

## Vihapuhetta sosiaalisessa mediassa

Piia Kajanto





# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Vihamieliset viestit sosiaalisessa mediassa .....	3
1.2	Opinnäytetyön kohdeorganisaatio .....	4
1.3	Kehittämistehtävän tavoitteet ja tarkoitus .....	5
1.4	Kehittämistehtävän rajaus ja tutkimusongelma.....	6
1.5	Teoreettinen viitekehys ja keskeinen käsitteistö .....	7
2	Vihapuhe.....	11
2.1	Vihapuheen vaikea määrittelyminen .....	11
2.2	Vihapuheen lyhyt historia .....	14
2.3	Vihapuhe ja sananvapaus.....	16
2.4	Vihapuheen tarkoitus .....	18
2.5	Uutismedia ja journalismi vihapuheen alustoina .....	19
2.5.1	Vihapuhe ja laki journalistisessä kontekstissa .....	22
3	Vihapuhe ja työnantaja.....	24
3.1	Työntekijä vihapuheen keskiössä.....	24
3.2	Työnantaja ja vihapuhe .....	27
3.2.1	Lähiesimiehen rooli .....	28
4	Menetelmäkuvaus, aineisto ja analyysi .....	29
4.1	Tapaus- ja toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä.....	29
4.2	Tapauksitutkimus menetelmävalintana .....	30
4.3	Aineiston kerääminen ja laatu .....	31
4.4	Aineiston analysointi .....	32
4.5	Aineiston eettisyys ja tietosuojat .....	32
4.5.1	Tietoturva.....	33
5	Tutkimustulokset .....	34
5.1	Kyselytutkimuksen tulokset .....	35
5.2	Uutistapauksien analysointi.....	38
5.2.1	Tapaus 1: Viranomaisharjoitus Helsinki-Vantaan lentoasemalla.....	40
5.2.2	Tapaus 2: Lemmikkieläimen tuonti kolmannesta maasta.....	44
6	Pohdinta.....	46
6.1	Johtopäätökset.....	47
6.1.1	Intranetin sisältöehdotus .....	49
6.1.2	Viestintä- ja sosiaalisen median strategioiden lisäykset.....	50
6.2	Validiteetti ja reliabiliteetti.....	51
6.3	Oman oppimisen arviointi.....	51
	Lähdeluettelo .....	53
	Taulukot .....	57

# 1 Johdanto

Demokratiaan kuuluu oikeus kyseenalaistaa viranomaisen ja valtaapitävien toimintaa, antaa siitä palautetta ja pyytää perustelut heidän toiminnalle. Viranomaisiin kohdistuvassa vihapuheessa ei ole kyse demokratiasta tai sananvapaudesta, koska sillä pyritään vaikuttamaan viranomaisen toimintaan, heikentämään luottamusta viranomaisiin ja näin vaikuttamaan koko yhteiskuntaan ja oikeusjärjestelmään, toteaa poliisiyllyjohtaja Seppo Kolehmainen 16.12.2019 julkaistussa tiedotteessa (poliisi.fi). Turvallisuusviranomaisen, poliisin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen virkamiehen riski joutua vihapuheen kohteeksi sosiaalisessa mediassa on työn luonteen takia korostunut, kuten muidenkin omalla nimellä toimivien tunnettujen henkilöiden. Viranomaisiin, organisaatioihin ja yksittäisiin henkilöihin kohdistuva vihapuhe voi saada alkunsa esimerkiksi asiakaskohtaamisesta, viranomaispäätöksistä, toimituksellisessa mediassa julkaistusta uutisesta tai henkilön edustaessa omalla nimellään työnantajaansa tai ideologiaansa sosiaalisessa mediassa. Etenkin henkilöön kohdistuvan vihapuheen kohteena on yleensä henkilön edustama organisaatio tai ideologia, ei henkilö itse (häiritseväpalautte.fi). Omalla nimellä sosiaalisessa mediassa esiintyviin henkilöihin kohdistuva vihapuhe saa alkunsa monin eri tavoin. Näitä syitä ovat esimerkiksi mielipiteiden esittäminen, etnisyys, uskonnollisuus, työssä tehty virhe tai muu huomiota herättävä tapahtuma.

