

Tietokonevälitteinen kiusaaminen työyhteisössä
PUHS316 Henkinen väkivalta vuorovaikutussuhteessa

Susanna Marttila
Juulia Piirainen
Pauli Rekola
Marika Silver
Aleksis Ärje
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2010

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
2 TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN	4
2.1 Työpaikkakiusaamisen määritelmä	4
2.2 Yleisyys	5
2.3 Taustalla useita syitä.....	6
2.4 Kiusaamisasetelmat työpaikalla	7
2.5 Kiusaamisen muodot	8
3 TIETOKONEVÄLITTEINEN KIUSAAMINEN	9
3.1 Tietokonevälitteinen viestintä.....	9
3.2 Tietokonevälitteisen kiusaamisen terminologiaa.....	9
3.3 Tietokonevälitteisen kiusaamisen yleisyys.....	11
4 TIETOKONEVÄLITTEINEN KIUSAAMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ	12
4.1 Ilmiö, muodot ja seuraukset	12
4.2 Sähköposti yleinen kiusaamisen väline.....	14
5 TEOREETTISIA NÄKÖKULMIA	16
5.1 Käytettyjä teorioita ja malleja	16
5.2 Mediarikkauden malli.....	16
5.3 Merkitysten yhteensovittaminen	18
6 PÄÄTÄNTÖ	19
6.1 Haasteita tutkimuksessa	19
6.2 Mitä erityispiirteitä tietokonevälitteisyys voi tuoda työpaikkakiusaamiseen?.....	19
6.3 Jatkotutkimusmahdollisuuksia	20
KIRJALLISUUS	21

1 JOHDANTO

Tässä kirjallisuuskartoituksessa tarkastellaan, minkälaista tietokonevälitteinen kiusaaminen työyhteisössä on ja mitä erityispiirteitä tietokonevälitteisyys voi tuoda tämän tyyppiseen kiusaamiseen. Aihetta lähestytään työpaikkakiusaamisen, tietokonevälitteisen kiusaamisen sekä näitä yhdistävästä näkökulmasta. Työpaikkakiusaamista on tutkittu parin vuosikymmenen ajan muun muassa psykologian eri osa-alueilla. Viestinnän tutkijat ovat tulleet mukaan kiusaamista käsittelevään keskusteluun vasta tällä vuosikymmenellä, erityisesti Suomessa ja Yhdysvalloissa. (Rainivaara 2010a.)

Tarkasteltavaan aiheeseen päädyttiin, koska tietokonevälitteinen kiusaaminen on lisääntynyt työyhteisöissä merkittävästi viime vuosina (Baruch 2005; Privitera & Campbell 2009). Ilmiötä on tutkittu suhteellisen vähän, ja siihen olisi tärkeää kiinnittää huomiota tieto- ja viestintäteknologian käytön yhä yleistyessä työpaikoilla. Aihetta haluttiin lähestyä tuoreesta näkökulmasta, ja siksi tässä työssä perehdytään tietokonevälitteiseen kiusaamiseen työpaikkakiusaamisen kontekstissa. Viestinnän tutkimuksessa tietokonevälitteistä työpaikkakiusaamista on tutkittu sekä interpersonaalista että organisationaalista näkökulmasta. Molemmissa näkökulmissa on omat erityispiirteensä, jotka huomioidaan tässä työssä.

2 TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN

2.1 Työpaikkakiusaamisen määritelmä

Työpaikkakiusaamisesta käytetään monia eri käsitteitä ja määritelmiä niin suomen- kuin englannin kielessäkin. Englanninkielisessä kirjallisuudessa työpaikkakiusaamisesta käytetään muun muassa käsitteitä *bullying*, *mobbing*, *psychological violence*, *work harrasment* tai *psychological harassment*. Suomenkielisessä tutkimuskirjallisuudessa työpaikkakiusaamisen ohella käytetään esimerkiksi käsitteitä työpaikkaväkivalta, henkinen väkivalta, savustaminen, sortaminen, painostus, alistaminen ja simputus. Yhdeksi kiusaamisen muodoksi voidaan määritellä myös sukupuolinen häirintä. (Vartia & Perkka-Jortikka 1994, 25; 26; Einarsen 1996, 17, Savolaisen 2006, 9 mukaan.)

Työpaikkakiusaamista on käytetyimmissä määritelmissä kuvattu leimalliseksi ei-toivottujen, negatiivisten tekojen ja sanojen toistuvuudeksi, prosessin pitkäaikaisuudeksi sekä kiusatuksi itsensä kokevan tunteeksi siitä, että hän on kyvytön puolustamaan ja vaikuttamaan itse tilanteeseen (Einarsen 2000, 381; Leymann 1996, 168; Rayner & Cooper 2006, 124; Vartia 2003, 11, Rainivaaran & Karhusen 2006, 11 mukaan). Rayner, Hoel ja Cooper (2002, 6) puolestaan määrittelevät työpaikkakiusaamisen niin, että kiusaaminen suuntautuu yhtä tai useampaa työntekijää kohtaan, se on kiusaamisen uhrin näkökulmasta ei-toivottua toimintaa, ja se voi tietoisesti tai tiedostamatta mutta kuitenkin selkeästi aiheuttaa nöyryytystä, harmia ja kärsimystä. Tämä puolestaan voi vaikuttaa työsuoritukseen ja aiheuttaa epämiellyttävän työilmapiiriin. (Einarsen & Raknes 1997, 6.)

Roolijaon tekeminen kiusaajan ja kiusatun välille ei ole aina yksiselitteistä. Esimerkiksi loukkaantumisen osoittaminen, kuten kiusaajaksi koetun sanoihin tai tekoihin vastaaminen verbaalisella aggressiolla, voi työtoverin tai esimiehen näkökulmasta näyttää yhtä lailla epäasialliselta käyttäytymiseltä. Kiusaamistilanteen ulkopuolisen voikin olla vaikea nähdä, kumpi osapuoli lopulta onkaan epäasiallisen käytöksen kohde. (Rainivaara & Karhunen 2006, 23.)

Tässä työssä määritellään aikaisemman tutkimuksen perusteella työpaikkakiusaaminen vuorovaikutusprosessiksi, jossa uhri kokee tulevansa toistuvasti kiusatuksi. Se on myös

kiusaamisen uhrin näkökulmasta ei-toivottua toimintaa, jossa tämä tuntee olevansa kyvytön puolustautumaan.

