

# **Loukkaantumisen käsittely työyhteisön vertaissuhteissa**

Emilia Nikkinen

Puheviestinnän maisterintutkielma

Kevät 2019

Kieli- ja viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTIS-YHTEISKUNTATIETEELLINEN	Laitos – Department KIELI- JA VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Emilia Nikkinen	
Työn nimi – Title Loukkaantumisen käsittely työyhteisön vertaissuhteissa	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Kevät 2019	Sivumäärä – Number of pages 79
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän maisterintutkielman tarkoituksena oli tutkia loukkaantumisen tunteita, niiden ilmenemistä, syitä ja seurauksia työkontekstissa sekä kuvata, millaisia käsityksiä liittyy loukkaantumisen käsittelyyn työyhteisön vertaissuhteissa. Aihetta tarkasteltiin seuraavan tutkimuskysymyksen kautta: miten vastaajat kuvaavat loukkaantumisen käsittelyä työyhteisön vertaissuhteissa loukatun ja loukkaajan näkökulmista? Aiempi tutkimus loukkaantumisen tunteista vuorovaikutussuhteissa on keskittynyt pitkälti loukkaantuneen yksilön kognitiivisten prosessien ymmärtämiseen intiimi- ja perhesuhteiden konteksteissa.</p> <p>Tutkielman aineisto kerättiin eläytymismenetelmää soveltaen. Vastaajilta kerättiin lyhyitä, kuvitteellisia tarinoita kahden kehyskertomuksen pohjalta, jotka ohjasivat eläytymään loukkaantumisen käsittelytilanteeseen työkontekstissa joko loukatun tai loukkaajan näkökulmasta. Aineistonkeruu toteutettiin verkkolomakkeella, vastaajia oli yhteensä 31 ja lopullinen aineisto koostui 18:sta loukatun ja 23:sta loukkaajan näkökulmasta kirjoitetusta tarinasta. Analyysi toteutettiin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä.</p> <p>Tutkielman tulokset osoittavat, että työkonteksti tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia loukkaantumisen käsittelyyn, jos niihin vain osataan, halutaan ja uskalletaan tarttua. Monissa tilanteissa käsittelyn nähdään edellyttävän siihen sopivia puitteita, kuten kahdenkeskistä aikaa ja paikkaa, jossa voi keskustella rauhassa. Pahoittelulla ja anteeksiannolla taas nähdään olevan erilaisia merkityksiä loukkaantumisen käsittelyn osana, mikä voi hankaloittaa molempia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen pääsemistä. Toisaalta loukkaantumisen käsittelyn nähdään myös mahdollistavan oppimista ja kehittämistä niin yksilöiden, suhteen kuin työyhteisönkin tasolla. Periaatteen noudattaminen käsittelyn motiivina näyttäytyy puolestaan yksilökeskeisenä ja uusille loukkaantumisille altistavana lähestymistapana.</p> <p>Tutkielman tuloksia voi hyödyntää työyhteisöjen vuorovaikutussuhteiden ja -käytänteiden kehittämisessä ja loukkaavien tilanteiden selvittämisessä.</p>	
Asiasanat – Keywords eläytymismenetelmä, loukkaantuminen, tunteiden käsittely, työyhteisön vertaissuhteet, viestintä, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto/Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

# Sisällys

1 Johdanto .....	5
2 Loukkaantuminen tunnekokemuksena.....	7
2.1 Loukkaantumisen tunteet ja niiden syyt.....	7
2.2 Tunnearviot ja tunnereaktioiden attribuutiot.....	11
2.3 Loukkaantumiskokemukseen vaikuttavat tekijät .....	13
3 Loukkaantuminen työyhteisön vertaissuhteissa.....	18
3.1 Vertaissuhteiden muodostuminen, funktiot ja laatu työelämässä .....	18
3.2 Loukkaantumisen syyt työelämässä.....	20
3.3 Loukkaavaan tilanteeseen reagointi ja loukkaantumisesta selviytyminen.....	23
4 Tutkimuksen toteutus.....	28
4.1 Tutkimustehtävä.....	28
4.2 Eläytymismenetelmä.....	29
4.3 Aineistonkeruun toteutus ja vastaajat .....	31
4.4 Aineiston käsittely ja analyysi .....	34
5 Tulokset.....	37
5.1 Loukkaantumisen käsittelyn edellytykset työkontekstissa.....	37
5.2 Pahoittelu ja anteeksi antaminen.....	47
5.3 Oppiminen ja kehittäminen .....	54
5.4 Periaatteen noudattaminen .....	59

6 Pohdinta .....	63
7 Arviointi .....	67
8 Päättäntö .....	70
Kirjallisuus .....	72
Liite Kehyskertomukset ja vastausohje.....	79

# 1 Johdanto

Tässä maisterintutkielmassa perehdytään loukkaantumisen tunteisiin sekä niiden syihin, ilmenemismuotoihin ja seurauksiin työkontekstissa. Tutkielmassa tarkastellaan sitä, millainen vuorovaikutuskäyttäytyminen koetaan loukkaavaksi, miten loukkaantumisen syitä arvioidaan ja attribuoidaan sekä miten loukkaantumista voitaisiin käsitellä työyhteisön vertaissuhteissa. Tarkoituksena on laajentaa ymmärrystä loukkaantumisen ilmiöstä ja merkityksistä työkontekstissa.

Aihe on kiinnostava, sillä loukkaantumisen tunteet ovat arkipäiväinen, joskin haastava osa erilaisia vuorovaikutussuhteita. Niillä on muita tunteita useammin interpersonaalinen perusta, joka kiteytyy kysymykseen hyväksytyksi tulemisesta toisen ihmisen taholta. Loukkaantumisen tunteiden taustalla onkin esitetty olevan tulkinta siitä, ettei suhteen toinen osapuoli arvosta kyseistä suhdetta toivotulla tasolla tai yhtä paljon kuin ennen (Leary, Springer, Negel, Ansell & Evans 1998).

Loukkaantumisen tunteiden ilmenemistä ja käsittelyä vuorovaikutuksessa on toistaiseksi tutkittu lähinnä parisuhteiden ja muiden yksityiselämän suhteiden näkökulmasta.

Työyhteisön vertaissuhteissa koetaan ja ilmaistaan erilaisia tunteita yhtäläillä, mutta tutkitusta puheviestinnän tiedosta on tällä alueella selvä puute. Nykyään, kun tiimityön ja vuorovaikutuksen rooli organisaatioissa kasvaa entisestään, on tiedolle erilaisten tunteiden merkityksistä ja vaikutuksista työelämän vuorovaikutukseen ja vertaissuhteisiin yhä suurempi tarve. Tähän tarpeeseen tahdon loukkaantumisen tunteiden osalta vastata tällä työllä.

Vertaissuhteilla on merkittävä rooli monien työarjessa, sillä yhä useampi työnkuva edellyttää säännöllistä vuorovaikutusta kollegoiden kanssa (Comeau & Griffith 2005, Griffin, Stoverink & Gardnerin 2012, 131 mukaan). Kun yhteistyö sujuu ja vertaissuhteet koetaan toimiviksi, voivat ne oleellisella tavalla tukea työntekoa ja jaksamista. Työyhteisön vertaissuhteet voivat kuitenkin olla myös vakava kuormituksen lähde, ja niissä voi ilmetä monenlaisia haasteita, esimerkiksi loukkaantumisen tunteita. Ongelmista huolimatta

suhteita kollegoihin täytyy kuitenkin ylläpitää, halusi tai ei. Miten siis loukkaantumisen tunteiden kanssa toimitaan työelämän vertaissuhteissa, ja miten niitä olisi mahdollista käsitellä? Loukkaantumisen esille tuominen voi altistaa yksilön negatiivisille reaktioille ja uhata omaa mainetta työyhteisössä, mutta myös käsittelemättä jättämisellä saattaa kerryttää kuormaa vähintäänkin itselleen. Selvittämättä jääneet arkipäiväiset väärinkäsitykset ja loukkaaviksi koetut vuorovaikutustilanteet voivat rakentaa maaperää vakavammille konflikteille, jotka ovat eteenpäin vievästä potentiaalistaan huolimatta riski niin yksilöiden työssä suoriutumisen kuin jaksamisenkin kannalta ja haastavia myös työnantajan näkökulmasta.

Organisaation johdonkin olisi syytä kiinnittää huomiota loukkaavaan vuorovaikutukseen työntekijöiden välillä. Tyly vuorovaikutuskäyttäytyminen voi ruokkia itse itseään ja johtaa muun muassa vihamieliseen ilmapiiriin tai työmoraalin rappeutumiseen työyhteisössä (ks. Cunningham, Barbee & Mandal 2009). Työpaikan vuorovaikutussuhteiden laadun heikkenemisellä on Harden Fritzin (2006, 21) tekemän koonnin mukaan yhteys esimerkiksi stressiin ja loppuunpalamiseen, poissaoloihin, irtisanoutumisiin ja työn tehokkuuden laskuun. On siis tärkeää pohtia, millaiset tekijät altistavat loukkaamiselle ja loukkaantumiselle työyhteisön vertaissuhteissa, miten niitä voisi ennaltaehkäistä ja toisaalta käsitellä, jotta työn tekeminen ja työntekijöiden hyvinvointi eivät vaarantuisi.

Vaikka loukkaantumisella voi olla monenlaisia negatiivisia seurauksia työelämässä, on syytä kiinnittää huomiota myös siihen, millaisia positiivisia mahdollisuuksia ja merkityksiä loukkaantumisen tunteisiin ja niiden käsittelyyn voi työyhteisössä liittyä. Loukkaantumisen tunteita voi esimerkiksi pitää merkinä siitä, että asioilla on väliä, ja vertaissuhteita ja niiden laatua työelämässä pidetään tärkeinä. Tässä maisterintutkielmassa tarkastellaankin loukkaantumista ja sen käsittelyä myös siitä näkökulmasta, mitä hyvää ne voivat työyhteisölle tuottaa.

## 2 Loukkaantuminen tunnekokemuksena

### 2.1 Loukkaantumisen tunteet ja niiden syyt

Loukkaantumisen tunteiden (hurt, hurt feelings) määritelmästä on käyty tieteellistä keskustelua usean vuosikymmenen ajan, ja määritelmiä on erilaisia. Yksi keskeinen jakolinja liittyy siihen, nähdäänkö loukkaantuminen omana tunteenaan vai yhdistelmänä erilaisia, jo tiedettyjä negatiivisia tunteita.

Loukkaantumisen tunteen voi ymmärtää yhdistelmänä negatiivisia tunteita, jotka ilmenevät samanaikaisesti (Leary & Leder 2009, 16). Kokemuksellisesti päällimmäisenä on yleensä suru, mutta myös viha, ahdistus ja syyllisyys voivat loukkaantumisen kokemukseen kuulua (Cunningham, Barbee & Mandal 2009). Tarkemmin rajattuna loukkaantuminen on määritelty sekoitukseksi surua, joka aiheutuu haavoitetuksi tulemisesta tai menetyksestä, ja pelkoa, joka johtuu siitä, että tajuaa olevansa altis satuttamiselle myös jatkossa (Vangelisti & Young 2000, 397). Toisaalta on esitetty, että loukkaantuminen ilmentää samaa negatiivisten affektien perustaa, joka on yhteinen kaikille epämiellyttäville tunnekokemuksille (Barrett, Mesquita, Ochsner & Gross 2007, Leary & Lederin 2009, 16–17 mukaan). Näiden näkökulmien mukaan loukkaantuminen ymmärretään siis tunteen sijaan kokemuksena, johon liittyy negatiivisia tunteita.

Loukkaantumisen voi nähdä myös omana, muista tunteista erillisenä tunteenaan. Tämän näkemyksen mukaan loukkaantumiseen liittyy aina tulkinta siitä, että vuorovaikutussuhteen arvo tai tärkeys toisen silmissä on vähentynyt aiempaan verrattuna tai se on alhaisempi kuin yksilö olisi toivonut (Leary, Springer, Negel, Ansell & Evans 1998). Päätelmän tällaisesta relationaalisesta arvonalennuksesta (relational devaluation) voi tehdä monenlaisten tekojen tai viestien pohjalta, ja loukkaavan teon tyypistä riippuu se, mitä muita tunteita loukkaantumisen lisäksi koetaan (Feeney 2005). Loukkaantumisen yhteydessä pelko johtuisi esimerkiksi uhan läsnäolosta, suru menettämisestä, viha esteestä tavoitteiden saavuttamisessa ja syyllisyys jonkin standardin rikkomisesta (Leary & Leder 2009, 27). Häpeä voi yhdistyä loukkaantumisen tunteeseen erityisesti silloin, kun

loukkaamistilanteessa on läsnä muitakin kuin suhteen osapuolet (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009). Learyn ja Springerin (2001) tutkimus tukee tätä erillisen tunteen mallia.

Loukkaantumisen perimmäisistä syistä on esitetty erilaisia tulkintoja, mutta siitä ollaan kuitenkin yhtä mieltä, että loukkaantumisen tunteeseen liittyy aina kokemus toisen ihmisen aiheuttamasta emotionaalisesta vauriosta tai kivusta (Folkes 1982, Vangelistin 2009, 3 mukaan). Loukkaantuminen on siis interpersonaalista siinä mielessä, että se syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja tulkitaan toisen tekojen tai toiminnan aiheuttamaksi.

Ensimmäinen paljon viitattu selitys loukkaantumisen tunteille on suhteen normien tai sääntöjen rikkoontuminen (Vangelisti & Young 2000, 397). Tässä selityksessä on kysymys loukkaantuvan tekemästä tulkinnasta siitä, että suhteen oletettuja tai eksplisiittisiä sääntöjä rikotaan jollain tapaa, ja se aiheuttaa emotionaalista tuskaa. Erilaiset rikkomukset voivat herättää myös muita tunteita, mutta loukkaantumisen kohdalla olennaista on kokemus siitä, että on ollut ja tulee olemaan altis satuttamiselle ja emotionaaliselle kivulle (Vangelisti & Young 2000, 397). Tätä selitystä soveltaen voisi ajatella, että työkavereidenkin välisiin suhteisiin kohdistuu erilaisia odotuksia ja toiveita. Osa näistä on henkilökohtaisia, mutta osa tulee myös suoraan vuorovaikutuskontekstista: oletuksina ja sääntöinä siitä, miten työyhteisössä toisia kohtaan käyttäydytään (Griffin, Stoverink & Gardner 2012, 136–137). Tällöin esimerkiksi jonkin työn kannalta olennaisen tiedon pimittäminen voi johtaa loukkaantumisen tunteisiin työyhteisössä, onhan se merkki siitä, että toisella on mahdollisuus halutessaan vaikeuttaa omaa työntekeä.

Toisen selityksen mukaan loukkaantumisen moninaisten syiden taustalla olisi vain yksi yhteinen vaikutin, eli ristiriita suhteen toiselta osapuolelta toivotun ja todelliseksi tulkitun arvostuksen tason välillä (Leary, Springer, Negell, Ansell & Evans 1998). Käytännössä tulkinta relationaalisesta arvonalennuksesta syntyy tilanteissa, joissa yksilö tulee jollain tavalla torjutuksi tai hylätyksi suhteessa, tai hän ei saa toivomaansa sosiaalista hyväksyntää (Leary ym. 1998). Jos suhteen toinen osapuoli esimerkiksi ottaa etäisyyttä tai pettää luottamuksen, voi sen herkästi tulkita osoitukseksi suhteen arvon laskusta toisen silmissä. Työkontekstissa loukkaantumisen tunteita voisi tämän selityksen mukaan syntyä vaikka siitä, että läheinen työkaveri pyytääkin apua joltain toiselta tai kommentoi ilkeästi toisen työsuoritusta.



Feeney (2005) on tutkimuksessaan löytänyt tukea molemmille edellä esitellyille selityksille, mutta näkee sääntörikkomusten itse asiassa vihjaavan relationaalisesta arvonalennuksesta. Lisäksi hän argumentoi kiintymyssuhdeteoriaan (Bowlby 1979) nojaten, että loukkaantumisen kokemuksessa syntyvä vaurio osuu nimenomaan loukatun yksilön positiivisiin käsityksiin 1) itsestä rakastettavana ja 2) toisista ihmisistä luotettavina ja saatavilla olevina henkilöinä omassa elämässä (Feeney 2005, 256). Edelleen kiintymyssuhdeteorian pohjalta, jatkona Feeneyn ajatuskulkuun on myös esitetty, että olennaista loukkaantumisessa olisi sen tuottama uhka yksilön turvallisuuden ja varmuuden (safety & security) tunteille suhteessa (Shaver, Mikulincer, Lavy & Cassidy 2009).

Kiintymyssuhdeteoriaan nojaavat selitykset voivat sopia hyvin intiimi- ja perhesuhteiden kontekstiin, missä niitä on tutkittukin, mutta työelämän vertaissuhteisiin ne eivät ole suoraan sovellettavissa. Työelämän suhteilta tuskin lähtökohtaisesti odotetaan syvien turvallisuuden tarpeiden täyttymistä tai sitä, että niissä positiivinen kuva itsestä kytkeytyisi juuri rakkaudenarvoisuuteen. Myös selitykset haavoittuvaisuudesta ja alttiudesta emotionaaliselle kivulle loukkaantumisen taustasyinä tuntuvat työkontekstiin sijoitettuna rajallisilta, pohjautuvathan nekin yksityiselämän suhteissa tehtyihin tutkimuksiin.

Työelämän loukkaantumiskokemusten ymmärtämiseen sopii paremmin kasvoteorian (Goffman 1967) ja siihen perustuvan kohteliaisuusteorian (Brown & Levinson 1987) pohjalta esitetty näkökulma, jossa loukkaantumisen tunteiden nähdään johtuvan osittain myös siitä, että osapuolten kasvot tulevat uhatuiksi tai loukatuiksi. Tällöin loukkaantumisen tunteet eivät johdu vain loukatun sisimpään kohdistuvasta vauriosta vaan myös tämän julkisen imagon saamasta kolauksesta. (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009.) Tämä näkökulma sopii eritoten tilanteisiin, joissa loukkaantuminen tapahtuu muiden läsnä ollessa. Tällöin loukkaavaa on itse teon ohella myös sen epäsuotuisa vaikutus sosiaaliseen tilanteeseen ja sen järjestykseen (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009, 50).

Kasvoissa on Goffmanin (1967) määritelmän mukaan kyse positiivisesta sosiaalisesta arvosta, jota yksilö toivoo muiden ylläpitävän fasilitoimalla hänen identiteettiperformanssiaan vuorovaikutuksessa. Yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisestä tietyssä tilanteessa voi päätellä heidän näkemyksiään siitä, minkätyyppisestä vuorovaikutustilanteesta on kyse ja millaisten henkilöiden kanssa he kokevat olevansa tekemisissä (Goldsmith & Donovan-Kickenin 2009, 51–59).

Kasvojen näkökulma laajentaa ymmärrystä loukkaantumisen syistä ja merkityksestä. Siinä missä esimerkiksi Feeney (2005) kohdistaa huomiota vain yksilöiden sisäisiin positiivisiin mielikuviin itsestä ja toisista, joita loukkaavat tilanteet uhkaavat, kasvoteoria ohjaa tarkastelemaan tarvetta ylläpitää positiivista mielikuvaa itsestä myös toisten silmissä. Vangelisti (2001) puolestaan puhuu oletuksesta, jonka mukaan suhteen sääntöjä on noudatettava, ja niiden rikkominen loukkaa. Voisiko identiteettiperformanssin ylläpitoa pitää tällaisena suhteeseen kohdistuvana sääntönä sen lisäksi, että se kiinnittyy eri tilanteisiin ja niissä ylläpidettäviin identiteetteihin? Tällöin tulkinta relationaalisesta arvonalennuksesta voisi syntyä siitä, ettei suhteen toinen osapuoli jostain syystä onnistu tai suostu fasilitoimaan toisen positiivisen identiteetin esitystä edes kahdenkeskisesti tai jaa samaa näkemystä tilanteen luonteesta ja osapuolten rooleista. Työyhteisön vertaissuhteessa loukkaavaa voisi siis olla se, että kollega jollain tavalla kyseenalaistaa vertaisensa ammattitaitoa tai ei suostu ”hyvän työkaveruuden” esitykseen vaan ilmaisee suoraan kritiikkinsä vaikkapa toisen myöhästelystä.

Loukkaantumisen tunteita aiheuttavien tilanteiden tarkastelu kasvojen näkökulmasta tuo esille myös erään tärkeän seikan, joka muissa selityksissä jää herkästi huomioimatta: myös loukkaaja voi kärsiä sosiaalisesti loukatessaan (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009, 53). Työelämässä esimerkiksi huolimattomasti muiden läsnä ollessa ilmaistu kritiikki työkaveria kohtaan voi kääntyä kritiikin antajaa vastaan, kun muut tulkitsevat kommentin huonona tai epäasiallisena käytöksenä.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että loukkaantumisen tunteissa on kysymys 1) emotionaalisesta vauriosta, 2) sosiaalisesta menetyksestä tai sen uhasta ja 3) oman haavoittuvuuden ymmärtämisestä (Vangelisti & Hampel 2010). Näiden määritelmien pohjalta piirtyy kuva negatiivisesta ilmiöstä, joka tuottaa tuskaa yksilölle, ja jolla oletettavasti on negatiivisia vaikutuksia myös vuorovaikutussuhteelle. Kuitenkin Young (2010) on kritisoinut sitä, että relationaalisen arvonalennuksen kaltaiset määritelmät rajaavat tutkimusta koskemaan vain loukkaantumisen tunteiden negatiivisia ulottuvuuksia, vaikka periaatteessa loukkaavat viestit voidaan tulkita myös avuliaksi, supportiivisiksi tai sensitiivisiksi. Hänen oma tutkimusnäyttönsä ei kuitenkaan kovin voimakkaasti osoita, että positiiviset tulkinnat loukkaaviksi ymmärretyistä viesteistä olisivat yleisiä. Samankaltaista keskustelua on käyty myös työelämän konfliktien tutkimuksessa, jossa konfliktin

positiivisen potentiaalin puolesta on argumentoitu, mutta vakuuttavaa näyttöä tämän potentiaalin toteutumisesta käytännössä ei juuri ole (ks. esim. De Dreu 2008).

## 2.2 Tunnearviot ja tunnereaktioiden attribuutiot

Loukkaantumisen tutkimuksessa on usein nojattu tunnearvioteorioihin (appraisal theories of emotion, Lazarus 1991; Parkinson 1997) sekä attribuutioteorian näkökulmiin (ks. esim. Weiner 1986), kun on yritetty ymmärtää sitä, miten loukkaantumisen tunne ilmenee, kuinka siihen reagoidaan ja mitkä tekijät reaktioon vaikuttavat.

Monet loukkaantumisen tutkijat ovat käyttäneet tunnearvioteorioita selittämään sitä, miksi ihmiset tuntevat ja reagoivat tunteisiinsa eri tavoin (esim. Leary & Leder 2009; McLaren & Solomon 2008; Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005; Young 2004). Loukkaantumiseen sovellettuna teorian perusajatuksena on, että tunnekokemuksen muoto, voimakkuus ja sitä seuraavat reaktiot riippuvat siitä, 1) arvioko yksilö loukkaavan viestin, teon tai tilanteen vaikuttavan henkilökohtaiseen hyvinvointiinsa (ensisijaiset arviot, primary appraisals) ja 2) millaisiksi hän arvioi omat selviytymisresurssinsa (toissijaiset arviot, secondary appraisals). Kun tieto itsestä ja suhteen toisesta osapuolesta sekä ympäristöstä lisääntyy, arviot ja sen myötä kokemuskin voivat muuttua (uudelleenarviot, reappraisal). (Vangelisti ym. 2005.) Ajan kulumisenkin voi muuttaa tunnearviota (Miller & Roloff 2014, 194).

Henkilökohtainen merkittävyys, jota Lazarus (1991) nimitti ensisijaiseksi arvioksi, riippuu Parkinsonin (1997) mielestä siitä, millainen rooli yksilölle on muotoutunut tietyissä sosiokulttuurisessa järjestyksessä, johon kaikki menneet ja tulevat kohtaamiset vaikuttavat (Vangelisti & Youngin 2000, 399 mukaan). Toissijaiseen arvioon taas kuuluvat arviot siitä, uskooko yksilö voivansa muuttaa tilannetta, tarvitseeko hän lisätietoa ennen toimintaa ja millaiset toiminnan seuraukset voisivat olla (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen 1986, McLaren & Solomonin 2008, 342 mukaan). Savolainen (2015, 51) kuvaa kognitiotieteen väitöskirjassaan tunnearvioiden suhdetta tunteen ilmenemismuotoon ja yksilön toimintaan seuraavasti:

Silloin kun yksilö arvioi resurssinsa riittäväksi tilanteessa, hän toimii aktiivisesti ja muodostaa toimintaa tukevia tunteita (– –). Vastaavasti tilanteissa, joissa tuntemukset eivät saa tukea riittävästä resurssista, yksilön toiminta on passiivisempaa ja yksilön mieli muodostaa tilanteen kohtaamista vältteleviä tunteita. (Savolainen 2015, 51.)

Tunnearvioteorian mukaan arviot siis sekä saavat tunteen aikaan että vaikuttavat siihen, ohjaako tunne kohti toimintaa vai passiivista tilanteen välttelyä. Tätä teoretisointia on kritisoitu siitä, ettei tutkimusnäyttö arvioiden kausaalisuhteesta emootioon ole niin selvää kuin teoria antaa olettaa (Frijda & Zeelenber 2001). Kriitikoiden mukaan tunnearvioteoria voi kyllä selittää yhteyksiä arvioiden ja tunteiden ilmaisun välillä, mutta kausaliteettia arvion ja emootion välillä on todella haastava osoittaa, koska ne ovat niin erottamattomasti yhteydessä toisiinsa. Joka tapauksessa tehdyt arviot tulevat näkyviksi, kun tunteita ilmaistaan. (Parkinson 1995, Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexanderin 2005, 446 mukaan.)