Vihapuheen yleistyminen ja arkipäiväistyminen ovat vakava ilmiö, sillä näillä voi olla yhteys muihin viharikoksiin, kuten omaisuus- ja väkivaltarikoksiin. Vihapuhetta perustellaan usein oikeudella sananvapautteen. Sananvapautta on kuitenkin rajattu kansallisella lainsäädännöllä ja kansainvälisillä sopimuksilla, eikä sen turvin sallita muiden perusoikeuksien, kuten yhdenvertaisuuden, tasa-arvon, uskonnon tai omantunnon vapauden tai ihmisarvon, loukkaamista, eikä henkilökohtaisen turvallisuuden heikentämistä. Rikoslaisissa sananvapautta on rajattu muun muassa säätämällä kunnianloukkaus ja kiihottaminen kansanryhmää vastaan rangaistavaksi teoksi. Etenkin turvallisuusviranomaisilla henkilökohtainen turvallisuus ja turvallisuudentunne heikentyvät virkasuhteeseen liittyvistä syistä, jos henkilö joutuu vihapuheen tai maalittamisen kohteeksi. Voidaankin pohtia täyttääkö vihapuhe viharikoksen tunnusmerkistön. (Poliisihallitus 2016, 7-8).

Nimettömän, nopeasti ja laajalle leviävän vihapuheen ja maalittamisen mahdollistavat uudet viestintäalustat, kuten esimerkiksi Twitter, Facebook, Youtube, livevideot, WhatsApp ja erilaiset keskustelu- ja blogialustat. Myös trollit, joiden tarkoituksena on moninkertaistaa asiaa koskeva sisältö, ärsyttää ja aiheuttaa hämmennystä sekä saada levitettyä asia mahdollisimman laajalle, voimistavat vihapuhetta sosiaalisessa mediassa.

Nykyisen lainsäädännön mukaan asianomaisrikoksissa, joihin vihapuhe kuuluu, työnantaja ei voi tehdä rikosilmoitusta, joka kohdistuu työntekijäänsä työtehtävistä johtuvasta syystä. Asianomistajan eli vihapuheen kohteeksi joutuneen henkilön on esitettävä poliisille rangaistusvaatimus, jotta poliisi voi aloittaa asiassa esitutinnan. Kuten aiemmin on mainittu, kansallinen lainsäädäntömme ei tunne vihapuhetta rikoksena. Tästä syystä vihapuheesta tehdyt rikosilmoitukset poliisi tutkii muun muassa kunnianloukkauksena, laittomana uhkauksena tai yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämisenä.

Vaikka vihapuhe on asianomistajarikos, tämä ei poissulje työnantajan vastuuta taata työntekijälleen turvallinen työympäristö työsuojelulain mukaan. Vihapuheenkohteeksi joutuminen vaarantaa työntekijän hyvinvoinnin ja työkyvyn, ja tässä tilanteessa tarvitaan työsuojelullisia toimia. Työnantajan tulee ottaa huomioon vihapuhe tehdessään työturvallisuuden riskikartoituksia jo työturvallisuuslainsäädännönkin nojalla.

Myös joukkomedialla on oma vastuu vihapuheen leviämisen estämisessä uutisoinnissaan ja ylläpitämillään verkkoalustoilla. Uutismedialla on lakiin ja myös journalistin ohjeiden perusteella velvollisuus pitää verkkolehtien yhteydessä olevat keskustelut puhtaana vihapuheeksi tulkittavasta sisällöstä.

