vallitsevan vankka käsitys siitä, miten kiusaamistilannetta tulisi lähteä ratkomaan ja se vastasi suurelta osin Suomen työsuojeluviranomaisten (2014a) antamaa ohjeistusta. Poikkeuksena kuitenkin, että harva kirjoittaja kertoi kohdanneensa kiusaajan henkilökohtaisesti, vaikka ohjeistuksessa niin kehotetaankin tekemään. Pääsääntöisesti kiusatut olivat välittömästi olleet yhteydessä joko esimieheen, työnantajaan, työterveyshuoltoon, aluehallintoviranomaisiin tai poliisiin.

Hegemonisista diskursseista voidaan vetää johtopäätös, että työpaikkakiusattujen pääasiallinen selviytymis-strategia on hakea apua. Avun hakeminen luokitellaan aktiiviseksi selviytymis-strategiaksi kun taas esimerkiksi kiusaajan välttely luokitellaan passiiviseksi strategiaksi. (Zapf – Gross 2001, 504) Kiusaaja jäi puhunnassa sivurooliin ja tämä voitaneen tulkita niin, että työpaikkakiusatut eivät katso mahdolliseksi tilanteen ratkaisua suoraan kiusaajan kanssa. Avun hakeminen valikoitui eniten käytetyksi selviytymis-strategiaksi myös Islannissa teetetyssä tutkimuksessa, jossa suurin osa kiusaamis-

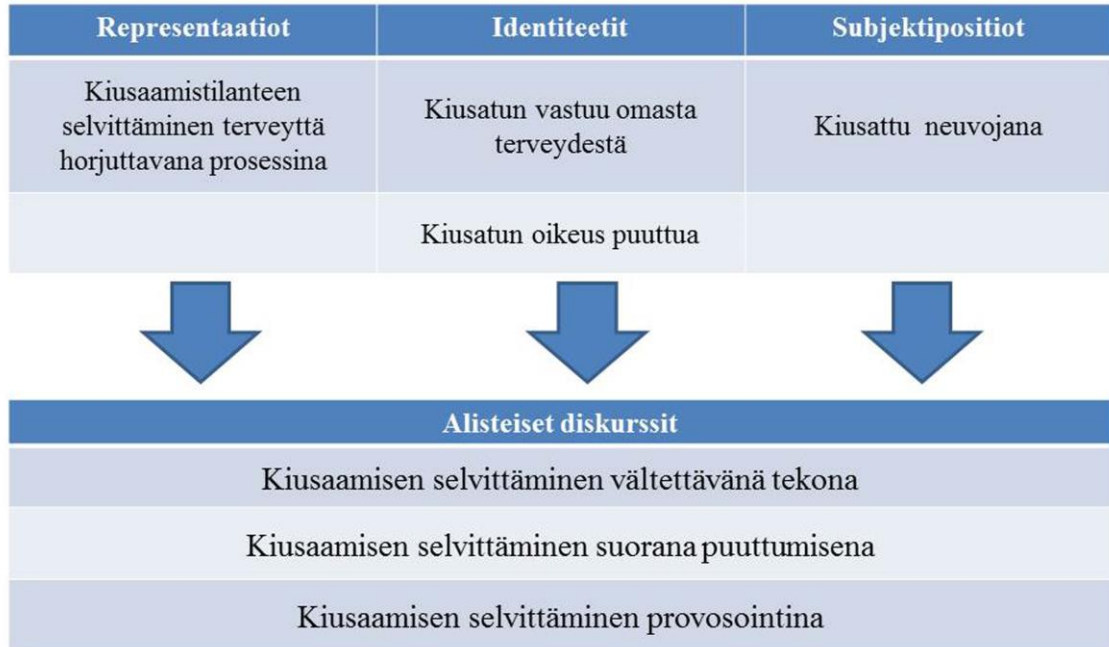
ta kokeneista ja sitä kokemattomista arvioivat, että he hakisivat apua työntekijäliitosta, työpaikantyösuojeluvaltuutetulta tai organisaation esimiehiltä. Työpaikkakiusaamista kokeneiden selviytymis-strategiat ovat kuitenkin usein todellisuudessa passiivisempia kuin he arvioivat (Jóhannsdóttir – Ólaffsson 2004, 327) Toisin sanoen, moni henkilö arvioi toimivansa kiusaamistilanteessa toisin, kuin todellisuudessa toimii. Jóhannsdóttir ja Ólaffsson (2004, 330 – 331) esittävät tutkimuksessaan, että kiusattu tarttuu usein aluksi assertiivisiin, suurempiin keinoihin puuttuessaan kiusaamiseen ja uskoo, että tilanne voidaan ratkaista. Tilanteen edetessä kiusattu joutuu kuitenkin pettymään ja tukeutumaan passiivisempiin strategioihin ja hakemaan apua psykologilta tai irtisanoutumaan. Yllättävää onkin, että verkkokeskustelijoiden keskuudessa enemmistö on kokenut työpaikkakiusaamista henkilökohtaisesti ja valinnut silti aktiivisen lähestymistavan ja ryhtynyt selvittämään kiusaamistilannetta hakien apua eri tahoilta. Tilannetta voi selittää se, että verkkokeskusteluihin osallistuu enimmäkseen sellaiset henkilöt, jotka ovat valinneet aktiivisen selviytymis-strategian tilanteen selvittämiseen.

Työpaikkakiusaamistilanteiden ja niiden selvittämiseen liittyviä toimintoja ja tapahtumia leimasi puhunnassa korostuva epäoikeudenmukainen vallankäyttö kiusattua kohtaan. Palstalla kirjoittavien kiusattujen keskuudessa korostui ajatus siitä, että eri toimijat käyttävät systemaattisesti valtaa heitä kohtaan sortaakseen kiusatun oikeuksia. Kiusattu ei jäänyt kuitenkaan valtapelissä paitsioon, vaan hänkin pyrki käyttämään valtaa kiusaajaa ja muita toimijoita kohtaan erityisesti tiedon, kokemuksen ja verkosta saamansa vertaistuen avulla. Keskustelijat osoittivat äärimmäisen matalaa luottamusta esimiehiä ja työnantajaa kohtaan kiusaamistilanteen ratkaisussa. Virkamiehiä puolestaan syytettiin välinpitämättömyydestä ja osaamattomuudesta. Merkittävää on myös se, että kiusatut eivät toivoneet keskusteluissaan ainoastaan kiusaamisen loppuvan, vaan he halusivat rangaista kiusaajaa ja häntä auttavat tahoja. Työpaikkakiusattujen eetoksessa kiusattu oli aina itse syytön tilanteeseen, jolloin hänet kuvattiin viime kädessä uhrina.

4.3.2 *Alisteiset diskurssit*

Tämän tutkimuksen aineistosta löytyi kolme marginaalista diskurssia, joiden muodostumista havainnollistetaan kuviossa 5. Diskursseihin heijastuivat kiusaamistilanteen selvittämisen representaatio terveyden viejänä prosessina, kiusatun subjektipositio neuvojana. *Kiusaamisen selvittäminen vältettävänä tekona* -diskurssissa kiusatun velvollisuutena koettiin oman terveyden varjeleminen taistelun sijaan. *Kiusaamisen selvittämi-*

nen suorana puuttumisena -diskurssissa kiusaamiseen puuttuminen nähtiin oikeutena ratkaista tilanne. Kiusaamisen selvittäminen provosointina -diskurssissa kyseenalaistettiin tilanteeseen puuttuminen kokonaisuudessaan.



Kuvio 5. Alisteiset diskurssit

Alisteiset diskurssit esiintyivät aineistossa marginaalisina. Ne eivät kuvastaneet valtaosan mielipidettä, vaan vähemmistön mielipidettä. Alisteisiä diskursseja pyrittiin aineistossa vaimentamaan ja niihin kohdistettiin runsaasti kritiikkiä ja moralisointia. Ne olivat vastoin sitä ajatusta, mitä diskurssissa saa puhua.

Kiusaamisen selvittäminen vältettävänä tekona -diskurssi

Kiusaamistilanteen selvittämistä koskevissa keskusteluissa vähemmistön mielipiteenä esittäytyi ajatus välttää raskasta selvitysprosessia. Eetoksessa korostui jokaisen henkilökohtainen vastuu omasta terveydestään. Puhunnassa esiintyi annettuna faktana, että työpaikkakiusaamisen selvittämisprosessin myötä kiusattu menettää terveytensä. Tämä itsekkyyteen kannustava puhunta asettui valtaa pitävän velvollisuuspuhun vastaan, jossa sekä kannustetaan että painostetaan taistelemaan omista oikeuksista yhteisen hyvän vuoksi. Puhunnassa korostui kiusatun identiteetti, jossa omasta terveydestä huolehtiminen nähdään pääasiallisena velvollisuutena.