Tunnearvioiden ohella huomiota on kiinnitetty paljon myös siihen, miten attribuutiot vaikuttavat ja ovat yhteydessä loukkaantumisen tunteiden voimakkuuteen, niihin reagointiin ja niiden seurauksiin. Weiner (1968) on kehittänyt attribuutioteoriaa Heiderin (1958) työn pohjalta. Attribuutioteorioiden pääajatus on, että ihmiset pyrkivät löytämään selityksiä toisten käyttäytymiselle, kuten myös omalleen (Young & Bippus 2001, 36). Loukkaantumisen kohdalla erityisen kiinnostava tekijä on tahallisuus-attribuutio, eli se, selittääkö loukattu loukkaavan teon tahalliseksi vai tahattomaksi. Tahallisuus-attribuutio syntyy sen perusteella, arvioidaanko vuorovaikutus vapaaehtoiseksi, loukkaus suunnitelluksi ja seuraukset ennustettaviksi tai toivotuiksi (Vangelisti & Young 2000, 395). Vangelisti, Young, Carpenter-Theune ja Alexander (2005, 444) luonnehtivat attribuutio- ja tunnearvioteorioiden yhteistä selitysvoimaa seuraavasti:

Attribution theorists (Weiner, 1986) and appraisal theorists (Parkinson, 1997) argue that the way people evaluate the causes of their feelings provides important information about individuals and their relationships. It affects how individuals feel and how they respond to others. The perceived causes of hurt feelings can serve as a telling indicator of the way people situate themselves in social and relational contexts. (Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005, 444.)

Loukkaantumisen arvioidun merkityksen, omien selviytymisresurssien ja tulkittujen syiden nähdään siis näiden teorioiden valossa kertovan yksilöistä ja heidän suhteistaan, ja oman aseman hahmottamisesta sekä suhteen kontekstissa että sosiaalisessa kontekstissa

laajemminkin. Täten vuorovaikutussuhteiden tutkimus ylipäänsä voisi hyötyä suhteessa ilmenevien tunteiden tarkastelusta.

### **2.3 Loukkaantumiskokemukseen vaikuttavat tekijät**

Seuraavaksi käsittelemme joitain loukkaantumisen kokemukseen, tunnearvioihin tai attribuutioihin vaikuttavia tekijöitä, joita ovat 1) loukkaavan teon tai viestin piirteet, 2) loukatun yksilölliset piirteet, 3) vuorovaikutussuhteen piirteet sekä 4) loukkaamistilanteen ja kontekstin piirteet. Tämä kategorisointi ei ole kaikenkattava ja kategorioiden välillä on myös yhteyksiä. Olen valinnut esiteltäväksi sellaisia tekijöitä, jotka nähdäkseni voisivat sopia myös työkontekstiin, vaikka lähtökohtaisesti yhteyksiä on tutkittu pääasiassa yksityiselämän suhteiden kontekstissa.

#### **Loukkaavat teot ja viestit**

Loukkaavien viestien kirjo on laaja. Ne vaihtelevat sisällöltään ja voimakkuudeltaan sekä ilmaisutavaltaan. Usein on kiinnitetty huomiota lähinnä verbaalisiin viesteihin ja niiden ilmaisuun, mutta nonverbaaliset eleet ja ilmeet sekä toisaalta jonkin odotetun asian tekemättä jättäminen voivat myös loukata (Vangelisti 1994). Viestien loukkaavuus on aina yksilökohtaista, mutta siihen vaikuttaa muun muassa viestin aihe ja muoto (McLaren & Solomon 2008). Viestien loukkaavuutta ja piirteitä on tutkittu pääsääntöisesti vain loukatun näkökulmasta.

Loukkaavia puheakteja, eli verbaalisia loukkauksia on kategorisoinut Vangelisti (1994), jonka luomaa jäsenystä on hyödynnetty useissa tutkimuksissa. Kategorioita ovat 1) syytökset 2) arvon tai laadun arvioinnit, 3) määräykset, 4) neuvot, 5) halun tai mieltymyksen ilmaisut, 6) ei-halutun tiedon ilmaisut 7) kysymykset, 8) uhkaukset, 9) vitsit ja 10) valheet. Eniten loukkaantumista näyttäisi aiheuttavan ei-halutun tiedon ilmaisut (McLaren & Solomon 2014; Vangelisti 1994). Toinen listaus, joka perustuu relationaalisen arvonalennuksen hypoteesin testaamiseen ja koskee loukkaavia tapahtumia, ottaa huomioon myös muut kuin verbaalisesti ilmaistut loukkaukset: 1) kritiikki, 2) aktiivinen

disassosiaatio, 3) passiivinen disassosiaatio, 4) itsensä tunteminen aliarvostetuksi, 5) kiusoittelu ja 6) petos (Leary, Springer, Negel, Ansell & Evans 1998). Disassosiaatiolla viitataan etäisyyden kasvattamiseen suhteessa joko aktiivisesti torjuen, syrjien tai hyläten, tai passiivisesti vaikkapa huomiotta jättämällä. Itseasiassa sosiaalisen disassosiaation - todellisena, implisiittisenä tai kuviteltuna - voi nähdä kuuluvan osaksi jokaista edellä esitettyä loukkaantumisen aihetta. (Leary ym. 1998.) Tiedetään, että jotkin loukkauksen aiheet satuttavat enemmän kuin toiset. Esimerkiksi ärsyttävistä tavoista huomauttaminen ei loukkaa yhtä pahasti kuin johonkin pysyvään, esimerkiksi ulkonäköön tai älykkyyteen, kohdistuvat loukkaukset (Vangelisti 1994).

Myös loukkauksen ilmaisutavalla on iso merkitys. Viestin intensiteetillä, eli sillä kuinka painokkaasti tai rajusti loukkaus ilmaistaan, on yhteys negatiivisiin tunnearvioihin. On vaikea löytää positiivisia, esimerkiksi avuliaisuutta, supportiivisuutta tai sensitiivisyyttä ilmaisevia tulkintoja loukkauksesta, kun se ilmaistaan raa'alla tavalla. (Young 2004.) Sen sijaan humoristisesti ilmaistut loukkaukset tuottavat vastaanottajalleen yleensä vähemmän loukkaantumisen tunteita verrattuna ei-humoristisiin ilmaisuihin. Tämä ei kuitenkaan näytä pätevän kaikkien loukkauksen aiheiden kohdalla, vaan esimerkiksi älykkyyden kommentointi, toive etäisyyden lisäämisestä suhteeseen tai suunnitelmien/toiveiden vähättely humoristiseen sävyyn ilmaistuna voidaan kokea todella loukkaaviksi. (Young & Bippus 2001.) Huumori voidaan myös tulkita loukkaajan keinona suojata sekä omia että loukatun kasvoja (Goldsmith & Donovan-Kicken 2008, 64).

Loukkaavia viestejä voi tarkastella myös sitä kautta, miten ne uhkaavat loukatun kasvoja. Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteoriassa kasvotarpeet jaotellaan positiivisiin ja negatiivisiin, joista ensimmäisellä tarkoitetaan halua olla pidetty ja toisella tarvetta näyttäytyä osaavana (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009, 56). Positiivisia kasvoja uhkaavat siis teot tai viestit, jotka kyseenalaistavat henkilön pidettävyyttä, kuten 1) paheksunta, 2) kritiikki, 3) valitukset, 4) loukkaukset, 5) erimielisyydet ja 6) vaatimukset. Tarvetta näyttäytyä kyvykkäänä, eli negatiivisia kasvoja uhkaavat puolestaan 7) käskyt, 8) pyynnöt, 9) ehdotukset, 10) neuvot, 11) muistutukset, 12) uhkaukset ja 13) varoitukset (Brown & Levinson 1987, Goldsmith & Donovan-Kickenin 2009, 56 mukaan).

## Loukatun yksilölliset piirteet

Loukatun osapuolen itsetunnolla on todettu olevan yhteys siihen, miten loukkaamista selitetään, ja millaisia tunnearvioita tehdään. Jos yksilöllä on korkea itsetunto, on loukkaamisen aiheuttama “shokkivaikutus” korkeampi, koska yksilö ei ole osannut odottaa loukkausta, eikä hänellä siksi ole kovin hyviä valmiuksia reagoida siihen. Matala itsetunto taas linkittyy siihen, että loukatuksi tulemista selitetään herkemmin omalla sisäsyntyisellä huonommuudella (intrinsic flaw). (Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005.) Alhainen itsetunto voi myös altistaa negatiiviselle huomiolle työkavereiden taholta (Di Martino, Hoel & Cooper 2003, Griffin, Stoverink & Gardnerin 2012, 140 mukaan). Toisaalta voi olla, että työkontekstissa itsetunnon vaikutukset tunnearvioihin ja attribuutioihin voivat saada erilaisen merkityksen, kun yksilö on työroolissa verrattuna yksityiselämän suhteisiin. Loukkauksen voinee tulkita kohdistuvaksi “työ-minään”, jolloin sen vaikutus ei kohdistu yksilön sisimpään.

Psykologinen taipumus ottaa konfliktit henkilökohtaisesti ja ruminaatio eli tapa märehtiä asioita ovat tekijöitä, jotka saattavat pitkittää loukkaantumisen tunteiden kokemista ja voimistaa negatiivisia tulkintoja ajan myötä (Miller & Roloff 2014). Toisaalta on asioita, joita ei oikein voi kuin ottaa henkilökohtaisesti. Esimerkiksi ulossulkeminen työyhteisön vertaissuhteista on asia, joka voi edesauttaa ylipäänsä loukkausten ottamista henkilökohtaisesti (Sias 2012, 112–113). Tällöin asioiden henkilökohtaisesti ottamista ei voi pitää pelkästään yksilön taipumuksena, vaan sosiaalisen tilanteen vahvistamana tulkintatapana.

Yksilöllistä on kuitenkin se, kuinka herkkiä ollaan torjutuksi tulemiselle (Vangelisti & Hampel 2010, 230–231). Kaikille esimerkiksi sosiaalinen eksklusio ei ole yhtä haavoittavaa tai vakavaa (Sias 2012, 113). Riippumattomuutta ja omia tavoitteita arvostavalle yksilölle loukatuksi tuleminen ei välttämättä ole yhtä suuri asia kuin sellaiselle, jonka identiteetti on vahvemmin yhteydessä yhteisön hyväksyntään (Tokunaga 2008). Yksilöön ja tämän piirteisiin menevät selitykset ovat arkielämässä tyypillisiä tapoja ymmärtää loukkaantumista, mutta ne ovat vain yksi osatekijä monien muiden selittävien tekijöiden joukossa.

## **Vuorovaikutussuhteen piirteet**

Suhteen tyyppillä on eittämättä vaikutusta siihen, millaisia merkityksiä loukkaantumisen tunteet saavat. Jos kyseessä on kiintymyssuhde, voi loukkaantumisen kokemus olla satuttavampaa, ja myös loukkaamisen aiheet henkilökohtaisempia, kuin esimerkiksi työkaverin loukatessa (McLaren & Solomon 2008, 345). Tiedetään esimerkiksi, että perheenjäsenten loukkaavat viestit satuttavat muita suhdetyyppejä enemmän riippumatta suhteen läheisyydestä, samankaltaisuudesta, kontaktin määrästä ja suhdetyytyväisyydestä (Vangelisti & Crumley 1998). Toisaalta mielenkiintoisia tuloksia on saatu myös vertaamalla sitä, kuinka voimakkaita tunteita huomiotta jättäminen juuri tavatun tai johon hieman tutumman henkilön taholta aiheuttaa. Juuri tavatun osoittama välinpitämättömyys aiheutti laboratoriokokeessa voimakkaampia loukkaantumisen tunteita ehkä siksi, että loukatun torjuminen ilman tutustumista rikkoo sosiaalisia normeja tai kertoo loukatun heti selväksi tulevasta luotaantyöntävyydestä ja toisen halusta välttää enempää kontaktia (Snapp & Leary 2001).

Suhdetyytyväisyydellä on useissa tutkimuksissa löydetty olevan yhteys siihen, miten loukkaavia viestejä tulkitaan tai mikä loukkaa (esim. Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005; Young 2004). Tiedetään, että loukkauksen tahalliseksi attribuointi ja matala suhdetyytyväisyys ovat yhteydessä toisiinsa, todennäköisesti molemminpuolisesti. Tahallisena koettu loukkaaminen vähentää suhdetyytyväisyyttä ja läheisyyttä, mutta toisaalta tyytymättömyys suhteeseen voi edesauttaa tahallisuus-attribuution syntymistä. Suhteisiinsa tyytyväiset näkevät puolestaan jopa paljon vaivaa selittääkseen toisen loukkaavaa käytöstä parhain päin. (Vangelisti & Young 2000.)

Myös loukkaamisen toistumistiheyttä (frequency) suhteessa on tutkittu jonkin verran, mutta monet tutkijat ovat valinneet kerätä vastaajilta kuvauksia vain yhdestä loukkaavasta tilanteesta kerrallaan, jolloin loukkaamisen mahdollinen toistuvuus suhteessa on jäänyt analyysin ulkopuolelle (esim. Vangelisti ym. 2005). Vangelisti ja Young (2000) ovat kuitenkin tarkastelleet loukkaamista jatkuvana kaavana suhteessa, ja päätelleet, että toistuvasta loukkaamisesta voi tulla suhteessa normi. Tällöin yksilö osaa odottaa ja siten varautua loukatuksi tulemiseen, eikä loukkaamisella näin ollen ole yhtä voimakkaita vaikutuksia kuin loukkaamisen tullessa yllätyksenä (Vangelisti & Young 2000). Loukkaavien tekojen havaittua yleisyyttä toisen vuorovaikutuskäyttäytymisessä tai



kyseisessä suhteessa voi siis ajatella tunnearvioteorian mukaisesti toissijaisen arvion osatekijänä, joka lisää reagoimismahdollisuuksia tulevissa loukkaavissa tilanteissa (McLaren & Solomon 2008, 344).

Toistumistiheyden merkitystä loukkaantumisen kokemuksessa on pohdittu myös siitä näkökulmasta, että toistuessaan jokin alun perin pieneltä tuntuva teko voi aiheuttaa yhä voimakkaampia tunnereaktioita suhteen toisessa osapuolella (Cunningham, Barbee & Mandal 2009). Tähän niin kutsuttuun sosiaalisen allergian malliin paneudun tarkemmin tämän tutkielman luvussa 3.2.

Loukkaamisen toistumistiheyden tarkastelu tulee lähelle työpaikkakiusaamisen määritelmää, jossa nimenomaan negatiivisten tekojen toistuvuus ja systemaattisuus suhteessa ovat keskiössä. Kiusaamissuhteessa olennainen elementti on kuitenkin myös vallan epätasapaino, mikä työelämän kontekstissa tarkoittaa sitä, että kiusaamisen uhri kokee itsensä puolustamisen vaikeaksi tai miltei mahdottomaksi. (Vartia-Väänänen 2003.) Toistuva loukkaaminen ei siis määriy kiusaamiseksi, jos loukattu osapuoli pystyy puolustamaan itseään tai muuten säilyttämään tasaveroisuutensa loukkaajan kanssa.

### **Loukkaamistilanteen ja -kontekstin piirteet**

Loukkaantumisen tunteiden voimakkuuteen voi vaikuttaa myös se, tapahtuuko loukkaus julkisesti muiden läsnä ollessa vai kahdenkeskisessä tilanteessa (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009). Kokemus häpeästä ja nöyryytetyksi tulemisesta muiden edessä voi pahentaa negatiivista tunnekokemusta (Griffin, Stoverink & Gardner 2012, 148). Toisaalta tällaisissa tilanteissa on myös mahdollisuus siihen, että joku muu puuttuu tilanteeseen ja puolustaa loukatuksi tullutta tai ilmaisee empatiaa, jolloin tunnekokemuksen voi olettaa lievenevän. Tästä ei tiedonhakuni pohjalta kuitenkaan vielä ole tutkimustietoa.

Myös kulttuurinen konteksti voi vaikuttaa loukkaantumisen kokemukseen. Esimerkiksi länsimaisessa kulttuurissa voi olla tärkeää selittää loukkaantumisen syytä itsestä tai toisesta johtuvaksi, mutta kaikkialla “syyllisen” etsintää ei välttämättä nähdä relevantteina tai syyt kiinnitetään muihin tekijöihin, kuin vuorovaikutuksen osapuoliin. (Kowalski 2009, 464).

Tätä taustaa vasten on kiinnostavaa seuraavaksi katsoa, mitä loukkaantumisesta tiedetään työelämän kontekstissa, jossa vuorovaikutussuhteet ovat luonteeltaan erilaisia.

## 3 Loukkaantuminen työyhteisön vertaissuhteissa

### 3.1 Vertaissuhteiden muodostuminen, funktiot ja laatu työelämässä

Työyhteisön vertaissuhteissa kummallakin osapuolella on yhtä paljon formaalia valtaa (Sias 2009a, 58), tai suunnilleen samantasoinen asema organisaatiossa (Griffin, Stoverink & Gardner 2012, 133). Vertaissuhteiden ja niiden laadun merkitys korostuu yhä useamman työssäkäyvän elämässä, sillä monet työtehtävät edellyttävät jatkuvaa vuorovaikutusta kollegoiden kanssa. Aiemmin yksin tehdyt työt jakautuvat nykyisin useammalle ihmiselle, ja töitä ja päätöksiä tehdään paljon tiimeissä. (Comeau & Griffith 2005, Griffin, Stoverink & Gardnerin 2012, 131 mukaan.)

Työkontekstissa vertaissuhteiden muodostumisen ja kehittymisen reunaehdot muotoutuvat organisaation tarpeiden mukaan, ja työyhteisön rakenteet ja sisäiset sidokset mahdollistavat tai edellyttävät tutustumista toisiin eri tavoin. Hess (2006) on lähestynyt työelämän vuorovaikutussuhteita ei-vapaaehtoisuuden kautta, eli siitä näkökulmasta, että niitä on yksilön uskomuksen mukaan pakko ylläpitää ainakin nyt ja lähitulevaisuudessa. Vaikka vertaissuhde töissä olisi hyvä, se ei Hessin (2006) mukaan silti ole vapaaehtoinen. Tämä näkökulma on kiinnostava loukkaamisen ja loukatuksi tulemisen kannalta, sillä työelämässä pitää tulla toimeen ja tehdä yhteistyötä myös loukkaavasti käyttäytyvien tai hankaliksi koettujen työkavereiden kanssa.

Ensimmäisessä työelämän vertaissuhteita käsittelevässä tutkimuksessa, johon yhä paljon viitataan, Kram ja Isabella (1985) jaottelivat työelämän vertaissuhteet kolmeen tyyppiin: informaatio-, kollegiaalinen- ja erityinen vertaissuhde (Siasin 2009a, 59 mukaan). Suhteen tyyppi määrittyy tämän jäsenyyksen mukaan siinä esiintyvän itsestäkertomisen, sosiaalisen tuen, luottamuksen ja intiimiyden tason perusteella, ja kaikilla suhdetyypeillä nähdään olevan oma tärkeä tehtävänsä ja tarpeensa työelämän kontekstissa (Sias 2009a, 60). Tyypittely auttaa hahmottamaan, miten monenlaisia vertaissuhteita työyhteisöissä muodostuu, mutta sen sisältämä oletus suhteista avoimuuden ja jakamisen myötä

syventyvinä ei parhaalla tavalla ota huomioon suhteiden todellista dynaamisuutta (ks. esim. Hämäläinen 2017).

Vertaissuhteet työkavereiden kesken muodostuvat omanlaisikseen vuorovaikutuksen kautta, ja niiden syntymiseen ja kehittymiseen jopa ystävyydeksi - tai toisaalta vihollissuhteeksi - vaikuttavat osaltaan organisaation olosuhteet: miten paljon ollaan tekemisissä ja minkälaisissa asioissa, miten lähellä ollaan toista fyysisesti työpaikalla ja millaiset roolit yksilöillä on työyhteisön kokonaisuudessa. Myös lepo-/tuottamattoman ajan (down time) määrällä on väliä, samoin johdon tai lähijohdon suhtautumisella vertaissuhteiden kehittymiseen. (Halbesleben 2012, 116.)

Toisaalta myös työpaikan ulkopuoliset tekijät ja yksilön piirteet vaikuttavat suhteiden syvenemisen todennäköisyyteen. Lukuisissa tutkimuksissa on havaittu, että samankaltaisuus esimerkiksi persoonallisuuden, etnisen taustan, sukupuolen, iän, kiinnostuksen kohteiden tai elämäkokemusten osalta edesauttavat suhteen syntymistä, syvenemistä ja tyytyväisyyttä myös töissä (Halbesleben 2012, 114; Sias 2009a; 2009b, 101–104). Havaittu tai koettu erilaisuus voi taas toimia jarruna suhteen kehittymiselle. Ekskluusiotutkimus on osoittanut, että jollain tapaa normista poikkeavat työyhteisön jäsenet jätetään herkästi laadukkaiden vertaissuhteiden ulkopuolelle, ja näin he jäävät myös ilman näiden suhteiden hyötyjä ja niissä jaettavia resursseja (Sias 2012).

Työelämän vertaissuhteissa voidaan tukea osapuolten työntekoa (mentoring), jakaa tietoa ja käyttää valtaa sekä vaikuttaa. Tämän lisäksi työkaverit voivat olla tärkeitä sosiaalisen tuen lähteitä. (Sias 2009a.) On helppo nähdä, että tarkoituksenmukaisesti toteutuessaan nämä vertaissuhteiden funktiot auttavat kumpaakin osapuolta suoriutumaan työstään hyvin ja edistävät niin hyvinvointia, urakehitystä kuin työtyytyväisyyttäkin. Positiivinen suhde voi myös tukea yksilön työidentiteettiä (Halbesleben 2012, 108). Käytännössä laadukkaat suhteet työkavereihin hyödyttävät työntekijää esimerkiksi viihtymisen, tiedonsaannin ja vaikutusmahdollisuuksien muodossa (Sias 2012, 105).

Vertaissuhteet voivat kuitenkin olla myös kuormitustekijä työpaikalla. Tutkimuksissa on osoitettu, että negatiivinen vuorovaikutus työkavereiden välillä vaikuttaa samoihin tekijöihin - työtyytyväisyyteen, sitoutumiseen, tehtävästä suoriutumiseen, ja toisaalta poissaoloihin, irtisanoutumisaikomuksiin, irtisanoutumisiin ja haitalliseen käyttäytymiseen - kuin positiivinen vuorovaikutus, mutta juuri päinvastoin (Chiaburu & Harrison 2008).

Ongelmalliset, hankaliksi koetut tai loukkaantumisen sävyttämät vertaissuhteet voivat lisätä stressiä, työuupumusta ja ikävää käyttäytymistä sekä vähentää työn tehokkuutta ja organisaatioon sitoutumista (Griffin, Stoverink & Gardner 2012, 141–143). Kahdenväliset kiistat ja tulehtuneet välit voivat nähdäkseni haastaa jopa koko työyhteisön työntekoa ja työvoimtia. Yhteyksiä on löydetty myös vertaissuhteiden laadun sekä irtisanoutumisten tai irtisanoutumisajatusten välillä: hyvät suhteet kannustavat jäämään organisaatioon, huonot taas lähtemään (Halbesleben 2012, 119).

Sosiaalisen vaihdannan teorian (ks. esim. Cropanzano & Mitchell 2005) näkökulmasta vuorovaikutussuhteet nähdään resurssien vaihdon areenana, jolloin esimerkiksi työkontekstissa annettava ja saatava tuki tai tieto määrittyvät resursseiksi, joita vaihdetaan. Tämän näkemyksen mukaan vastavuoroisuuden oletus saa suhteen osapuolet käyttämään resurssejaan vuoroin toistensa hyväksi, käyden tietynlaista vaihtokauppaa. (Halbesleben 2012, 109.) Toisaalta, jos tulee kohdelluksi huonosti suhteessa, voi se sosiaalisen vaihdannan teoriaa mukailien motivoida antamaan samalla mitalla takaisin (Robinson 2008, Griffin, Stoverink & Gardnerin 2012, 142 mukaan).

### **3.2 Loukkaantumisen syyt työelämässä**

Loukkaantumisen syyt työkontekstissa voivat joskus liittyä pikemminkin organisaatioon ja sen prosesseihin, kuin suoraan vuorovaikutukseen työkavereiden kanssa. Cunningham, Barbee ja Mandal (2009, 418–426) ovat koonneet erilaisia organisaatiotason tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa loukkaantumisen tunteita: rekrytointiprosessit, ristiriidat arvopuheiden ja resurssien jaon välillä, ulkoistamisen tuomat muutokset, kilpailuasetelmat, johtamistavat sekä kulttuurierot eri osastojen välillä. Tällaiset seikat luovat kontekstia myös työyhteisön vertaissuhteille ja niiden dynamiikalle.