Tullissa toteutettiin joulukuussa 2019 sähköinen kyselytutkimus, jossa selvitettiin ovatko Tullissa työskentelevät henkilöt kohdanneet sosiaalisessa mediassa esiintyvää vihapuhetta. Myös muissa turvallisuusviranomaisissa on toteutettu vastaavia tutkimuksia, kuten esimerkiksi poliisihallituksen toteuttama sähköinen tutkimus poliiseille lokakuussa 2019. Tullin kyselyssä kävi ilmi, että useampi henkilö on joutunut työstään johtuen vihapuheen tai maalittamisen kohteeksi sosiaalisessa mediassa, mutta myös käsitteiden epämääräistä ja virheellistä käyttöä. Kyselyssä selvisi myös, ettei henkilö tai hänen esimiehensä tiennyt, miten toimia tilanteessa, mistä he olisivat saaneet tietoa tai apua tilanteen hoitamiseksi tai mitkä ovat työnantajan, kuten henkilöstöosaston, viestinnän tai organisaatioturvallisuuden velvollisuudet ja mahdollisuudet toimia tilanteessa. Vastaajat myös kokivat jäävänsä usein yksin tilanteessa.

Opinnäytetyöni on jaettu kuuteen osaan. Johdannossa kerroin, miksi keskityn työssäni vihapuheeseen, siihen liittyvästä Tilastokeskuksen tutkimuksesta, esittelen lyhyesti tutkimukseen liittyvän organisaation ja tutkimuksen tavoitteet sekä rajaukset. Lisäksi johdannossa määrittelen työn keskeiset termit. Toisessa luvussa käsittelem vihapuhetta terminä, siihen liittyvää historiaa ja oikeudellisia näkökulmia sekä median vastuuta vihapuheen estämisestä. Kolmannessa luvussa käyn lyhyesti läpi työnantajan mahdollisuuksia tukea työntekijää vihapuhetilanteessa. Neljännessä luvussa kuvaan kehittämistehtävään liittyvän

tutkimusmenetelmän. Luvussa viisi puran sähköisen tutkimuskyselyn tulokset ja kuvaan analysoitavat uutistapaukset. Kuudennessa luvussa kerron johtopäätökseni, arvion tutkimustani ja analyysiani sekä esitän sisältösuunnitelman Tullin intranetin vihapuhetta koskevasta sisällöstä. Lopuksi olen liittännyt luettelon käyttämistäni lähteistä.

## 1.1 Vihamieliset viestit sosiaalisessa mediassa

Tilastokeskus julkaisee vuosittain tutkimuksen suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käytöstä. Vuoden 2019 tutkimuksen liitetaulukossa 26 on tilastoitu väestön vihamielisten viestien näkemistä, häirinnän kokemista ja epäasiallisen lähestymisen kohteeksi joutumista sosiaalisessa mediassa. Tilaston mukaan suomalaisista 16–24-vuotiaista 57 prosenttia, 25–34-vuotiaista 61 prosenttia, 35–44-vuotiaista 54 prosenttia ja 45–54-vuotiaista 34 prosenttia olivat nähneet sosiaalisessa mediassa ihmisryhmiin kohdistuvia vihamielisiä ja halventavia viestejä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Tilastoa tarkasteltaessa sukupuolijakauman perusteella miehistä 31 ja naisista 38 prosenttia oli nähnyt vastaavia viestejä. (Tilastokeskus 2019).

Vastaavasti koko väestöstä kuusi prosenttia on joutunut joskus internetissä häirinnän kohteeksi (epäasialliset tai perättömät tiedot jne.). Häirintää ovat kokeneet eniten 16–24-vuotiaat (14 prosenttia) ja 25–34-vuotiaat (12 prosenttia). Miehistä viisi prosenttia ja naisista seitsemän prosenttia on joutunut häirinnän kohteeksi internetissä vuonna 2019. (Tilastokeskus 2019).

	Nähnyt sosiaalisessa mediassa ihmisryhmiin kohdistuvia vihamielisiä ja halventavia viestejä 1)	Joutunut joskus internetissä häirinnän kohteeksi (epäasialliset tai perättömät tiedot jne.)	Joutunut joskus Internetissä epäasiallisen lähestymisen kohteeksi
16-24v	57	14	21
25-34v	61	12	22
35-44v	51	5	12
45-54v	34	6	6
55-64v	21	5	5
65-74v	13	1	3
75-89v	4	0	1
Opiskelija	58	14	22
Työllinen	42	7	11
Eläkeläinen	12	1	3
Miehet	31	5	6
Naiset	38	7	14
Kaikki	35	6	10

1) Viimeisen kolmen kuukauden aikana.