Nämä irtisanoutumisen puolesta puhuvat keskustelijat asettuivat neuvojan subjektipositioon. Hyvä keino puuttua kiusaamiseen on *sulkea sairaan työyhteisön ovi taakseen*,

ja siirtyä työyhteisöön, jossa vallitsee hyvä yhteishenki, neuvoi kirjoittaja viestissä 253. Omaa näkemystä perusteltiin myös perheen ja läheisten hyvinvoinnilla sekä oikeudenkäyntikulujen suuruudella. En näe järkeä haaskata omaa terveyttä taistelussa, totesi eräs keskustelija (viesti 408). Kirjoittaja koki, että kiusaaja voittaa tilanteessa enemmän silloin, kun näkee kiusatun terveyden luhistuvan. Irtisanoutumista kannattaneet eivät ottaneet kantaa toisten auttamiseen velvoittavaan eetokseen, vaan korostivat, että paras vaihtoehto on poistua sairaasta työyhteisöstä oman edun nimissä. Viestissä 340 kirjoittaja neuvoi, että kannattaa tarkasti arvioida, mitä voittaa asiansa eteenpäin viemisessä. Omien oikeuksien puolustaminen on hyvin rankkaa, hän muistutti ja jatkoi, että prosessissa voi *menettää terveytensä*. Tämän puhunnan tuottajat suhtautuivat myös skeptisemmin viranomaistahoihin kohdistettuun kritiikkiin eivätkä he osallistuneet viranomaisten arvosteluun. Aineiston perusteella vaikuttaisikin siltä, että osa keskustelijoista ei koe työpaikkakiusaamista yhteiskunnalliseksi ongelmaksi vaan he kokevat sen enemmän tiettyjen henkilöiden tai työyhteisöjen ongelmaksi, johon ei voida yhteiskunnan tasolla puuttua. Viestissä 331 kirjoittaja totesi, että on *turha syyttää muita*, jos ei ole itse ymmärtänyt poistua sairaasta työyhteisöstä. Tämän tyyppisen puhunnan tuottajia moralisoitiin ja kritisoiitiin voimakkaasti. Toisinaan heitä pyydettiin jopa poistumaan foorumilta. Diskursiivisesti puhunta asettui molempia valtaa pitäviä diskursseja vastaan, mikä osaltaan selittää voimakkaita tunteita ja tarvetta vaimentaa tämän kaltainen keskustelu.

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen suorana puuttumisena -diskurssi

Vain pieni osa kiusaamista kokeneista keskustelijoista ehdotti tilanteen ratkaisuksi suoraa puuttumista tilanteeseen ja kiusaajien kohtaamista henkilökohtaiseksi. Kiusaajan kohtaamisen eetoksessa korostui kiusatun identiteetti neuvojana, jolla on kokemusta kiusaajan suorasta kohtaamisesta. *Anna kiusaajallesi rajat*, kehotti eräs kirjoittaja. Viestissä 284 kirjoittaja pyrki neuvomaan apua pyytäneitä henkilöä ja ohjeisti kohtaamaan kiusaajan suoraan. Hän arveli, että kiusattu on kiusattu vain niin kauan kun kiusaajalla on sellainen tunne. Kirjoittaja epäili, että kiusaaja käyttää hyväkseen kiusatun tuntemaa häpeää ja uskoo tilanteen laukeavan, jos kiusattu *osoittaa julkisesti* ettei kiusaaminen tehoa. Olen aina puuttunut kiusaamisyrityksiin heti alussa ja ongelmia on siksi harvemmin osunut kohdalleni, kertoi toinen. Viestissä 287 kirjoittaja kannusti kiusatuksi tullutta keräämään rohkeutta ja kysymään kiusaajalta *suoraan*, että mistä hänen käytöksensä johtuu. Hän neuvoi, että mikäli muut näkevät kiusatun käyttäytyvän asiallisesti ja nostavan tilanteen esille, huomaavat muut, jos kiusaaja käyttäytyy tilanteessa epäasialli-

sesti. Viestissä 292 kirjoittaja arveli, että usein kiusaaja ymmärtää lopettaa toimintansa, mikäli tämän toiminalle asetetaan *määrätietoisesti rajat*. Kiusaaja jatkaa usein niin kauan kuin huomaa kiusaamisen tehoavan, huomautettiin viestissä 332. Tämä diskurssi kilpaili kiusatun uhrisubjektiposition kanssa, jota kuvastaa voimattomuus ja lamaantuminen. Tämän kaltainen puhunta asettui myös molempia valtaapitäviä diskursseja vastaan, joissa kiusattu nähtiin passiivisemmassa roolissa ja kiusaamistilanteen ratkaisu ulkoistettiin kolmansille tahoille. Tässä diskurssissa kiusattu nähtiin aktiivisen ratkaisijan roolissa, joka pyrki vaimentamaan kiusajaan. Kiusatun strategia poikkesi valtaapitävän oikeuden hakemisen diskurssin kanssa siinä, että kiusatun valta ei rakentunut tiedon kautta vaan suoran toiminnan kautta.

Kiusaamisen selvittäminen irtisanoutumalla tai kohtaamalla kiusaaja suoraan ovat selviytymis-strategioita, mutta varsin erilaisia keskenään. Tutkimukset osoittavat, että kiusattu tyypillisesti vaihtaa selviytymis-strategiaa kiusaamisprosessin edetessä. Tutkimusten valossa näyttää siltä, että aktiivisemmista keinoista siirrytään passiivisempiin keinoihin, kuten irtisanoutumiseen (Zapf – Gross 2001,504–505; Jóhansdóttir – Ólafsson 2004). Kiusajaan kohtaaminen suoraan on erityisen aktiivinen ja assertiivinen selviytymis-strategia. Tyypillisesti kiusaamista kokemattomat arvelevat, että he kohtaisivat kiusajaan suoraan, mutta tilastot osoittavat, että kiusaamista kohdanneet toimivat näin hyvin harvoin. Assertiivisen ja passiivisen strategian väliin asettuu tyypillisesti avun hakeminen tilanteeseen, mikä heijastui hegemonisiin diskursseihin. Prosessin kuluessa ja tilanteen hankaloiduttua kiusattu tyypillisesti omaksuu välttelevän kannan. Tämän jälkeen kiusattu yleensä irtisanoutuu (Jóhansdóttir – Ólafsson 2004, 328–329). Suomen työsuojeluviranomaiset (Työterveyslaitos 2014) suosittelevat kiusattua kohtaamaan kiusajaan suoraan. Tässä toimintamallissa on riskinsä, sillä aktiiviset selviytymis-strategiat johtavat tilastollisesti äärimmäisen harvoin toivottuun tulokseen. Vallan näkökulmasta kiusajaan kohtaaminen suoraan on eräänlaista vallan tasapainon palauttamista.

Työpaikkakiusaamisen selvittäminen provosointina -diskurssi

Hyvin marginaalisena viestiketjuista nousi puhunta, joka kyseenalaisti foorumilaisten enemmistön kannattamat kovat otteet kiusaajaa vastaan, johon kuuluu viranomaistahoihin, kuten poliisiin tukeutuminen. Osa keskustelijoista koki, että oikeuksiensa ajaminen voi johtaa *kiusaamisen yltymiseen*. Eräs keskustelija (viesti 311) huomautti, että ei kannata leimautua työpaikan *vastarannankiiskeksi*, sillä se ei *hyödytä* kiusatun tilannetta. Viestissä 282 kirjoittaja arveli, että oikeuksien ajaminen voi johtaa aina vain *rajumpiin*

kiusaamiskeinoihin, josta seuraa lopulta vakava sairastuminen ja vähintään katkeruus loppuiäksi. Viestissä 279 kirjoittaja varoitti luottamasta työterveyshuoltoon ja kertoi, että työterveyshuollon ehdottamat kolmikantaneuvottelut johtavat vain *rankempaan kiusaamiseen*. Viestissä 305 huomautettiin, että rikosilmoitusten teko saattaa myös *kääntyä itseään vastaan*.

Vartia-Väänäsen (2003, 15) mukaan kiusaamisen uhri ei tavallisesti löydä itsestään piirteitä, jotka olisivat voineet aiheuttaa kiusatuksi joutumisen. Usein syy kiusaamiselle nähdään organisaation ilmapiirissä tai muussa työympäristöön liittyvässä tekijässä, henkilöiden luonteenpiirteissä tai tilanne koetaan sattumanvaraisena huonona tuurina. Zapf ja Gross (2001,505) huomauttavat, että uhrin aktiivinen tai jopa aggressiivinen tapa hakea oikeutta kiusaamistilanteessa saattaa johtaa kiusaamisen yltymiseen. Aktiiviset selviytymis-strategiat näyttävät tutkimusten valossa epäonnistuvan usein, sillä kiusaamisen yltymisen lisäksi prosessi heikentää kiusatun terveyttä, jolloin lopullisena ratkaisuna kiusattu päätyy usein irtisanoutumaan tai hän joutuu hakemaan psykiatrista apua (Zapf – Gross 2001, 504; Johannsdottir – Olafsson 2004). Tilanne on työpaikkakiusaamistutkimuksen valossa vähintäänkin hankala eikä onnistumista takaavaa puuttumiskeinoa kiusaamiseen ole toistaiseksi löydetty.