Sen lisäksi, että organisaation rakenteisiin ja prosesseihin liittyvät tekijät voivat itsessään aiheuttaa loukkaantumisen tunteita, saattavat ne myös ajaa työntekijää käyttäytymään epäkohteliaasti. Pearsonin tutkimusryhmän (Pearson, Andersson & Porath 2000; 2005, Cunningham, Barbee & Mandalin 2009, 429 mukaan) todistelua mukailien työelämän

monet muutokset voivat edesauttaa joidenkin työntekijöiden loukkaavaa käyttäytymistä: työsuhteiden ollessa epävarmoja ja työyhteisöjen yhä heterogeenisempiä, voi hyvien vertaissuhteiden luominen tuntua liian työläältä ja jopa turhalta. Tällöin tyydytään epäkohteliaaseen viestintään ja keskitytään vain oman työn hoitamiseen. Toisaalta säästö- ja tehokkuuspaineiden aiheuttamat henkilöstövähennykset voivat tarkoittaa jäljelle jääville yhä enemmän työtä, stressiä ja uupumusta, joka voi purkautua ärtyneisyytenä ja aggressiivisuutena työyhteisössä. (Pearson ym. 2000; 2005, Cunninghamin ym. 2009, 429 mukaan.)

Työpaikoilla vallitsee myös omanlaisensa normit ja säännöt - viralliset sekä ääneen lausumattomat - joiden mukaan ihmisten oletetaan käyttäytyvän. Näistä normeista poikkeavalla käytöksellä voi loukata työkavereita tahattomasti, mutta myös harkiten (Griffin, Stoverink & Gardner 2012, 136–137). Palavereista myöhästymisen on mielestäni kiinnostava esimerkki työelämän normirikkomuksesta. Se voi helposti tuottaa odottajalle tulkinnan siitä, ettei myöhästelijä arvosta hänen aikaansa, vaikka myöhästymisen olisi kollegan puolelta tahatonta. Toisaalta myöhästelyn voi nähdä vallankäyttönä tai vallan ilmentymänä. Joillain on varaa myöhästellä sen vaikuttamatta merkittävästi vertaissuhteisiin. Myös se voi ruokkia loukkaantumista työympäristössä, jos näyttää siltä, ettei kaikkia koske samat säännöt.

Yksi loukkaantumiseen työelämässä läheisesti kytkeytyvä tutkimuksen haara keskittyy haastaviksi tai vaikeiksi koettuihin vuorovaikutussuhteisiin töissä. Vaikka kaikki ongelmallisiksi koetut käyttäytymistavat eivät välttämättä aiheuta nimenomaan loukkaantumisen tunteita, näen silti, että ne voivat aiheuttaa jännitteitä työpaikalla ja kenties madaltaa loukkaamisen ja loukkaantumisen kynnyksiä. Hankalien työelämän vertaissuhteiden tutkimuksessa on muun muassa löydetty ärsytystä aiheuttavia toimintatapoja tai piirteitä, joista tehty klusterianalyysi on tuottanut luokitteluja hankalista tyypeistä (Harden Fritz 2006). Hankaliksi tai työläiksi (troublesome) koettuja vertaisia työpaikoilla voivat olla 1) keskenkasvuiset, 2) korostetun erilaiset, 3) saippuaopperatähdet 4) kiusaajat, 5) vähän ärsyttävät, 6) itsensä korostajat 7) tunkeilevat pelailijat ja 8) karkeat ja epäpätevät ahdistelijat (Harden Fritz 2006, käännökset omia). Kunkin tyyppin ”profiilista” löytyy kimppu erilaisia toimintatapoja, jotka voivat aiheuttaa negatiivisia tunteita ja vuorovaikutusta töissä.

Kritiikkiä hankalien tyyppien luokittelua kohtaan on aiheellisesti esitetty. Tällaisissa luokitteluissa on ongelmana, että ne ohjaavat olettamaan joidenkin ihmisten vain olevan hankalia persoonia tai omaavan rasittavia käyttäytymispiirteitä, mikä voi herkästi johtaa hankaliksi tunnistettavien yksilöiden syrjimiseen työyhteisössä. Siksi olisikin rakentavampaa keskittyä työntekijöiden tyypittelyn sijaan vuorovaikutuskäyttäytymiseen, jolloin ei-hyväksyttävän toiminnan voi nähdä myös tilanteesta johtuvaksi, ja sitä pystytään muuttamaan. (Cunningham, Mandal & Barbee 2009, 428.) Itse yhdyin tähän kritiikkiin, vaikka näenkin, että edellä mainitun kaltaiset tyypittelyt voivat kuvastaa niitä käsityksiä, joiden pohjalta työelämän vertaissuhteissa toimitaan.

Cunningham kollegoineen (2005; 2009) on kehittänyt sosiaalisen allergian mallia, joka selittää sitä, miten työkaverin lievästi ärsyttävästä tavasta eli allergeenista voi toiston myötä tulla voimakkaita reaktioita aiheuttava "allergia". Malli avaa loukkaantumistulkintoja uudella tavalla, sillä sen kautta voi ymmärtää yliherkkiä reaktioita suhteessa lieviltä vaikuttaviin rikkomuksiin. Toisaalta se myös kyseenalaistaa loukkaantuneen tulkinnan "etuoikeutuksen". Sosiaalisen allergian malli sisältää neljä allergeenikategoriaa, jotka muodostuvat ärsyttävän tavan/teon tahallisuudesta ja siitä, kehen se kohdistuu: tulkitsijaan vai johonkuhun toiseen. Kategoriat ovat 1) moukkamaiset tavat (tahaton, ei kohdistu tulkitsijaan), 2) tahdittomat teot (tahaton, kohdistuu tulkitsijaan), 3) tungetteleva käyttäytyminen (tahallinen, kohdistuu tulkitsijaan) ja 4) normirikkomukset (tahallinen, ei kohdistu tulkitsijaan). (Cunningham, Shamblen, Barbee & Ault 2005.) Sosiaalisen allergian malli tavoittaa hyvin työelämän todellisuuden, jossa negatiivisia tunteita, myös loukkaantumista, voi aiheutua monenlaisesta käyttäytymisestä, jonka ei edes tarvitse kohdistua itseen tai olla tahallista. Loukkaantumisen käsittelyn kannalta malli voi auttaa kaikkia osapuolia ymmärtämään paremmin tilanteita, joissa jonkun työyhteisön jäsenen negatiivinen reaktio vaikuttaa ylimitoitetulta suhteesta sen aiheuttaneeseen tekoon tai sanomiseen.

### **3.3 Loukkaavaan tilanteeseen reagointi ja loukkaantumisesta selviytyminen**

Se, millaisella tavalla yksilö reagoi kohdatessaan loukkaavan tilanteen, voi paljastaa hänen arvioitaan 1) kyseisestä vuorovaikutussuhteesta, 2) tilanteesta ja sosiaalisesta ympäristöstä, 3) eri aiheiden tärkeydestä ja prioriteeteista tälle yksilölle, sekä 4) siitä, millaisena hän pitää itseään ja muita, ja 5) millaiseksi arvioi loukkauksen merkityksen hyvinvointinsa kannalta (Vangelisti & Crumley 1998, 175–176). Sen lisäksi, että reaktio ilmentää yksilön suhtautumista eri asioihin, se myös vaikuttaa käsillä olevaan tilanteeseen ja sen etenemiseen.

#### **Loukkaukseen vastaaminen**

Vangelisti ja Crumley (1998) ovat tutkineet millä tavoin ihmiset vastaavat loukkaaviin viesteihin. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös erilaisten suhdetyyppien yhteyksiä reagoititapoihin, mutta työyhteisön vertaissuhteet kuuluivat yleiseen ei-romanttisten ja ei-perhesuhteiden kategoriaan, eli työelämän suhteita ei kategorisoitu erikseen. Tarkastelen kuitenkin seuraavaksi tutkimuksessa löydettyjen 1) aktiivisten verbaalisten, 2) alistuvien ja 3) haavoittumattomuutta ilmaisevien vastausten ominaispiirteitä ja ilmenemistä, ja pohdin niiden relevanssia työympäristössä.

Aktiivisilla verbaalisilla vastauksilla viitataan esimerkiksi puolustautumiseen tai selityksen pyytämiseen tai antamiseen loukkaavassa tilanteessa. Suhdettyytyväisyydellä ja aktiivisella vastaamistavalla havaittiin olevan positiivinen korrelaatio, mikä voisi kertoa siitä, että hyvässä suhteessa uskalletaan, voidaan ja ollaan halukkaita selvittämään loukkaavaa tilannetta. (Vangelisti & Crumley 1998.) Näen, että tällainen reagoititapa voi olla hyvinkin relevantti työkontekstissa, mutta aina se ei ole mahdollinen erilaisista syistä. Tiedetään esimerkiksi, että nöyryytys voi jättää sanattomaksi loukkaavassa tilanteessa (Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005). Lisäksi assertiivinen tai konfrontatiivinen tyyli selvittää asioita ilmentää riippumattomuuden arvostusta ja individualistista näkökulmaa, joka ei sovi kaikkien arvomaailmaan (Tokunaga 2008).

Alistuvien vastausten kategoriaan kuuluvat itkeminen, anteeksi pyytely ja muut myöntymistä tai alistumista ilmaisevat vastaukset. Tällaiset vastaustavat olivat tyyppillisiä,

kun loukkaantumisen tunteet olivat erityisen voimakkaita. Voi olla, että tunteiden kuohuessa on vaikea löytää tai tavoittaa muunlaisia vastaamistapoja, ja toisaalta halutaan osoittaa loukkaajalle, kuinka pahalta loukkaaminen tuntui. (Vangelisti & Crumley 1998.) Alistuvia vastauksia varmasti ilmenee myös työpaikoilla jonkin verran, mutta esimerkiksi itkemistä ja huutamista työkontekstissa voidaan pyrkiä välttämään seurausten pelossa. Toisaalta työyhteisön vertaissuhteissa on ehkä harvemmin potentiaalia aiheuttaa erityisen voimakkaita loukkaantumisen tunteita verrattuna romanttisiin ja perhesuhteisiin, jotka yleensä ovat läheisempiä ja tärkeämpiä yksilölle.

Sen sijaan haavoittumattomuutta ilmaisevat vastaustavat voivat olla työkontekstissa hyvinkin relevantteja ja yleisiä. Näillä tarkoitetaan esimerkiksi loukkauksen ohittamista nauramalla tai hiljaisuudella (Vangelisti & Crumley 1998). Jos loukkaantumisen syynä pidetään esimerkiksi kollegan huonoa huumoria ja tunnereaktio on mieto, on yksilöllä mahdollisuus tehdä strategisia valintoja vastauksensa suhteen (Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005, 470–471). Haavoittumattomuutta ilmaisemalla loukattu voi pyrkiä suojaamaan kasvojaan tai toisaalta osoittamaan loukkaajalle, ettei tämä pystynyt satuttamaan.

Muiden läsnäolo loukkaamistilanteessa voi vaikuttaa siihen, miten tilanteessa ja toisaalta kulttuurisessa ympäristössä on ylipäänsä mahdollista reagoida loukkaamiseen (Goldsmith & Donovan-Kicken 2009). Esimerkiksi työpaikalla loukatuksi tuleminen koko työyhteisön edessä satuttaa jo itsessään, mutta myös loukkaukseen reagointi saattaa vaikuttaa omaan asemaan sekä tilanteessa että työyhteisössä ylipäänsä. Tilanteessa on läsnä liuta kysymyksiä: voinko ja uskallanko ilmaista tunteeni, onko tarpeen ja mahdollista puolustautua, mitä jos en puolusta itseäni, miten muut tilanteen näkivät?

Tilanteesta ja loukkaantumisen tunteista selviytymiseen on olemassa erilaisia keinoja. Seuraavaksi esittelen lyhyesti sosiaalisen tuen hakemiseen, anteeksi antamiseen ja etäännyttämiseen liittyvää tutkimustietoa.

### **Sosiaalisen tuen hakeminen**

Kun ihmiset kohtaavat loukkaavia tilanteita tai ylipäänsä voimakkaita tunteita, on heillä tarve päästä purkamaan tunnettaan ja tapahtunutta jonkun kanssa mahdollisimman nopeasti (Pederson & McLaren 2016). On esitetty, että jopa 96 % tunteita herättävistä tilanteista



jaetaan jonkun kanssa (Christophe & Rimé 1997, Pederson & McLarenin 2016, 975 mukaan). Koska töissä loukattuja tunteita ja muitakin tunnereaktioita on ammattimaisuuden nimissä pystyttävä jossain määrin kontrolloimaan, voi olla tarpeen päästä purkamaan negatiivisia tunteita yksityisesti jonkun ulkopuolisen, tai tilanteen samalla tavalla näkevän kanssa (Paul & Putnam 2016). Sosiaalisen tuen merkitys on moninainen: sen lisäksi, että oman tunteen saa purettua jollekin, voi keskustelu ulkopuolisen kanssa auttaa hahmottamaan, mitä itseasiassa tapahtui.

### **Anteeksi antaminen**

Anteeksi antaessaan yksilö eliminoi loukkaavan käyttäytymisen kognitiivisia, affektiivisia ja käyttäytymisen tasolla ilmeneviä haittavaikutuksia (Waldron & Kelley 2008, Paul & Putnamin 2016, 45 mukaan). Se on selviytymiskeino, jonka käyttöönottoon vaikuttavat yksilöllisten ja loukkaamistilanteeseen liittyvien tekijöiden lisäksi organisaatiokontekstin arvot ja odotukset tehtävistä suoriutumisen, suhteiden ylläpidon ja vuorovaikutuksen osalta (Paul & Putnam 2016).

Anteeksiantoa työelämässä tutkineet Paul & Putnam (2016) löysivät neljä anteeksiannon tapaa, joista yleisin on varsin passiivinen eteenpäin meneminen (moving on). Siinä väärintekijää ei kohdata, mutta negatiivisuudesta tätä kohtaan luovutaan. Tutkimuksen perusteella harvinaisin anteeksiannon tavoista on puolestaan teon henkilökohtaisen merkityksen minimointi siten, ettei vääryyttä oteta henkilökohtaisesti (not taking it personally) vaan sen selitetään johtuvan ulkoisista tekijöistä. Pyrkimys irrottautua kaunasta tai negatiivisuudesta väärintekijää kohtaan käsittelemällä asiaa tämän kanssa (letting go) on tyypillinen silloin, kun työ edellyttää kumppanuutta ja yhteistä vastuunottoa. Sovittelevalla anteeksiantolla (conciliatory forgiving) pyritään suhteen korjaamiseen sen itsensä ja työyhteisön ilmapiirin hyväksi. (Paul & Putnam 2016.)

### **Etäännyttäminen**

Ihmisillä on erilaisia tilanteesta ja henkilökohtaisista ominaisuuksista riippuvia resursseja loukkaavasta vuorovaikutuksesta selviytymiseen. Yksi tutkimuskirjallisuudessa toistuva toimintataipumus on etäännyttäminen (distancing). Sillä tarkoitetaan läheisyyden vähentämistä suhteessa (Helgeson, Shaver & Dyer 1987; Kreilkamp 1981, Hessin 2006, 209 mukaan). Etäännyttämistä tapahtuu kaikenlaisissa - myös toimivissa ja tyytyväisyyttä

huokuvissa - vuorovaikutussuhteissa, ja se on arkipäiväinen osa läheisyyden ja etäisyyden hallintaa (Hess 2000). Loukkaantumisen yhteydessä etäännyttämisellä pyritään kuitenkin suojelemaan itseä emotionaaliselta kivulta heti ja tulevaisuudessa (Vangelisti, Young, Carpenter-Theune & Alexander 2005). Yksityiselämässä mahdollisuudet välttää ja vähentää kontaktia loukkaajan kanssa ovat monesti toista luokkaa kuin työelämässä, jossa ikävän tyyppin kanssa voi joutua olemaan tekemisissä päivittäin. Työyhteisön vertaissuhteita määrittääkin niiden ei-vapaaehtoinen luonne, mutta se ei tarkoita, etteikö etäännyttämistä voisi silti toteuttaa. Se voi olla käytettävissä oleva keino vähentää stressiä ja suojata omia kasvoja sekä lopulta ylläpitää työnteon edellyttämiä välejä hankalaan työkaveriin (Hess 2006). Käytännössä etäännyttäminen voi työelämässäkin tapahtua välttelyn, vetäytymisen tai kognitiivisen irrottautumisen kautta: kahdenkeskisen kontaktin määrä pidetään minimissä, keskustelunaiheita ja itsestäkertomisen määrää ja laatua rajoitetaan tai toiseen luodaan erillisyyttä kognitiivisesti esimerkiksi korostamalla toisen erilaisuutta suhteessa itseseen tai halventamalla tätä (Hess 2006). Etäännyttämiseen ryhdytään suhteessa todennäköisemmin silloin, kun loukkaaminen on toistuvaa ja/tai se tulkitaan tahalliseksi (Vangelisti & Young 2000). Myös sosiaalisen allergian mallin mukaan etäännyttäminen on sitä todennäköisempää, mitä suurempi on jonkin teon allergiavaikutus (Cunningham, Barbee & Mandal 2009; McLaren & Solomon 2008). Konfliktien ottaminen henkilökohtaisesti sekä ruminaatio vahvistavat motivaatiota etäännyttää itseä loukkaajasta, ja toisaalta kostaa (Miller & Roloff 2014).

Etäännyttäminen on tämän tutkielman kannalta erityisen kiinnostava ilmiö siksi, että selviytymiskeinon lisäksi se voi myös olla tekijä, joka aiheuttaa toisen osapuolen loukkaantumisen. Etäännyttämisstrategioista (Hess 2006) erityisesti välttely ja vetäytyminen voivat hyvinkin näkyä suhteen toiselle osapuolelle, ja tällainen käyttäytyminen voi helposti johtaa tulkintaan siitä, ettei välttelijä arvosta suhdetta.

Etäännyttäminen voi myös toimia sosiaalisen ulossulkemisen välineenä, vaikkei se etäännyttäjän tarkoitus olisikaan. Esimerkiksi pinnallinen, pidättäytyväinen ja tiukasti työtehtäviin keskittyvä viestintä kuuluvat tapoihin, joilla joku voidaan sulkea ulos työyhteisön vuorovaikutussuhteista (Sias 2009b, Siasin 2012, 107 mukaan).

Etäännyttämisen saattavat huomata myös muut työyhteisön jäsenet, jolloin hekin voivat alkaa karttaa yksilöä, jonka tulkitsevat epäsuositukseksi. Mitkä siis lopulta ovat

etäännyttämisen hyödyt siihen nähden, millaisia negatiivisia vaikutuksia sillä voi olla työyhteisön tasolla?

On viitteitä siitäkin, että etäännyttämispyrkimyksistä huolimatta hankalan työtoverin kanssa vietetään yhtä paljon aikaa kuin ennenkin, irtisanoutumisaikheet eivät vähene ja tyytyväisyys työympäristöön jopa heikkenee (Cunningham, Barbee & Mandal 2009). Näiden seikkojen perusteella etäännyttämisen tarkoituksenmukaisuuden loukkaantumisesta selviytymisessä voi hyvin kyseenalaistaa.

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänäni on kuvata käsityksiä loukkaantumisen käsittelystä työyhteisön vertaissuhteissa. Sen pohjalta on muodostettu seuraava tutkimuskysymys:

1. Miten vastaajat kuvaavat loukkaantumisen käsittelyä työyhteisön vertaissuhteissa loukatun ja loukkaajan näkökulmista?

Tutkimuskysymyksen avulla pyrin ymmärtämään loukkaantumisen käsittelyn mahdollisuuksia ja merkityksiä työkontekstissa molempien osapuolten näkökulmasta. Loukkaantumisen tutkimuksessa on tähän mennessä kiinnitetty äärimmäisen vähän huomiota loukkaavan osapuolen tulkintoihin ja rooliin loukkaavassa tilanteessa, sen ratkaisemisessa ja seurauksissa, vaikka loukkaantumiseen liittyy aina vähintään kaksi ihmistä ja heidän välinen suhteensa. Olenkin kiinnostunut sekä loukatun että loukkaajan näkökulmista, ja ne huomioiden minun on mahdollista muodostaa entistä tarkempaa kuvaa loukkaantumisen ilmiöstä työkontekstissa.

Loukkaantumisen tunteista, syistä, seurauksista ja niihin reagoinnista on tuotettu jo varsin paljon tietoa sosio-psykologiseen tutkimustraditioon nojaavilla tutkimusasetelmilla. Tästä syystä pidän mielekkäänä lähestyä ilmiötä hiukan uudenaikaisesta näkökulmasta, tulkinnallisten teorioiden viitekehyksestä. Siasin (2009a, 3) mielestä vuorovaikutussuhteita ja niihin liittyviä ilmiöitä kannattaakin tarkastella erilaisista teoreettisista näkökulmista, sillä yhdessä ne muodostavat “rikkaan ja kompleksisen kontekstin sosiaalisen todellisuuden ymmärtämiselle”.

Lisäksi pidän mielekkäänä keskittyä nimenomaan loukkaantumisen käsittelyyn liittyvien käsitysten tutkimiseen, sillä ne voivat avata uudenlaisia näkökulmia ja mahdollisuuksia vertaissuhteiden kehittämiseen työyhteisöissä. Aiemman tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että loukkaantuminen jätetään usein käsittelemättä vuorovaikutuksessa. Tähän viittaavat esimerkiksi tulokset etäännyttämisen yleisyydestä ja eteenpäin menemisestä

tavallisimpana anteeksiannon muotona työkontekstissa (Hess 2006; Paul & Putnam 2016). Onkin mielenkiintoista tutkia, millaisia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia työkontekstissa nähdään olevan loukkaantumisen käsittelemiseksi.

Käsitykset määrittelen tässä tutkielmassa ymmärtämistavoiksi, jotka usein pohjaavat kokemuksiin ja ilmentävät sitä, mistä ollaan tietoisia (Marton 1994, Kakkori & Huttusen 2014, 383–384 mukaan). Haluan tuottaa tietoa siitä, millaisia erilaisia ymmärtämistapoja kytkeytyy loukkaantumisen käsittelyyn, ja millaisia merkityksiä käsittelyn mahdollisuudet työkontekstissa saavat.

## 4.2 Eläytymismenetelmä

Keräsin työni aineiston eläytymismenetelmällä. Menetelmän perusideana on, että vastaajilta kerätään tarinoita tutkijan luomien kehyskertomusten pohjalta. Kehyskertomukset eli orientaatiot ohjaavat vastaajaa eläytymään tutkijan luomaan kuvitteelliseen tilanteeseen ja kuvaamaan kirjallisesti esimerkiksi sitä, mitä on voinut tai voisi seuraavaksi tapahtua (Eskola 1998, 10). Näin saadaan tietoa siitä, millaisia käsityksiä ja tiedostettuja mahdollisuuksia tutkittavaan ilmiöön liittyy.

Kehyskertomuksia on aina vähintään kaksi, ja ne poikkeavat toisistaan jonkin keskeisen seikan suhteen. Tätä kutsutaan varioinniksi. (Eskola 1998, 10.) Osana aineistolähtöistä sisällönanalyysiä onkin tarkoitus tarkastella tämän varioinnin vaikutusta eli vertailla eri kehyskertomusten tuottamia vastauksia toisiinsa. Tavallisesti eläytymismenetelmätarinoita on kerätty esimerkiksi luentotilanteessa, jossa kukin osallistuja on saanut kirjoitettavakseen yhden tarinan sen kehyskertomuksen pohjalta, jonka on sattunut eteensä paperilla saamaan (Eskola & Suoranta 2000, 114).

Eläytymismenetelmällä ei kerätä tietoa todellisista kokemuksista, vaan keskiössä ovat käsitykset ja ajattelumallit. Menetelmällä voidaan hakea esimerkiksi tietoa siitä, millaisia toimintamahdollisuuksia ihmiset näkevät erilaisissa tilanteissa. Kyse on vaihtoehtoisten, mahdollisten totuuksien paljastamisesta. Eläytymismenetelmällä voidaan myös hakea

ratkaisuja erilaisiin käytännön ongelmiin tai hahmottaa vaihtoehtoisia tulevaisuuksia. (Eskola 1998.)

Eläytymismenetelmän kehittäminen on saanut alkusysäyksen tavoitteesta mukailla koejärjestelyä ilman, että osallistujia huijataan tai heidän jokapäiväisiä toimintatapojaan rajoitetaan (Eskola & Suoranta 2000, 111). Eläytymismenetelmä jättää vastaajalle mahdollisuuksia punnita näkemyksiään, muuttaa mielipidettään, kuvata ristiriitoja ajattelussaan tai kuvitella monenlaisia skenaarioita, joiden ei tarvitse perustua arkikokemukseen (Eskola 1998, 65).

Eläytymismenetelmä sopii hyvin aiheeni tutkimiseen, sillä se mahdollistaa erilaisten näkökulmien esiin tulemisen monitahoisesta ja haastavasta aiheesta. Loukkaantumisen tunteiden käsittely on aiheena sensitiivinen sekä tutkimuseettisistä näkökulmista haasteellinen. Valitsemalla eläytymismenetelmän pystyn saamaan tietoa ihmisten käsityksistä juuri siinä kirjallisessa muodossa ja laajuudessa, kuin kukin niitä haluaa avata. Käsitykset mutkikkaasta aiheesta voivat myös olla ristiriitaisia tai jäsentymättömiä. Eläytymismenetelmällä tällaisetkin vaihtelut voivat tulla esiin, ja tarjota yllättäviä ja hedelmällisiä näkökulmia tutkittavaan aiheeseen.

Menetelmän etuihin lukeutuu myös siihen kuuluva kehyskertomusten variointi. Kun tavoitteena on ymmärtää loukkaantumisen käsittelyyn liittyviä käsityksiä, on huomiota tärkeä kiinnittää eri osapuolten näkökulmiin. Tässä tutkimuksessa variointi kohdistuikin luontevasti siihen, kirjoittiko vastaaja tarinansa loukatun vai loukkaajan näkökulmasta. Kuvaan tarkemmin kehyskertomusten muodostusta seuraavassa luvussa 4.3.