2.2 Yleisyys

Zapf, Einarsen, Hoel ja Vartia (2003, 104; 121) ovat tarkastelleet Euroopassa 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa tehtyjä tutkimuksia työpaikkakiusaamisesta. Kiusaamisen yleisyydestä tehtyjen tutkimusten vertailu on kuitenkin hankalaa tutkimuksissa käytettyjen erilaisten määritelmien ja mittareiden vuoksi. Yksi käytetyimmistä työpaikkakiusaamisen mittareista on NAQ (Negative Act Questionnaire) (S. Rainivaara, henkilökohtainen tiedonanto, 2.3.2010b). Mittaustulokset riippuvatkin siitä, miten kiusaaminen kulloinkin ymmärretään. Huolimatta tarkastelluissa tutkimuksissa käytetyistä erilaisista määritelmistä ja mittareista sekä kulttuurisista eroavaisuuksista vaikuttaa siltä, että työntekijöistä 1–4 prosenttia kokee vakavaa ja 8–10 prosenttia satunnaista kiusaamista. Huomionarvoista on, että noin 10–20 prosenttia työntekijöistä kohtaa ajoittain työpaikallaan negatiivista käyttäytymistä, joka ei täytä kiusaamisesta tehtyjen määritelmien ehtoja mutta joka kuitenkin rasittaa negatiivisen käyttäytymisen kohteeksi joutuvaa.

Useimmissa Euroopan maissa kiusaamista näyttäisi tapahtuvan useammin julkisilla kuin yksityisillä toimialoilla. Kiusaaminen vaikuttaisi olevan pääasiassa toimihenkilöstön (white-collar workers), asiakaspalvelualojen työntekijöiden ja esimiesasemassa olevien ongelma, kun taas muiden työntekijöiden keskuudessa kiusaamista ei näyttäisi ilmenevän suhteessa yhtä paljon. (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia 2003, 119; 121.) Vaikuttaa lisäksi siltä, että naiset ovat useammin kiusaamisen uhreja, kun taas miehet ovat yleisemmin kiusaajan asemassa. Esimerkiksi Zapfin ym. (2003, 112) tarkastelemien tutkimustulosten mukaan noin kaksi kolmasosaa kiusaamisen uhreista on naisia. Tarkastellut tutkimukset osoittavat, että kiusaamista tapahtuu organisaation kaikilla tasoilla, toisin sanoen sekä esimiehet että työtoverit kiusaavat. Useimmissa tarkastelluissa tutkimuksissa todetaan, että kiusaaminen kestää keskimäärin kauemmin kuin yhden vuoden ajan. Kiusaamistilanne voi olla kahden ihmisen välinen konflikti, mutta hyvin usein kiusaajia on kuitenkin enemmän kuin yksi. Mitä enemmän ihmisiä kiusaamistilanne käsittää, sitä kauemmin kiusaamisen on havaittu kestävän. (Zapf ym. 2003, 121.)

2.3 Taustalla useita syitä

Mahdollisia syitä työpaikkakiusaamiselle on etsitty paitsi kiusaajista itsestään, myös kiusatuiksi itsensä kokevien luonteesta sekä organisatorisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä. On kuitenkin huomionarvoista, että kiusaajan luonteenpiirteistä on vain vähän tietoa johtuen ennen kaikkea siitä, että tiedon saaminen kiusaajilta itseltään on ilmeisistä syistä hankalaa. Suurin osa kiusaajien luonteen kuvailuista onkin saatu tarkastelemalla uhrien kokemuksia kiusaajistaan (Zapf & Einarsen 2003, 168). Hoel ja Salin (2003, 204) ovat puolestaan tarkastelleet työn luonteen muuttumista, työtehtävien jakautumista, organisaatiokulttuuria ja -ilmapiiriä sekä johtamistapoja kiusaamiseen vaikuttavina organisatorisina tekijöinä.

Yksilötason tekijöistä kiusaajaksi nimetyille on nähty olevan ominaista itsetunnon suojeleminen ja sosiaalisen kompetenssin puute. Itsetunnon suojelemista oletetaan esiintyvän erityisesti silloin, jos kiusaaja on esimiesasemassa, koska kyseiseltä ryhmältä odotetaan tavallisesti dominoivaa ja assertiivista käyttäytymistä. (Zapf & Einarsen 2003.)

Kiusaamisen on niin ikään ehdotettu seuraavan organisaatioiden mikropoliittisen käyttäytymisen logiikkaa (Neuberger 1995; 1999, Zapfin & Einarsenin 2003, 172 mukaan). Ajatus mikropoliittisesta käyttäytymisestä perustuu oletukseen, jonka mukaan organisaatioissa ei ole täysin määriteltyjä rakenteita tai prosesseja. Organisaatiot tarvitsevat jäseniään tukemaan ja täyttämään organisaation formaalin rakenteen aukkoja. Organisaatiot siis edellyttävät jäseniään osallistumaan päätöksentekoon, mutta samalla ne tarjoavat heille mahdollisuuden vaikuttaa. Organisaation jäsenet ajavat paitsi organisaation etua, mutta myös vahvistavat omaa asemaansa organisaatiossa. Yksilön omien etujen ajaminen saattaa toisinaan täyttää kiusaamisen tunnusmerkit, ja raja hyväksyttävän vallankäytön ja kiusaamisen välillä voikin olla hyvin ohut. Mikropoliittisesta käyttäytymisestä johtuva kiusaaminen ilmenee siinä, että yksilö ahdistelee esimerkiksi työtoveriaan suojellakseen tai edistääkseen omaa asemaansa organisaatiossa. Tällaisen mikropoliittisesti motivoidun käyttäytymisen on havaittu olevan ominaista juuri kiusaajalle. (Zapf & Einarsen 2003, 172; 180.)

Yhteisön ulkopuolelle jääminen, yksilön alhainen sosiaalinen kompetenssi ja itsetunto samoin kuin ylisuorittaminen ja tunnollisuus voivat sen sijaan vaikuttaa siihen, kenestä tulee kiusaamisen uhri (Zapf & Einarsen 2003, 180). Yksilön luonteenpiirteet eivät kuitenkaan ole kaiken kattava selitys kiusaamiselle, vaan yllä mainitut piirteet koskevat pikemminkin alaryhmiä, eivät kaikkia

kiusaamisen uhreja (Matthiesen & Einarsen 2001; Zapf 1999b, Zapfin & Einarsenin 2003, 180 mukaan).

Kiusaamiselle on useita todennäköisiä ja moninaisia syitä, jotka nousevat niin organisaatiosta, kiusaajasta, kiusaamisen uhrista kuin yhteiskunnallisesta järjestelmästäkin (Zapf & Einarsen 2003, 180). Samalla tavoin kuin organisatoriset tekijät saattavat yhdistyä ja olla vuorovaikutuksessa yksilön tiettyjen luonteenpiirteiden kanssa, yksilöllisten tekijöiden vaikutus todennäköisesti vaihtelee organisatorisesta kontekstista toiseen ja eri demografisten ryhmien välillä (Hoel & Salin 2003, 214).

Oletettuja syitä kiusaamiselle pitää käsitellä varoen. Hätköityjen johtopäätösten tekemisen sijaan olisikin tarpeen kerätä tietoa monitasoisista tutkimuksista ennen kuin tekee lopullisia arvioita. Jos aletaan hakea yksittäisiä syitä kiusaamiselle, ne luultavasti myös havaitaan käytännön tasolla. Vaikka joihinkin kausaalsiin kysymyksiin, kuten yksilön käytös, voi vaikuttaa helpommin kuin toisiin, esimerkiksi yhteiskunnalliset arvot, on tärkeää arvioida kaikki mahdolliset kiusaamiseen vaikuttavat tekijät. (Rayner, Hoel & Cooper 2002, 120.)