Alisteiset diskurssit jäivät puhunnassa hegemonisten diskurssien jalkoihin. Alisteiset diskurssit ovat varsin merkityksellisiä, sillä ne alleviivaavat sitä, mikä on työpaikkakiusattujen verkkoyhteisön arvoja vastaan. Ne tuovat esille asioita, joista enemmistö on eri mieltä. Marginaalisten diskurssien esille nousu toisaalta myös pakottaa löytämään perusteluja hegemonisille diskursseille - miksi ne ovat totuutena hyväksytyjä? Hegemonisissa diskursseissa vallalla ollut ajatus siitä, että kiusattu on aina syytön tilanteeseen ja siten hänet nähtiin uhrina, kyseenalaistettiin kaikissa alisteisissa diskursseissa. Alisteisissa diskursseissa kiusatun absoluuttista roolia uhrina uhattiin. Keskustelijat vaikuttivat käsittelevän tilannetta usean toimijan näkökulmasta.

4.4 Yhteenveto työpaikkakiusaamisen selvittämisen haasteista verkkokeskustelijoiden puhunnassa

Diskurssin tutkijan vaarana on jäädä diskursiiviseen maailmaan jättäen puhunnan vain puhunnaksi. Diskurssintutkimuksen hyödyllisyys tulee kuitenkin esille vasta sitten, kun diskurssit heijastetaan takaisin yhteiskuntaan, jossa ne ovat syntyneet (Pietikäinen – Mäntynen 2009, 170–171). Diskurssianalyysin avulla pyrittiin pääsemään tekstiä sy-

vemmälle, rivien väliin ja kirjoittajien ajatusmaailman äärelle. Tämän tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä tunnistamaan työpaikkakiusaamisen selvittämisen haasteita ja arvioimaan, kuinka työpaikkakiusaamiseen voitaisiin puuttua paremmin.

Työpaikkakiusattujen puhunnan kautta voidaan nostaa esille kiusaamistilanteiden selvittämisen haasteita niin organisaation sisäisissä kuin ulkoisissakin tahoissa. Yksi merkittävimpiä haasteita vaikuttaisi olevan *yriytysten kyky puuttua kiusaamiseen*. Yrityksissä on nykyisin ymmärretty entistä paremmin toimivien toimintaohjeiden merkitys kiusaamis- ja häirintätilanteissa. Asiaan on osaltaan vaikuttanut *European Trade Union Confederationin* (ETUC) vuonna 2007 laatima sopimus työpaikkaväkivallan- ja häirintän ehkäisemisestä (Hoel – Einarsen 2011, 341). Denise Salinin (2008) vuonna 2006 toimittaman tutkimuksen mukaan suurella osalla suomalaista työpaikoista on toimintaohje, joka kattaa myös työpaikkakiusaamisen, jolloin tämän tutkimuksen aineiston valossa suurin ongelma näyttäisi piilevän *toimintamallien implementoinnissa käytäntöön*. Jotta työpaikkakiusaamiseen puuttumisen ja sen ehkäisemisen toimintaohjeet olisivat muutakin kuin vain sanoja paperilla, tulisi toimintaohjeet suunnitella huolellisesti ja organisaation erityispiirteet huomioon ottaen. Mikäli työpaikalla on säännöstö kiusaamistapausten varalle, tulee työnantajan noudattaa sitä. Työturvallisuuslaissa ei olla kuitenkaan yksilöity, miten häirintä tulisi ratkaista (Työsuojeluhallinto 2014).

Selvittämisprosessin kesto on merkittävä epäkohta ja jopa este kiusaamisen selvittämiseksi organisaatioissa. Aikainen puuttuminen tilanteeseen on yhtä tärkeää organisaation sisäisessä ja ulkoisessa selvitysprosessissa. Prosessin venyminen vahingoittaa kiusatun terveyttä entisestään ja saattaa johtaa kiusatun vetäytymiseen tilanteesta (Rayner – Lewis 2001, 335). Kiusaamistilanteet pystytään selvittämään nopeammin ja kivuttomammin organisaatioiden sisällä niin sanotulla epävirallisella menettelyllä, jossa esimies puuttuu kiusaamiseen välittömästi. Työntekijöiden tulisikin voida luottaa, että kaikkeen sopimattomaan käyttäytymiseen puututaan välittömästi.

Prosessin pitkän keston lisäksi haasteita kiusaamistilanteiden selvittämiseksi tuovat *selvitysprosessin osapuolet ja heidän kykynsä selvittää tilanne*. Koska ei voida olettaa, että esimiehet pystyisivät aukottomasti puuttumaan konflikteihin, on kiusaamistilanteiden varalle nimettyjä *kontaktihenkilöitä* hyvä olla organisaatiossa useilla tahoilla ja heillä tulee olla valtuudet toimia läpi organisaation. He pystyvät tarjoamaan kiusaamisen selvittämiseen neutraalimman näkökulman. Sen lisäksi, että he kuulevat kiusattua kiusaamistilanteen puhjettua, tulisi heidän myös osallistua ennaltaehkäisevään työhön organisaatiossa. (Resch – Shubinski 1996, 302; Foxx – Stallworth 2009, 230–231, Duffy

2009, 257). Useille tahoille nimetyt kontaktihenkilöt ovat kuitenkin suorastaan mahdottomuus pienissä organisaatioissa. Työpaikkakiusattujen keskusteluissa kontaktihenkilöiden puute nousi voimakkaasti esille.

Haasteita tuovat myös tyypillisesti selvittämisprosesseissa käytetyt *sovittelumenetelmät*. Sovittelua väitöskirjassaan tutkinut Timo Pehrman (2011) tuo ilmi, että sovittelun soveltuvuutta arvioivat negatiivisimmin juuri kiusattu ja kiusaaja, vaikka työyhteisön tasolla menettelyä pidettiin toimivana. Selvittämisprosessin osapuolet saavat prosessissa tuoda esille omat näkemyksensä tilanteesta ja esittää todistusaineistoa kantansa tukemiseksi. Verkkokeskustelijoiden puhunnasta voidaan kuitenkin tulkita, ettei todistajien ja todistusaineiston kerääminen ole täysin mutkatonta. Kiusatun voi olla hankalaa saada kollegoita todistamaan puolestaan, sillä hän usein leimautuu prosessissa syylliseksi omaan tilanteeseensa. Sovittelun osapuolia tulee kohdella tasavertaisesti prosessin aikana. Haasteena onkin *oikean henkilön tai tahon nimeäminen kiusaamistilanteen selvittäjäksi ja päätutkijaksi*. Koska kiusaamisen selvittämisprosessissa on tarkoitus tutkia, onko kiusaamista tapahtunut, on tutkijoiden pysyttävä objektiivisina. Mikäli riittävää todistusaineistoa ei löydy, ei kiusaamista voida todentaa tapahtuneeksi (Hoel – Einarsen 2011, 341–348). Keskustelijat eivät kuitenkaan vaikuttaneet luottavan nykyisen toimintatavan puolueettomuuteen. Vartia ja Leka (2011, 375) peräänkuuluttavat vaativan tilanteen edellyttämää osaamista. Heidän mukaansa organisaation on haettava ulkopuolista sovittelijaa apuun, mikäli talon sisällä ei ole riittävää osaamista. Selvittämisprosessin ammattimaisuus on ensiarvoisen tärkeää prosessin onnistumisen kannalta. Tekemällä selvittämisprosessista johdonmukaisen, objektiivisen ja ripeän, on osapuolten helpompi hyväksyä sen lopputulos. Selvittämisestä laadittava kirjallinen raportti prosessikuvauksineen ja tuloksineen hälventää myös ennakkoluuloja prosessin objektiivisuutta kohtaan (Hoel – Einarsen 2001, 353). Prosessin lopputuleman hyväksyminen voi kuitenkin olla molemmille osapuolille vaikeaa, sillä kiusaamiseen liittyy aina voimakas tunnelataus.