Taulukko 1. Vihamielisten viestien näkeminen, häirinnän kokeminen ja epäasiallisen lähestymisen kohteeksi joutuminen sosiaalisessa mediassa 2019, %-osuus väestöstä.

Vihamielisten tai halventavien viestien sekä häirinnän kohteeksi internetissä on tyypillistä etenkin nuorille ja työikäisille. Tutkimuksen mukaan internetissä tapahtuvan häirinnän kohteeksi joutui noin 17 prosenttia koko väestöstä vuonna 2019, kun vastaava luku koko väestöön suhteutettuna on kuusi prosenttia. Tutkimus ei ota kantaa siihen, onko henkilö kohdannut epäasiallista kohtelua internetissä kerran vai useammin tai kuinka pitkäkestoisesta tapahtumasta on kyse.

Tilastokeskus ei ole aikaisempina vuosina tutkinut suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käytön tutkimuksessa vihamielisten viestien näkemistä, häirinnän kokemista ja epäasiallisen lähestymisen kohteeksi joutumista sosiaalisessa mediassa. Vasta vuoden 2020 tulokset vastaavassa tutkimuksessa mahdollistavat analysoinnin minkälaisesta ilmiöstä on kyse.

## **1.2 Opinnäytetyön kohdeorganisaatio**

Tulli on yksi Suomen vanhimmista viranomaisista. Tullitoiminnan juuret Suomen alueella yltyvät yli 600 vuoden päähän, ja sen yhteiskunnallinen rooli on aina ollut erittäin merkittävä. Tullin tehtävänä on strategiansa mukaisesti edistää tavarakaupan sujuvuutta ja varmistaa sen oikeellisuus, tarjoaa asiakaslähtöisiä palveluita sekä suojaaa yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia. Vuonna 2019 Tulli kantoi 274 miljoonaa euroa Suomen valtiolle. Suurin osa kannosta muodostuu tulleista ja tullin luonteisista maksuista. Lisäksi Tulli kantaa väylämaksut sekä muita maahantuonnin veroja ja maksuja. Lisäksi Tulli laatii viralliset ulkomaankauppatilastot Suomen tuonnista, viennistä ja kauppataseesta. (Tulli.fi 2020).

Tulliselvityksen avulla toteutetaan EU:n kauppapolitiikkaa. Kannetut tullimaksut tilitetään EU:lle, ja ne ovat osa EU:n määrärahoja (EU:n omat varat). Tullimaksuilla voidaan myös kontrolloida ja rajoittaa Euroopan unionin ulkopuolelta tuotavia tavaroita ja turvata EU:n sisäkauppaa. Esimerkiksi polkumyyntitulli voidaan ottaa käyttöön, jos tavaraa on tuotu EU:n ulkopuolelta sellaiseen polkumyyntiin hintaan, joka alittaa viejämaassa tuotantokustannukset ja kotimarkkinahinnat. (Tulli.fi 2020).

Toisin kuin poliisi ja Rajavartiolaitos, Tulli on valtiovarainministeriön tulosohjaama virasto, joka toimii yhteistyössä elinkeinoelämän sekä kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. Tullin palveluksessa on noin 1 900 henkilöä, ja se on osa Euroopan unionin tullijärjestelmää.

Tullin entinen pääjohtaja Tapani Erling (1998-2012) on kirjoittanut kirjan otsikolla Tulli – tuttu mutta tuntematon. Kirjan otsikko kuvaa hyvin Tullin tunnettuutta. Usealle tulee Tullista mieleen sinipukuiset hahmot rajoilla ja tullikoirat. Tulli kuitenkin valvoo kaikkea Suomen rajat ylittävää tavaroiden ja ihmisten virtaa yhdentoista ministeriön lukuun. Rehelliselle toimijalle Tulli on lähes huomaamaton. Tullin tavoitteena on tehdä asiakkaiden asiainnista mahdollisimman helppoa ja tavaroiden liikkuvuudesta mahdollisimman sujuvaa. Tulli torjuu muiden viranomaisten, kuten esimerkiksi poliisin ja Verohallinnon kanssa harmaata taloutta ja valvoo kaupankäynnin pelisääntöjä, jotta se olisi kaikille osapuolille oikeudenmukaista sekä suojaa yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia. Tulli varmistaa maahantuotavien tuotteiden turvallisuuden Tullilaboratoriossa. (Tulli.fi 2020).