2.4 Kiusaamisasetelmat työpaikalla

Tässä kappaleessa eritellään työpaikan erilaisia kiusaamisasetelmiä ja kerrotaan, mistä kiusaaminen eri asetelmissa saattaa johtua. Aikaisemman tutkimuksen mukaan kiusaamista esiintyy työpaikalla eri tahoilta seuraavasti: johtaja 75 prosenttia, kollega 37 prosenttia, alainen 7 prosenttia, asiakas 8 prosenttia (Hoel & Cooper 2000, Raynerin, Hoelin & Cooperin 2002, 65 mukaan).

Johtajan ollessa kiusaaja saattaa kiusaamisella olla yhteys korkeaan itsetuntoon ja aggressiiviseen käyttäytymiseen. Itsetunnon suojelemista oletetaan esiintyvän erityisesti kiusaavien johtajien kohdalla, sillä erityisesti tältä ryhmältä odotetaan dominoivaa ja assertiivista käyttäytymistä. (Zapf & Einarsen 2003, 170.) Kollegoiden välistä kiusaamista saattaa selittää sisäinen kilpailu tai kateellisuus työyhteisössä (Rayner, Hoel & Cooper 2002, 37). Kiusaaminen saattaa johtua myös kiusatun uupumisesta, jolloin muu työyhteisö syyllistää kiusattua joutuessaan vastaamaan tämän työtehtävistä. Tällöin saattaa syntyä noidankehä, jolloin on vaikea sanoa, onko kiusatun masennus kiusaamisen syy vai seuraus. (Vartia 2003, 51, Rainivaaran & Karhusen 2006, 28 mukaan.) Yksi

selittävä tekijä alaisen johtajaan kohdistamaan kiusaamiseen on valtataistelu, jossa kiusaajaksi koettu henkilö tavoittelee johtamisasemaa. Merkittäväksi syyksi sille, miksi alaiset joissain tilanteissa pystyvät kiusaamaan organisaatiossa korkeammalla tasolla olevaa henkilöä, koetaan henkilökohtainen karisma. (Savolainen 2006, 2.)

Ryhmätason kiusaamisen yksi tunnetuimpia selityksiä on niin sanottu syntipukki-ilmiö. Ilmiölle on ominaista, että yhteen työyhteisön jäsenen heijastetaan työryhmässä esiintyvät, työympäristön ongelmallisuuden aiheuttamat aggressiot ja syytökset, jotta paine muun ryhmän sisällä helpottuisi. Syntipukin roolista muodostuukin ryhmän toimintakyvyn näkökulmasta varsin tarpeellinen. Työpaikalla tämä saattaa johtua työyhteisöön, työhön ja sen tekemiseen liittyvistä tekijöistä tai niihin liittyvistä ongelmista. Tällaisia voivat olla työtehtävien jakautuminen, johtamistavat, uhrin sosiaalisen aseman merkitys työyhteisössä sekä työpaikan moraalinen ilmapiiri. (Rainivaara & Karhunen 2006, 13.)

2.5 Kiusaamisen muodot

Kiusaamiseen voi sisältyä niin suoraa ja tunnistettavaa kuin epäsuoraakin käyttäytymistä (Rayner, Hoel & Cooper 2002, 9). Aikaisempaan tutkimukseen (Zapf 1999a, Einarsenin, Hoelin, Zapfin & Cooperin 2003, 9 mukaan) perustuvaan luokitteluun viidestä työpaikkakiusaamisen muodosta sisältyvät: ei-toivotut muutokset uhrille osoitetuissa työtehtävissä tai niiden suorittamisen vaikeuttaminen, yksilön sosiaalinen eristäminen viestinnän keinoin tai hänen poissulkemisensa sosiaalisista tapahtumista, hyökkääminen jonkun yksityiselämää kohtaan ivaten tai loukkaavin huomautteluin, yksilöä kritisoivat tai hänet julkisesti nolaavat verbaaliset uhkaukset sekä juoruilu.

3 TIETOKONEVÄLITTEINEN KIUSAAMINEN

3.1 Tietokonevälitteinen viestintä

Klassisessa tietokonevälitteisen viestinnän (CMC) määritelmässä tietokonevälitteistä viestintää kuvataan viestinnäksi, joka tapahtuu ihmisten välillä tietokonelaitteiston välittämänä (Herring 1996, 1). Puolestaan Lindlof ja Taylor (2002, 249) määrittelevät tietokonevälitteisen viestinnän prosessiksi, jossa ihmiset luovat, ylläpitävät ja muokkaavat merkityksiä, kun he viestivät toisilleen tietokoneistetun rakennelman välityksellä. Kolmannen määritelmän mukaan tietokonevälitteistä vuorovaikutusta on kaikki ihmisten välinen vuorovaikutus, mikä tapahtuu tietokonetta käyttäen (Thurlow, Lengel & Tomic 2004, 14–15).

Tässä työssä tietokonevälitteinen viestintä määritellään viestinnäksi, joka tapahtuu tietoverkoissa, kuten internetissä tai intranetissä. Tietokonevälitteisen viestinnän välineeksi ymmärretään tietokone perinteisessä määritelmässään. Uudet tietoverkkojen käytön mahdollistavat teknologiat, esimerkiksi kännykät ja mp3-soittimet, on rajattu tämän työn ulkopuolelle.

3.2 Tietokonevälitteisen kiusaamisen terminologiaa

Tietokonevälitteinen kiusaaminen on yleistynyt viime vuosina erityisesti lasten ja nuorten keskuudessa, mutta myös muissa konteksteissa, kuten työyhteisöissä, ja siitä on kehittynyt jopa maailmanlaajuinen ongelma (Campbell 2005, 1; Li 2008, 2). Tietokonevälitteinen kiusaaminen on mahdollistunut nykymuodossaan vasta tietokoneiden ja tietoverkkojen yleistymisen myötä.

Tutkimuskirjallisuus viestintäteknologian väärinkäytöstä on lisääntynyt 1990-luvun loppupuolelta lähtien. Tyypillisesti tämäntyyppisessä kirjallisuudessa on ollut ongelmana ilmiön täsmällinen määrittely. (Baruch 2005, 361.) Tietokonevälitteisestä kiusaamisesta käytetään useita englanninkielisiä termejä, joissa kunkin määrittelyyn kiinnitetään hieman eri asioihin huomiota. Nancy Willard (2005, 1–2) on koontanut seuraavaksi esitettävän kattavan listan tietokonevälitteisen kiusaamisen eri muodoista.