Muita menetelmiä, joiden kautta tutkimustehtävää olisi voinut lähestyä, ovat haastattelu, ryhmähaastattelu ja käsitysten kerääminen kirjallisessa muodossa erilaisella kyselylomakkeella. Haastatteluihin verrattuna eläytymismenetelmän etu on siinä, ettei vastaajalla ole tutkielman tekijän tai muiden läsnäolon mahdollisesti aiheuttamaa painetta tuottaa ”oikeiksi” olettamiaan vastauksia, vaan hän voi rauhassa punnita ja muotoilla vastaustaan omista lähtökohdistaan. Myös tajunnanvirtamainen vastaamistapa on mahdollinen. Aiheen ollessa sensitiivinen on myös hyvä, että vastauksen voi kirjoittaa omassa rauhassa ja tahdissa. Vastauksia olisi voitu kerätä myös yhdellä kysymyksellä kahden kehyskertomuksen sijaan, tai muodostamalla useampia kysymyksiä sisältävän kyselylomakkeen. Pidän kuitenkin eläytymismenetelmän vastaajalle suomaa mielikuvittelun

vapautta sekä toisaalta kehyskertomusten variointia hyvinä perusteluina tälle menetelmävalinnalle.

### 4.3 Aineistonkeruun toteutus ja vastaajat

Aineistonkeruussa käyttämissäni kehyskertomuksissa varioitiinkin vastaajan näkökulmaa, eli sitä, kirjoittaako hän kertomuksensa loukatun vai loukkaajan perspektiivistä. Vastaajia pyydettiin kuvittelemaan ja kuvaamaan tilannetta, jossa työpalaverissa tapahtunutta loukkaantumista käsitellään loukatun ja loukkaajan välillä (ks. liite). Suhde määriteltiin vertaissuhteeksi pyytämällä vastaajaa kuvittelemaan työkaveria loukkaantumisen aiheuttajana tai kokijana. Työpalaveri loukkaavan tilanteen miljöönä johdatteli työyhteisön kontekstiin, mutta se ei rajoittanut vastaajan mahdollisuuksia valita, millaisessa konkreettisessa tilanteessa a) loukkaantuminen ja b) loukkaantumisen esille ottaminen tapahtuu.

Loukkaantumisen tunteen syytä tai voimakkuutta ei kehyskertomuksessa määritelty, mutta eri vastaajille “halu selvittää asia” toisen osapuolen kanssa voi luoda erilaisia mielikuvia syistä ja tunteen voimakkuudesta. Se voi myös toimia vihjeenä suhteen laadusta, mutta tämäkin asia jäi vastaajan päätettäväksi.

Kehyskertomuksella ohjattiin kuvaamaan “rakentavassa hengessä” sujunutta keskustelua. Tällainen skenaario ei välttämättä näyttäydy joillekin vastaajista realistisena, ja kuten tiedetään, monille esimerkiksi etäännyttäminen olisi keskustelua todennäköisempi reagoititapa loukkaantumisen tunteiden yhteydessä (ks. esim. Hess 2006).

Kehyskertomuksessa kuvatun tilanteen realismisuus ei kuitenkaan ole eläytymismenettelmissä välttämätön lähtökohta, kun tavoitteena on tuottaa tietoa nimenomaan erilaisista mahdollisista toimintatavoista, ei niinkään todellisista tapahtumista tai toimintataipumuksista. Vastaajaa ohjattiin kuvittelemaan hyvin sujuvaa käsittelytilannetta, jotta saataisiin tietoa siitä, millaiset tekijät mahdollistavat rakentavaa loukkaantumisen käsittelyä työkontekstissa.

Tehtävä on vastaajalle haastava. Hän joutuu kummankin kehyskertomuksen kohdalla ottamaan huomioon molempien tarinassa esiintyvien osapuolten näkökulmia ja refleктоimaan omaa kuviteltua käyttäytymistään suhteessa toiseen ihmiseen.

Eläytymismenetelmässä vastaajan täytyy punnita erilaisia tilanteeseen ja suhteeseen liittyviä tekijöitä, ja niiden vaikutusta vaihtoehtoihin, joita loukkaantumiseen johtavassa tilanteessa ja sen kontekstissa on käytettävissä.

Aineistonkeruu toteutettiin verkkokyselylomakkeella, jossa vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa kaksi eri tarinaa samalla kertaa, eli yksi tarina kummankin kehyskertomuksen pohjalta. Tätä ei kuitenkaan edellytetty, vaan vastaaja sai myös itse valita tehtäväkseen vain toisen kirjoitustehtävistä. Eläytymismenetelmäaineistoa ei tietääkseni aiemmin ole kerätty tällä tavalla.

Päädyin molempien tehtävänantojen esittämiseen samalla sivulla siksi, että tarvitsin aineistoa melko tasaisesti molempien kehyskertomusten pohjalta, ja koska tällaiseen tutkimukseen osallistuminen omalla ajalla edellyttää edes jonkinlaista mielenkiintoa kirjoittamista kohtaan, pidin järkevänä antaa tavoitetuille vastaajille mahdollisuuden tuottaa halutessaan kaksikin tarinaa. Pidin myös metodologisesti mielenkiintoisena kokeilla, millaisiin ratkaisuihin osallistujat päätyisivät saadessaan valita tehtävänsä, ja millaisia saman osallistujan kaksi tarinaa olisivat suhteessa toisiinsa ja muuhun aineistoon. Vaikka nämä kysymykset eivät ole tämän tutkielman keskiössä, ovat ne silti kiinnostavia eläytymismenetelmän soveltamisen ja kehittämisen näkökulmasta. Menetelmää pitkään tutkinut ja kehittänyt Eskola (1998) onkin kannustanut tutkielmien ja tutkimuksen tekijöitä rohkeasti kokeilemaan, millaisiin asetelmiin eläytymismenetelmä taipuu.

Päätin toteuttaa kyselyn verkossa, koska halusin mahdollisuuden tavoittaa erilaisia, erilaista (työ)elämäkokemusta omaavia, eri aloilla ja -tehtävissä toimivia vastaajia. Verkkolomake mahdollisti myös sen, että vastaajat saivat päättää itse, millaisessa tilanteessa ja paikassa he tutkimukseen osallistuivat ja kuinka paljon aikaa siihen käyttivät. Verkkolomakkeessa myös tekstin muokkaaminen ja uudelleenkirjoittaminen on helpompaa kuin paperilla. Tämä tarkoittaa tietysti myös sitä, että mahdollinen vaihtoehtojen punninta tai mielen muuttaminen, joka eläytymismenetelmätarinaa kirjoittaessa on mahdollista ja analyysinkin kannalta hedelmällistä, ei välttämättä jää näkyviin, kuten aikarajoitetussa vastaustilanteessa voi käydä. Toisaalta pidin myös eläytymismenetelmän tausta-ajatukselle sopivana sitä, ettei



osallistujilla ole painetta “suorittaa” kirjoitustehtävää tietyssä ajassa, vaan he saavat lähettää tarinansa sitten, kun ovat siihen tyytyväisiä.

Verkkolomakkeen etuja ovat laatimisen ja levittämisen nopeus ja se, että materiaalin saa suoraan konekirjoitetussa muodossa. Valitsemassani aineistonkeruutavassa haasteeksi ennakoitiin ja muodostuikin osallistujien tavoittaminen ja motivoiminen melko työlääseen ja haastavaan kirjoitustehtävään. Tätä ennakoiden toteutin kyselylomakkeen testauksen, johon osallistui kolme vapaaehtoista vastaajaa. Testauksen tarkoituksena oli tarkistaa, että lomakkeella saataisiin tutkimustehtäväni kannalta kiinnostavaa aineistoa, ja että ohjeistukset ja muut muotoilut olisivat mahdollisimman selkeitä, toimivia ja motivoivia. Sain testauksesta ja testaajilta arvokasta tietoa ja palautetta, jonka perusteella muokkasin ohjesivua tuntuvasti kevyemmäksi. Testikierros oli myös rohkaiseva, sillä testaajat kokivat kirjoitustehtävän vaativuudesta huolimatta antoisaksi myös itselleen.

Verkkolomakkeen varsinainen vastaussivu sisälsi molemmat versiot kehyskertomuksesta. Tehtävänantojen järjestys oli satunnaistettu ja tehtävät otsikoitu “Tarina loukatun näkökulmasta” ja “Tarina loukkaajan näkökulmasta” numeroinnin sijaan, jotta ainakaan tehtävien esiintymisjärjestys ei vinouttaisi aineiston määrää kehyskertomusta kohden. Taustatiedot kysyttiin verkkolomakkeessa vasta tehtäväsivun jälkeen seuraavalla sivulla, jotta ne eivät ohjaisi tai rajoittaisi kertomuksen kirjoittamista esimerkiksi omiin kokemuksiin. Taustatiedot kerättiin avovastauksin ja ne koskivat ikää, sukupuolta ja vastaajan ammattia/toimialaa. Tämän lisäksi kysyttiin, oliko vastaaja työelämässä vai ei. Alaa kysyttiin, jotta vastaajajoukon monipuolisuutta voitaisiin arvioida sekä hahmottaa, millaisia konteksteja vastaajat mahdollisesti tarinoilleen hakivat.

Koska aineistoa kerättiin avoimella verkkolomakkeella, johon sai vastata kuka tahansa, oli Facebook luonteva väylä aineistonkeruupyynnön levittämiseen. Jaoin aineistonkeruupyynnön julkisesti omalla Facebook-seinälläni ja pyysin näin verkostoni jäseniä osallistumaan sekä levittämään kyselyä eteenpäin. Lisäksi lähetin tiedon vapaaehtoisesta osallistumismahdollisuudesta sekä linkin kyselylomakkeeseen yksityisviestitse niille tutuilleni, jotka olivat aiemmin ilmaisseet kiinnostuksensa osallistua tutkimukseen sekä niille, joita aihe saattaisi kiinnostaa. Pyysin myös heitä välittämään tietoa vapaasti eteenpäin.

Anonyymiin verkkokyselyyn vastasi yhteensä 31 henkilöä. Vastaajista 22 oli naisia, 8 miehiä ja yksi ilmoitti sukupuolekseen “muu”. Vastaajat toimivat monilla ammattialoilla, kuten eri teollisuusaloilla, kiinteistöalalla, sosiaali- ja terveysalalla, kasvatus- ja opetuslalla, tutkijoina ja IT-alalla. Vastaajien iät vaihtelivat välillä 21–65 vuotta keskiarvon ollessa 35,5 vuotta. Seitsemän vastaajaa ilmoitti, ettei ollut vastaushetkellä työelämässä, loput olivat. Vastaajista ei kerätty mitään sellaista tietoa, jonka perusteella heidät voisi tunnistaa. Vastaajista 12 vastasi molempiin kirjoitustehtäviin, seitsemän kirjoitti pelkästään loukatun näkökulmasta ja 12 loukkaajan.

#### 4.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston pituus oli noin 19 liuskaa (Times New Roman, 12). Tarinat vaihtelivat muodoiltaan, tyyleitään ja rakenteiltaan. Loukatun näkökulmasta kirjoitetut tarinat vaihtelivat pituudeltaan neljästä sanasta 383:een (ka 151 sanaa) ja loukkaajan näkökulmasta kirjoitetut tarinat olivat mitaltaan 26–511 sanaa (ka 153 sanaa). Tarinat olivat vaihtelevia myös muodoltaan: osa tarinoista oli lyhyitä ja toteavia kuvauksia, jotkut käyttivät ranskalaisia viivoja, osa jäseni tarinansa vastauksina apukysymyksiin (ks. liite), kun toiset kuvasivat käsittelytilanteen pitkälti dialogina. Jotkut tarinat oli kirjoitettu passiivissa ulkopuolisen näkökulmasta, mutta useimmissa tarinoissa oli minä-kertoja, mihin tehtävänanto ohjasi. Joissain tarinoissa oli ohjeistava tyyli, toisissa puntaroiitiin erilaisia vaihtoehtoja tai esitettiin toiveita. Myös se, mikä osa loukkaantumisprosessista sai eniten kuvailua, vaihteli suuresti. Loukkaantumista sanoitettiin monilla tavoilla, esimerkiksi ”minua jäi harmittamaan”, ”pahoitin mieleni”, ”kommentti tuntui kurjalta”, ”jäi tyhmä olo”, ”ei tuntunut kivalta” tai ”tuntui ikävältä”. Muutamassa vastauksessa kritisoitiin tehtävänantoa ja esitettiin rinnakkain todennäköinen ja pyydetty, keskustellen käytävä loukkaantumisen käsittelytilanne.

Annoin jokaiselle tarinalle tunnuksen, josta ilmeni, kuuluiko se loukattujen (A) vai loukkaajien (B) tarinoiden joukkoon. Lisäksi numeroin ja taulukoin tarinat sen mukaan, oliko vastaaja lähettänyt yhden vai kaksi tarinaa. Esimerkiksi loukatun tarina A04 ja

loukkaajan tarina B04 on lähetetty samalla lomakkeella. Tutkielman lopullisesta aineistosta jätettiin pois kaksi tarinaa, joista toinen kuvasi loukkaantumista työhaastattelutilanteessa ja toinen johtaja-alais-suhteessa. Lopullinen aineisto koostui 18:sta loukatun ja 23:sta loukkaajan tarinasta.

Analyysimenetelmäni on aineistolähtöinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2002). Pyrin analyysissäni ymmärtämään osallistujien käsityksiä loukkaantumisen erilaisista käsittelymahdollisuuksista työkontekstissa tulkitsemalla heidän tarinoitaan. Ymmärryksen ja tulkinnan näen hermeneuttisen perinteen mukaisesti olevan kehämäisessä suhteessa, eli analyysin edetessä ymmärrys ohjaa tulkintaani ja tulkinta muovaa jälleen ymmärrystäni (hermeneuttinen kehä, Gadamer 1965, Kakkori & Huttusen 2014, 379–380 mukaan).

Aluksi luin koko aineiston läpi useampaan kertaan, jotta se tuli minulle tutuksi. Päädyin analysoimaan aineistoa kahdessa osassa siten, että loukattujen tarinat muodostivat yhden osa-aineiston ja loukkaajien tarinat toisen. Halusin pitää loukattujen ja loukkaajien tarinat tässä kohtaa erillään, jotta pystyisin paremmin tarkastelemaan käsitysten yhteneväisyyksiä ja eroja.

Aineiston järjestämisen jälkeen aloitin koodauksen, jonka suoritin aineistolähtöisesti. Etsin ensimmäisestä osa-aineistosta eli loukattujen tarinoista tutkimustehtäväni kannalta kiinnostavia ajatuskokonaisuuksia. Ajatuskokonaisuudella viitataan siihen, että käsitykset ja merkitykset kiinnittyvät aina kontekstiin, jolloin edellä ilmaistu vaikuttaa seuraavien ilmauksien muotoon ja sisältöön (Marton 1994). Loin koodaamisen yhteydessä alustavaa koodistoa käsityksistä ja teemoista, joita ensimmäisessä osa-aineistossa ilmeni, ja uusilla lukukerroilla koodisto muuttui milloin tarkentuen, milloin lauantuen. Suoritin koodauksen samanlaista prosessia noudattaen myös toiselle osa-aineistolle, eli loukkaajien tarinoiden kokonaisuudelle.

Seuraavaksi tarkastelin osa-aineistoista muodostamiani koodistoja suhteessa toisiinsa ja huomioin niiden yhteneväisyydet ja erot. Tarkastelin eri koodien päällekkäisyyksiä ja työskentelin yhdistääkseni koodistot ja samalla hahmottaakseni, millaisiin suurempiin kokonaisuuksiin aineiston kuvaamat käsitykset jakautuivat. Pyrin muodostamaan tutkimustehtäväni kannalta kuvaavia kategorioita ja tunnistamaan olennaisia teemoja. Analyysin edetessä pyrin tarkastelemaan tekemiäni tulkintoja kriittisesti ja palasin monta kertaa alkuperäisten tarinoiden pariin tarkistamaan ja tarkentamaan tulkintojani. Tarinoiden

keskinäinen erilaisuus niissä kuvattujen tilanteiden ja lähtökohtien osalta teki analyysistä todella haastavaa. Pidin tärkeänä pitää mukana niin kutsutut poikkeustapaukset ja erikoisuudet, jotka selvästi erottuivat muiden tarinoiden joukosta. Hahmottelin monta erilaista jäsenystä käsityksiä kuvaavista teemoista kunnes päädyin lopullisiin tuloksiin.

Seuraavassa luvussa kuvaan tutkimukseni tulokset. Selkeyden vuoksi käytän tarinoissa esiintyvien osapuolten rooleihin viitatessani järjestelmällisesti sanoja ”loukattu” ja ”loukkaaja”, vaikka ne eivät aina parhaiten kuvaa käsityksiä osapuolten aktiivisista ja passiivisista rooleista tilanteessa. Käytän sanoja neutraalissa merkityksessä, vain nimityksenä tilanteen eri osapuolille. Samaan tapaan neutraalisti käytän myös ilmaisua ”loukkaava tilanne” viitatessani tilanteeseen, jossa loukkaantuminen tapahtuu, erotuksena loukkaantumisen käsittelytilanteesta. Aineistoesimerkit olen säilyttänyt alkuperäisessä muodossaan esimerkiksi kirjoitusvirheitä korjaamatta.

## 5 Tulokset

### 5.1 Loukkaantumisen käsittelyn edellytykset työkontekstissa

Tässä luvussa kuvaan edellytyksiä loukkaantumisen käsittelylle työkontekstissa. Käsittelyn nähdään ensinnäkin edellyttävän loukatulta halukkuutta ja tarvetta ryhtyä selvittämään tilannetta loukkaajan kanssa. Toiseksi kuvausten perusteella loukkaantumisen käsittelyyn tarvitaan sopivat fyysiset ja ajalliset puitteet. Kolmantena edellytyksenä voidaan aineiston perusteella pitää avoimuutta niin loukatun kuin loukkaajankin puolelta. Joskus loukkaantumisen käsittely voi myös edellyttää kolmannen osapuolen, kuten lähijohtajan ohjausta ja tukea.

#### Loukatun halu ja tarve käsitellä loukkaantumista

Loukkaantumisen tunteet voidaan aineiston perusteella ymmärtää ensisijaisesti kokijansa asiana, jolloin myös loukkaantumisen käsittelyyn ottaminen tai käsittelemättä jättäminen nähdään usein juuri loukatun päätettävissä olevina asioina. Loukkaantumisen käsittelyn edellytyksenä voikin pitää sitä, että loukattu haluaa siihen ryhtyä.

Loukatulla voi olla monia erilaisia syitä jättää loukkaantuminen käsittelemättä loukkaajan kanssa. Joidenkin näkemysten mukaan loukkaantumisen tunteiden käsittely vuorovaikutuksessa ei oikeastaan edes kuulu työelämään, tai on ainakin toissijaista varsinaisten töiden tekemiseen nähden. Tällaisessa käsityksessä tehtävä- ja suhdetason vuorovaikutus työkontekstissa ymmärretään toisistaan erillisinä ja eriarvoisina toimintoina. Tällöin nähdään, että loukkaantumisen tunteet on parempi ja tarkoituksenmukaisempi vain unohtaa, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

Minun on vaikeaa kuvitella, että palaisin loukkaantumiseeni millään tavalla, sillä loukkaannun hyvin herkästi ja usein pyrin vain unohtamaan asian mahdollisimman pian. Koen että tällainen tunteiden unohtaminen työelämässä on todellakin ihan tervettä, jotta pääasia eli töiden loppuun vieminen jää keskeisempään osaan kuin dynamiikka tiimiläisten välillä (joka toki on tärkeää, mutta eri tavalla kuin vaikka ystävien kesken)  
(A11)

Tässä esimerkissä töiden loppuun vieminen käsitetään asiana, joka on työelämässä ensisijainen tavoite, ja johon voidaan ja tuleekin päästä riippumatta tiimin jäsenten välisistä jännitteistä, kuten loukkaantumisen kokemuksista. Loukkaantumisen käsittelyn, joka ymmärretään tiimiläisten välisen dynamiikan hiomisena, nähdään vievän turhaan aikaa ja fokusta todelliselta työltä, joten siihen ei kannata ryhtyä. Tämän näkemyksen mukaan loukattu siis huolehtii työnteon edellytyksistä parhaiten sillä, ettei lähde käsittelemään loukkaantumistaan ollenkaan työkontekstissa.

Edeltävässä esimerkissä viitataan loukatun itsessään tunnistamaan loukkaantumisherkkyteen, jonka voi myös nähdä selityksenä sille, ettei loukkaantumisen käsittelyä nähdä relevanttina vaihtoehtona työkontekstissa: jos loukkaantuu usein, menisi kaikkien tilanteiden käsittelyyn paljon aikaa ja voimavaroja. Esimerkistä voi myös tehdä tulkinnan, ettei työelämän vertaissuhteita nähdä niin tärkeinä, että suhdetason vuorovaikutuksen edellytyksiä tarvitsisi aktiivisesti ylläpitää ja ”korjata”. Esimerkissä verrataan tiimiläisten vuorovaikutussuhteita ystävyysuhteisiin, joissa hyvien välien ylläpitäminen käsitetään olennaisemmaksi ja kenties tärkeämmäksi.

Käsittelyhalun edellytys ei välttämättä täyty myöskään tilanteessa, jossa loukkaaminen tulkitaan tahattomaksi. Seuraava esimerkki kuvaa, kuinka arvio loukkauksen tahattomuudesta saa loukatun kyseenalaistamaan tunnereaktionsa.

Koska jos työkaverini loukkaisi tunteitani vahingossa, niin luultavasti kysyisin itseltäni että oliko minulla syytä loukkaantua, ja todennäköisesti en kokisi asiassa olevan mitään keskusteltavaa. (A10)

Tässä käsityksessä loukkaantuminen tunnekokemuksena on erillinen ”aktiivisesta loukkaantumisesta”, jonka nähdään olevan loukatun valinta. Loukkaantumisen tunteet eivät siis tämän näkemyksen mukaan automaattisesti tarkoita, että niihin olisi syytä, ja tunteiden käsittelemisen nähdään olevan mahdollista itsenäisesti järkeillen. Myös seuraavat esimerkit kuvaavat samaa käsitystä loukkaantumisesta eräänlaisena mielensä pahoittamisena, joka nähdään loukatun omana valintana:

Kyllähän sitä kaikesta voi mielensä pahoittaa, mutta kaikissa tapauksissa se ei ole yhtä aiheellista. Jos joku päättää loukkaantua sanomisestani aiheettomasti, niin se on hänen ongelmansa, ei minun. (B10)

loukattu voisi kasvattaa selkärangan. (A20)

Edellisissä esimerkeissä vastuu loukkaantumisen tunteista, niiden käsittelemisestä ja niistä yli pääsemisestä nähdään nimenomaan loukatun asiana ja ongelmana. Loukkaajalla ei tämän käsityksen mukaan ole vastuuta tai velvollisuutta käsitellä aihetta loukatun kanssa, kun ei ole oman arvionsa mukaan syyllistynyt loukkaamiseen. Jos loukattu tiedostaa tällaisten asenteiden olemassaolon, voi se vähentää hänen haluaan ottaa loukkaantumista esille, vaikka kokisin tarvetta käsitellä sitä.

Kun loukattu valitsee toimintatapaansa loukkaantumisen tunteiden käsittelemisessä, nähdään merkitystä olevan myös sillä, kuinka ilkeästi tai rajusti loukkaus on ilmaistu. Tahallisetkin loukkaukset voidaan joidenkin käsitysten perusteella ohittaa käsittelemättä, jos niiden ilmaisutapa ei ylitä ”hyväksyttävyyden” rajoja. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan, kuinka vain poikkeuksellisen törkeä loukkaus motivoisi loukattua ottamaan asian käsittelyyn:

asian tulee olla erittäin piikikkäästi tai törkeästi ilmaistu, että haluan keskustella siitä hänen kanssaan. (A04)

Olen äärimmäisen herkkätunteinen ja olen aina aistit "tötteröllä". Olen useasti kokenut olevani ulkona monesta keskustelusta mutta nyt tuli oikein suoranainen vähättely minun tekemisistäni ja ammattitaidostani. Koin että minut jätettiin täysin huomioimatta ja minut keskeytettiin törkeästi kesken oman sanomani. (A16)

Ensimmäisestä esimerkistä voi tulkita, että on olemassa kategoria ”tavanomaisille” loukkauksille, joita ei haluta tai katsota tarpeelliseksi ottaa keskusteluun ollenkaan. Tässä käsityksessä loukkauksen ilmaisutavan nähdään määrittelevän, otetaanko asia esille vai ei. Toisessa esimerkissä viitataan loukatun herkkätunteisuuteen ja toistuvaan kokemukseen keskusteluissa ”ulkona olemisesta”. Loukkaantumisen tunteisiin tottuneelle vasta erityisen törkeä tilanne saa aikaan sisuuntumisen ja asian ottamisen käsittelyyn. Ilmaisut ”suoranainen vähättely”, ”jätettiin täysin huomiotta” ja ”keskeytettiin törkeästi” viittaavat siihen, että jokaisessa loukkaamistavassa on jotain poikkeuksellista verrattuna ”tavanomaiseen” vähättelyyn, huomiotta jättämiseen ja keskeyttämiseen. Lisäksi nämä loukkaamistavat esiintyvät yhdessä, mikä lisää tilanteen loukkaavuutta ja siten käsittelyyn ottamisen tarvetta.