Vaikka onkin toivottavaa, että huolellisesti laadittujen toimintaohjeiden avulla työpaikkakiusaamistilanteet voitaisiin ratkaista organisaation sisällä, on silti varauduttava epäonnistumisiin. Äärimmäisen eskaloitunut kiusaamistilanne saattaa edellyttää ulkopuolisen tahon näkökulmaa ja siksi on tärkeää, että organisaation ulkopuolella on toinen turvaverkko kiusatulle (Rayner – Lewis 2011, 332–335). Fox ja Stallworth (2009, 235–236) ehdottavatkin, että tukihenkilöitä ja sovittelijoita tulisi löytyä myös organisaation ulkopuolelta, kuten työntekijäliitoista, jotta kiusatun olisi helpompi hakea apua tilanteeseen. Suomessa työsuojeluviranomaisten tehtäviin ei kuitenkaan kuulu kiusatun avus-

taminen työpaikalla eikä konfliktin sovittelu. Työsuojeluviranomainen ei ratkaise työpaikalla sattuneita riitoja, vaan ne ovat organisaation vastuulla. (Työsuojeluhallinto 2014). Lain mukaan kiusattu työntekijä voi tehdä asiasta valvontapyynnön työsuojeluviranomaiselle, mikäli esimies tai työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin. (Ahola 2011). Haasteena kiusaamisen selvittämisprosessissa vaikuttaisi verkkokeskustelujen perusteella olevan organisaation ulkopuolisen turvaverkon toimimattomuus ja tehottomuus.

Organisaation sisäisenä haasteena kiusaamisen selvittämisprosessissa voidaan verkkokeskustelijoiden kirjoitusten perusteella pitää myös *esimiesten osaamista*. Tyypillisesti yritysten ohjeistuksissa kiusattua pyydetään kääntymään lähiesimiesten puoleen jolloin pidetään oletusarvona, että heillä on kykyä ja rohkeutta puuttua tilanteeseen. Mikäli esimiehiltä odotetaan taitoa ja tietoa ratkaista kiperiä sosiaalisia konflikteja, tulisi heille tarjota myös asianmukaista koulutusta tilanteiden varalle (Rayner – Lewis 2001, 333). Myös Salin (2008, 223) tuo esille tutkimuksessaan, että kirjatun käytännön lisäksi on tärkeää, että organisaation esimiehet saavat riittävän koulutuksen kiusaamistilanteiden varalle. Vain varmistamalla, että esimiehet todella osaavat puuttua kiusaamiseen sitä havaitessaan, saadaan myös kirjatusta toimintamallista konkreettista hyötyä.

Johdon ja esimiesten valmentamista pidetään ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä (Saam 2010, 69). Esimiehillä on merkittävä rooli myös häirintää ehkäisevän toimintamallin implementoinnissa. Tämä edellyttää sitä, että he eivät itse syyllisty kiusaamiseen. Työpaikkakiusattujen puhunnassa esimies oli kuitenkin usein itse syyllinen kiusaamiseen tai salli kiusaamisen työpaikalla. Tämä luo haasteita koko organisaation kyvyille ratkaista konflikteja ja säilyttää hyvä ilmapiiri. Esimiehien asenteisiin ja kykyihin tarttua kiusaamiseen voidaan vaikuttaa kouluttamisen lisäksi rekrytointiprosessilla.

Eriyisen merkittävän haasteen kiusaamisen selvittämiselle luo *organisaation ilmapiiri*. Kiusatut kokivat jääneensä kiusaamisen selvittämisprosessissa yksin vaille kollegoiden ja esimiehen tukea. Kiusaamiseen puuttumisen merkittävä este on hiljainen hyväksyntä, pelko joutua itse kiusatuksi ja toisaalta myös kollegoiden kyvyttömyys tunnistaa kiusaamista (Heames – Harvey 2006, 1215–1217). Foxin ja Stallworthin (2009, 235) mukaan yrityksen johdon ja esimiesten lisäksi koko organisaation työntekijöille tulisi antaa kiusaamista ehkäisevää koulutusta. He painottavat, että asenteisiin vaikutetaan parhaiten silloin, kun asiaa käsitellään koko organisaation tasolla. Vaikuttamalla koko työyhteisön asenteisiin, voidaan luoda ryhmähenkeä ja sosiaalista painetta, joka on yksi tehokkaimmista keinoista ehkäistä kiusaamista. Hyvä ryhmähenki ja organisaation joh-

don asettamat selkeät yhteiset tavoitteet ohjaavat työntekijöitä yhteistyöhön vastakkainasettelun sijaan.

Työpaikkakiusattujen puhunnasta korostui pettymys työnantajan, esimiesten ja viranomaisten tekemiin toimiin tilanteiden ratkaisemiseksi. Keskustelijat kokivat useat toimenpiteet rangaistuksina tai jopa kiusantekona itseään kohtaan. Keskustelijat olivat lähes yksimielisiä siitä, että rangaistus kuuluisi kiusaajalle. Kiusaamisen puuttumisen ensisijainen tavoite on aina parantaa tilannetta työpaikalla, mutta selvittämisprosessin myötä työntekijät saattavat olettaa, että kiusaaja erotetaan työpaikasta tai osaamaton johtaja siirretään toisiin tehtäviin. Näin ei kuitenkaan aina tapahdu ja tämä selittää tyytymättömyyttä työnantajan ja viranomaistahojen toimenpiteisiin. (Vartia – Leka 2011, 375). Työpaikkakiusattujen odotukset kiusaamisen selvittämisen *lopputulemasta* ovat myös merkittävä haaste. Tärkeää on myös ymmärtää ja hyväksyä, ettei yksikään organisaatio voi täysin välttyä kiusaamiselta. Siksi organisaation toimintaohjeiden luoma tuki on tärkeässä roolissa (Hoel – Einarsen 2011, 342). Toimintaohjeissa tulee selkeästi mainita, millaisiin sanktioihin ryhdytään missäkin tapauksessa, jotta työntekijöiden odotukset pysyisivät realistisina.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

5.1 Johtopäätökset

Työterveyslaitoksen tilastojen (Työterveyslaitos 2014) mukaan Suomessa on tälläkin hetkellä noin 100 000 työntekijää, jotka kärsivät työpaikkakiusaamisesta. Onkin oikeutettua arvioida, että työpaikkakiusaamisella on merkittävä vaikutus myös organisaatioihin ja koko yhteiskuntaan. Työpaikkakiusaaminen ei vahingoita ainoastaan kiusatun terveyttä, vaan ilmiöstä koituva pahoinvointi vuotaa laajemmallekin organisaatioon tulehduttaen työilmapiiriin. Johdannossa esitelty Hilikka Ahteen ja Timo Rädyn vuonna 2011 alkunsa saanut oikeustapaus osoittaa, että työpaikkakiusaaminen on tuomittava teko ja siitä seuraa rangaistus. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuoda ilmi työpaikkakiusattujen verkkofoorumilla tapahtuvan keskustelun kautta välittyviä selontekoja työpaikkakiusaamisen selvittämisestä organisaation sisäisten ja ulkoisten tahojen kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli myös nostaa esille työpaikkakiusaamisen selvittämiseen liittyviä haasteita ja arvioida, miten työpaikkakiusaamista voitaisiin paremmin ennaltaehkäistä ja miten siihen voitaisiin helpommin puuttua.

Tutkimuksen tavoite pyrittiin saavuttamaan kiusaamisilmiön kokonaisvaltaisen ymmärtämisen ja verkkokeskustelun syvälle luotaavan analyysin kautta. Keskustelua analysoitiin Foucault’laisesta koulukunnasta alkunsa saaneella kriittisellä diskurssianalyysillä, jossa oletusarvoisena pidetään sitä, että kielellä on *voimaa* ja *valtaa* vaikuttaa ihmisten arvoihin, asenteisiin, uskomuksiin ja toimintatapoihin. Kielen kautta määritellään myös sitä mitä pidetään totuutena ja mitä epätotena. Tämän tutkimuksen päätutkimusongelmaan ”*Millaisena työpaikkakiusaamisen selvittäminen näyttäytyy työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluissa Suomi24 verkkofoorumilla?*” pyrittiin saamaan vastaus neljän alaongelman avulla: ”*Miten kiusaamistilanteen selvittäminen representoidaan keskusteluissa?*”, ”*Millaisia identiteettejä keskusteluissa rakentuu eri toimijoille?*”, ”*Millaisia subjektipositioita verkkokeskustelijoille rakentuu?*” ja ”*Mitkä diskurssit saavat aineistossa hegemonisen tai alisteisen aseman?*”

Kaikkiin tutkimusongelmiin pyrittiin saamaan vastaus empirian kautta. Empiria ja teoria kuitenkin kietoutuivat yhteen linkittäen empiiriset havainnot teoreettiseen viitekehykseen. Aineistosta voitiin erotella kaksi hegemonista diskurssia, jotka olivat työ-

paikkakiusaamisen selvittäminen syntipukin etsintänä -diskurssi ja *työpaikkakiusaamisen selvittäminen kiusatun velvollisuutena -diskurssi*. Hegemoniset diskurssit vaikuttivat syntyneen työpaikkakiusattujen kohtaaman pettymyksen, pahan olon ja katkeruuden seurauksena. Verkkoyhteisöön kokoontuneet työpaikkakiusatut tuntuivat hakevan lohtua ja vertaistukea kertomalla toisilleen kohtaamistaan epäkohdista. Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että työpaikkakiusatut ovat katkeria esimiehiä, työnantajia ja auttavia viranomaistahoja sekä työterveyshuoltoa kohtaan. Keskustelun sävy oli sekä epätoivoista että kriittistä. Voimakkaan kritiikin taustalla vaikuttaisi kuitenkin olevan aito halu auttaa samassa tilanteessa olevia ja halu muuttaa suomalaista yhteiskuntaa kohti kiusaamisvapaita työpaikkoja. Aineiston perusteella kiusatut näyttävät kuitenkin ajattelevan niin, että työpaikkakiusattujen tilannetta voidaan parantaa tehostamalla viranomaisvalvontaa ja haastamalla työnantajia oikeuteen rikkomuksistaan. Onkin tärkeää pohtia, miksi puhunnassa nousi ensisijalle viranomaisten toimien kehittäminen eikä organisaatioiden kehittäminen. Voisiko tällainen puhunta kertoa osaltaan siitä, että työpaikkakiusatut ovat menettäneet toivonsa työnantajien ja esimiesten kykyyn puuttua kiusaamiseen eivätkä usko tilanteen olevan korjattavissa? On kuitenkin kansantalouden ja yhteiskunnan näkökulmasta äärimmäisen kuluttavaa siirtää organisaatioiden sisäisten ongelmien ratkaiseminen yksinomaan viranomaisille.