Flaming tarkoittaa riitoja ja epäasiallista käytöstä verkossa. *Harassment* viittaa toistuviin ilkeiden ja julmien viestien lähettämiseen esimerkiksi sähköpostitse. *Denigration* tarkoittaa toisen ihmisen haukkumista verkossa. *Impersonation* tarkoittaa toisena ihmisenä esiintymistä verkossa ja siten tälle haitan aiheuttamista. *Outing* merkitsee toisen ihmisten henkilökohtaisten tietojen levittämistä verkossa. *Trickery* tarkoittaa sitä, että kun toinen ihminen on saatu paljastamaan salaisia tai nolostuttavia henkilökohtaisia tietoja, jaetaan ne sen jälkeen verkossa muiden nähtäville. *Exclusion* merkitsee tarkoituksellisesti tai julmasti toisen ihmisen rajaamista jonkin verkkoryhmän ulkopuolelle. *Cyberstalking* on toistuvaa ja äärimmäistä häirintää ja vähättelyä, mikä aiheuttaa uhrille uhan tai pelon tunteen.

Tässä työssä tarkastellussa kirjallisuudessa on huomioitu myös muita kiusaamista lähellä olevia termejä, kuten *cyberaggression* (ks. esim Weatherbee 2010) ja *deviant use of Internet technology* (DUI) (Mahatanankoon 2006). Mahatanankoon (2006, 24) erottaa yksilön aggressiivisesta ja vahingollisesta internetin käytöstä vielä seksuaalisen häirinnän, kunnianloukkauksen, syrjinnän ja vihapuheen, pornografisen materiaalin levittämisen, loukkaavan materiaalin katselun ja lähettämisen. Kiusaamisesta on käytetty myös laajempia nimityksiä, kuten *negative behavior*, joka käsittää termit *misconduct* ja *aggression* (Baruch 2005).

Tuotoksen vastainen (counterproductive) työkäyttäytyminen voi olla vähän vahingollista, esimerkiksi työtuntien menetystä, mutta myös suoranaista kiusaamista ja jopa laitont, kuten petos ja seksuaalinen häirintä (Weatherbee 2010, 35). *Counterproductive*-termin rinnalla on käytetty termiä *ICT misuse* puhuttaessa tietokoneen väärinkäytöstä (ks. esim. Weatherbee 2010).

Tietokonevälitteinen kiusaaminen on siis moniulotteinen ilmiö: uhkaavan sähköpostin lähettäminen, toisen osapuolen henkilökohtaisen viestin levittäminen tai sähköpostilistan ulkopuolelle jättäminen lukeutuvat kaikki tietokonevälitteiseksi kiusaamiseksi. (Snider & Borel 2004, Campbellin 2005, 2 mukaan.) Tarkastellun kirjallisuuden perusteella tietokonevälitteiseen kiusaamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa uhrin muu kiusaaminen, sukupuoli, kulttuuriset tekijät, teknologian käyttö ja tuntemus verkon turvallisuudesta (knowledge of cyber safety) (Li 2007). Tässä työssä tietokonevälitteiseksi kiusaamiseksi ymmärretään kaikki edellä esitellyt tietokonevälitteisesti tapahtuvat kiusaamisen muodot, joista koituu uhrille haittaa ja joihin tämä ei pysty itse vaikuttamaan.

3.3 Tietokonevälitteisen kiusaamisen yleisyys

Tietokonevälitteisen kiusaamisen tutkimus on vielä alkuvaiheessa: ilmiö on yleistynyt vasta joitakin vuosia sitten, kun tietokoneen käytöstä on tullut erityisesti nuorten ihmisten keskuudessa suosittua (Slonje & Smith 2008, 147). Esimerkiksi Baruchin (2005, 364) tekemässä tutkimuksessa Iso-Britanniassa 649 vastaajasta 13,6 prosenttia ilmoitti kokeneensa kiusaamista, ja näiden lisäksi 9,2 prosenttia kertoi kokeneensa kiusaamista myös sähköpostin välityksellä. Kyseinen tutkimus on valmistunut vuonna 2005, joten on mahdollista olettaa kiusaamisen sähköpostin välityksellä kasvaneen yleisen tietokoneiden käytön lisääntymisen myötä. Sen voi myös uskoa saaneen uusien sovellutusten, kuten kuvanjakopalvelujen, käytön myötä uusia muotoja. Tietokonevälitteinen kiusaaminen yleisyyden selvittäminen Suomessa vaatisi lisää tutkimusta.

4 TIETOKONEVÄLITTEINEN KIUSAAMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

4.1 Ilmiö, muodot ja seuraukset

Tietotekniikan kehitys on mahdollistanut runsaamman ja rikkaamman viestinnän tietokonevälitteisesti, mutta haittapuolena se on tuonut kiusaamisen uudet ulottuvuudet myös työyhteisöissä. Tutkimuksissa ilmiö on saanut kuitenkin suhteellisen vähän huomiota, ja ongelmana onkin yhä käsitteen tarkka määrittäminen ja epätietoisuus tietokonevälitteisestä työpaikkakiusaamisesta.

Uudet ja nopeasti leviävät kiusaamisen muodot sisältävät nykyään paljon informaatio- ja viestintäteknologian käyttöä. Tietokoneen väärinkäyttö sisältää monia vahingollisia tapoja käyttäytyä sekä interpersonaalista että organisaation näkökulmasta. Tämäntyyppinen toiminta voi olla aggressiivista, vihamielistä, antisosiaalista, epäkohteliasta tai jopa rikollista. (Weatherbee & Kelloway 2006, 446.) Privitan ja Campbellin (2009) tekemän tutkimuksen mukaan tietokonevälitteinen kiusaaminen on selvästi yhteydessä kasvokkaskiusaamiseen työpaikalla: kaikki tietokonevälitteistä kiusaamista kokeneet kertoivat tulleen myös muuten kiusatuiksi. Sähköposti on yksi eniten tutkituista ja sen perusteella kenties yleisimmistä kiusaamisvälineistä työpaikalla, mutta verkko tarjoaa myös monenlaisia muita keinoja työpaikkakiusaamiseen.

Tietokoneen väärinkäyttö työpaikalla voi olla esimerkiksi seksuaalista häirintää, ikä- tai rasistista syrjintää, arvopaperipetoksia sekä osakemanipulaatiota, joskaan kaikki tietokoneen väärinkäyttö ei luonnollisesti ole kiusaamista. Kiusaamiseksi työpaikalla lasketaan esimerkiksi toisen henkilön salasanojen selvittäminen, joita käytetään toista osapuolta vastaan rekisteröitymällä tämän tietokantoihin tai paljastamalla, mitä toinen osapuoli tekee tietokoneellaan. Työntekijät saattavat myös hakkeroitua työnjohtajiensa koneille ja tämän jälkeen käyttää saamiaan tietoja toista osapuolta vastaan. Työpaikoilla tapahtuu myös virusten tai haitallisten ohjelmien levittämistä, jonka tarkoituksena on vahingoittaa henkilökohtaisia tai organisaation systeemejä. Muita tietokonevälitteisen persoonallisen aggression (personal aggression) muotoja ovat verbaalinen

väärinkäyttö (esim. uhkailu), häirintä (esim. vitsit, kuvat), seksuaalinen häirintä (esim. e-flirtti), identiteettivarkaus, luvattomien tunnusten ja nimien käyttö. (Weatherbee & Kelloway 2006.)