Loukatun haluttomuus käsitellä loukkaantumista voi tulla ilmi myös loukkaajan tehdessä aloitteen:

Henkilö katsoisi minuun alta kulmain, hyvin vaivautuneena ja yrittäisi keksiä jonkin tekosyyin jolla minut saisi poistumaan paikalta mahdollisimman nopeasti. (B11)

Loukkaantumisen käsittelyyn vertaissuhteessa ei kuvauksen perusteella ole edellytyksiä, koska loukattu reagoi loukkaajan tekemään aloitteeseen välttelevästi ja kiusaantuen.

### **Käsittelyyn sopivat puitteet**

Loukkaantumisen käsittelyn ei vastausten perusteella nähdä olevan mahdollista missä tahansa tilanteessa, vaan hetken täytyy olla sopiva. Joskus käsittelyyn on mahdollisuus heti loukkaavassa tilanteessa, mutta usein tilanne ehtii tai sen annetaan mennä ohi. Seuraavat esimerkit kuvastavat sitä, ettei palaveritilanteessa välttämättä ehdi ottaa loukkaantumista käsittelyyn, koska palaverissa siirrytään jo eteenpäin:

En halunnut sanoa palaverissa mitään, koska jatkettiin muihin asioihin. (A05)

Keskustelu kompuroi hieman, ja joku ohjasi sen eteenpäin. En saanut pahoiteltua tai selitettyä, enkä enää kehdannut palata asiaan kun asialistalla jo siirryttiin eteenpäin. (B25)

Palaveritilanne ei välttämättä sovi loukkaantumisen käsittelyyn myöskään siksi, että muut työyhteisön jäsenet ovat paikalla. Loukkaantumisen voi ymmärtää kahdenvälisenä asiana, jolloin sen käsittelyä muiden työyhteisön jäsenten läsnä ollessa ei nähdä sopivana. Toisaalta käsittelyn loukkaamistilanteessa ei nähdä välttämättä kannata, koska muut palaverin osallistujat voisivat olla loukkaantumisen aiheesta eri mieltä. Tällöin käsittelyn ajoittamisen palaverin jälkeiseen aikaan voi nähdä strategisena päätöksenä, jota seuraava esimerkki kuvastaa:

Päätin, että koitan selvittää asian hänen kanssaan kahdestaan, koska en ollut varma kokisiko muut tulkintani samana. (A05)

Joskus loukatulle voi myös olla tarpeen rauhoittua ja ”hengähtää” sekä reflektoida mielessään loukkaavassa tilanteessa syntyneitä tunteita ennen niiden käsittelyä loukkaajan kanssa. Tunnekuohon vallassa ei välttämättä edes pysty käsittelemään loukkaantumista haluamallaan tavalla, jolloin puitteet eivät ole kunnossa tunteiden tasolla. Seuraavassa esimerkissä korostetaan loukatun tunteiden tynnyttämisen tärkeyttä ennen loukkaantumisen käsittelyyn ottamista:

Loukkaantuminen otetaan esille, kun suurin tunneryöppy on alkanut laantua ja loukkaantunut on voinut purkaa negatiiviset tuntemuksensa ensin jollekin luotettavalle



ystävälleen ja on saanut tältä "viisaan ensiavun". (A02)

Esimerkissä viitataan tunneryöpyn laantumisen ohella myös mahdollisuuteen hakea tukea luotettavalta ystävältä. Kun loukkaus osuu henkilökohtaisesti arkaan paikkaan ja herättää voimakkaita tunteita, voi tuki ja rohkaisu läheiseltä ihmiseltä olla oleellista, jotta tilanne saadaan lopulta käsiteltyä myös työkontekstissa loukkaajan kanssa. Ystävän tarjoama tuki voi siis osaltaan luoda puitteita loukkaantumisen käsittelyyn ottamiselle.

Vastausten perusteella kahdenkeskinen ja rauhallinen tilanne tarjoaa monissa tapauksissa parhaat puitteet erilaisten loukkaavien tilanteiden käsittelylle työkontekstissa. Myös käsittelyyn ottamisen ajoituksella on aineiston perusteella merkitystä: mitä pikemmin loukkaavan tilanteen ottaa kahden kesken käsittelyyn, sitä paremmiksi nähdään mahdollisuudet päästä ratkaisuun. Seuraavat esimerkit edustavat hyvin näitä näkemyksiä niin loukkaajan kuin loukatunkin näkökulmista:

loukkantunut tulee kahden kesken kertomaan, miten on tilanteen kokenut. mielellään heti tapahtuman jälkeen eikä esim viikonpästä. (B04)

Haluan asian käsiteltävän heti palaverin jälkeen tuoreeltaan loukkaajan kanssa kahden kesken. (A08)

Käsittelyä varten tarvittavia rauhallisia, kahdenkeskisiä tiloja voivat työkontekstissa olla esimerkiksi työhuoneet, käytävät, pukuhuoneet ja ruokalat. Työpaikan fasiliteeteilla on siis osuutensa loukkaantumisen käsittelyn mahdollistamisessa, mutta ne voivat myös motivoida käsittelyyn, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

Ja mikä pahinta tallomani idean keksijä istuu avokonttorissa kiusallisen lähellä. Joten asia on käytävä läpi kahdestaan vielä tänään. (B14)

Yhteiset työhuoneet ja avokonttorit voivat siis lisätä painetta loukkaantumisen käsittelylle, kun loukkaaja ja loukattu eivät voi välttääkään toistensa kohtaamista. Tällaisessa tilanteessa nähdään hyvänä, jos loukkaantumista päästään käsittelemään mahdollisimman nopeasti.

Loukkaavia tilanteita voidaan myös ottaa käsittelyyn esimerkiksi työilmapiiriasioihin keskittyvässä palaverissa. Tällöin loukkaantumisen esille ottamista voidaan lykätä siihen asti, että aihepiirille varattu työyhteisön yhteinen käsittelyhetki koittaa.

Ollaan osastokokouksessa, jossa käsitellän työilmapiiriasioita. Tuon esille minulle henkilökohtaisen asian, jossa koen minua tulleen loukatuksi (A17)

Edeltävässä esimerkissä työilmapiiriasioihin keskittyvä osastokokous luo puitteet henkilökohtaisen loukkaantumisen käsittelyyn ottamiselle. Koko työyhteisön on olennaista olla paikalla, jos loukkaantumisen aiheen nähdään koskettavan kaikkia ja vaikuttavan koko työyhteisön ilmapiiriin. Toisaalta esimerkki voi myös tarkoittaa sitä, että loukkaantumista ei välttämättä nähdä juuri suhteeseen kiinnittävänä kokemukseksi, vaan se koetaan enemmänkin työyhteisön, työpaikan tai työtapojen myötä syntyneeksi.

### **Avoimuus**

Kun loukatulla tai loukkaajalla on halu tai tarve käsitellä loukkaantumista ja puitteet ovat kunnossa, edellyttää loukkaantumisen käsittely avoimuutta. Avoimuutta voidaan odottaa sekä loukatulta että loukkaajalta.

Avoimuutta vaaditaan eritoten loukatulta, jos tämä haluaa saada tilanteen selvitettyä. Tätä käsitystä kuvastaa seuraava esimerkki:

Jotta asia saadaan selvitettyä, on loukatun ihmisen oltava avoin ja ns. nostettava kissa pöydälle ja kerrottava loukkaantumisestaan jotta asia saadaan selvitettyä = avoimuus. (B06)

Esimerkissä korostetaan loukatun avoimuutta nimenomaan loukkaantumisen esille ottamisessa. Tämän lisäksi avoimuutta voidaan odottaa myös loukkaantumisen taustasyiden avaamisessa, kuten seuraavassa esimerkissä esitetään:

Hänen olisi hyvä kertoa, että kommentti tuntui kurjalta, koska itse kipuilee lapsettomuuden kanssa. Vaikka toinen osapuoli olisi tämän jo tiennytkin, olisi ehkä silti hyvä kerrata vielä oman tilanteen tuoma suru. (A02)

Esimerkissä avoimuus nähdään tarpeelliseksi jopa niin henkilökohtaisen asian kuin lapsettomuuden kohdalla. Loukkaantumisen syy, oli se mikä tahansa, on käsitysten mukaan tarpeen ilmaista ainakin jossain laajuudessa, jotta loukkaantumista voidaan käsitellä vuorovaikutuksessa. Syyn kertominen mahdollistaa sen, että loukkaaja voi ymmärtää loukatun tulkinnan loukkaavasta tilanteesta, mutta toisaalta avoimuuden tarkoituksena voi myös olla tulevien loukkaantumisen ennaltaehkäisy erityisesti henkilökohtaisesti satuttavien aiheiden kohdalla.

Tilanteessa, jossa loukkaaja on havainnut loukanneensa, voidaan häneltä odottaa aloitteellisuutta loukkaantumisen käsittelyssä. Tämä vaatii loukkaajalta avoimuutta myöntää oma virheensä ja lähteä selvittämään asiaa loukatun kanssa. Seuraavassa esimerkissä ilmaistaan myös käsitys siitä, ettei loukatulla ole velvollisuutta hyväksyä loukkaajan tekemään aloitetta asian selvittämiseksi:

Aikuisena ihmisen minun on oltava aloitteen tekijä. (--). Teen aloitteen ja hän on onneksi halukas keskustelemaan kanssani (vaikka ääliö sika olenkin). (B14)

Esimerkki vahvistaa tämän luvun alussa raportoitua tulosta loukatun käsittelyhalukkuudesta käsittelyn edellytyksenä. Loukatulta ei siis odoteta avoimuutta, erona edellä kuvattuihin loukattuun kohdistuviin avoimuusvaateisiin. Avoimuutta ei ensinnäkään nähdä tarvittavan, kun loukkaajakin tietää loukanneensa. Toisaalta voidaan ajatella, ettei ole loukatun tehtävä lähteä ”tarjoamaan sovintoa”, kuten seuraavassa esimerkissä asia ilmaistaan:

Jos taas työkaveri loukkaisi tunteitani tarkoituksella, niin luultavasti en kokisi tarpeelliseksi alkaa selvittää välejä, ainakaan kyseisen loukkauksen osalta. Ainakaan rakentavasti keskustellen. Ainakaan siten että itse olisin ensin tarjoamassa sovintoa. Mutta jos loukkaaja itse tulisi pahoittelemaan tekoaan ja pyytämään anteeksi niin voisin kuvitella, että asia saataisiin sovituksi, joskaan silloinkaan siinä tuskin varsinaista keskustelua saisi aikaiseksi. (A10)

Tässä kuvauksessa loukattu tulkitsee loukkauksen tahalliseksi ja olettaa myös loukkaajan täten olevan tietoinen tilanteesta. Loukkaantumisen käsittely edellyttäisi siis loukkaajan aloitetta. Esimerkissä myös kyseenalaistetaan keskustelun tarpeellisuus tai tarkoituksenmukaisuus loukkaantumisen käsittelyn muotona. Käsittelyksi voi tämän käsityksen mukaan riittää pelkkä anteeksipyyntö ilman sen kummempia avautumisia.

Avoimuus voi loukkaantumisen käsittelyn kontekstissa tarkoittaa omista tunteista, kokemuksesta ja loukkaantumisen taustasyistä avautumisen lisäksi myös avoimuutta toisen osapuolen kertomaa tai tulkintaa kohtaan. Tätä ilmentää loukatun puolelta esimerkiksi kysymysten esittäminen syytösten sijaan ja loukkauksen tahattomuuden olettaminen:

Hän kysyy, miksi sanoin niin tai pyytää selittämään, mitä tarkoitin. On kiinnostunut myös siitä mahdollisuudesta, että on syntynyt väärin ymmärrys. (B29)

Aineiston perusteella loukatun tulisi loukkaantumisen käsittelytilanteessa siis pystyä näkemään tilanne myös loukkaajan kannalta, ja olettaa, ettei tämä ole tarkoittanut pahaa. Toisaalta myös loukkaajalta voidaan odottaa avoimuutta loukatun kokemusta kohtaan ja

kykyä ottaa asiallisesti vastaan tieto loukkaantumisesta sekä käsitellä sitä vuorovaikutuksessa. Eräässä loukatun tarinassa tuodaan esiin monenlaisia riskejä, joita loukkaantumisen käsittelyyn ottamiseen voi liittyä:

Tällaisessa tilanteessa toivoisin, että hän ottaisi minut tosissaan eikä ainakaan vähätelisi esim. sanomalla, että kyse oli pelkästä vitsistä tai leimasi minua hankalaksi työkaveriksi. (A13)

Tällaisessa tapauksessa luonnollisesti toivoisin, että minua ei pilkattaisi tästä asiasta. (A13)

Toivoisin myös, ettei minua loukannut osapuoli puhuisi minusta herkkänahkaisena ylireagoijana sen vuoksi, että uskalsin ottaa puheeksi asian, joka olisi muuten saattanut myrkyttää välejämmä paljon pidemmän aikaa. (A13)

Edeltävissä esimerkeissä käsittelyyn liittyvinä riskeinä nähdään se, ettei loukkaaja ottaisi loukatun kokemusta tosissaan, loukattu leimattaisiin hankalaksi työkaveriksi tai häntä pilkattaisiin, ja hänestä voitaisiin puhua herkkänahkaisena ylireagoijana. Esimerkeissä ilmenee jo aiemminkin mainittu ”mielensä pahoittamisen” diskurssi, jossa loukkaantuminen nähdään loukatun ongelmana, riippumattomana loukkaajan toiminnasta. Esimerkit voi käänteisesti tulkita toiveina loukkaajan avoimesta suhtautumisesta loukatun kokemukseen, käsittelytilannetta ja loukkauksen selvittämistä kohtaan.

Loukkaajan voi myös olla tarpeen avautua loukkaavan tekonsa tai sanomisensa taustasyistä ja antaa perusteluja käytökselleen. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan sitä, kuinka loukkaaja voi käsittelyn yhteydessä kertoa omista henkilökohtaisista haasteistaan, jotka ovat vaikuttaneet loukkaavaan kommenttiin:

Pahoittelen sanojani ja perustelen käytöstäni. Olen nukkunut huonosti ja oma suunnitelma projektin läpiviemisestä oli täysi susi. Harmitus ja väsymys, pettymys oman epäonnistuneen työni vuoksi. Siinä syitä tökeröön kommenttiini. (B14)

Kerron Maijalle myös, että turhautumiseni asiakkaan suhteen saattoi näkyä ja kuulua äänensävyssäni ja ”tuhaukseni” ei johtunut Maijan mielipiteestä. (B28)

Joskus aiheellisestakin kritiikistä voi seurata loukkaantumisen tunteita, erityisesti jos se ilmaistaan ikävällä tavalla. Tällöinkin loukkaajalta vaaditaan avoimuutta omista tarkoituspäristään loukkaantumisen käsittelytilanteessa. Verrattuna edellisiin esimerkkeihin, joissa loukkaaja tunnustaa sanomansa aiheettomaksi, seuraavassa esimerkissä loukkaaja ilmaisee kriittisen kommenttinsa sisällön olleen tarkoituksellinen, mutta ilmaisutavan väärä:

- Kuule, oikeasti... Halusin sanoa siitä asiasta, mutta se lipsahti väärällä tavalla. (B25)

Loukkaantumisen käsittelyn edellytyksenä avoimuuden voi siis aineiston perusteella nähdä koskevan molempia osapuolia, ainakin jos tilanteeseen halutaan saada jokin ratkaisu tai selvyys.

### **Lähijohtajan tuki tilanteen selvittämisessä**

Joskus loukkaantumisen käsittelyn nähdään edellyttävän lähijohtajan tai muun kolmannen osapuolen osallistumista. Kolmen kesken tapahtuvassa loukkaantumisen käsittelytilanteessa korostuu toive käsittelyn tasapuolisuudesta. Lähijohtajan tai muun sovittelijan roolina tilanteessa nähdään toimia keskustelun ohjaajana ja varmistaa, että sekä loukattu että loukkaaja tulevat kuulluiksi ja tilanne saadaan jollain tavalla ratkaistua.

Loukatun näkökulmasta työkonteksti tarjoaa mahdollisuuden lähestyä suoraan lähijohtajaa loukkaantumisen käsittelemiseksi. Tällöin loukkaajaa ei tarvitse kohdata kahden kesken aiheen tiimoilta. Seuraavassa esimerkissä viitataan kiusaamiseksi tulkittuun toistuvaan loukkaamiseen, joka nähdään syyksi ottaa lähijohtaja mukaan käsittelyyn.

mikäli tilanne toistuu tai on systemaattista, ottaisin asian puheeksi esimieheni kanssa ja toivon kolmen keskeistä tapaamista. (A04)

Lähijohtajalla nähdään olevaan valtaa ja velvollisuuskin puuttua ilmi tulleeseen loukkaamiseen. Lähijohtajan sovitteleva rooli voi alkaa jo ennen varsinaista käsittelyä, jos hän lähestyy loukkaajaa välittäen tiedon loukkaantumisesta loukatun puolesta ja kutsuen selvittämään asiaa, kuten seuraavassa esimerkissä:

Esimies pyytää minut palaverin jälkeen luokseen ja kertoo työkaverini loukkaantuneen sanomisistani. Hän ehdottaa, että keskustelisimme työpäivän lopuksi yhdessä tilanteesta hänen työhuoneessaan. (B24)

Edellisessä esimerkissä lähijohtajalla on aktiivinen rooli käsittelytilanteen järjestämisessä sikäläkin, että hän määrittelee sekä käsittelyn tavan, ajankohdan että paikan. Käsittelyyn ei tällöin ryhdytä mahdollisimman nopeasti, vaan sille osoitetaan sopiva ajankohta esimerkiksi työpäivän lopusta.

Tarve ulkopuoliseen ohjaukseen voi kummuta myös siitä, että aiheesta puhuminen koetaan tunteiden takia raskaaksi:

Loukkaantumisesta puhuminen on raskasta, sillä tilanne on tunnelautunut. Keskustelu sujuu vaivaantuneessa tunnelmassa. Tilanteessa on ehdottomasti oltava ulkopuolinen henkilö ohjaajana. (A15)

Ulkopuolisen ohjaajan läsnäolo ei tämän kuvauksen mukaan välttämättä poista tilanteen vaivaannuttavuutta, mutta se nähdään edellytyksenä sille, että asiaa ylipäänsä käsitellään. Tietyllä tapaa vastuun käsittelytilanteesta, sen etenemisestä ja ratkaisuun pääsemisestä voidaankin nähdä olevan juuri kolmannella osapuolella, kun tämä kerran on läsnä. Tähän käsitykseen liittyy myös se, että molempien loukkaavan tilanteen osapuolten tasavertainen kuunteleminen ja tapahtumien sekä tulkintojen selvittäminen molempien näkökulmista on tärkeää.

Käsityksissä loukkaantumisen käsittelystä ulkopuolisen ohjaajan kanssa toistuu ajatus tämän puolueettomasta ja toisaalta ohjaavasta roolista. Seuraavissa esimerkeissä tulee ilmi tilanteen vahva ohjaaminen lähijohtajan taholta sekä loukatun että loukkaajan näkökulmista.

Keskustelussa esimies pyytää molempia kertomaan oman kantansa tapahtuneeseen. Keskustelun aikana toisen näkemystä kuunnellaan keskeyttämättä ja kantaa ottamatta. Esimies tekee rakentavia kysymyksiä ja ohjaa keskustelua suuntaan, jossa voidaan ottaa puheeksi toisen loukkaaminen. (A15)

Kun hän kertoo, mistä pahoitti mielensä, esimies tekee tarkentavia kysymyksiä esim. siitä oliko antamani kritiikki aiheetonta, käytinkö asiatonta kieltä, minkä hän koki henkilökohtaisesti loukkaavaksi, miten hän olisi halunnut asiaa käsiteltävän.. Tämän jälkeen esimes pyytää minua kertomaan näkemykseni. (--) Esimies pyrkii tämän jälkeen ratkaisukeskeisesti löytämään reitin asian sopimiseen. (B24)

Ensimmäisessä esimerkissä käy ilmi näkemys siitä, että lähijohtajan tulee kuljettaa tilannetta eteenpäin ollen se, joka esittää kysymyksiä ja huolehtii siitä, että molemmat saavat kertoa näkemyksensä ja tulla kuulluiksi. Toisessa esimerkissä lähijohtajan esittämien kysymysten tarkoituksena on ensin selvittää loukkaantumisen syytä mahdollisimman tarkasti ja mahdollistaa sitten loukkaajan näkökulman esiintulo. Viimeisessä virkkeessä painotetaan vielä sitä, että nimenomaan lähijohtajan tulisi pyrkiä löytämään reitti tilanteen sopimiseen.

Lähijohtajan läsnäolon voi tulkita tuovan käsittelytilanteeseen jäsenystä ja struktuuria. Sopiminen voi tuntua virallisemmalta, kun se tapahtuu lähijohtajan sitä todistaessa. Eräässä

loukkaajan tarinassa kuvataan myös mahdollisuus irtisanoutumiseen käsittelyn lopputuloksena, kun lähijohtaja on paikalla:

minä en todennäköisesti reagoi mitenkään mutta tämä mielensäpahoittaja todennäköisesti loukkaantuu lisää. keskustelu päättyy niin että irtisanoudun koska en jaksa olla samassa työpaikassa henkisesti lapsen tasolla olevan kanssa. (B20)

Lähijohtajan ohjauksella ja läsnä ololla loukkaantumisen käsittelytilanteessa nähdään siis olevan monenlaisia tarkoituksia. Tilanteen virallisuuden ja struktuurin kuvataan suojaavan molempia osapuolia epäoikeudenmukaisuuden kokemuksilta loukkaantumisen käsittelyssä, jos lähijohtaja hallitsee sovittelevan ja tasapuolisen roolinsa.

Luvussa kuvatut loukkaantumisen käsittelyn edellytykset kertovat työelämän erityispiirteistä loukkaantumisen kontekstina. Käsittely näyttää edellyttävän yksilöllistä päätöksentekoa ja käsittelyn mahdollisten seurausten puntarointia sekä kykyä kuvata omia tunteita ja kokemuksia. Toisaalta käsittelylle käsitetään tarvittavan tukea ja mahdollisuuksia myös työnantajan puolelta: tilaa ja aikaa, ja joskus myös lähijohtajan läsnäoloa ja ohjaustaitoja.

## 5.2 Pahoittelu ja anteeksi antaminen

Loukkaantumisen käsittelyssä työyhteisön vertaissuhteissa tärkeinä elementteinä näyttäytyvät aineiston perusteella pahoittelu sekä anteeksi antaminen. Käsitteet pahoittelun ja anteeksiannon rooleista, muodoista ja merkityksistä käsittelyssä ovat kuitenkin moninaisia. Tässä luvussa kuvaan tulokset anteeksi pyytämisestä ja hyvittelystä loukkaantumisen käsittelyä kuvaavina pahoittelun muotoina, ja siirryn sitten tarkastelemaan anteeksiantoon liittyviä käsityksiä.

### **Anteeksi pyytäminen**

Anteeksi pyytäminen käsitetään aineiston perusteella tekona tai tapana, joka voi kuulua hyvin erilaisten loukkaantumistilanteiden käsittelyyn. Pahoittelun muotona se saa kuitenkin varsin moninaisia merkityksiä työkontekstissa.

Anteeksi pyytäminen voi vastausten perusteella liittyä ensinnäkin loukkaajan oman toiminnan loukkaavuuden tunnistamiseen ja tunnustamiseen. Tällöin loukkaaja pahoittelee nimenomaan omaa käytöstään tai sanomistaan. Seuraava esimerkki korostaa juuri loukkaajan valmiutta tunnistaa ja tunnustaa oma osuutensa loukkaamistilanteessa sekä pyytää loukatulta anteeksi:

Minusta on tosi tärkeää, että loukatulta pyydetään anteeksi ja loukkaaja tunnistaa sen, ettei ehkä ilmaissut itseään rakentavasti ja on valmis kuuntelemaan ja keskustelemaan, vaikka sen kuuleminen ei aina olisi helppoa. (A05)

Esimerkissä ilmaistaan, kuinka loukkaantumisen käsittely voi olla loukkaajalle vaikeaa, mutta siihen pitäisi silti ryhtyä ja pyrkiä myös kuuntelemaan ja keskustelemaan anteeksipyynnön lisäksi. Ääneen lausutun anteeksipyynnön merkitystä keskustelun osana korostaa voimakkaasti seuraava esimerkki:

Loukattuna minulle jää paha mieli, vaikka asia saadaan käsiteltyä loukkaajan kanssa. Loukkaaja ei pyydä anteeksi, vaikka ymmärtää sonomisensa virheellisyyden. Jättää varauksellisen olotilan myös seuraavaan kohtaamiseen. (A08)

Tämä esimerkki edustaa käsitystä, jossa käsittelyn tarkoituksen nähdään loukatun näkökulmasta täyttyvän vasta, kun loukkaaja on virheensä myöntämisen lisäksi eksplisiittisesti pyytänyt anteeksi. Anteeksipyyntö ymmärretään tällöin pahoitteluun kuuluvana osana, jonka ohittaminen on epäilyttävää.