Aineistosta voitiin löytää kolme alisteista diskurssia, jotka olivat *työpaikkakiusaamisen selvittäminen vältettävänä tekona -diskurssi*, *työpaikkakiusaamisen selvittäminen suorana puuttumisena -diskurssi* sekä *työpaikkakiusaamisen selvittäminen provosointina -diskurssi*. Näiden alisteisten diskurssien merkitystä voidaan pitää yhtä merkittävänä kuin hegemonistenkin diskurssien. Siinä missä hegemoniset diskurssit ohjaavat ihmisten ajattelu- ja toimintatapoja, alisteiset antavat käsityksen siitä, mitä kyseisessä kontekstissa, ja kenties laajemminkin yhteiskunnassa, ei ole sallittua sanoa. Alisteiset diskurssit muodostivat vastadiskurssin hegemonisille diskursseille, mikä loi verkkokeskusteluihin voimakasta vastakkainasettelua. Alisteisissa diskursseissa työpaikkakiusatuilla oli aktiivisempi rooli kiusaamistilanteiden selvittämisessä tai selvittämisen hyödyllisyys kyseenalaistettiin. Voidaankin pohtia, miksi juuri tällainen puhunta pyrittiin vaimentamaan? Kenties valtaosalle foorumilaisista tämän kaltainen puhunta näyttäytyi välinpitämättömyytenä ongelmaa kohtaan ja se aiheutti siksi suuttumusta.

Sekä hegemoniset että alisteiset diskurssit saavutettiin analysoimalla puhunnasta esille nousevia *representaatioita*, *identiteettejä* ja *subjektipositioita*, jotka olivat tutkimuksessa alatutkimusongelmien muodossa. Työpaikkakiusaamisen selvittämisprosessi *rep-*

resentoitiin puhunnassa yksilöön kohdistuvana vainona, rikoksena ja terveyden vievänä, raskaana prosessina. On hälyttävää, että kiusaamisen selvittämisen representaatiot vaikuttivat vähintäänkin yhtä negatiivisilta kuin kiusaaminen itsessään. Aineiston perusteella vaikuttaisikin siltä, että kiusatun näkökulmasta kiusaaminen on alusta loppuun saakka äärimmäisen negatiivinen kokemus, eikä siihen puuttumisella saavuteta sitä oikeutta, jota kiusattu tuntee itselleen odottavan. *Identiteettejä* tarkasteltiin velvollisuuksien ja oikeuksien näkökulmasta, joita eri toimijoille puhunnassa rakentui. Kiusatulle itselleen rakentui puhunnassa velvollisuus ja lain takaama oikeus puuttua kiusaamiseen ja toisaalta velvollisuus olla puuttumatta vedoten terveyden menettämiseen. Organisaation sisäisille toimijoille rakentui velvollisuus puuttua ja ratkaista tilanne sekä suojella työntekijöitä. Organisaation ulkopuolisille tahoille puolestaan rakentui velvollisuus auttaa kiusattua ja valvoa työnantajan toimia. *Subjektipositiot* ovat rooleja, joita keskustelijat omaksuivat verkkofoorumilla. Keskustelijat asettuivat neuvojan, tiedonhakijan ja uhrin subjektipositioihin. Keskustelijoiden subjektipositioilla olikin voimakas vaikutus diskurssien syntyyn ja diskurssien välisiin hierarkioihin. Uhrin rooliin asettuivat lähes kaikki keskustelijat osassa puheenvuoroja.

Norman Fairclough'n (2010, 549) mukaan *representaation politiikka* kasvattaa merkitystään modernissa yhteiskunnassa. Representaatiolla hän tarkoittaa sitä, miten jokin asia, tilanne tai ilmiö kuvataan. Representaatioita luodaan ja uusinnetaan tekstuaalisesti, eli median välityksellä. Onkin syytä pohtia kenen representaatiota yhteiskunnassa esiinnyy? Hyötyykö jokin taho tietynlaisesta representaatiosta? Ja millaiseen sosiaaliseen käyttäytymiseen representaatiot ohjaavat ihmisiä? Vaikuttaisikin siltä, että työpaikka-kiusattujen keskusteluista esille nousseet representaatiot, identiteetit ja subjektipositiot rakentuivat kaikki uhrina olon ympärille ja ne vaikuttivat toinen toisiinsa uusintavasti ja ylläpitävästi. Uhri terminä viittaa syyttömyyteen, mikä puolestaan luo toisille velvollisuuden auttaa. On oletettavaa, että useasti kiusatut ovat syyttömiä tilanteeseensa, mutta uhrina olo saattaa myös passivoida kiusattua ainoastaan odottamaan kiusaamistilanteen ulkopuolisten tahojen ratkaisua tilanteeseen. Voidaan myös pohtia, miten uhrina olo mielletään yleisesti suomalaisessa yhteiskunnassa ja millaista toimintaa tämän kaltainen puhunta vahvistaa.

Kaikki alatutkimusongelmat vastasivat päätutkimusongelmaan tietystä näkökulmasta. Kieli sosiaalisessa kontekstissa on monitahoinen tutkimuskohde ja siksi sen tutkimus edellyttääkin laaja-alaista näkökulmaa. Tutkija valitsi tutkimukselleen etenemistavan, jota verrattiin valokuvan tarkasteluun tietokoneen näytöllä. Aluksi kuvaa katsottiin hy-

vin läheltä, keskittyen pieniin yksityiskohtiin. Tämän jälkeen valokuvaa loitonnettiin ja tarkasteltiin, millainen kuva pienistä pikseleistä syntyi. Tässä tutkimuksessa kokonaiskuva tuotiin esille diskurssien muodossa. Päättämusongelmaan vastattaessa merkittävässä roolissa ovatkin hegemoniset diskurssit, jotka vievät suurimman osan valokuvan pinta-alasta. Hegemoniset diskurssit paljastavat sen, *millaisena työpaikkakiusaamisen selvittäminen näyttäytyy työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluissa Suomi24 verkkofoorumilla*. Kriittisessä diskurssianalyyssissä on kuitenkin yhtä merkittävää arvioida sitä, että mitä jostakin aiheesta ei puhuta tai mitä siitä ei saisi puhua. Siksi alisteiset diskurssit ovat kokonaiskuvan kannalta äärimmäisen merkityksellisiä. Ne voisi kuvailla niiksi nyansseiksi, jotka tekevät valokuvasta mielenkiintoisen ja merkityksellisen.

Aineiston perusteella voidaan tiivistäen todeta, että työpaikkakiusaamisen selvittäminen on työpaikkakiusatun näkökulmasta äärimmäisen vaikeaa ellei jopa mahdotonta. Kärjistetysti Suomi24 -verkkofoorumien työpaikkakiusattujen keskusteluista voidaan tulkita, että kiusaamistilanteen selvittämisen esteenä on esimiesten, yritysjohton ja auttavien viranomaistahojen osaamattomuus, tehottomuus ja haluttomuus. Jotta kiusaamisen selvittämisprosessia voitaisiin kehittää Suomessa, tulee kriittisesti arvioida, ovatko työpaikkojen kirjatut säännöt asianmukaisia, sovelletaanko niitä oikein ja riittäkö esimiesten kompetenssi konfliktitilanteiden ratkaisemiseen? Voidaan myös pohtia, että tulisiko esimiesten rekrytoinnissa painottaa tehokkuuden ja kunnianhimon lisäksi kyvykkyyttä ratkaista organisaatiossa syntyviä konflikteja. Tulisiko esimiesten koulutuksessa painottaa nykyistä enemmän ihmissuhdetaitoja? Tämän tutkimuksen ja myös työpaikkakiusaamiskirjallisuuden valossa odotukset esimiehiä kohtaan ovat todella korkeat, mutta vaikuttaisi siltä, että esimiehet jätetään usein tyhjän päälle eikä heille tarjota organisaation taholta riittävästi tukea esimiestyön inhimilliseen puoleen.