Tietokonevälitteinen kiusaaminen voi olla myös tungettelevaa käyttäytymistä, esimerkiksi työn toistuvaa keskeyttämistä, kuten alituista sähköposteihin vastailua. Jatkuva pikaviestimien käyttö voi osaltaan lisätä keskeytyksiä. Toinen työntekijää rasittava tekijä on *multitasking* eli työntekijän laittaminen tekemään useaa asiaa yhtä aikaa. Rasittavassa työssä työntekijä voi tällöin kokea itsensä esimerkiksi riittämättömäksi tai stressaantuneeksi. Tietotulva on myös tehokas keino rasittaa työntekijää. Lisäksi työ- ja yksityiselämän tasapainottomuus voi olla myös osa kiusaamista. Tämä ei tarkoita suoranaista työntekoa vaan esimerkiksi vaatimusta olla jatkuvasti tavoitettavissa. (Flanagin, Pearce & Bondad-Brown 2008, 15–21.) Lähellä ajatusta jatkuvasta tavoitettavuudesta on jatkuva valvonta, joka voi lisätä työntekijän stressiä, aggressioita ja vahingollisia työpaikan konflikteja (Liefoghe & MacKenzie Davey 2001, Flanagin, Pearcen & Bondad-Brownin 2008, 20 mukaan).

Seurauksista tietokonevälitteisen kiusaamisen uhreille ei ole vielä paljoa tutkimustietoa, mutta tarkastellun kirjallisuuden perusteella näyttäisi, että tämäntyyllisessä kiusaamisessa vaikutukset voivat olla jopa vakavampia kuin muunlaisessa henkisessä väkivallassa (Reid, Monsen & Rivers 2004, Campbellin 2005, 3 mukaan). Esimerkiksi yksityisyyden suoja voidaan rikkoa vakavasti, jos uhrin henkilökohtaisia tietoja levitetään internetiin laajan lukijakunnan nähtäväksi. Myös kirjoitetut uhkaukset jäävät verbaalisia ilmauksia helpommin ja tarkemmin uhrin mieleen. Lisäksi tietokonevälitteistä kiusaamista voi tapahtua ajasta ja paikasta riippumatta, eikä uhri ole välttämättä aina edes tietoinen kiusaajastaan. (Campbell 2005, 3.)

Tietotekniikan väärinkäytöstä on useimmiten haittaa yksilön lisäksi myös muulle organisaatiolle. Tietokonevälitteisen viestinnän väärinkäyttö voidaan nähdä myös kiusaamisena koko organisaatiota kohtaan, josta käytetään termiä *counterproductive* (ks. esim. Weatherbee 2010). Tällainen haitallinen työkäyttäytyminen voi olla vähäistä, kuten työtuntien menetystä, mutta myös suoranaista kiusaamista ja jopa laitonta toimintaa, kuten seksuaalista häirintää. Työpaikkakiusaamisella on siis suuri vaikutus koko organisaation dynamiikkaan ja erityisesti sen liiketalousympäristöön, joka toimii sekä sisäisesti että ulkoisesti nimenomaan verkossa (Glendinning 2001, Privateran & Cambellin 2009, 361 mukaan). Erityisesti organisaation johtoa ja myös muita tasoja olisikin hyvin tärkeää tiedottaa ilmiön olemassaolosta ja sen yleisyydestä (Privitera & Cambell 2009, 16).

Tietokonevälitteisen kiusaamisen seuraukset organisaation näkökulmasta voivat olla eritasoisia aina pienestä tehokkuuden menetyksestä, eli työtuntien käyttämisestä muuhun kuin työn tekemiseen, valtaviin haittoihin yksilölle, ryhmälle ja jopa koko organisaatiolle. Tästä merkittävä esimerkki on juuri tietokonevälitteinen kiusaaminen. (Weatherbee 2010.)

Internet on mahdollistanut sisällön säilyttämisen, jolloin on helpompi todistaa, että kiusaamista on tapahtunut (Mahatanankoon 2006). Esimerkiksi IP-osoitteen perusteella on mahdollista selvittää, miltä tietokoneelta kuvat on ladattu verkkoon, minkä lisäksi sähköpostin säilyttäminen on helppoa ja pikaviestimen keskustelun voi tallentaa. Toisaalta tietokonevälitteisen kiusaamisen haittapuolena on juuri sen säilyvyys. Esimerkiksi tilanteessa, jossa hauskana koettu mutta kiusatulle vahingollinen materiaali ladataan verkkoon, voi viesti jopa minuuteissa levitä niin laajasti, että sen poisto kokonaan voi olla mahdotonta.

4.2 Sähköposti yleinen kiusaamisen väline

Lähes jokaisella yrityksellä on nykyään käytössään sähköposti tai sähköpostijärjestelmä. Sähköpostin ja internetin käytöstä työpaikalla on tullut monille yrityksille sekä realiteetti että välttämättömyys. (Towns & Johnson 2003, 7–8.) Kustannustehokkaasta ja käyttäjäystävällisestä sähköpostista onkin tullut esimerkiksi yksi toimihenkilöstötyöntekijöiden (white-collar employees) ensisijaisesti käyttämistä viestintävälineistä (Baruch 2004, 362, Koppin 1998 mukaan). Sähköpostin lisäksi työpaikoilla käytetään runsaasti pikaviestimiä sekä muita verkkopohjaisia sovelluksia, esimerkiksi VoIP:ia ja videoneuvottelua (Flanagin, Pearce & Bondad-Brown 2008, 4).

Välineen rikkaus on tärkeä tekijä tehokkuutta määriteltäessä. Vertailtaessa eri viestintävälineitä sähköposti asettunee rikkaudeltaan, kompleksisuudeltaan ja virallisuudeltaan keskiluokkaan. Sitä on helppo käyttää ja viesteihin vastaaminen on nopeaa, minkä lisäksi sähköposti mahdollistaa kaksisuuntaisen, synkronoimattoman vuoropuhelun. (Baruch 2004, 362, Hochschildin 1983 mukaan.) Sähköposti mahdollistaa myös viestin tietoisien lähettämisen suoraan joko yksittäiselle ihmiselle tai ryhmälle, eikä lähetettyä viestiä ole yleensä tarkoitettu kolmansien osapuolten nähtäväksi. Toisaalta mahdollisuus kopioida ja lähettää viesti edelleen merkitsee sitä, että viesti voidaan lähettää tai näyttää myös muille kuin asianosaisille henkilöille. (Towns & Johnson 2003, 9.)