Toisaalta anteeksi pyytäminen ääneen ei välttämättä takaa sitä, että se tulkittaisiin aidoksi. Aineiston perusteella esimerkiksi lähijohtajan ohjaus näyttää kytkeytyvän esitetyn anteeksipyynnön aitouden kyseenalaistamiseen. Tätä kuvastaa seuraava esimerkki:

Esimies ehdottaa anteeksipyyntöä, jonka työtoverini esittää. Hyväksyn anteeksipyynnön, vaikka mielestäni se ei ole vilpiton. Keskustelun päättyessä en ole vakuuttunut työtoverini vilpittömyydestä. (A15)

Lähijohtajan ohjaus tilanteessa voi siis jättää ilmaan kysymyksen siitä, onko tilanne nyt todella saatu selvitettyä myös tunnetasolla. Loukattu voi tulkita, että loukkaaja pyytää anteeksi vain, koska niin kuuluu ja kannattaa lähijohtajan läsnä ollessa tai pyytäessä tehdä, eikä siksi että olisi aidosti pahoillaan loukatulle aiheuttamastaan mielipahasta. Edellä kuvatussa esimerkissä anteeksi pyytäminen käsittelytilanteeseen kuuluvana tekona ei vielä täytä käsittelyn tarkoitusta, vaan vasta teon tulkittu vilpittömyys määrittää asian käsittelyksi.



Anteeksipyynnön voi nähdä kuuluvan loukkaantumisen käsittelytilanteeseen myös silloin, kun loukkaaja ei koe omassa toiminnassaan olleen vikaa. Tällöin anteeksi pyytäminen merkityksentyy pikemminkin loukatun tunteen ja kokemuksen tunnustamiseksi kuin loukkaajan syyllisyyden tunnustamiseksi. Seuraavissa esimerkeissä tämä tunnustamisen merkitys tulee esille sekä loukatun että loukkaajan näkökulmista:

Toisen osapuolen taas tulisi pyytää anteeksi loukkaamistani, vaikka kokisikin, että ylireagoin. Toisen kokemusta ei voi vähätellä, koska kokemus on aina todellinen. (A13)

Voisin myös avata omaa näkökulmaani ja kertoa mitä olen itse kommentillani tarkoittanut, jos olemme tulkinnasta eri mieltä. Asian ratkaisua ei kuitenkaan edistä se, jos lähdän puolustelemaan, vaan enemmän rakentavassa hengessä. (--) Ajattelen että loukkaamistilanne selviäisi parhaiten nimenomaan loukatun tunteet tunnustamalla, pyytämällä anteeksi ja osoittamalla halua ratkaista tilanne ja mennä eteenpäin kohti normaaleja työskentelyvälejä. (B22)

Ensimmäisessä esimerkissä korostetaan loukatun kokemusta, jota ”ei voi vähätellä”.

Toisessa esimerkissä loukatun tunteen tunnustaminen nostetaan olennaiseksi tekijäksi tilanteen ratkaisemisessa, vaikka loukkaaja olisikin tilanteen tulkinnasta eri mieltä.

Vastakkaista näkemystä edustavat puolestaan seuraavat otteet:

Toisaalta riippuen loukkaantumisen syistä, sitä voisi ehkä jopa hieman kyseenalaistaa, onko siitä oikeasti tarpeen loukkaantua. (--) Että en välttämättä aikoisi liikaa sanomisiani pehmentää, vaan korkeintaan selitellä ja auttaa ymmärtämään omaa näkökulmaani, luultavasti kuitenkin myös kuunnellen toisen näkökulmaa. (B10)

loukkaantunut esittää kantansa johon kerron että minulla on tapana sanoa asiat suoraan, se ei ole henkilökohtaista enkä minäkään loukkaantuisi moisesta. (B20)

Näissä esimerkeissä se, ettei loukkaajan tarkoituksena ole ollut loukata, nähdään olennaisempänä tekijänä tilanteen selvittelyssä kuin loukatun tekemä virheelliseksi nähty tulkinta. Anteeksi ei tarvitse pyytää, jos ei ole tehnyt mitään väärää. Edellä esitettyjen käsitysten ero kiteytyy kysymykseen siitä, pidetäänkö käsittelyn ensisijaisena lähtökohtana loukkaajan tarkoittamaa vai loukatun tulkitsemaa merkitystä. Loukkaantumisen käsittelytilanteessa anteeksipyynnön voi siis tulkita tarkoittavan joko loukkauksen tai loukkaantumisen tunnustamista ja pahoittelua.

Anteeksi pyytämisen voi työkontekstissa tulkita myös kasvojen suojaamisena, kun työyhteisö on läsnä loukkaavassa tilanteessa. Jos muutkin huomaavat loukkauksen tapahtuneen, voi loukkaajan olla järkevää esittää anteeksipyyntö heti tilanteessa, ja myös ilmaista halukkuuttaan selvittää tilannetta vielä loukatun kanssa kahdestaan:

Loukkaaja voi esittää jo palaverissa anteeksipyynnön kaikkien kuullen ja haluavansa keskustella heti palaverin jälkeen vielä kahdestaan. (B23)

Tilanteessa esitettyä anteeksipyyntöä ei aineiston perusteella pidetä riittävänä loukkaantumisen käsittelynä, vaan käsittelyn nähdään sisältävän muitakin elementtejä. Lisäksi vastauksissa tunnistetaan se, ettei loukkaaja aina huomaa loukkaneensa. Seuraava esimerkki kuvastaa pohdintaa siitä, miten loukkaaja reagoi loukkaantumisen esille ottamiseen kun tämä on tai ei ole huomannut loukkaantumista:

Jos hän on itse tapahtunutta harmitellut jo mielessään, on asian esille ottaminen luultavasti helpottavaa ja tilanne voi hyvinkin mutkattomasti edetä anteeksipyyntöihin, pahoitteluun ja toivottavasti lämminhenkiseen anteeksiantamiseen ja yhteiseen ymmärrykseen. Jos asia taas ei ollut hänelle itselleen juolahtanut mieleen, on tilanteen esille ottaminen yllätys ja voi johtaa ihmisestä riippuen aluksi hämmennykseen, ehkä puolustautumiseen ja selittelyyn tai sitten säikähdykseen omasta kömmähdyksestä ja heti aitoon pahoillaan olemiseen. (A02)

Esimerkissä kuvataan sitä, kuinka loukkaantumisesta tietoiselle loukkaajalle on todennäköisesti helpottavaa päästä pyytämään anteeksi. Tiedostamattaan loukkaantuneen reaktion nähdään taas riippuvan ihmisestä ja siitä, herääkö hänessä ensireaktiona hämmennys vai säikähdys. Puolustautumista ja selittelyä kuvataan hämmennystä seuraaviksi reaktioiksi, kun taas säikähdyksestä edetään ”heti aitoon pahoillaan olemiseen”. Otteen lopun voi tulkita tarkoittavan sitä, että ainakin tietynlaisten loukkausten kohdalla pahoillaan oleminen nähdään käsittelyn vääjäämättömänä lopputulemana.

### **Hyvittely**

Pahoittelun muotona hyvittelyllä osoitetaan halua korjata aiheutunutta vahinkoa loukatulle. Aineiston perusteella se voi kytkeytyä anteeksi pyytämiseen, mutta ei automaattisesti ole osa sitä. Hyvittely voi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että loukkaaja korjaa työyhteisölle antamansa väärän tiedon tai virheellisen kuvan, kuten seuraavissa esimerkeissä esitetään:

Hän toteaa, että työn tekijöille kuuluu kunnia, ja lupaa palata asiaan seuraavassa palaverissa. Hän lupaa pyytää anteeksi ja antaa kiitosta myös muille työtätehtäville. (A01)

Pyydän anteeksi, että olin maininnut asiasta. Jos työkaverini haluaa, niin mainitsen asiasta palaverissa olleille. Kerron toisille, että en olisi saanut tehdä niin kysymättä asiaa ensin työkaverilta, jota asia koski. (B26)

Pahoittelu tai kunnian osoittaminen loukatulle koko työyhteisön läsnä ollessa voidaan nähdä hyvittelynä, kun aiemmin sattunut ja loukkaantumisen aiheuttanut virhe tulee korjatuksi. Loukattu saa samalla tunnustusta kokemukselleen myös yhteisön edessä, lisänä loukkaajalta käsittelytilanteessa saatuun tunnustukseen. Hyvittelyksi voi työympäristössä sopia myös palvelusten tekeminen, kuten seuraavassa esimerkissä:

Onneksi työympäristön avoin ilmapiiri helpottaa asioiden käsittelyä ja saimme sovittua tuon tilanteen. Mutta muutamalla ehdolla. Kahvinkeitto vuoro napsahti minulle nyt useammin, sillä hänen vuoronsa on nyt myls minun vastuulla. Huumorilla on pärjätty, mutta asiat pitää käydä kuitenkin läpi ja pyytää aidosti anteeksi tökeröä käytöstään. (B14)

Pieni palvelus, kuten kahvinkeittovuorojen hoitaminen toisen puolesta voi humoristisuudessaankin olla tärkeä tapa osoittaa loukattua kohtaan arvostusta, joka loukkaavassa tilanteessa on kyseenalaistunut. Esimerkissä mainitaan avoin ilmapiiri, jonka koetaan helpottavan loukkaantumisen käsittelyä. Loukkaantumisen käsittely ja muillekin näkyvä hyvittely voivat taas vuorostaan vahvistaa työyhteisön avointa ilmapiiriä ja toimia esimerkkinä muille.

Hyvittelynä voi pitää myös tekoja, joilla pyritään tasapainottamaan suhteen tilaa. Seuraavassa esimerkissä ilmaistaan käsitys, jonka mukaan loukkaajakin voi käsittelytilanteessa kertoa omista aroista alueistaan, kun loukattu on niin joutunut käsittelyn yhteydessä tekemään:

Loukkaaja voi esittää myös lupauksen ettei ota k.o. asiaa enää koskaan esille tai vaihtoehtoisesti miten pystyy auttamaan, jos loukattu tarvitsee apua/tukea. (→) Myös loukkaaja voi ottaa esille omat arat alueet, joista ei haluaisi keskustella. (B23)

Loukkaajan arkojen paikkojen esiintuomisella pyritään korjaamaan suhteeseen käsittelyn yhteydessä syntyneitä epätasapainoa, joka johtuu siitä, että loukattu on joutunut tilanteessa paljastamaan itsestään syvällisempää ja henkilökohtaisempaa tietoa kuin muuten olisi paljastanut. Toisaalta loukkaajan vastavuoroisen avautumisen voi tulkita osoituksena siitä, että loukkaaja arvostaa loukatun rehellisyyttä ja luottaa tähän. Esimerkissä hyvittelyksi voi tulkita myös avun tai tuen tarjoamisen raskaassa tilanteessa.

Loukkaamista voi aineiston perusteella hyvittää myös ilman loukkaantumisen varsinaista käsittelyä. Loukkaamista voi pyrkiä kompensoimaan esimerkiksi kehumalla, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

Tosielämässä mikäli huomaisin loukanneeni jotakuta, pyrkisin todennäköisesti juttusille henkilön kanssa jostain muusta aiheesta ja livauttaisin keskusteluun jonkun keuhun tai muun positiivisen asian, jolla koettaisin minimoida aiempien suusta päässeiden sammakoiden vaikutukset. (B11)

Loukkaantumisen käsittelyä keskustellen ei tämän esimerkin perusteella syystä tai toisesta nähdä aina varteenotettavana vaihtoehtona ”tosielämässä”, mutta loukkaamista voidaan silti hyvittää. Pahoillaan voi olla, vaikkei sitä ääneen sanoisi, ja hyvien tekojen voi ajatella tasaavan loukkausten aiheuttamaa pahaa mieltä, vaikkei niiden hyvittelytarkoitusta toisikaan suoraan ilmi.

### **Anteeksianto**

Kuten anteeksi pyytämisestä, myös anteeksi antamisesta työkontekstissa on aineiston perusteella erilaisia näkemyksiä. Sitä voidaan pitää olennaisesti käsittelyyn kuuluvana tekona tai loukatun henkilökohtaisena prosessina.

Jotkut pitävät anteeksiannon merkitystä ratkaisevana sen suhteen, saadaanko tilanne selvitettyä. Käsittelyä ei näissä tapauksissa nähdä onnistuneeksi, mikäli loukattu ei anna anteeksi. Seuraavat esimerkit kuvastavat tätä käsitystä loukkaajien näkökulmasta:

Loukatun omasta asenteesta riippuu, hyväksyykö hän anteeksipyynnön. Jos ei, niin silloin ollaan pattitilanteessa jolloin palaveri päättyy huonoon lopputulokseen ja välit ovat jatkossakin tulehtuneet. (B23)

Minusta tuntuu ikävältä se, että olin loukannut työkaveriani ja toivon, että hän antaisi anteeksi ja asia saataisiin ratkaistua. (B07)

Anteeksi antaminen esitetään ensimmäisessä esimerkissä asennekysymyksenä. Kyseisessä tarinassa loukkaaja on ollut tietämätön loukatun henkilökohtaisesta tilanteesta, johon hänen kommenttinsa on osunut. Anteeksianto nähdään tällöin välttämättömänä välien korjaamiseksi, ja jos anteeksi antamista ei ilmaista, tulkitaan se merkiksi käsittelyn epäonnistumisesta. Toisessa esimerkissä toivotaan myös anteeksiantoa, joka nähdään edellytyksenä asian ratkaisemiselle.

Anteeksi antamista voi pitää jopa loukatun velvollisuutena. Tämän käsityksen mukaan anteeksi kuuluu antaa, kun sitä pyydetään. Seuraavat esimerkit kuvaavat loukatun vastuuta käsittelytilanteen edistämisessä:

Asian puheeksi ottaminen ja tunteista kertominen ja erityisesti anteeksianto ovat tärkeitä elementtejä ratkaista tilanne. (A07)

Keskustelussa tärkeää on kuunnella toista. Minun pitäisi loukkaantumisesta huolimatta pyrkiä näkemään toisen näkökulma ja hyväksyä anteeksi pyyntö mikäli sellainen esitetään. (A13)

Edellisistä esimerkeistä poikkeava käsitys, jonka mukaan anteeksi pitää pyytää, jotta tilanteesta päästään eteenpäin, mutta anteeksi ei ole pakko antaa:

Ihan vaan anteeksipyyntö ja elämä jatkuu. Joko sitä sitten aikanaan antaa asian anteeksi tai ei. (A10)

Loukatun näkökulmasta käsittelyn tarkoituksena voi edellisen esimerkin perusteella olla lähinnä tunnustuksen saaminen omalle kokemukselle anteeksipyynnön muodossa, eikä niinkään välien korjaaminen tai loukkaajan anteeksipyynnön hyväksyminen. Esimerkin voi tulkita myös siten, ettei loukkaantumisen anteeksi antamisella nähdä olevan merkitystä työkaveruuden ja työn tekemisen kannalta. Anteeksianto merkityksentyy siis loukatun omaksi sisäiseksi prosessiksi.

Anteeksipyynnön ja -annon prosessin voi tulosten perusteella ajatella myös yhteistyönä. Seuraava esimerkki kuvaa sitä, kuinka prosessi voi vaatia nöyryytystä molemmilta osapuolilta:

- Ööäh, pääsee suustani ja sitten, pienen hiljaisuuden jälkeen: anteeksi. Sana on vaikea, joten hätäannyn kun sillä ei edes näytä olevan vaikutusta. Kollega vain seisoo ovensuussa, yhä loukattuna ja kädet puuskassa. Jossain sydämalassa liikaa myös ärtymys: eikö sitä nyt voi tulla, saatana, edes sen verran vastaan! (B25)

Esimerkissä kuvattu odotus siitä, että loukatun pitäisi tilanteessa tulla loukkaajaa ”vastaan” tämän pyytäessä anteeksi, kertoo käsityksestä, jonka mukaan käsittelyn onnistuminen vaatii aktiivista osallistumista ja sovintoon pyrkimistä molemmilta osapuolilta. Sovitteleva lähestymistapa voi käytännössä tarkoittaa myös sitä, että loukatunkin odotetaan pyytävän anteeksi ottaessaan loukkaantumisensa esille:

työkaveri sanoo suoraan että, anteeksi, mutta pahoitin mieleni siitä sinun vitsistäsi, sillä elämäntilanteeni on nyt tämä. pyydän itsekkin anteeksi, minusta tuntuu aidosti pahalta, halaamme, sovimme ja elämä jatkuu. (B04)

Edeltävässä esimerkissä anteeksiannon voi tulkita välittyvän halauksena loukatulta loukkaajalle. Joskus anteeksiantoa voikin ilmaista sanoja tehokkaammin tai niitä vahvistaen nonverbaalisesti kosketuksen kautta, mikäli se koetaan työyhteisön vertaissuhteessa

luontevaksi. Seuraava esimerkki kuvastaa nonverbaalisia anteeksiannon ilmaisuja loukkaantumisen käsittelytilanteessa:

Työkaverini sanoo vielä olevansa pahoillaan, mutta tuumaan, että ei kannata enää, tämä keskustelu auttoi asiaa. Hymyilen hänelle ja kosketan hänen olkapäätään/halaamme ja jatkamme keskustelua muista asioista samalla, kun palaamme töihin. (A01)

Esimerkissä anteeksiantoa ei sanoiteta yksiselitteisesti ääneen, mutta niin hymy, kosketus kuin keskustelun aiheen vaihtaminen ilmaisevat sitä, että asia on nyt saatu käsiteltyä, ja voidaan palata työn ääreen.

Käsitykset pahoittelun ja anteeksiannon merkityksistä loukkaantumisen käsittelytilanteessa ovat moninaiset. Myös odotukset esimerkiksi hyvittelystä voivat aineiston perusteella vaihdella tilanteen ja loukkaantumisen syystä riippuen. Hyvittelyn tarjoamisen nähdään kuitenkin olevan loukkaajan vastuulla.

### **5.3 Oppiminen ja kehittäminen**

Loukkaantumisen käsittelyn voi nähdä mahdollisuutena oppia uutta suhteen toisesta osapuolesta ja tämän reagoititavoista, mutta myös tilaisuutena neuvotella työtavoista ja pelisäännöistä työyhteisössä. Tässä luvussa kuvaan tulokset loukkaantumisen käsittelystä tutustumisen, kehittämistarpeiden havaitsemisen sekä pelisääntöjen ja käytänteiden luomisen areenana.

#### **Tutustuminen**

Loukkaantumisen käsittelyssä työyhteisön vertaissuhteissa nähdään mahdollisuuksia tutustumiseen ja uuden oppimiseen toisesta osapuolesta. Käsittelytilanteessa voidaan esimerkiksi jakaa itsestä uutta ja varsin henkilökohtaistakin tietoa toiselle osapuolelle. Seuraava esimerkki kuvastaa loukkaantumisen käsittelytilannetta uuden tiedon oppimisen areenana:

Ensimmäisenä pyydetään vielä kerran anteeksi sitä, että loukatun tilanne ei ollut tiedossa. Kaikkien henkilöiden henkilökohtaisia "kipupisteitä" ei voi tietää jos esim. perheessä on vammainen, taloudellisia ongelmia, työkokemuksen puute työtehtävässä tms. Tällaisten

tapausten myötä oppii myös tuntemaan ihmisiä paremmin ja oppii tuntemaan toisen arat/henkilökohtaiset kipupisteet. (B23)

Elämäntilanteeseen tai -kokemuksiin liittyvien asioiden lisäksi loukkaantumista käsiteltäessä on aineiston perusteella mahdollista oppia myös toisen osapuolen toimintatavoista ja viestintätyylistä. Tällöin tulevien vuorovaikutustilanteiden tulkitseminen voi helpottua. Seuraavassa esimerkissä viitataan siihen, ettei toisen vuorovaikutuskäyttäytymistä välttämättä osaa tulkita oikein, jos tätä ei vielä tunne hyvin:

Työkaveri myös kuvasi omaa tapaansa käyttäytyä tuollaisissa tilanteissa. Minä sitten sanoin et ei varmaan niin hyvin vielä tunnetta, että osaisin suodattaa hänen tyyliään selvillä asioista, niin voi olla että minäkin ylireagoin. (A05)

Toiseen tutustussa niin loukkaantumisen kuin sen käsittelemisenkin yhteydessä voi oppia, kuinka toisen osapuolen loukkaantumisen voisi välttää jatkossa. Tätä käsitystä kuvataan loukkaajan näkökulmasta näin:

Jos kyse olisi vahingossa tapahtuneesta loukkauksesta niin luultavasti se siis tulisi itselleni yllätyksenä, joten pitäisin todennäköisenä, että sitä tulisi pahoiteltua kun työkaveri asiasta mainitsee ja mahdollisesti yleisemminkin juteltua asiasta, jotta ymmärtäisi paremmin, että missä asioissa on olemassa vastaavan vahingon mahdollisuus. (B10)

Vaikka kokisin puhuneeni palaverissa asiaa, voin jatkossa yrittää esittää asian niin että kukaan ei pahoita siitä mieltään. (B13)

Ensimmäisessä esimerkissä tavoitellaan tietoa siitä, mikä loukkaantumisen aiheutti, jotta loukkaaja voisi välttää vastaavaa vahinkoa jatkossa. Toisessa esimerkissä opitaan omasta ilmaisusta ja sen mahdollisista seurauksista, eli oppi on itseasiassa siinä, miten jatkossa voisi ilmaista asioita muita loukkaamatta.

Loukkaantumisen ennaltaehkäisyn ohella loukkaantumisen käsittelyllä voidaan nähdä olevan myös vuorovaikutussuhdetta lähentävä vaikutus. Työkontekstissa se voi tarkoittaa yhteistyön tekemisen helpottumista, kuten seuraavassa esimerkissä visioidaan:

Ja jos tämän piti olla tarina, joka päättyy hyvin onnellisesti, nämä kaksi voivat kokea lähentyneensä toisiaan ja jatkossa yhteistyö voi olla helpompaa. Ja ei niin superhyvässä tapauksessakin loukkaantumisen kertominen, asiasta puhuminen ja anteeksipyyntö puhdistavat ilmaa ja yhteistyön samassa työyhteisössä voi olettaa sujuvan vähintäänkin asiallisesti. (A02)

Esimerkissä korostetaan yhteistyön helpottumista tai asiallista sujumista loukkaantumisen käsittelyn tarkoituksena ja tavoitteena. Yhteistyön edellytysten voi siis nähdä paranevan, jos loukkaantuminen saadaan käsiteltyä onnistuneesti työyhteisön vertaissuhteessa.

### **Kehittämistarpeiden havaitseminen**

Loukkaantumisen käsittely voi aineiston perusteella antaa mahdollisuuden havaita ja tuoda esiin yhteisiä kehittämistarpeita vertaisten välillä tai koko työyhteisön kuullen.

Loukkaantumisen tunteet voivatkin olla osoitus epäoikeudenmukaisuuden kokemuksesta, joka voi kertoa tarpeesta luoda yhteisiä pelisääntöjä tai toimintatapoja. Eräässä loukatun tarinassa kahdesta kandidaatista lähijohtaja nimeää opiskelijan ohjaajaksi sen, joka perustelee omaavansa tuoreempaa tietoa, koska omasta opiskeluaajasta on vähemmän aikaa. Seuraavassa esimerkissä kuvataan loukatun reaktiota päätökseen ja sen perusteluihin:

Pahoitin mieleni ja koin, että pitkälle työkokemukselle ei anneta arvostusta. Sanon tämän ääneen ja esitän toiveen, että varattaisiin sellainen palaveriaika, jossa koko työyhteisö keskustelisi opiskelijaohjauksesta; mikä työssäoppimisessa tärkeää, työntekijöiden erilaisuudesta rikastuttavana tekijänä jne. (A09)

Tässä esimerkissä loukattu selittää loukkaantumistaan sillä, ettei yhteisiä kriteerejä tehdyille päätökselle oltu luotu, mikä altisti loukkaantumisen kokemukselle. Tällaisen havainnon esiin tuominen koko työyhteisön edessä avaa mahdollisuuden keskustella aiheesta ja tehdä ehdotuksia. Samalla eri osapuolet, esimerkin tapauksessa lähijohtaja ja loukkaaja, voivat esittää pahoittelunsa, antaa perusteluja ja myös tarttua ehdotuksiin ja reagoida kehittämistarpeeseen saman tien:

Esimieskin pahoittelee sitä, ettei puuttunut työkaverini kommenttiin, mikä ei ollut ihan asiaan kuuluva. (--) Esimies varaa asian käsittelylle erillisen palaveriajan, koska pitää teemaa tärkeänä. Esimies kysyy vielä, että sopiiko kaikille, että työkaverini vastaa tulevan opiskelijan ohjauksesta ja minä seuraavan. Tämä sopu kaikille. (A09)

Loukkaantumisen esille ottaminen voi tuottaa kehitysideoita myös kahdenkeskisen käsittelytilanteen yhteydessä, joskaan silloin ne eivät välttämättä päädy koko työyhteisön tietoon. Seuraavat esimerkit kuvaavat sitä, kuinka loukkaantumisen käsittelyssä voidaan havaita kehitystarpeita niin käytänteissä kuin työyhteisön säännöissäkin:

Kollega antaa anteeksi ja keskustelemme tulevien palavereiden käytänteistä, sillä molemmat keksivät niissä kehitettävää. (B27)



Seuraavassa palaverissa voisimme keskustella työyhteisön pelisäännöistä vastaisuuden varalle. (B26)

Ensimmäisessä esimerkissä käytänteistä keskustelu päättää käsittelytilanteen, jolloin kehittämistarpeiden pohtimisen voi tulkita merkiksi yhteisen ymmärryksen saavuttamisesta. Tällöin kehittämissideoita ei välttämättä katsota tarpeelliseksi viedä muiden tietoon. Toinen esimerkki puolestaan kuvastaa käsitystä, jonka mukaan havaitut kehitystarpeet olisi syytä viedä eteenpäin ja ottaa keskusteluun koko työyhteisön voimin.