Samana kriittisen tarkastelun kohteeksi tulee ottaa myös organisaation ulkopuoliset tahot. Voitaaisiinko työpaikkakiusaamisen selvittämistä varten rakentaa valtakunnallinen ohjeisto, jossa kaikkien tahojen toiminta, velvollisuudet ja prosessin eteneminen kuvataan yksiselitteisesti? On myös oikeutettua pohtia, tulisiko työsuojeluviranomaisilla olla nykyistä aktiivisempi rooli kiusaamistilanteen selvittämisessä. Tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaisi siltä, että viranomaisten ja yritysten yhteistyötä tulisi kehittää joustavampaan ja tehokkaampaan suuntaan, jotta kiusaamiseen voitaisiin puuttua tehokkaammin. Tarve organisaation ulkopuoliselle avulle näyttäisi olevan suuri. Vaikuttaisiikin siltä, että erityisesti pienet organisaatiot hyötyisivät viranomaisten taholta tulevasta

ulkopuolisesta sovittelijasta, sillä kiusatulle ei voida välttämättä taata puolueetonta kohtelua organisaation sisällä.

Tämän tutkimuksen valossa työyhteisöissä tapahtuva hiljainen hyväksyntä ja välinpitämättömyys kiusaamista kohtaan ovat merkittäviä ongelmia suomalaisilla työpaikoilla ja viranomaistenkin keskuudessa. Työpaikoista voidaan tuskin koskaan saada täysin ongelmattomia, sillä ristiriitoja syntyy väistämättä kaikissa työpaikoissa, joissa ihmiset työskentelevät yhdessä. Konfliktien yltyminen todelliseksi kiusaamiseksi edellyttää organisaation taholta edesauttavia tekijöitä. Tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaisikin siltä, että suurimmat ongelmat piilevät asenteiden ja organisaatiokulttuurin tasolla. Välinpitämättömyys kiusaamista kohtaan saattaa kertoa huonosta ryhmähengestä ja muutoinkin pahoinvoivista työyhteisöistä. Työterveyshuollon parissa ja viranomaistahoilla kyse voi olla resurssien puutteesta ja toimintavaltuuksien niukkuudesta.

Työpaikkakiusattujen verkkokeskusteluissa korostui kiusaamiskokemuksen subjektiivisuus ja sen aiheuttama negatiivisten tunteiden prosessi, jossa sekoittuvat vääryyden tunne, epätoivo ja jopa viha. Työpaikkakiusatun tarve saada oikeutta kokemaansa vääryyteen vaikuttaisi johtavan epärealistisiin odotuksiin kiusaamisen selvittämisestä. Aineiston perusteella kiusatut tuntuivat toivovan itselleen oikeutta ja sen myötä väärin tehneille rangaistusta. Voisiko olla, että oikeuden haluaminen heikentää kiusatun kykyä suhtautua kiusaamisen selvittämiseen objektiivisesti? On myös syytä pohtia, että voivatko edes onnistuneet selvittämisprosessit tai kiusaajalle osoitetut rangaistukset tuoda kiusatulle tämän odottamaa oikeuden tunnetta. On tärkeää myös kriittisesti arvioida sitä, että voidaanko kiusaamistilanteita ylipäänsä ratkaista kaikkia osapuolia tyydyttävästi.

5.2 Tutkimuksen arviointi

Tieteellisen tutkimuksen kulmakivenä voidaan pitää tutkimuksen arviointia. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tyypillisesti *reliabiliteetin* ja *validiteetin* käsitteiden avulla. Reliabiliteetilla arvioidaan tutkimuksen toistettavuutta kun taas validiteetilla arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä. Pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että mittaako valittu tutkimusmenetelmä, sitä mitä tutkijan on ollut tarkoitus mitata (Metsämuuroinen 2006, 48). Tutkijan tekemät valinnat tutkimuksen eri vaiheissa on pyritty perustelemaan mahdollisimman tyhjentävästi, jotta tutkimusraportista muodostuisi selkeälukuinen ja looginen kokonaisuus.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa pyrkimällä mahdollisimman suureen avoimuuteen siinä, miten tutkimus on toteutettu. Myös aineiston luokittelu tulisi tehdä mahdollisimman läpinäkyväksi ja aineiston luokittelun perusteet ja taustat tulisi avata tutkimusraportissa (Hirsjärvi ym. 2008, 227). Tässä tutkimuksessa aineiston analyysissä hyödynnettiin diskurssianalyysiä, jonka tekemiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa. Diskurssianalyysissä on tavallista valita analyyttinen tai kriittinen lähestymistapa, mikä ohjaa tutkijaa kohti tietyn tyylistä analyysitapaa ja osaltaan se määrittää myös tutkijan suhtautumista aineistoon. Tähän tutkimukseen valikoitunut kriittinen diskurssianalyysi on varsin syvälle luotaavaa ja sen kautta voidaan tuoda esille puhunnassa esiintyviä arvoja, asenteita ja valta-asetelmia (Jokinen – Juhila 1993, 75–80). Diskurssianalyysin tavoitteena on saavuttaa jotakin aineistolle ominaista ja sen vuoksi tässä tutkimuksessa diskurssianalyysi tehtiin monivaiheisesti edeten yksityiskohtaisemmista analyyseistä laajempien kokonaisuuksien hahmotteluun. Koska diskurssianalyysin tekeminen suorittaminen on jokaisen tutkijan kohdalla varsin yksilöllinen prosessi, on tutkija pyrkinyt mahdollisimman suureen avoimuuteen tutkimusta kirjoittaessaan. Tässä tutkimuksessa aineisto käytiin lävitse lukuisia kertoja tutkimusprosessin aikana ja siihen palattiin vielä aivan tutkimuksen loppumetreilläkin. Tähän tutkimukseen valikoitunut varsin moniääninen aineisto onnistui yllättämään tutkijan useaan kertaan monitahoisuudellaan. Aineiston perusteellisen läpikäymisen myötä myös tutkimuskysymykset täsmentyivät tutkimusprosessin aikana vastaamaan paremmin sitä, mikä todella oli aineistolle ominaista. Diskurssianalyysi on luonteeltaan tulkitsevaa, jonka vuoksi on tärkeää, että tutkimusraportissa tuodaan esille tekstinäytteitä tutkimusaineistossa. Tässä tutkimuksessa tutkija pyrki tuomaan tekstistä runsaasti näytteitä tulkintojen tueksi kuitenkin samalla varjellen verkkokeskustelijoiden yksityisyyttä. Diskurssianalyysi perustuu aina viime kädessä tutkijan omaan tulkintaan ja siksi voidaankin todeta, että eri tutkijan tekemänä, olisivat tulokset voineet myös olla erilaiset.

Tutkija asemoituu diskurssin tutkimuksessa *kielen mikro- ja makrotason* risteykseen, jossa yhdistyvät puhunnan konteksti ja laajempi yhteiskunnallinen konteksti. Tämän tutkimuksen aineistona olleet keskustelut ovat syntyneet sosiaalisessa verkossa. Turtiainen ja Östman (2013, 55) korostavat kontekstin tuntemuksen tärkeyttä verkkotutkimuksessa. Tutkijan on tunnettava verkkokeskustelun kulttuuri ja siihen liittyvät käytänteet, jotta verkkotutkimusta voidaan tehdä onnistuneesti ja luotettavasti. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta onkin tärkeää tuoda esille, että tutkija ei ole osallistunut työpaikkakiusaamista koskeviin verkkokeskusteluihin, mutta sosiaalisen verkon käytänteet ja

verkkofoorumien kulttuuri ovat tutkijalle tuttuja muista yhteyksistä. Päästääkseen sisälle työpaikkakiusattujen omaan alakulttuuriin, tutkija havainnoi keskusteluja joitakin viikkoja ennen kuin päätyi valitsemaan tutkimukseen päätyneen aineiston. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttanee myös se, että tutkija ei ole itse kohdannut työpaikkakiusaamista, jolloin suhtautuminen keskusteluun oli neutraalia. Tutkija ei näin ollen kantanut työpaikkakiusatun emotionaalista taakkaa, joka olisi voinut vaikuttaa tutkijan ennakkoletuksiin ja arvomaailmaan. Tutkija ei myöskään itse osallistunut tutkimukseen valikoituneisiin verkkokeskusteluihin eikä näin ollen voinut vaikuttaa keskusteluiden kulkuun. Tutkijan rooli oli havainnoida syntynyttä keskustelua ulkopuolisen tarkkailijan roolissa.