Rationaalis-laillinen (rational legal) pohdinta johtaisi päätelmään, että sähköpostiviestinnän pitäisi olla vapaa kiusaamisesta, koska viestittely on dokumentoitu, ja se voidaan todentaa jälkeenpäin (Ariss 2002, Baruchin 2004, 363 mukaan). Asia ei kuitenkaan ole niin yksiselitteinen. Esimerkiksi kaksimielisten sähköpostiviestien lähettely, sisältäen muun muassa flirttailun, seksuaaliset kuvat tai vitsit, on melko tavallinen ilmiö työpaikoilla (Middelton 2001; Whitty 2003, Weatherbeen & Kellowayn 2006, 453 mukaan). Tällaista sähköpostin väärinkäyttöä on pidetty yhtenä työpaikkakiusaamisen muotona, seksuaalisena ahdisteluna, mikä puolestaan myötävaikuttaa vihamielisen työilmapiirin syntyyn (Solomon 1999, Weatherbeen & Kellowayn 2006, 453 mukaan). Irtisanotut työntekijät saattavat lisäksi lähettää negatiivisia ”hyvästijätösähköposteja”, jotka sisältävät usein alentavia kommentteja esimiehistä, työtovereista tai organisaatiosta (Rosman 2002, Weatherbeen & Kellowayn 2006, 454 mukaan). Myös esimiehet ja ylemmän tason johtajat voivat käyttää sähköpostia väärin, esimerkiksi välittämällä huonoja uutisia mieluummin sähköpostitse kuin kasvokkaisviestinnässä, ja siten välttämällä sosiaalista vuorovaikutusta työntekijöiden ja muiden henkilöiden kanssa (Markus 1994a ja 1994b, Weatherbeen & Kellowayn 2006, 45, mukaan) tai antamalla työntekijöille tehtäväksi vihamielisten tai aggressiivisten keskustelujen käymisen (Alonzo & Aiken 2002; O’Sullivan & Flanagan 2003, Weatherbeen & Kellowayn 2006, 455 mukaan).

5 TEOREETTISIA NÄKÖKULMIA

5.1 Käytettyjä teorioita ja malleja

Tietokonevälitteiseen työpaikkakiusaamiseen voi soveltaa useita eri teorioita, jotka nousevat kiusaamisen tutkimuksesta tai organisaatioiden teknologian käytön teorioista. Myös puheviestinnän niin sanottuja kovia teorioita on mahdollista soveltaa. Yleisesti ilmiötä on tarkasteltu esimerkiksi seuraavanlaisten teorioiden ja mallien avulla:

- 1) työstressimallilla (job-stress model) (ks. esim. Weatherbee & Kelloway 2006, Weatherbeen 2010, 40 mukaan),
- 2) universaalilla rationaalisen vaihtoehdon mallilla (the universalist rational choice model) (ks. esim. Felson 2006, Weatherbeen 2010, 40 mukaan),
- 3) turhautumis-aggressiomallilla (the frustration-aggression model) (ks. esim. Berkowitz 1993, Weatherbeen 2010, 40 mukaan),
- 4) affektiivisten tapahtumien teorialla (affective events theory) (Weiss & Cropanzano 1996, Weatherbee 2010, 40 mukaan) tai
- 5) sosiaalisen oppimisen teorialla (social learning theory) (Weatherbee & Kelloway 2006, 465).

Seuraavaksi sovelletaan kahta puheviestinnän teoriaa, mediarikkauden mallia ja merkitysten yhteensovittamisen teoriaa, joiden avulla tietokonevälitteistä kiusaamista työyhteisössä voidaan tutkia.

5.2 Mediarikkauden malli

Mediarikkauden malli (The Media Richness Model) auttaa ymmärtämään median käyttöön liittyviä valintoja ja tukee käytettävän median valinnassa (Miller 2009, 242–244). Tietokonevälitteisen työpaikkakiusaamisen kontekstissa voitaneen kysyä, miten valitaan työpaikkakiusaamiseen käytettävä media? Viestintäkanavat eroavat paljon niiden kyvyssä välittää tietoa. (Daft, Lengel & Trevino 1987, Millerin 2009, 243 mukaan). Esimerkiksi tekstipohjainen kiusaaminen on erilaista kuin halventavan videon levittäminen verkossa. Toisissa viestintäkanavissa on mahdollisuus

välittömään palautteenantoon, kun taas toisten kanavien sisältö voi olla monimerkityksellisempää (Daft, Lengel & Trevino 1987, Millerin 2009, 243 mukaan). Tästä esimerkkinä voidaan mainita suora haukkuminen videoneuvottelussa. Osa kanavista sallii myös luontaisen kielen käyttämisen, ja joissain kanavissa puolestaan pystyy entistä enemmän ilmaisemaan omaa persoonallisuuttaan, kun käytettävissä on sekä verbaalinen että nonverbaalinen viestintä. (Daft, Lengel & Trevino 1987, Millerin 2009 mukaan.) Esimerkiksi videoneuvottelussa oma persoona voi korostua verrattuna sähköpostiin, jolla on omat konventionsa.

Mitä enemmän edellä mainittuja asioita pystyy viestimään, sitä rikkaampi media on kyseessä. Esimerkiksi kasvokkaisviestintä on rikkaampi media kuin sähköposti. Jos viestintäväline sisältää edellä esitellyistä viestintäkeinoista vain muutaman ominaisuuden, kyseessä on niin sanottu tukeutuva media (lean media). Jos väline puolestaan sisältää useita ominaisuuksia, kyseessä on niin sanottu rikas media (rich media). Täten monitulkintaisuus ja kanavien kyky välittää tietoa ohjaavat valitsemaan sopivimman viestintäkanavan. (Daft, Lengel & Trevino 1987, Millerin 2009, 243 mukaan.)

	Yksiselitteinen tehtävä	Monitulkintainen tehtävä
Rikas media	<i>Tehoton viestintä</i>	<i>Tehokas viestintä</i>
Tukeutuva media	<i>Tehokas viestintä</i>	<i>Tehoton viestintä</i>

KUVIO 1. Mediarikkauden malli (The Media Richness Model, Miller 2009)

Millerin (2009, 244) mukaan työpaikkakontekstissa yleinen virhe esimiehillä on liian rikkaan median valitseminen (ks. kuvio 1). Yksi kiusaamisen muoto onkin liian tiedon lähettäminen, jolloin vastaanottaja voi hukkoa tietotulvaan. Tietokonevälitteisen kiusaamisen näkökulmasta olisi mielenkiintoista tutkia, miten kanavan rikkaus vaikuttaa kiusaamiseen. Toinen mielenkiintoinen kysymys on, millaista mediaa useimmiten käytetään kiusaamiseen. Kolmanneksi olisi kiinnostavaa tarkastella, onko kiusaaminen rikasta mediaa käyttäen haitallisempaa kuin tukeutuvaa mediaa käyttäen.

5.3 Merkitysten yhteensovittaminen

Merkitysten yhteensovittamisen teorian mukaan osapuolet rakentavat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa heidän omaa sosiaalista todellisuuttaan, joka samanaikaisesti muokkautuu heidän aikaisemmin luomistaan maailmankuvista. Osapuolet voivat saavuttaa yhteisymmärryksen tulkitsemalla ja sovittamalla yhteen yhdessä kerrottuja tarinoita. Yhteisymmärrys voidaan siis saavuttaa dialogin avulla. (Griffin 2003.)