Tullin henkilöstö kohtaa vuoden jokaisena päivänä asiakkaita eri tilanteissa, kuten matkustajia satamissa, lentoasemilla ja rajanylityspaikoilla, erilaisissa puhelinneuvontatilanteissa, tullirikoksia selvittäessä sekä tapahtumissa ja tilaisuuksissa. Suuri joukko tullilaisia toimii omalla nimellään ja kasvoillaan sosiaalisessa mediassa. Twitterissä Tullin työnantajalähettiläät jakavat omalla nimellään tulliaiheista tietoa seuraajilleen. Lisäksi Tullin asiantuntijat antavat haastatteluita toimitukselliselle medialle muun muassa tavaroihin liittyvistä rajoituksista ja kielloista, tulliselvittämisestä, Tullilaboratorion tutkimustuloksista sekä tullirikoksista. Kaikki nämä kohtaamiset, kasvokkain ja virtuaalisesti, mahdollistavat yksittäiseen tullilaiseen ja Tulliin organisaationa kohdistuvan vihapuheen.

### **1.3 Kehittämistehtävän tavoitteet ja tarkoitus**

Kehittämistehtäväni ensisijaisena tavoitteena on luoda suunnitelma Tullin intranetissa julkaistavasta sähköisestä ohjeistuksesta vihapuheen kohteeksi joutuneelle virkamiehelle ja hänen esimiehelleen. Sisällön keskeisen termistön avulla vihapuheen kohteeksi joutunut Tullin virkamies pystyy tunnistamaan, milloin kyseessä on rangaistava vihapuhe tai tässä opinnäytetyössä poisrajatusta maalittamisesta, ja milloin kyseessä on niin sanottu vihainen puhe sosiaalisessa mediassa tai epäasiallinen palaute. Sisällön myös tarkoitus antaa tietoa ja ohjeita lähiesimiehelle sekä koota ajantasainen lainsäädäntö ja prosessikuvaukset tilanteen hoitamiseksi. Pää tavoitteena on luoda Tullin henkilöstöä palveleva sisältösuunnitelma, joka kuvaa vihapuheen kohteeksi joutuneen virkamiehen ja hänen esimiehensä keinovalikoiman tilanteesta selviämiseksi ja tilanteen ratkaisemiseksi.

Opinnäytetyössäni toissijaisena tavoitteena on analysoida kahta toimituksellisessa mediassa käsiteltyä uutista loppuvuodelta 2019, joissa toisessa uutisointi on mahdollistanut yksittäiseen virkamieheen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ja toisessa uutisointi on mahdollistanut Tullin liittämisen vihapuheeseen, vihamieliseen poliittiseen keskusteluun sekä disinformaation keskipisteeseen. Molemmissa tapauksissa on tunnistettavissa vihapuheen



ja vihaisen puheen tunnusmerkit. Analysoinnin tarkoituksena on löytää tapoja ennakoida tilanteita, jotka mahdollisesti johtavat vihapuheeseen ja kirjata nämä löydökset Tullin sosiaalisen median strategiaan ja työntekijöiden sosiaalisen median ohjeistukseen. Uutisten analysoinnin tavoitteena on tunnistaa keinoja turvata yksittäistä virkamiestä ennen tilanteen kriisiytymistä.

#### **1.4 Kehittämistehtävän rajaus ja tutkimusongelma**

Tämä opinnäytetyön kehittämistehtävä on rajattu koskemaan Tullin yksittäiseen virkamieheen tai organisaatioon kohdistuvaa vihapuhetta Facebookissa ja Twitterissä sekä keskustelupalstoilla ja blogeissa, jotka liittyvät tapausesimerkkeihin. Toissijaisesti opinnäytetyössä selvitetään keinoja, joilla työnantaja voi tukea vihapuheen kohteeksi joutunutta yksittäistä virkamiestä, lähiesimiestä ja työyhteisöä.