### **Pelisääntöjen ja käytänteiden luominen**

Sen lisäksi, että loukkaantumisen käsittelyssä voidaan aineiston perusteella havaita kehittämistarpeita, voidaan käsittelytilanteessa myös luoda tai tarkentaa niin kutsuttuja pelisääntöjä. Työyhteisön toiminnan kannalta voi esimerkiksi olla hyödyllistä neuvotella siitä, millä tasolla eri asioista on syytä pystyä missäkin tilanteessa keskustelemaan. Seuraavat esimerkit havainnollistavat tällaisen neuvottelun mahdollisuutta loukkaantumisen kahdenkeskisen käsittelyn yhteydessä:

Totean, että " olet hyvin tarkka ja noudatat tarkoin ohjeita, mutta nyt ei ole ollut tarkoitus missään tapauksessa sinua nostaa tässä tapetille, vaan kyllä tässä on yleisesti työyhteisössä yhteistyöongelmia ja kitkaa aiheuttavia tilanteita. (A17)

Yrittäisin ilmaista asiani toista loukkaamatta ja että tarkoitus ei ole arvostella työtoveriani henkilökohtaisesti, vaan haastamalla hänen esittämän ongelmaratkaisun tms. toimintatavan. (-) Uskoisin keskustelun päättyvän asiallisesti, mikäli keskustelu keskittyi pelkästään työmenetelmiin, jos asiat menevät henkilökohtaisuuksiin, voi tilanne pahentua. (A03)

Esimerkeistä ensimmäisessä loukattu ottaa kantaa siihen, että yhteisistä ongelmista pitäisi työyhteisössä pystyä keskustelemaan yleisellä tasolla ilman, että niitä otetaan henkilökohtaisesti. Toinen esimerkki taas kuvaa käsitystä siitä, että työkontekstissa pitäisi kyetä neuvottelemaan ongelmanratkaisu- tai toimintatavoista sekä työmenetelmistä, joita ei nähdä henkilökohtaisina asioina. Mielenkiintoista edeltävissä esimerkeissä on myös se, että ne kuvastavat loukatun ja loukkaajan roolien limittymistä. Kumpikin esimerkki kuvaa käsittelytilannetta loukatun näkökulmasta, mutta niissä tarkennetaan ja selitetään omia sanomisia samaan tapaan kuin loukkaajien pahoittellessa tekojaan (luku 5.2). Yhteistä ymmärrystä haettaessa ja ongelmanratkaisusta neuvotellessa loukkaantumisen tunteita voi aineiston perusteella siis ilmetä puolin ja toisin.

Toimintatavoista voidaan käsitysten mukaan neuvotella vapaamuotoisesti, kuten edellä on kuvattu, mutta toisinaan nähdään mahdolliseksi ja tarpeelliseksi päästä myös yhteiseen sopimukseen siitä, miten jatkossa toimitaan. Seuraavat esimerkit kuvaavat tällaista sopimista loukkaantumisen käsittelyn osana:

Todetaan yhdessä, että jatkossa on hyvä avata vähän tarkemmin ja perustella paremmin tiimissä käsiteltäviä asioita. (B28)

Molemmat osapuolet lupaavat toimia yhteistyössä ja korrektisti keskenään. (A15)

Edeltävissä esimerkeissä lupaus tai sopimus jatkosta esitetään varsin yleisellä tasolla. Asioiden avaaminen ”vähän tarkemmin” ja niiden parempi perustelu tai ”korrektisti keskenään” toimiminen voivat käytännön tasolla toteutua varsin monin eri tavoin. Sopimus voi aineiston perusteella olla myös konkreettisempi ja koskea esimerkiksi toimintatapojen määrittelyä vastaavien tilanteiden varalle:

Loukkaantunut työkaveri voi esittää toiveensa jatkosta ja sovitaan, miten jatkossa saadaan vaikeatkin tilanteet hoidettua siten, ettei kenenkään tarvitse pahoittaa mieltään. (B24)

Kun yhdessä sovitut toimintatavat ovat kaikkien osapuolten tiedossa, voivat ne ennaltaehkäistä loukkaavien tilanteiden syntymistä jatkossa. On turvallisempaa ottaa vaikeitakin asioita esille, kun tiedetään, miten niiden suhteen menetellään.

Työkontekstissa loukkaantumisen käsittelyyn voi kuulua myös tilanteen seuraaminen, jos sellaiseen on tarvetta. Seuraavissa esimerkeissä viitataan mahdollisuuteen sopia toimintatapojen lisäksi myös jatkokeskustelusta:

Tässä keskustelussa kumpikin esittää omat näkemykset esimiehen kuullen, asiat alkavat selkiytyä kummallekin, sovitaan uusista toimintatavoista sekä tarvittaessa jatkokeskustelusta. (B12)

Tarvittaessa voidaan sopia vielä seurantatapaaminen muutaman viikon päähän, jossa yhdessä varmistetaan, että yhteistyö sujuu kitkatta. (B24)

Aineiston käsitysten perusteella pelisääntöjen tai toimintatapojen virallinen sopiminen korostuu erityisesti tilanteissa, joissa lähijohtaja on paikalla. Tätä kuvastaa myös edeltävä esimerkki. Lähijohtajilla nähdäänkin tämän perusteella olevan valtaa ja myös velvollisuus kehittää työnteon ja yhteistyön edellytyksiä, joita pelisääntöjen ja toimintatapojen määrittelyn ymmärretään tukevan.

Tulokset oppimisen ja kehittämisen mahdollisuuksista loukkaantumisen käsittelyn yhteydessä kertovat siitä, ettei loukkaantumista kannata nähdä vain negatiivisena ja kuormittavana ilmiönä työelämässä. Käsitusten mukaan loukkaantuminen voi tuoda esiin kehittämistarpeita niin yksilöiden viestintäkäyttäytymisen ja toisten tulkitsemisen kuin koko työyhteisön toimintatapojen osalta.

## 5.4 Periaatteen noudattaminen

Loukkaantumisen käsittely voi työkontekstissa saada periaatteen noudattamisen merkityksen. Tämä tarkoittaa sitä, että käsittelyn tai käsittelytavan ajatellaan itsessään toteuttavan jotakin yksilön arvostamaa periaatetta, kuten itsensä puolustamista, kiusaamiseen puuttumista tai huolen puheeksi ottamista. Tässä luvussa kuvaan näiden periaatteiden toteuttamista koskevat tulokset.

### **Puolustautuminen**

Loukatulle loukkaantumisen käsittely voi merkitä ensisijaisesti periaatteellista itsensä puolustamista. Kohdatessaan vääryyttä tai huonoa kohtelua loukatulla nähdään olevan oikeus puolustaa itseään, jolloin käsittelyn ensisijaisena tarkoituksena on loukatun kunnian palauttaminen.

Itsensä puolustamista heti loukkaavassa tilanteessa voidaan ajatella ideaalina, mutta sitä ei pidetä helppona tai aina mahdollisena. Seuraavassa esimerkissä käsitys ideaalista ja todennäköisestä reagoitavasta loukkaukseen esitetään vastakkaisina:

ideaalitalanteessa sanon heti suoraan, että tuo oli kyllä aika rumasti sanottu ja pahoitin nyt mieleni. todennäköisesti jään sanattomaksi ja ihmettelen hänen törkeää käytöstään. (A04)

Edeltävässä esimerkissä loukkaajan kommentin tuomitsemista heti loukkaavassa tilanteessa pidetään ihanteellisena tapana reagoida loukkaukseen. Todennäköisempänä pidetään kuitenkin sanattomaksi jäämistä, mikä voi liittyä siihen, että loukkaus tulee loukatulle yllätyksenä tai herättää voimakkaan tunteen, jonka nähdään vaikeuttavan puolustautumista heti. Seuraava esimerkki kuvaa puolestaan tilannetta, jossa puolustautuminen loukkaajaa vastaan onnistuu argumentoinnin keinoin:

Tällöin olen vastannut tällaiseen ala-arvoiseen käytökseen tavalla, joka on sulkenut kollegan suun hyvin nopeasti. Esimerkiksi kerran kollegani tokaisi palaverissa, että '...ei varmaan asiasta ymmärtäisi yhtään mitään' viitaten minuun. 'On totta, että tämän ongelman ratkaiseminen veisi minulta huomattavasti enemmän aikaa kun sinulta, koska minulla ei ole vastaavanlaisesta lainkaan kokemusta'. Tämän jälkeen en ole saanut osakseni vastaavanlaisia kommentteja. (A11)

Esimerkissä korostuu asialinjalla pysyminen ja puolustautuminen työkokemukseen viittaavien argumenttien kautta. Esimerkki sisältää myös kasvoja uhkaavan elementin siinä mielessä, että se osoittaa loukkaajan kommentin asiattomuuden muiden edessä, kuitenkin ilman syyttävää sävyä. Tässä puolustautumisen tavassa ei tuoda esiin omaa kokemusta loukkaantumisesta, vaan pitäydytään tehtäväkeskeisessä argumentoinnissa ja vedotaan mitattavissa oleviin tosiasioihin subjektiivisten kokemusten sijaan. Esimerkissä tällainen puolustautuminen esitetään varsin tehokkaana loukkaantumisen käsittelytapana, joka todella ”sulkee kollegan suun”.

Puolustautuminen voi aineiston perusteella tapahtua myös loukkaavan tilanteen jälkeen. Seuraava esimerkki kuvastaa puolustautumista loukatun oikeutena ilmaista itseään ja tulla kuulluksi:

- Puhalleltuani hetken yksin ja hetken pohdittuani marssin suoraan keskeyttäjäni luokse ja sanon melkoisen napakasti miten koin hänen vähättelynsä (--). Tod näk vastapuoli hämmästyä koska olen tulinen ihminen ja oikeasti uskallan ottaa asiat päivänvaloon. Oman reagoimiseni luulisin olevan helpottunut kun saan sanotuksi ja minua kuullaan. (A16)

Esimerkissä käsittelytilanne on loukatulle paikka todistaa omaa ”tulista luonnetta” ja osoitus siitä, että loukattu on rohkea uskaltamaan sanoa sanottavansa. Tähän viittaa esimerkissä kuvattu loukatun kokema helpotus, jonka voi ajatella syntyvän kun pystyy haastavasta tilanteesta huolimatta toimimaan periaatteensa mukaisesti ja puolustamaan itseään.

### **Kiusaamiseen puuttuminen**

Loukkaantumisen käsittely voi aineiston perusteella merkitä myös periaatteellista toimintaa työpaikkakiusaamisen esille tuomiseksi, tuomitsemiseksi ja myös ehkäisemiseksi. Tällöin muiden työyhteisön jäsenten läsnäolo käsittelytilanteessa nähdään olennaisena, jotta loukkaaja saisi ”opetuksen” ja joutuisi sosiaalisesti kiusalliseen tilanteeseen rangaistukseksi loukkaavasta kommentistaan. Seuraava esimerkki kuvastaa tätä käsitystä:

Ja eräs vanhempi työkaveri viisasteli jälleen minunt työstäni ja toiminta tavoistani. Hän arvosteli minua jopa ihmisenä. En hyväksy työlläistä käytöstä, joten palaverin loppupuolella otan asian kaikkien kuullen esille (kuin esimerkkinä työpaikka kiusaamisesta). Lievästi tahdoin tuon ilkiön saada kiusalliseen tilanteeseen ja miettimään miltä minusta mahtoi tuntua. Avoin keskustelu ja jo periaate johti tähän ratkaisuun. (A14)

Kun loukkaantumisen käsittely ymmärretään kiusaamisen vastustamisena, voidaan käsittelyyn ottaminen nähdä loukkaajan rankaisemisen lisäksi myös tekona koko muun työyhteisön puolesta, vaikka vain loukattua olisi loukattu. Tämä käsitys siis eroaa siitä, että tilanteessa pyrkii vain puolustamaan itseään ja suojaamaan omia kasvojaan loukkaavassa tilanteessa. Loukattu voi langettaa tuomion loukkaajalle muidenkin puolesta, ja toisaalta varoittaa kaikkia läsnäolijoita siitä, että loukkaaminen otetaan esille, kuten seuraavassa esimerkissä ilmaistaan:

Asia oli ilmeisesti sillä selvä ja selväksi tein, etten hyväksy moista käytöstä. Muut työporukassa ovat kanssani samaa mieltä. Tämä myös varoituksena, että työkavereiden nälviminen ja kyräily nostetaan esille. Sitä ei hyväksytä tässä työpaikassa. (A14)

Käsittelytilanne toimii tämän esimerkin valossa sekä muistutuksena yhteisistä pelisäännöistä että loukatun mahdollisuutena näyttää esimerkkiä siitä, miten kiusaamiseen voi puuttua. Loukkaajan rooli jää kuvauksessa passiiviseksi. Seuraavassa esimerkissä kuvataan, kuinka loukkaantumisen käsittely periaatteellisena kiusaamiseen puuttumisena voi johtaa siihen, että loukkaaja etäännyttää itseään loukatusta:

Loukkaaja vältteli jonkin aikaa minua, mutta aika pian hän ilmeisesti pääsi yli häpeästä jonka oli itse aiheuttanut. (A14)

Esimerkissä käsitys oikeudenmukaisuudesta toteutuu loukatun näkökulmasta, kun loukkaaja saadaan kokemaan häpeää sanomisistaan. Loukkaajan tai kiusaajan rooli tällaisessa käsittelyssä jää passiiviseksi seurausten kärsimiseksi.

### **Huolen puheeksi ottaminen**

Loukkaantumisen käsittelyn voi nähdä myös mahdollisuutena ilmaista huolta kollegan jaksamisesta. Tätä kuvataan seuraavassa esimerkissä, jossa loukkaantumisen on aiheuttanut puheenvuoro, jossa loukkaaja on kyseenalaistanut ”mahdollisuuden saada oppilaat muuttumaan opettajan tavoitteiden mukaisiksi” ja ilmaissut, että liian korkeat tavoitteet johtavat vain kaikkien osapuolten turhautumiseen ja ”yhä huonompiin tuloksiin”.

Loukkaaja tulkitsee loukkaantumisen merkinä loukatun työuupumuksesta, jonka kokee tarpeelliseksi ottaa esiin loukkaantumisen käsittelytilanteessa:

Myös ovat havaintoni ao. Kollegan käytöksestä voisi ottaa puheeksi. Näen, ettei työ sinulle oli useinkaan mieleistä. Miksi näin on? Miksi juuri hän koki itseään kritisoitavan? Tuomalla esiin argumentteja, jotka minua viisaammat ovat todenneet päteviksi esim. burn outin kehityksestä, yrittäisin kollegaa saada tajuamaan tuontyyppisen käytöksen turmiollisuuden etenkin häntä itseään kohtaan! Minun tehtäväni on ottaa vastaan mahdollinen negatiivinen reaktio rauhallisena huolimatta kollegan suhtautumisesta. (B21)

Loukkaantumisen käsittelytilanteessa on tämän esimerkin valossa mahdollista osoittaa huolta toisen jaksamisesta ja pyrkiä vaikuttamaan tämän käsityksiin työstä ja sen tekemisen tavoista sekä loukkaantumisen tunteiden todellisesta syystä. Esimerkissä loukkaaja toimii periaatteen pohjalta, mihin viittaa erityisesti kommentti siitä, että hän näkee tehtävänään vastaanottaa rauhallisena kollegan mahdollisen negatiivisen reaktion.

Käsitykset loukkaantumisen käsittelystä periaatteellisena puolustautumisen, kiusaamiseen puuttumisen ja huolen puheeksi ottamisen toteuttamisena vaikuttavat varsin yksilökeskeisiltä. Omaa periaatetta noudattaessa ei välttämällä olla avoimia kuuntelemaan ja ymmärtämään toisen näkökulmaa, vaan käsittelytilanteessa halutaan toteuttaa vain omaa ihannetta tai agenda. Vuorovaikutuksen ja neuvottelun mahdollisuuksien puute käsittelytilanteessa voi altistaa uusille loukkaantumisen kokemuksille työyhteisön vertaissuhteessa.

## 6 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata käsityksiä loukkaantumisen käsittelystä työyhteisön vertaissuhteissa. Tulosten perusteella loukkaantumisen käsittely saa työkontekstissa monenlaisia merkityksiä, ja sen voi nähdä palvelevan erilaisia henkilökohtaisia, suhteeseen liittyviä tai jopa työyhteisötason tarpeita. Käsittelyyn nähdään kuitenkin liittyvän myös monenlaisia haasteita, riskejä ja esteitä.

Tulokset loukkaantumisen käsittelyyn ottamisen esteistä työkontekstissa ovat kiinnostavia. Esimerkiksi käsitys loukkaantumisesta aktiivisena ”mielensä pahoittamisena” näyttäisi vähentävän molempien osapuolten motivaatiota käsitellä loukkaantumisen kokemuksia töissä. Ensinnäkin vaikuttaa siltä, että loukatutkin voivat pitää loukkaantumisestaan omasta herkkyydestä johtuvana tunteena, jolloin sitä ei nähdä tarpeelliseksi käsitellä loukkaajan kanssa. Nämä tulokset ovat hyvin linjassa etäännyttämistä sekä persoonallisuuden piirteitä koskevien tutkimustulosten kanssa, joiden mukaan loukkausten ottaminen henkilökohtaisesti lisää etäännyttämistä (Miller & Roloff 2014). Toiseksi tulokset siitä, että loukkaantuminen nähdään merkinä loukatun luonteenlaadusta tai toisaalta työssä uupumisesta kertovat siitä, että loukkaajatkin tekevät päätelmiä toisen loukkaantumiseen johtaneista syistä, ja voivat sen perusteella valita, miten aihetta lähestyvät. Tämä on uutta tietoa niiden tutkimustulosten rinnalle, jotka ovat vahvistaneet esimerkiksi loukatun tekemän tahallisuus-attribuution vaikuttavan etäännyttämistäipumuksen toteuttamiseen (Vangelisti & Young 2000).

Tärkeä tulosten osoittama huomio on, että loukkaantumisen käsittelyyn tarvitaan siihen sopivat puitteet työpaikalla. Käsitysten perusteella työpaikalla olisi tärkeää olla mahdollisuus rauhalliseen, kahdenkeskiseen keskusteluun mahdollisimman pian loukkaavan tilanteen jälkeen. Paulin & Putnamin (2016) tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että ihmiset eivät aina noudata organisaationsa virallista toimintatapaa, jossa konfliktin osapuolia kannustetaan juurikin tapaamaan ja keskustelemaan keskenään ennen asian esille ottamista ylempien tahojen kanssa. Vaikka syitä muunlaisten toimintatapojen valitsemiseen voi olla monia, tutkimukseni tulosten perusteella huomiota kannattaisi

kiinnittää ainakin siihen, että virallisen toimintatavan toteuttaminen olisi fyysisten ja ajallisten puitteiden puolesta mahdollista. Koska loukkaantumisen tunteita tiedetään ilmenevän arkielämässä tavanomaisesti, eikä niiltä voida välttyä myöskään töissä, on niihin liittyvän stressin, kuormituksen ja erilaisten riskien ehkäisemisen kannalta olennaista, että tunteiden rakentavaan käsittelyyn työkavereiden välillä on tarjolla tiloja nopeasti.

Työpaikan tarjoamiin puitteisiin voi laskea kuuluvaksi myös mahdollisuuden loukkaantumisen käsittelyn ulkopuoliseen ohjaamiseen. Joissain tapauksissa esimerkiksi lähijohtajan toteuttamaa ohjausta pidetään oleellisena, jopa välttämättömänä apuna loukkaantumisen käsittelyssä. Kuitenkin tulokset viittaavat myös siihen, että lähijohtajan läsnäolon nähdään vievän käsittelytilanteesta pois tietynlaista välittömyyttä ja tunnetta aitoudesta. Varsinkin, jos yksilö arvostaa ja priorisoi hyvien vertaissuhteiden ylläpitoa myös työelämässä, voi lähijohtajan läsnäolo loukkaantumisen käsittelytilanteessa jopa estää vertaissuhteen korjaantumista tunnetasolla.

Myös tulokset pahoittelun ja anteeksi antamisen erilaisista merkityksistä tarjoavat uudenlaista ymmärrystä loukkaantumisen käsittelystä työyhteisön vertaissuhteissa. Huomion kiinnittäminen loukattujen lisäksi loukkaajien näkökulmaan toi esiin käsityksiä anteeksipyynnön erilaisista tarkoituksista. Erilaisia anteeksi pyytämisen tapoja voisi jopa eritellä samaan tapaan kuin anteeksiannon muotoja on määritelty (Paul & Putnam 2016). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella anteeksipyynnöllä voidaan oman syyllisyyden myöntämisen ohella ainakin tunnustaa loukatun kokemus tai suojata omia kasvoja. Myös ääneen lausutun anteeksipyynnön tarpeellisuudesta työelämässä näyttää olevan erilaisia käsityksiä. Joillekin loukkauksen hyvittely tai oman virheen tunnustaminen voivat sisältää saman merkityksen, jonka toiset liittävät nimenomaan ääneen lausuttuun ”anteeksi”-sanaan. Jotkut taas odottavat anteeksipyynnöltä aitoutta, mitä voidaan arvioida nonverbaalisten vihjeiden ja tilannetekijöiden perusteella. Anteeksi pyytäminen ja anteeksi antaminen eivät siis tulosten perusteella ole mikään yksiselitteinen suoritus tai protokolla, jolla loukkaantumiset saadaan tehokkaasti käsiteltyä. Yksilöiden eriävät näkemykset anteeksi pyytämisen ja anteeksiannon tarpeellisuudesta ja merkityksestä työkontekstissa voivat tuottaa kokemuksia loukkaantumisen käsittelyn epäonnistumisesta, kun osapuolet eivät tunnu pääsevän yhteiseen ymmärrykseen.



Työyhteisön vertaissuhteessa tapahtuvasta loukkaantumisen käsittelystä voi tulosten valossa olla hyötyä oppimisen ja kehittämisen muodossa niin suhteen osapuolille ja heidän suhteelleen kuin myös työyhteisölle. Loukkaantumisen ja muidenkin vaikeiden tilanteiden käsittely voivat parhaimmillaan lisätä koko työyhteisön osaamista ja resursseja selvittää ongelmia ja toimia ratkaisukeskeisesti. Toisaalta tulokset viittaavat myös siihen, että pelisääntöjen tai yhteisten toimintatapojen puute voivat altistaa loukkaantumiselle työyhteisössä, kun yksilöillä on erilaisia näkemyksiä hyvistä ratkaisumalleista tai työtavoista. Loukkaantumisen ilmiön ymmärtämisen kannalta kiinnostava huomio liittyykin siihen, että loukkaantuminen työelämässä ei käsitysten mukaan välttämättä aina paikannu suhteeseen ja esimerkiksi siinä koettuun relationaaliseen arvonalennukseen, vaan sen voi ymmärtää yhteisten linjausten puutteesta johtuvaksi. Toisaalta voi myös olla, että arkiymmärrys loukkaantumisen tunteiden merkityksestä kattaa laajemman kirjon erilaisia tunnekokemuksia, jotka tieteellisessä kontekstissa määritellään erillisiksi.

Tiedetään, että loukkaantumisen tunteisiin reagointi paljastaa tietoa muun muassa eri aiheiden tärkeydestä yksilölle (Vangelisti & Crumley 1998, 175). Tätä taustaa vasten loukkaantumisen käsittelyhalukkuutta voi pitää merkinä siitä, että käsillä olevaa aihetta, suhdetta tai muuta tekijää pidetään tärkeänä. Siksi loukkaantumisen yhteydessä esiin tuleviin käytänteiden tai pelisääntöjen kehitystarpeisiin olisi hyvä tarttua ainakin ottaen ne tarkasteluun. Se voi myös toimia osoituksena yksilölle, että hän on arvokas ja hänen kehitysideoitaan arvostetaan.

Tulokset siitä, miten loukkaantumisen käsittely voi työkontekstissa muodostua yksipuoliseksi periaatteen toteuttamiseksi, saavat kysymään, pitäisikö työyhteisöjen määritellä yhdessä ne periaatteet, joita myös työyhteisön sisäisessä toiminnassa pyritään puolustamaan. Tulosten valossa yksilöiden toimiminen itse määrittelemiensä ihanteiden mukaisesti loukkaantumisen käsittelytilanteissa saattaa johtaa uusiin loukkaantumisen kokemuksiin. Esimerkiksi kiusaamiseen puuttumista voi pitää tarkoituksenmukaisena periaatteena, mutta jos se toteutuu loukkaajaa nöyryyttämällä, on aiheellista olla huolissaan periaatteellisen toiminnan seurauksista. Vihamielinen tai epäasiallinen käyttäytyminen voivat työyhteisössä riistäytyä herkästi käsistä, kun loukkaukset seuraavat toisiaan (ks. Andersson & Pearson 1999).

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että loukkaantumisen merkitykset ja määritelmät ovat ihmisten käsityksissä moninaiset. Kun nämä erilaiset käsitykset kohtaavat työelämän loukkaavissa tilanteissa tai niitä käsiteltäessä, on haastavien tunteiden ja hankaluuden lisäksi usein läsnä myös mahdollisuus uusiin, eteenpäin vieviin oivalluksiin.

## 7 Arviointi

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata, millaisia käsityksiä liittyy loukkaantumisen käsittelyyn työyhteisön vertaissuhteissa. Tässä luvussa arvioin työni luotettavuutta uskottavuuden, siirrettävyyden ja vahvistuvuuden kriteerein niin työskentelyprosessin kuin tulostenkin osalta. Tuon esiin myös työhöni liittyvät eettiset kysymykset ja miten olen ottanut ne huomioon. Aloitan kuitenkin arvioimalla tutkimukseni menetelmävalintaa.