Sähköpostilla käydyssä viestinnässä väärin tulkintojen mahdollisuus kasvaa, koska vuorovaikutusosapuolet eivät voi tehdä tulkintoja esimerkiksi toistensa äänensävyistä ja katsekontakteista. Esimerkiksi sähköposteissa toisen hauska vitsi voi olla toiselle kokemus kiusatuksi tulemisesta. (Sproull & Kiesler 1986, Baruchin 2005, 362 mukaan.) Sähköpostiviestinnässä myös tarinoiden yhteensovittaminen dialogin avulla on harvinaisempaa ja hitaampaa kuin kasvokkaisviestinnässä, mikä saattaa johtaa siihen, että mahdolliset väärät tulkinnat kiusatuksi tulemisesta voivat jäädä korjaamatta. Sama pätee yleisesti tietokonevälitteiseen viestintään: kasvokkaisviestintään verrattuna väärin tulkintojen mahdollisuus on suurempi, koska tarinoiden yhteensovittaminen on hankalampaa. Syynä tähän voi olla esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän tai suorien puheaktien puute.

Kritiikkinä merkitysten yhteensovittamisen teorialle kiusaamiskontekstissa voidaan todeta, että päätelmät on tehtävä tapauskohtaisesti. Kiusaamiskokemukset ovat yksilöllisiä, jolloin yleistysten tekeminen on hankalaa. Olisikin mielenkiintoista tarkastella syvemmin, millaisia tulkintoja tietokonevälitteisestä kiusaamisesta yksilöt tekevät ja mitä syitä näiden kokemusten taustalla on.

6 PÄÄTÄNTÖ

6.1 Haasteita tutkimuksessa

Tietokonevälitteisen kiusaamisen tutkimus on painottunut erityisesti kouluympäristöön, ja monipuolisemmalle tutkimustiedolle olisi suurta tarvetta tietokonevälitteisen viestinnän yleistyessä ja moninaistuessa entisestään yhä useammassa kontekstissa (ks. esim. Privitera & Campbell 2009).

Haasteen tutkimukseen tuo kuitenkin se, että kiusaaminen voidaan ymmärtää ja määritellä eri konteksteissa eri tavoin. Kiusaamisen yleisyydestä tehtyjen tutkimusten vertailu on hankalaa tutkimuksissa käytettyjen erilaisten mittareiden ja määritelmien vuoksi. (ks. esim. Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia 2003.) Lisäksi koska tietokonevälitteinen kiusaaminen on yleistynyt, olisi tärkeää saada yhtenäistettyä ilmiöstä tehtyjä määritelmiä huomioiden kuitenkin samalla tietokonevälitteisen kiusaamisen useat ulottuvuudet.

6.2 Mitä erityispiirteitä tietokonevälitteisyys voi tuoda työpaikkakiusaamiseen?

Tietokoneet ovat mahdollistaneet kiusaamisen työntekijän jatkuvana ja liiallisena valvontana. Aiemmin työntekijän valvonta oli mahdollista työajan ja työn kulun seurantana, mikä liiallisena saattaa johtaa jopa kiusaamiseen. Nykyään yleinen kiusaamisen muoto on tietokoneen käytön valvonta, esimerkiksi sen tarkastelu, mitä ihminen tekee internetissä ja paljonko tämä käyttää siihen aikaa. Uutta, osin jo käytössä olevaa valvontaa, on sijaintiin perustuva valvonta, joka voi perustua esimerkiksi kännykän paikannusjärjestelmään.

Sosiaalisen median yleistymisen myötä on tietokonevälitteiselle kiusaamiselle tarjoutunut monia uusia keinoja. Yksi kiusaamistapa on esimerkiksi Facebookissa yhteisön perustaminen ja myöhemmin yhteisön nimen tahallinen muuttaminen kiusaamismielessä. Sosiaalisessa mediassa voi myös helposti luoda toiselle profiilin tai toimia toisen nimissä. Jo aikaisemmin pystyi esimerkiksi tekemään toiselle kotisivut, mutta sosiaalinen media on tehnyt identiteetin viemisestä entistä helpompaa. Vanha kiusaamisen muoto, joka on vahvistunut sosiaalisten medioiden myötä, on

käyttäjän tietoverkkoihin laittaman materiaalin väärinkäyttö. Toinen on vahingollisen, ja jopa laittoman, materiaalin laittaminen verkkoon tai materiaalin käyttäminen asiattomassa kontekstissa. Verkkoon on mahdollista laittaa esimerkiksi salaa kuvattuja tai manipuloituja kuvia.

Sosiaalisen median yksi merkittävyys on siinä, että ihmiset itse jakavat itsestään hyvin paljon tietoa ajattelematta useinkaan seurauksia. Esimerkiksi työnantajan haukkuminen Facebookissa ei ainakaan paranna ylenemismahdollisuuksia. Kiusaaminen on lisäksi sitä helpompaa, mitä enemmän ihmiset kertovat itsestään sosiaalisen median kontekstissa.

6.3 Jatkotutkimusmahdollisuuksia

Tietokonevälitteisen työpaikkakiusaamisen yhtenä merkittävimpana jatkotutkimushaasteena voidaan pitää jatkuvasti kehittyvän teknologian tuomia kiusaamiskonteksteja. Jatkossa tulisi ensinnäkin kartoittaa, millaisia alustoja kiusaamiselle voi yleensä olla. Tekemämme kartoituksen perusteella näyttäisi, että tutkimus on tähän asti keskittynyt pitkälti sähköpostivälitteiseen kiusaamiseen. Esimerkiksi sosiaalisen median käyttäminen yleistyy tällä hetkellä valtavalla vauhdilla, ja sen käyttö on yhä tavallisempaa myös työpaikalla. Näin ollen olisi syytä tutkia, millaisia henkisen väkivallan muotoja sosiaalisen median kautta leviää. Olisi myös hyvä ottaa huomioon erityisesti interpersonaalinen näkökulma kiusaamiseen, koska tutkimusta on tehty enemmän organisaation näkökulmasta.

Lisäksi huomio tutkimuksessa tulisi keskittää entistä enemmän työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisykeinoihin. Kuten tässä kartoituksessa on tullut esille, työpaikkakiusaamista voi ilmetä useassa erilaisessa muodossa, mutta niinkään paljon ei vaikuttaisi olevan tietoa siitä, miten kiusaamiseen voidaan puuttua. Kiusaamistutkimuksessa on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten kiusaamista voidaan ennaltaehkäistä ja vähentää.

KIRJALLISUUS

Alonzo, M. & Aiken, M. 2002. Flaming in electronic communication. *Decision Support Systems* 36, 205–213.

Ariss, S. A. 2000. Computer monitoring: benefits and pitfalls facing management. *Information & Management* 39, 553– 558.

Baruch, Y. 2005. Bullying on the net: adverse behavior on e-mail and its impact. *Information & Management* 42, 361–371.

Berkowitz, L. 1993. *Aggression: Its causes, consequences, and control*. Philadelphia: Temple University Press.

Cambell, M. A. 2005. Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counseling* 15 (1), 68–76.

Daft, R. L., Lengel, R. H. & Trevino, L. K. 1987. Message equivocality and media selection: implications for information systems. *MIS Quarterly* 11, 355–366.

Einarsen, S. 1996. *Bullying and harassment at work: epidemiological and psychological aspects*. University of Bergen, Norway.