Verkkotutkimuksen uskottavuus voi arveluttaa, sillä verkossa voidaan nimimerkkien takaa puhua totta, valhetta ja kaikkea siltä väliltä. Onkin hyvä muistaa, että diskurssi-analyysi tunne käsitystä valhe - on vain ihmisten välistä kommunikaatiota (Remes 2006, 340). Tutkimukseen valikoituneet verkkokeskustelut ovat selontekoja ilmiöstä, jota kutsutaan työpaikkakiusaamisen selvittämiseksi. Nämä selonteot ovat koottuja palasia työpaikkakiusattujen maailmasta, jossa he tuottavat sosiaalista todellisuutta itsensä ja toistensa kautta. Aineiston vuorovaikutteinen olemus tekee siitä erityisen hedelmällistä aineistoa diskurssi-analyysin kannalta. Verkko itsessään on tullut osaksi suomalaisten arkipäivää eikä sen arvoa tutkimuksen kohteena tai tutkimusaineiston hankinnassa tulisi kaan vähätellä. Ihmisten arki, arvot, ennakkoluulot ja ajatukset näyttäytyvät yhtä lailla verkossa kuin kasvokkain tapahtuvassa sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Laaksonen ym. 2013).

5.3 Jatkotutkimusehdotuksia

Työpaikkakiusaaminen on vakava ongelma niin työntekijöiden, yritysten kuin koko yhteiskunnankin tasolla. Sen negatiiviset vaikutukset ovat kiistämättä laaja-alaiset. Tämän tutkimuksen myötä esille tullut kivulias puhunta ja kiusattujen kohtaama avuttajäämisen tunne kertoo siitä, että tutkimusta on yhä tehtävä, jotta voitaisiin löytää entistä parempia ratkaisuja ilmiön kitkemiseen. Tässä tutkimuksessa esille nousseet tunteet välinpitämättömydestä työpaikoilla ja viranomaisten keskuudessa kertoo myös omalta osaltaan siitä, että ilmiö on yhä syytä pitää pinnalla yhteiskunnallisessa keskustelussa.

Asenneilmapiirin muuttuminen vaatii pitkäjänteistä ja avointa yhteiskunnallista keskustelua.

Työpaikkakiusaamiseen liittyvä tutkimus on viimeisinä vuosikymmeninä keskittynyt voimakkaasti ilmiön määrittelyyn, ilmiön kuvaamiseen ja ymmärtämiseen. Hyvin vähän on kuitenkin tutkittu työpaikkakiusaamista terminä eli sitä, kuinka sitä käytetään yhteiskunnassa. Voidaankin väittää, että työpaikkakiusaamistermiä käytetään tietyllä tapaa yhteiskunnallisessa keskustelussa ja tämä tapa, eli diskurssi, antaa kiusaamisesta tietynlaisen kuvan. Itse termin käyttöä tulisikin tutkia laajemmasta näkökulmasta.

Työpaikkakiusaamistutkimuksessa on keskitytty enemmän uhriin kuin kiusaajaan. Kiusaajan piirteitä määrittelevässä tutkimuksessa korostuu uhrin näkemys kiusaajasta ja kiusaamiseen johtaneista syistä. Kiusatun näkökulman ymmärtäminen on toki yhä tärkeä tutkimuskohde, mutta ilmiön kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kannalta myös kiusaajan näkökulmaa kiusaamiseen olisi hyvä ymmärtää laajemmin.

Työpaikkakiusaamiskirjallisuudessa korostuu selvästi suurorganisaatioiden näkökulma, jossa oletusarvona pidetään sitä, että työntekijät työskentelevät suurissa organisaatioissa, joissa on useita johtajatasoja, osastoja ja oma henkilöstöhallinnon yksikkönsä. Useat työpaikkakiusaamisen selvittämiseen ja ehkäisyyn esitetyt ratkaisut kirjallisuudessa soveltuvat näin ollen heikosti pienempiin organisaatioihin. Pienemmät organisaatiot ja niiden lainalaisuudet kaipaavat yhä tutkimusta työpaikkakiusaamisen selvittämisen ja ennaltaehkäisyyn näkökulmasta. Erityisesti Suomessa tämän kaltainen tutkimus olisi hedelmällistä, sillä Pk-yritysten sektori on suuri työllistäjä.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani – Valli, Raine (2007) *Ikkunoita tutkimusmenetelmiin 2: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Ps Kustannus, Jyväskylä.
- Ahola, Kirsi (2011) *Työkyvyn ongelmiin on tartuttava ripeästi*. Työterveyslaitos.
http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/tyoykyn_tukeminen/Documents/Osa%202%20Työkyvyn%20ongelmiin%20on%20tartuttava%20ripeästi.pdf, Haettu 4.1.2015
- Ahonen, Ari & Kallio, Tomi, J. (2002) *Käsite- ja tekstitutkimuksen metodologia – perusteita, näkökulmia ja haasteita johtamis- ja organisaatiotutkimuksen kannalta*, Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Sarja keskustelua ja raportteja, 5:2002, Turku: Kirjapaino Grafia Oy.
- AKT:n Rädylle tuomiot työturvallisuusrikoksista ja pahoitpitelystä* (2013) Helsingin sanomat 27.1.2013. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1390791120868>, haettu 29.12.2014
- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino, Tampere
- Ashforth, Blake (1994) Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, Vol. 47 (7), 755-778.
- Borgwald, K. – Theixos, H (2013) Bullying the bully: Why zero-tolerance policies get a failing grade. *Social Influence* Vol. 8 (2-3), 149-160.
- Barnes, Susan B. (2001) *Online connections: Internet interpersonal relationships*. Hampton Press, Cresskill.
- Baillien, Elfi – De Witte, Hans (2009) *Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators*. *Economical and Industrial Democracy*, Vol 30 (3), 348-371. Department of economic history, Uppsala University, Sweden.

- Burrell, Gibson – Morgan, Gareth (1979) *Sociological paradigms and organisational analysis – elements of the sociology of corporate life*. Ashgate Publishing Limited, England.
- Coyne, Iain – Seigne, Elizabeth – Randall, Peter (2000) Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol 9 (3), 335-349.
- Cowan, Renee L. (2011) "Yes we have an anti-bullying policy, but..": Hr professionals' understandings and experiences with workplace bullying policy. *Communication Studies*, Vol. 62 (3), 307-327.
- Duffy, Maureen (2009) Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation policies, and legislation. *Psychology Journal: Practice and Research*, Vol 61 (3), 242-262.
- Einarsen, Ståle (2000) Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 5 (4), 379-401.
- Einarsen, Ståle – Hoel, Helge – Zapf, Dieter – Cooper, Cary L. (toim.) (2003): *Bullying and emotional abuse in the workplace: International Perspectives in research and practice*. Taylor and Francis Group, New York.
- Eysenbach, Gunther – Till, James E. (2001) Ethical issues in qualitative research on internet communities. *BMJ*, Vol. 323, 1103-1105
- Fairclough, Norman (2003) *Analyzing discourse : textual analysis for social research*. Routledge, London.
- Fairclough, Norman (2010) *Critical discourse analysis – the critical study of language, 2nd edition*. Pearson Education Limited, United Kindom.
- Field, Evelyn M. (2007) *Bully blocking at work: a self-help guide for employees, managers and mentors*. Australian Academic Press, Australia.
- Fox, Suzy – Stallworth, Lamont E. (2009) Building a framework for two internal organizational approaches to resolving and preventing workplace bullying: alternative dispute resolution and training. *Consulting Psychology Journal: Practice and research*, Vol. 61 (3), 320-241.

- Giebels, Ellen – Janssen, Olle (2005) Conflict stress and reduced well-being at work: the buffering effect of third party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 14 (2), 137-155.
- Guba, Egon. G. – Lincoln, Yvonna S. (1994) Competing Paradigms in Qualitative Research. Teoksessa *Handbook of Qualitative Research*, toim. Norman K. Denzin - Yvonna S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage. p. 105-17
- Hakala, Salli – Vesa, Juho (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa: *Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*, toim. Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne – Tikka, Minttu. Vastapaino, Tampere.
- Heames, Joyce – Harvey, Mike (2006) Workplace bullying: a cross-level assesment. *Management Decision*, Vol. 44 (9), 1214-1230.
- Hilkka Ahde kanteli AKT:n Rädystä työsuojelupiiriin* (2011) MTV 4.11. 2011
<<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/hilkka-ahde-kanteli-akt-n-radysta-tyosuojelupiiriin/1938074>>, haettu 28.2.2015
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula (2008) *Tutki ja kirjoita*. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.
- Hoel, Helge – Einarsen, Ståle (2011) Investigating complaints of bullying and harrasment. Teoksessa *Bullying and harrasment in the workplace. Developments in theory, research and practice, 2nd edition*, toim. Einarsen, Ståle – Hoel, Helge- Zapf, Dieter – Coope, Cary L, 341-355. Taylor and Francis group, LCC.
- Hovioikeus tuomitsi Timo Rädyn Hilkka Ahteen työpaikkakiusaamisesta sakkoihin* (2015) Helsingin Sanomat 6.2.2015 <<http://www.hs.fi/kotimaa/a1423196748952>>, haettu 8.2.2015
- Häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu* (2014) Työsuojeluhallinto
<<http://www.tyosuojelu.fi/fi/hairinta>>, haettu 14.11.2014
- Jóhansdóttir, Hanna L. – Ólafsson, Ragnar F. (2004) Coping with bullying in the workplace: the effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance and Councelling*, Vol. 32 (3), 319-333

Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi – Suoninen, Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino, Tampere.

Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi – Suoninen, Eero (1993) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Vastapaino, Tampere.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. *Teoksessa Diskurssianalyysi Liikkeessä*, Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi – Suoninen, Eero, 37-53. Vastapaino, Tampere

Juhila, Kirsi – Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. *Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä*, Arja Jokinen – Kirsi Juhila – Eero Suoninen. Vastapaino, Tampere.

Kantola, Anu – Moring, Inka. – Väliverronen, Esa toim. (1998) *Media-analyysi. Tekstistä tulkintaan*. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Keashly, L. – Nowell, B. L. (2003) Conflict, conflict resolution and bullying. *Teoksessa: Bullying and emotional abuse in the workplace: International Perspectives in research and practice*, Einarsen, Ståle – Hoel, Helge – Zapf, Dieter – Cooper, Cary L. (toim.). Taylor & Francis Group, New York.

Koskinen, Ilpo – Alasuutari, Pertti – Peltoen, Tuomo (2005) *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*. Vastapaino, Tampere.

Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka – aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. 2 p. Vastapaino, Tampere.

Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne – Tikka, Minttu toim. (2013) *Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Vastapaino, Tampere.

Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne – Tikka, Minttu (2013) Tutkimusotteita verkosta. *Teoksessa: Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*, toim. Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne – Tikka, Minttu. Vastapaino, Tampere.

- Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa: *Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*, toim. Laaksonen, Sanna-Maaria – Matikainen, Janne – Tikka, Minttu. Vastapaino, Tampere.
- Laine, Timo (2007) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmenetelmiin 2: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* toim. Aaltol, Juhani- Valli, Raine. Ps Kustannus, Jyväskylä.
- Lee, Raymond T. – Brotheridge, Celeste M. (2006) When prey turns predatory: workplace bullying as a predictor of counteraggression. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 15 (3), 352-377.
- Leymann, Heinz (1996) The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5 (2), 165-184.
- Liefooghe, Andreas, P.D. – Mac Davey, KateKenzie (2001) Accounts of workplace bullying: the role of organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 10 (4), 375-392.
- Matikainen, Janne (2009) *Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla*. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3/2009. Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto, Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari toim. (2006) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Mikä ei ole kiusaamista* (2014c) Työterveyslaitos
<http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyopaikkakiusaaminen/mika_ei_ole_kiusaamista/sivut/default.aspx>, haettu 14.11.2014
- Mistä Suomi puhui vuonna 2013* (2014) Suomi24 <<http://www.suomi24.fi/2013>>, haettu 14.12.2014
- Neuman, Joel H. – Baron, Robert A. (1998): Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets. *Journal of Management*, Vol. 24 (3), 319-419.

- Pehrman, Timo (2011) *Paremmiin puhumalla: restoratiivinen sovittelu työyhteisöissä*. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto, Rovaniemi.
- Perkka-Jortikka, Kaarina (2002) *Työyhteisöjohtaminen – vastuuta puun ja kuoren välissä*. Edita, Helsinki.
- Rayner, Charlotte – Lewis, Duncan (2011) Managing workplace bullying: the role of policies. Teoksessa *Bullying and harrasment in the workplace. Developments in theory, research and practice, 2nd edition*, toim. Einarsen, Ståle – Hoel, Helge- Zapf, Dieter – Coope, Cary L, 327-338. Taylor and Francis group, LCC.
- Rikoslaki, henkeen ja terveyteen kohdistuvista rikoksista
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>>, haettu 15.2.2015
- Reinboth, Camilla (2006) *Tunnista ja torju työpaikkakiusaaminen*. Yrityskirjat Oy, Tallinn, Eesti.
- Remes, Liisa (2006) Diskurssianalyysin perusteet. Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*, toim. Jari Metsämuuronen. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rechs, Martin – Schubinski, Marion (1996) Mobbing – prevention and management in organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5 (2), 295-307.
- Saam, Nicole (2010) Intervention in workplace bullying: a multilevel approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 19 (1), 51-57.
- Salin, Denise (2003) Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, vol. 56 (10), 1213-1232.
- Salin, Denise (2008) The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: measures adopted and underlying organizational factors. *Scandinavian Journal of Management*, No. 24, 221-231.
- Seppänen, Janne (2005) *Visuaalinen kulttuuri. Teoriaa ja metodeja mediakuvan tulkitsemiseksi*. Vastapaino, Tampere.

Sipilä, Jarkko (2014) *Elinkautinen*

<<http://www.jarkkosipila.com/fi/aggregator/sources/1?page=1>>, haettu 25.1.2015

Tienpuoli, M. – Gustafsson, T. kään. (2003) *Opas kiusaamisen, työpaikan henkisen väkivalan tiedostamiseksi ja ehkäisemiseksi*. Työturvallisuuskeskus Helsinki, Raisio.

Tracy, Sarah J – Lutgen-Sandvik, Pamela – Albert, Jess K. (2006) *Nightmares, demons and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying*. *Management Communication Quarterly* . Vol. 20 (2), 148-185.

Tuomi, Ilkka (2005) *Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan*. Teoksessa *Yhteisöllisyyden paluu*, Hautamäki, Antti – Lehtonen, Tommi – Sihvola, Juha – Tuomi, Ilkka – Vaaranen, Heli – Veijola, Soile. Gaudeamus, Helsinki.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Turtiainen, Riikka – Östman, Sari (2013) *Verkkotutkimuksen eettiset haasteet – Armi ja anoreksia*. Teoksessa: *Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*, toim. Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne – Tikka, Minttu. Vastapaino, Tampere.

Työpaikkakiusaaminen (2014) Suomi24 <<http://keskustelu.suomi24.fi/debate/3707>>, haettu 30.12.2014

Työpaikkakiusaamisen ilmenemismuotoja (2014a) Työterveyslaitos

<http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyopaikkakiusaaminen/ilmnemismuotoja/sivut/default.aspx>, haettu 10.9. 2014

Työpaikkakiusaaminen (2014b) Työterveyslaitos

<http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyopaikkakiusaaminen/sivut/default.aspx>, haettu 14.11.2014

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Finlex

<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>>, haettu 14.2.2015

Työsuojelu (2014) Sosiaali- ja terveysministeriö

<<http://www.stm.fi/tyoelama/tyosuojelu>>, haettu 14.11.2014

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 Finlex

<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>>, haettu 6.1.2015

Valtonen, Sanna (1998) Hyvä, paha media. Diskurssianalyysi kriittisen mediatutkimuksen menetelmänä. *Teoksessa: Media-analyysi, tekstistä tulkintaan*, toim. Anu Kantola – Inka Moring – Esa Väliverronen, 93–121. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Väliverronen, Esa (1998) Mediatekstistä tulkintaan. Teoksessa: *Media-analyysi. Tekstistä tulkintaan*, toim. Anu Kantola – Inka Moring – Esa Väliverronen, 13– 39. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Helsinki.

Vartia-Väänänen, Maarit (2003) *Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Vartia, Maarit – Leka, Stavroula (2011) Interventions for the prevention and management of bullying at work. Teoksessa *Bullying and harrasment in the workplace. Developments in theory, research and practice, 2nd edition*, toim. Einarsen, Ståle – Hoel, Helge- Zapf, Dieter – Coope, Cary L, 359-376. Taylor and Francis group, LCC.

Wellman, Barry & Gulia, Milena (1999) Virtual Communities as Communities: Net Surfers Don't Ride Alone. Teoksessa *Communities in Cyberspace*, toim. Smith, M. & Kollock, P. Routledge, London.

Yrittäjyys Suomessa (2015) Suomen yrittäjät. <<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yrittajyys Suomessa/>>, haettu 16.2.2015

Zapf, Dieter – Einarsen, Ståle (2001) Bullying at workplace: recent trends in research and practice, an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol 10 (4), 369-373.

Zapf, Dieter – Einarsen, Ståle (2011) Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. Teoksessa *Bullying and harrasment in the workplace. Developments in theory, research and practice, 2nd edition*, toim. Einarsen, Ståle – Hoel, Helge- Zapf, Dieter – Coope, Cary L, 177-195. Taylor and Francis group, LCC.

Zapf, Dieter – Gross, Claudia (2001) Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replications and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 10 (4), 497-522.