Keräsin tutkimukseni aineiston soveltamalla eläytymismenetelmää. Eläytymismenetelmä sopi hyvin aiheeni tutkimiseen, koska sen avulla saatiin tietoa ilmiöön liittyvien käsitysten moninaisuudesta. Keskeinen tekijä eläytymismenetelmäaineiston keräämisen onnistumisessa on se, tuottavatko kehyskertomukset tutkimuskysymysten kannalta relevantteja vastauksia. Eläytymismenetelmän on havaittu mielikuvituksen käyttöä ja vapautta korostavasta luonteestaan huolimatta tuottavan usein stereotyyppisiä vastauksia (Eskola & Suoranta 2000, 116). Suoritinkin aineistonkeruulomakkeen testauksen muutaman koevastaajan avulla ennen sen julkaisemista, ja sitä kautta varmistuin siitä, että kehyskertomukset tuottivat mielenkiintoisia vastauksia, joista löytyi puheviestinnän näkökulmasta relevanttia kuvausta loukkaantumisen käsittelystä. Myös kehyskertomusten variointi vaikutti testauksen perusteella onnistuneelta.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa uskottavuudella viitataan siihen, vastaavatko tulkinnat ja tulokset vastaajajoukon käsityksiä (Eskola & Suoranta 2000, 211). Tutkimukseni aineistoa voi pitää määrällisesti riittävänä, mutta sisällöllisesti laajana ja monipuolisena. Tässä piilee myös sen heikko kohta, joka paljastui analyysivaiheessa: kehyskertomukset jättivät liian monta tekijää vastaajan määriteltäväksi. Käsitysten koodaaminen ja teemojen luominen oli todella haastavaa, sillä aineiston tarinat sisälsivät keskenään hyvin erilaisia lähtöasetelmiä loukkaantumisen käsittelyyn. Tutkimuksen uskottavuutta olisi lisännyt se, että kehyskertomuksissa olisi määriteltä tarkemmin loukkaantumisen syy. Pyrin kuitenkin analyysivaiheessa varmistamaan tulkintojeni luotettavuutta lukemalla aineistoa läpi moneen kertaan sekä kyseenalaistamalla tekemiäni

tulkintoja aktiivisesti. Olen myös tuloksia raportoidessa liittänyt mukaan runsaasti aineistoesimerkkejä, jotta lukija pystyy arvioimaan tulkintojeni uskottavuutta.

Siirrettävyyden kriteeri viittaa siihen, voiko tuloksia hyödyntää myös jossain toisessa kontekstissa (Eskola & Suoranta 2000, 211). Siirrettävyyden arvioinnin kannalta pidän tämän tutkimuksen kohdalla keskeisimpinä tekijöinä jo edellisessä luvussa kuvaamaani haastetta kehyskertomusten väljyydestä sekä sitä, etten rajannut tutkimukseni vastaajajoukkoa esimerkiksi minkään tietyn organisaation tai ammattialan edustajiin. Tulokset olisivat voineet olla toisenlaiset, jos aineisto olisi kerätty tarkemmin rajatulta kohderyhmältä, jolloin myös siirrettävyyttä olisi relevantimpi arvioida. Tulokset kuvaavat vastaajien taustatietojen perusteella varsin heterogeenisen joukon käsityksiä ja näkemyksiä, vaikka turvauduinkin aineistonkeruussa omien henkilökohtaisten verkostojeni hyödyntämiseen. Vastausten sisällöllisen rikkauden perusteella aineistonkeruuta voi myös pitää onnistuneena: sain kerättyä riittävän määrän vastauksia eri-ikäisiltä ja esimerkiksi erilaista työelämäkokemusta omaavilta vastaajilta, jolloin tulokset voivat ainakin joiltain osin olla hyödynnettävissä erilaisilla ammattialoilla.

Vahvistuvuuden kriteerin avulla tarkastellaan sitä, tukevatko muiden aihetta koskevien tutkimusten havainnot tehtyjä tulkintoja (Eskola & Suoranta 2000, 212).

Eläytymismenetelmäaineistosta ei lähtökohtaisesti haeta todistusta jollekin olettamalle, vaan huomio kohdistetaan käsitysten moninaisuuteen. Myös poikkeustapauksiin kiinnitetään analyysissa huomiota, eikä niitä pyritä häivyttämään. Tähän lähtökohtaan peilaten voi sanoa, että tutkielmani tuotti uutta tietoa ja uusia kiinnostavia näkökulmia, jotka nähdäkseni ovat kuitenkin linjassa aiempien tutkimustulosten kanssa. Käyttämäni tutkimusasetelmaa voi pitää innovatiivisena siinä mielessä, että sovelsin loukkaantumisen käsittelyn tutkimiseen uudenlaista menetelmää, ja tutkimukseni kohdistui kontekstiin, jossa aihetta ei oltu tiedonhankintani perusteella aiemmin tutkittu. Lisäksi lähestyin aihetta aiempiin tutkimuksiin verrattuna uudesta näkökulmasta, kun tutkin käsityksiä loukkaantumisen käsittelystä. Vaikka tieteen kehittymisen kannalta on tärkeää, että uskalletaan kokeilla uutta hyvin perustellen, niin vahvistuvuutta ajatellen valitsemani tutkimusasetelmaa voi kritisoida siitä, että sen yhteydet aiempaan tutkimukseen ovat joiltain osin etäiset. Tutkimusasetelmani perustelut, joita pidän asianmukaisina, on koottu monista palasista. Vahvistuvuuden näkökulmasta tutkimuksen olisi voinut rajata tarkemmin.

Loukkaantuminen on sensitiivinen aihe, joka kytkeytyy vuorovaikutuksen pimeään puoleen. Tutkimuseettisestä näkökulmasta haastaviin aiheisiin tarttuminen vaatii aina erityistä harkintaa. Oma kiinnostukseni vuorovaikutuksen pimeään puoleen liittyy haluuni ymmärtää vuorovaikutuksen haasteita ja löytää niihin ratkaisuja sekä uusia näkökulmia. Päädyin tutkimaan käsityksiä loukkaantumisen käsittelyn mahdollisuuksista työkontekstissa juuri tämän ratkaisukeskeisyyden ajamana ja eettisen harkinnan tuloksena.

Eläytymismenetelmä on eettisestä näkökulmasta varsin sensitiivinen tapa kerätä tietoa ihmisten käsityksistä, sillä se perustuu mielikuvitteluun todellisten kokemusten kuvaamisen sijaan. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö eläytymismenetelmän käytössä joutuisi puntaroimaan eettisiä kysymyksiä.

Tässä tutkielmassa kiinnitin erityistä huomiota aineistonkeruun toteutukseen, jotta se olisi eettisesti kestäväällä tavalla toteutettu. Kehyskertomuksen muotoilu jätti vastaajalle paljon valtaa määritellä sitä, kuinka syvästi hän annettuun kehyskertomukseen eläytyy ja millaisella laajuudella ilmiötä pohtii. Eläytymismenetelmäkyselyn vastaajan on mahdollista tarkastella hankalaakin aihetta niin etäältä tai läheltä kuin haluaa. Parhaimmillaan mielikuvittelu voi tuottaa vastaajalle uusia oivalluksia vuorovaikutuskäyttäytymisen merkityksistä ja hänen omista käsityksistään, mutta olemassa on aina se riski, että mieleen tuleekin jokin kipeä muisto tai oivallus, joka tuottaa negatiivisia tunteita. Kun tutkitaan vuorovaikutussuhteisiin liittyviä kysymyksiä, on aina myös mahdollista, että kyselyyn vastaaminen jollain tavalla muuttaa vastaajan käsityksiä omista ihmissuhteistaan. Tämän tutkimuksen tapauksessa vastaajaa ohjattiin kuitenkin keskittymään positiivisiin mahdollisuuksiin, vaikka kirjoitustehtävän lähtökohta olikin hankala.

Koska käytin omaa verkostoani hyödyksi aineiston keräämisessä, pidin erityisen tärkeänä muotoilla vastauspyynnön niin, ettei kukaan tutuistani kokisi itseään painostetuksi osallistumaan. Mainitsin aina osallistumisen olevan vapaaehtoista, ja kerroin, mihin vastauksia käytetään. Verkkolomakkeella ei kerätty tunnistetietoja, joten vastaajien anonymiteetti säilyi automaattisesti. Käytin taustatietoja vain vastaajajoukon kuvaamiseen. Aineiston analysoinnissa ja tulosten raportoinnissa pyrin tulkitsemaan jokaista vastausta kunnioittavasti. Erityisesti keskityin siihen, että omista ennakko-oletuksistani tai käsityksistäni poikkeavat näkemykset saivat osakseen saman uteliaan ja avoimen tarkastelun kuin ne, jotka noudattivat esiyymmärrystäni.

## 8 Päätäntö

Tämä maisterintutkielma tuotti uutta tietoa ja ymmärrystä loukkaantumisen ilmiöstä ja loukkaantumisen käsittelyyn liittyvistä mahdollisuuksista sekä haasteista työkontekstissa. Tutkielman tuloksia voi hyödyntää työyhteisöjen vuorovaikutussuhteiden ja -käytänteiden kehittämisessä ja loukkaavien tilanteiden selvittämisessä.

Keskeisimpien tulosten perusteella organisaatioissa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, miten vertaissuhteissa tapahtuvia arkipäiväisiä erimielisyyksiä tai vakavampia loukkaantumisia halutaan käsiteltävän. Erilaisten avokonttoreiden ja muiden työnteon yksityisyyttä vähentävien tilaratkaisujen yleistyessä voi kysyä, tarjoavatko työpaikat enää tiloja tunteiden käsittelylle? Samaan aikaan, kun vuorovaikutustaitojen ja vertaissuhteiden merkitykseen ja tärkeyteen organisaatioissa ollaan heräämässä yhä laajemmin, tulevat myös tunteisiin ja niiden ilmaisuun liittyvät kysymykset relevanteiksi.

Huomiota olisi syytä suunnata myös siihen, millä tavalla tunteita saa työpaikalla ilmaista, ja miten erilaisiin tunnereaktioihin suhtaudutaan. Loukkaantumisen tunteet työyhteisössä on helppo ohittaa yksilön ongelmana, mutta niissä saattaa piillä tärkeää tietoa niin työntekijöiden hyvinvoinnin kuin työyhteisön toimintatapojen ja käytänteiden kehittämisen tarpeisiin. Toisaalta loukkaantumisen tunteita voi ja pitää ennaltaehkäistä aktiivisesti, ovathan ne joka tapauksessa kuormitustekijä vähintään kokijalleen, ja riski työssäjaksamisen kannalta. Reiluiksi koetut käytänteet, yhdessä sovitut työ- ja toimintatavat sekä myönteinen suhtautuminen vertaissuhteiden kehittämiseen voisivat olla tekijöitä, joilla loukkaantumisen kokemuksia saataisiin ennaltaehkäistyä töissä.

Tekemäni työ osoittaa hyvin sen, että loukkaantumisen tutkimusta kannattaa laajentaa työelämän vuorovaikutussuhteiden kontekstiin. Lisäksi loukkaavien tilanteiden tarkastelua voisi jatkossa ulottaa myös muiden kuin loukkaantumisen tunteita kokevien näkökulmiin: mitä loukkaajat kokevat, tekevät ja tuntevat? Mikä on muiden läsnäolijoiden rooli loukkaavissa tilanteissa ja niiden käsittelyssä? Miten organisaatorakenteet ja esimerkiksi se, kuinka paljon kenenkin työnkuva edellyttää yhteistyötä, ovat yhteydessä erilaisiin käsityksiin loukkaantumisen tunteista ja niiden käsittelyn tavoista ja tarpeesta?

Tutkielmani perusteella työtä on edessä myös loukkaantumisen tarkemman määrittelemisen saralla. Kuten Griffin, Stoverink ja Gardnerkin (2012, 143–144) esittävät, erilaisten negatiivisten toimintatapojen ja loukkaavien vuorovaikutusprosessien välisiä määritelmällisiä rajoja on syytä tarkentaa. Mikä lopulta erottaa loukkaavan käyttäytymisen lähikäsitteistä, kuten vihamielisestä, epäsiivestyneestä tai epäkohteliaasta käyttäytymisestä, vai kuvaavatko ne kaikki lopulta yhtä ja samaa ilmiötä? Erityisesti työpaikkakiusaamisen ja toistuvan loukkaamisen rajapintaan olisi hyvä kiinnittää huomiota. Entä millainen loukkaantumisen tunteiden määritelmä sopii parhaiten juuri työelämän kontekstiin?

Loukkaantuminen on kompleksisuudessaan kiehtova ja monipuolinen tutkimusaihe, josta riittää vielä paljon ammennettavaa vuorovaikutuksen ja työelämän tutkijoille.

## Kirjallisuus

- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452–471.
- Barrett, L. F., Mesquita, B., Ochsner, K. N. & Gross, J. J. 2007. The experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 58, 373–403.
- Baxter, L. A. & Montgomery, B. M. 1996. *Relating: Dialogues & dialectics*. New York: Guilford Press.
- Bowlby, J. 1979. *The making and breaking of affectional bonds*. Lontoo: Tavistock.
- Bridge, K. & Baxter, L. A. 1992. Blended relationships: Friends as work associates. *Western Journal of Communication*, 56, 200–225.
- Brown, P. & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Chiaburu, D. S. & Harrison, D. A. 2008. Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 1082–1103.
- Christophe, V. & Rimé, B. 1997. Exposure to the social sharing of emotion. Emotional impact, listener responses and secondary social sharing. *European Journal of Social Psychology*, 27, 37–54.
- Comeau, D. J. & Griffith, R. L. 2005. Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior. *Personnel Review*, 34, 310–330.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. S. 2005. Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31, 874–900.
- Cunningham, M. R., Barbee, A. P. & Mandal, E. 2009. Hurt feelings and the workplace. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *Feeling hurt in close relationships*. New York: Cambridge University Press, 417–456.



- Cunningham, M. R., Shamblen, S. R., Barbee, A. P. & Ault, L. K. 2005. Social allergies in romantic relationships: Behavioral repetition, emotional sensitization, and dissatisfaction in dating couples. *Personal Relationships*, 12, 273–295.
- De Dreu, C. K.W. 2008. The virtue and vice of workplace conflict: food for (pessimistic) thought. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 5–18.
- Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C. L. 2003. Preventing violence and harassment in the workplace. Dublin: European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Eskola, J. 1998. Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: TAJU.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.
- Feeney, J. A. 2005. Hurt feelings in couple relationships: Exploring the role of attachment and perceptions of personal injury. *Personal Relationships*, 12, 253–271.
- Folkes, V. S. 1982. Communicating the causes of social rejection. *Journal of Experimental Social Psychology*, 18, 235–252.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R. J. 1986. Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisals, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992–1003.
- Frijda, N. H. & Zeelenberg, M. 2001. Appraisal: What is the dependent? Teoksessa K. R. Scherer, A. Schorr & T. Johnstone (toim.) *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research*. New York: Oxford University Press, 141–155.
- Gadamer, H. G. 1965. *Wahrheit und Methode. Grundzüge einer pholosophischen Hermeneutik*. 2. painos. Tübingen: J. C. B. Mohr.
- Goffman, E. 1967. *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday.
- Goldsmith, D. J. & Donovan-Kicken, E. 2009. Adding insult to injury: The contributions of politeness theory to understanding hurt feelings in close relationships. Teoksessa A. L.

Vangelisti (toim.) *Feeling hurt in close relationships*. New York: Cambridge University Press, 35–72.

Griffin, R. W., Stoverink A. C. & Gardner, R. G. 2012. Negative coworker exchanges. Teoksessa L. Eby Turner de Tormes & T. D. Allen (toim.) *Personal relationships - The effect on employee attitudes, behavior, and well-being*. New York: Routledge, 131–156.

Halbesleben, J. R. B. 2012. Positive coworker exchanges. Teoksessa L. Eby Turner de Tormes & T. D. Allen (toim.) *Personal relationships - The effect on employee attitudes, behavior, and well-being*. New York: Routledge, 107–130.

Harden Fritz, J. M. 2006. Typology of troublesome others at work: A follow-up investigation. Teoksessa J. M. Harden Fritz & B. L. Omdahl (toim.) *Problematic relationships in the workplace*. Vol 2. New York: Peter Lang, 21–46.

Heider, F. 1958. *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.

Helgeson, V. S., Shaver, P. & Dyer, M. 1987. Prototypes of intimacy and distance in same-sex and opposite-sex relationships. *Journal of Personal and Social Relationships*, 4, 195–233.

Hess, J. A. 2000. Maintaining nonvoluntary relationships with disliked partners: An investigation into the use of distancing behaviors. *Human Communication Research*, 26, 458–488.

Hess, J. A. 2006. Distancing from problematic coworkers. Teoksessa J. M. Harden Fritz & B. L. Omdahl (toim.) *Problematic relationships in the workplace*. Vol 2. New York: Peter Lang, 205–232.

Hämäläinen, M. 2017. *Relationaalinen dialektiikka työyhteisön vertaissuhteissa*. Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitos. Maisterintutkielma.

Kakkori, L. & Huttunen, R. 2014. *Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tutkimus*. Teoksessa A. Saari, O. Jokisaari & V. Värri (toim.) *Ajan kasvatus: kasvatusfilosofia aikalaiskritiikkinä*. Tampere University Press, 367–400.

- Kowalski, R. M. 2009. Cultural influences on the causes and experience of hurt feelings. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *Feeling hurt in close relationships*. New York: Cambridge University Press, 457–478.
- Kram, K. E. & Isabella, L. A. 1985. Mentoring alternatives: The role of peer relationships in career development. *Academy of Management Journal*, 28, 110–132.
- Kreilkamp, T. 1981. Psychological distance. Teoksessa J. de Rivera (toim.) *Conceptual encounter: A method for the exploration of human experience*. Washington, DC: University Press of America, 273–342.
- Lazarus, R. S. 1991. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Leary, M. R. & Leder, S. 2009. The nature of hurt feelings: Emotional experience and cognitive appraisals. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *Feeling hurt in close relationships*. New York: Cambridge University Press, 15–33.
- Leary, M. R. & Springer, C. 2001. Hurt feelings: The neglected emotion. Teoksessa R. M. Kowalski (toim.) *Behaving badly: Aversive behaviors and relational transgressions*. Washington, DC: American Psychological Association, 151–175.
- Leary, M. R., Springer, C., Negel, L., Ansell, E. & Evans, K. 1998. The causes, phenomenology, and consequences of hurt feelings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1225–1237.
- Marton, F. 1994. Phenomenography. Teoksessa T. Husén & T. Neville (toim.) *The International Encyclopedia of Education*. 2. painos. Postlethwaite: Pergamon, 4424–4429.
- McLaren, R. M. & Solomon, D. H. 2008. Appraisals and distancing responses to hurtful messages. *Communication Research*, 35, 339–357.
- McLaren, R. M. & Solomon, D. H. 2014. Victim and perpetrator accounts of hurtful messages: An actor-partner interdependence model. *Human Communication Research*, 40, 291–308.
- Miller, C. W. & Roloff, M. E. 2014. When hurt continues: Taking conflict personally leads to rumination, residual hurt and negative motivations toward someone who hurt us. *Communication Quarterly*, 62, 193–213.

- Parkinson, B. 1995. Ideas and realities of emotion. Lontoo: Routledge.
- Parkinson, B. 1997. Untangling the appraisal-emotion connection. *Personality and Social Psychology Review*, 1, 62–79.
- Paul, G. D. & Putnam, L. L. 2016. Moral foundations of forgiving in the workplace. *Western Journal of Communication*, 81, 43–63.
- Pearson, C. M., Andersson L. M. & Porath, C. L. 2000. Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 123–137.
- Pearson, C. M., Andersson L. M. & Porath, C. L. 2005. Workplace incivility. Teoksessa S. Fox & P. E. Spector (toim.) *Counterproductive work behavior*. Washington, DC: American Psychological Association, 177–200.
- Pederson, J. R. & McLaren, R. M. 2016. Managing information following hurtful experiences: How personal network members negotiate private information. *Journal of Social and Personal Relationships*, 33, 961–983.
- Robinson, S. L. 2008. Dysfunction in the workplace. Teoksessa J. Barling (toim.) *Sage handbook of organizational behavior*. Thousand Oaks: Sage, 141–160.
- Savolainen, S. 2015. Kognitiivinen tunnearvioteoria ja psykologinen hyväksyminen organisaatiomuutoksen kohtaamisessa. *Jyväskylä Studies in Computing* 226. Jyväskylän yliopisto.
- Shaver, P. H., Mikulincer, M., Lavy, S. & Cassidy, J. 2009. Understanding and altering hurt feelings: An attachment-theoretical perspective on the generation and regulation of emotions. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *Feeling hurt in close relationships*. New York: Cambridge University Press, 92–119.
- Sias, P. M. 2009a. Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships. Thousand Oaks: Sage.
- Sias, P. M. 2009b. Social ostracism, cliques, and outcasts. Teoksessa P. Lutgen-Sandvik, & B. Davenport Sypher (toim.) *Destructive organizational communication: Processes, consequences, & constructive ways of organizing*. New York: Routledge, 145–163.

- Sias, P. M. 2012. Exclusive or exclusory: Workplace relationships, ostracism, and isolation. Teoksessa B. L. Omdahl & J. M. Harden Fritz (toim.) Problematic relationships in the workplace. Vol 2. New York: Peter Lang, 105–121.
- Sias, P. M., Heath R. G., Perry T., Silva, D. & Fix, B. 2004. Narratives of workplace friendship deterioration. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21, 321–340.
- Snapp, C. M. & Leary, M. R. 2001. Hurt feelings among new acquaintances: Moderating effects of interpersonal familiarity. *Journal of Social and Personal Relationships*, 18, 315–326.
- Tokunaga, R. S. 2008. But, words can never hurt me if... Cultural relativity in evaluating appraisals, attributions, and consequences of hurtful messages. *Journal of Intercultural Communication Research*, 37, 169–188.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 4. painos. Helsinki: Tammi.
- Waldron, V. R. & Kelley, D. L. 2008. Communicating forgiveness. Thousand Oaks: Sage.
- Vangelisti, A. L. 1994. Messages that hurt. Teoksessa W. R. Cupach & B. H. Spitzberg (toim.) The dark side of interpersonal communication. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 53–82.
- Vangelisti, A. L. 2001. Making sense of hurtful interactions in close relationships: When hurt feelings create distance. Teoksessa V. L. Manusov & J. H. Harvey (toim.) Attribution, communication behavior, and close relationships. *Advances in personal relationships*. New York: Cambridge University Press, 38–58.
- Vangelisti, A. L. & Crumley, L. P. 1998. Reactions to messages that hurt: The influence of relational contexts. *Communication Monographs*, 65, 173–196.
- Vangelisti, A. L. & Hampel, A. D. 2010. Hurtful communication - Current research and future directions. Teoksessa S. W. Smith & S. R. Wilson (toim.) New directions in interpersonal communication research. Thousand Oaks: Sage, 221–241.

- Vangelisti, A. L. & Young, S. L. 2000. When words hurt: The effects of perceived intentionality on interpersonal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 17, 393–424.
- Vangelisti, A. L., Young, S. L., Carpenter-Theune K. E. & Alexander A. L. 2005. Why does it hurt? The perceived causes of hurt feelings. *Communication Research*, 32, 443–477.
- Vartia-Väänänen, M. 2003. Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health. *People and Work Research Reports*, 56. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Weiner, B. 1986. *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer.
- Young, S. L. 2004. Factors that influence recipients' appraisals of hurtful communication. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21, 291–303.
- Young, S. L. 2010. Positive perceptions of hurtful communication: The packaging matters. *Communication Research Reports*, 27, 49–57.
- Young, S. L. & Bippus, A. M. 2001. Does it make a difference if they hurt you in a funny way? Humorously and non-humorously phrased hurtful messages in personal relationships. *Communication Quarterly*, 49, 35–52.

## **Liite Kehyskertomukset ja vastausohje**

**Alla näet kaksi tilannekuvausta, joihin eläytyä. Vastaa molempiin kohtiin erikseen. Voit myös valita vastattavaksi vain toisen kohdista.**

### **TARINA LOUKATUN NÄKÖKULMASTA**

Työporukan yhteisessä palaverissa työkaverisi on sanonut jotain, mikä on loukannut tunteitasi. Haluat selvittää asian hänen kanssaan keskustellen. Mitä täytyy tapahtua, jotta loukkaantuminen saadaan käsiteltyä rakentavassa hengessä? Eläydy tilanteeseen ja kirjoita lyhyehkö, tarinamainen kuvaus onnistuneesta käsittelytilanteesta ajatustesi ja mielikuvituksesi pohjalta.

Kirjoita esimerkiksi siitä,

- mikä loukkaantumiseen johti
- missä ja miten loukkaantuminen otetaan esille
- miten keskustelu alkaa
- miten keskustelu etenee rakentavasti, miten loukkaantumisesta puhutaan
- miten reagoitte toistenne sanomisiin
- miten keskustelu päättyy

### **TARINA LOUKKAAJAN NÄKÖKULMASTA**

Työporukan yhteisessä palaverissa sinä olet sanonut jotain, mikä on loukannut työkaverisi tunteita. Hän haluaa selvittää asian kanssasi keskustellen. Mitä täytyy tapahtua, jotta loukkaantuminen saadaan käsiteltyä rakentavassa hengessä? Eläydy tilanteeseen ja kirjoita lyhyehkö, tarinamainen kuvaus onnistuneesta käsittelytilanteesta ajatustesi ja mielikuvituksesi pohjalta.

Kirjoita esimerkiksi siitä,

- mikä loukkaantumiseen johti
- missä ja miten loukkaantuminen otetaan esille
- miten keskustelu alkaa
- miten keskustelu etenee rakentavasti, miten loukkaantumisesta puhutaan
- miten reagoitte toistenne sanomisiin
- miten keskustelu päättyy