Einarsen, S. 2000. Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior* 5, 379–401.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. 2003. The concept of bullying at work. The European tradition. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (toim.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 3–30.

Felson, R. 2006. Violence as instrumental Behavior. Teoksessa E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (toim.), *Handbook of Workplace Violence*. Thousand Oaks: Sage, 7–28.

Flanagin, A. J., Pearce, K. & Bondad-Brown, B. A. 2008. The destructive potential of electronic communication technologies in organizations. Paper presented at International Communication Association 2008 Annual Meeting, 1–40.

Glendinnig, P. M. 2001. Workplace bullying: curing the cancer of the American workplace. *Public Personnel Management*. 30, 269–287.

Griffin E. A. 2003. *A first look at communication theory*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Herring, S. 1996. *Computer-mediated communication; Linguistic, social and cross-cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.

Hoel & Cooper 2000. *Julkaisematon*.

- Hoel, H. & Salin, D. 2003. Organizational antecedents of workplace bullying. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (toim.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Hochschild, A. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kopp, K. P. 1998. Electronic communication in the work-place: e-mail monitoring and the right of privacy. *Seton Hall Constitutional Law Journal* 8, 1–30.
- Leymann, H. 1996. The content and the development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5, 165–184.
- Li, Q. 2007. Bullying in the new playground: Research into cyberbullying and cyber victimization. *Australasian Journal of Educational Technology* 23 (4), 435–454.
- Li, Q. 2008. A cross-cultural comparison of adolescents' experience related to cyberbullying. *Educational Research* 50 (3), 223–234.
- Liefooghe, A. P. D. & MacKenzie Davey, K. 2001. Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Organizational Behavior* 23, 675–694.
- Lindlof, T. & Taylor, B. 2002. *Qualitative Communication Research Methods*. 2nd ed. Kalifornia: Sage.
- Mahatanankoon, P. 2006. Internet abuse in the workplace. Extension of workplace deviance model. Teoksessa A. Murugan (toim.) *Internet and Workplace Transformation*. Armonk: M.E. Sharpe, 15–27.
- Markus, M. L. 1994a. Electronic mail as the medium of managerial choice. *Organization Science* 5 (4), 502–527.
- Markus, M. L. 1994b. Finding a happy medium: Explaining the negative side effects of electronic communication on social life at work. *ACM Transactions on Information Systems* 12 (2), 119–149.
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. 2001. MMPI-2-configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10, 467–484.
- Middelton, J. 2001. Worktime e-flirtation costs industry dear. <<http://www.v3.co.uk/vnunet/news/2115862/worktime-flirtation-costs-industry-dear>>. Viitattu 20.4.2010.
- Miller, K. 2009. *Organizational communication: approaches and processes*. 5th ed. Boston: Wadsworth.
- O'Sullivan, P. B. & Flanagan, A. J. 2003. Reconceptualizing "flaming" and other problematic messages. *New Media & Society* 5 (1), 69–95.

Privitera, C. & Campbell, M. A. 2009. Cyberbullying: the new face of workplace bullying? *CyberPsychology and Behavior* 12 (4), 395–400.

Rainivaara, S. 2010a. Viestinnän tutkimuksen päivät 2010.
<<http://www.uta.fi/jour/tutkimus/viestp2010/tyoryhmat/porhola/abstraktit.html>> Viitattu 7.4.2010.

Rainivaara, S. 2010b. Puheviestinnän tutkija, Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitos.
Haastattelu 2.3.2010.

Rainivaara, S. & Karhunen, S. 2006. Näkökulmia koulun ja työpaikan kiusaamissuhteisiin. Teoksessa T-R Välikoski, E. Kostainen, E. Kyllönen & L. Mikkola (toim.) Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2006. Jyväskylä: Prologos ry, 8–40.

Rayner, C., Hoel, H. & Cooper, C.L. 2002. Workplace bullying. What we know, who is to blame, and what can we do? London: Taylor & Francis.

Rayner, C. & Cooper, C. L. 2006. Workplace bullying. Teoksessa E. K. Kelloway, J. Barling & J. J. Hurrell (toim.) Handbook of workplace violence. Thousand Oaks: Sage, 121–145.

Reid, P., Monsen, J. & Rivers, I. 2004. Psychology's contribution to understanding and managing bullying within schools. *Educational Psychology in Practice* 20, 241-258.

Rosman, K. 2002. They got mail: Not-so-fond farewells. *New York Times*, joulukuu, 1.

Savolainen, A. 2006. Johtajat ja esimiehet työpaikkakiusattuina. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Sillince, J. A. A. & Saeedi, M. H. 1999. Computer-mediated communication: problems and potentials of argumentation support systems. *Decision Support Systems* 26, 287–306.

Slonje, R. & Smith, P. K. 2008. Cyberbullying: Another main type of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology* 49, 147–154.

Snider, M. & Borel, K. 2004. Stalked by a cyberbully. *Maclean's* 117 (21/22), 76–77.

Solomon, H. 1999. Employee abuse of e-mail grows. *Computing Canada* 25, 1–21.

Sproull, L. & Kiesler, S. 1986. Reducing social context cues: the case of electronic mail. *Management Science* 32, 1492–1512.

Thurlow, C., Lengel, L. & Tomic A. 2004. Computer Mediated Communication: Social interaction and the internet. London: Sage.

Towns, D. M. & Johnson, M. S. 2003. Sexual harassment in the 21st century – e-harassment in the workplace. *Employee Relations Law Journal* 29 (1), 7–24.

Vartia, M. & Perkkä-Jortikka, K. 1994. Henkinen väkivalta työpaikoilla. Työyhteisön hyvinvointi ja sen uhat. Tampere: Gaudeamus.

Vartia, M. 2003. Workplace bullying. A study on the environment, well being and health. People and Work Research Reports 56. Helsinki: Työterveyslaitos.

Weatherbee, T. & Kelloway, E. K. 2006 A case of cyberdeviancy. Cyberaggression in the workplace. Teoksessa E. K. Kelloway, J. Barling & J. J. Hurrell (toim.) Handbook of workplace violence. Thousand Oaks: Sage, 445–487.

Weatherbee, T. G. 2010. Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. Human Resource Management Review 20, 35–44.

Weiss, H. M. & Cropanzano, R. 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. Teoksessa B. M. Staw & L. L. Cummings (toim.) Research in Organizational Behavior 19. Greenwich: JAI Press, 1–74.

Whitty, M. T. 2003. Cyber-flirting. Theory and Psychology 13 (3), 339–356.

Willard, N. 2005. Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats.
<<http://www.cyberbully.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf>>. Viitattu 20.4.2010.

Zapf, D. 1999a & b. Mobbing in Organisationen. Ein Überblick zum Stand der Forschung (Mobbing in organizations. A state of the art review). Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie 43, 1–25.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. 2003. Empirical findings on bullying in the workplace. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (toim.) Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis, 103–126.

Zapf, D. & Einarsen, S. 2003. Individual antecedents of bullying. Victims and perpetrators. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (toim.) Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis, 165–184.