Kehittämistehtävässä ei käsitellä henkilöön tai turvallisuusviranomaiseen kohdistuvaa vihapuhetta, joka kohdistuu Tullin virkamieheen asiakaskohtaamisissa valvonta- tai tulliselvitystehtävissä tai puhelinneuvontapalveluissa.

Opinnäytetyössä ei myöskään käsitellä turvallisuusviranomaiseen tai henkilöön kohdistuvaa maalittamista sosiaalisessa mediassa, koska tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa keskustelu maalittamisen määrittelemisestä syytteen alaiseksi rikokseksi on käynnissä, ja asian viranomaisohjeiden valmistelu erityisesti poliisihallituksessa on kesken. Tässä opinnäytetyössä kuitenkin määritellään maalittaminen tämän hetken tiedon mukaan, ja siihen viitataan tarvittaessa esimerkiksi havainnollistaessa vihapuheen ja maalittamisen eroa käsitteiden kautta.

Opinnäytetyöni keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaista vihapuhetta Tullin henkilökunta on kohdannut työhönsä liittyen sosiaalisessa mediassa?
2. Minkälaista tukea ja tietoa yksittäinen virkamies, esimies tai työyhteisö tarvitsee tilanteessa, jossa on joutunut vihapuheen kohteeksi sekä minkälaista tukea työnantaja voi antaa tilanteessa.

Toissijainen tutkimuskysymys on:

3. Minkälaiset ja miksi toimituksellisen median uutiset ovat johtaneet vihapuheeseen sosiaalisessa mediassa?

## 1.5 Teoreettinen viitekehys ja keskeinen käsitteistö

Opinnäytetyöni laajempi teoreettinen viitekehys koostuu sosiaalisessa mediassa tapahtuvasta vihapuheesta kertovasta kirjallisuudesta, artikkeleista, lainsäädännöstä ja tutkimuksista sekä valtionhallinnossa yhteisen Tukea vihapuheeseen -työryhmän elokuun 19.8.2020 mennessä käytyihin työryhmäkeskusteluihin.

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ja niiden määritelmät ovat:

**Demokratiolla** tarkoitetaan kansanvaltaa, jossa kansalaiset valitsevat keskuudestaan johtajat päättämään valtiota koskevista asioista (edustuksellinen demokratia). Kansalaisvaikuttaminen, kuten esimerkiksi äänestäminen eduskuntavaaleissa, on tärkeä osa toimivaa demokratiaa. Demokratiassa kansalaisilla on oikeus poliittisen vallan käyttöön ja oikeus vaikuttaa asioihin. Demokratian vastakohtana on diktatuuri, jossa johtaminen ja päätöksen teko perustuvat yhden henkilön tai pienen eliittijoukon itsevaltaiseen toimintaan.

**Disinformaatiolla** tarkoitetaan tarkoituksellista väärää tietoa. Disinformaatiolle on tyypillistä tietoinen harhaanjohtaminen ja tiedon paikkansa pitämättömyys, ja sen tarkoituksena on johtaa tiedontarvitsija harhaan antamalla hänelle tietoisesti väärää tietoa puheena olevasta aiheesta. (Haasio 2015, 2).

**Epäasiallinen, häiritsevä tai vihainen palaute** tarkoittaa työntekijän saamaa suullista tai kirjallista negatiivinen tai aggressiivisesti esitettyä palautta, joka kuormittaa vastaanottajaansa valtavasti. Häiritseväksi palautteeksi voidaan laskea kaikki henkilöön liittyvä tai muuten asiaton kommentointi, joka seuraa henkilön esiintymisestä julkisuudessa, kuten joko eri mediakanavien kautta, tekstin tai kuvien välityksellä tai suoraan yleisön edessä. Häiritsevässä palautteessa painottuu vihapuhetta enemmän se, minkä yksilö itse kokee häiritsevänä. Vihapuheen ja asiattoman palautteen erottaminen asiallisesta, mutta joskus kiivaastakin kritiikistä saattaa olla hankalaa. (Häiritseväpalaute.fi 2020).

**Maalittaminen** on viime vuosina yleistynyt haitallinen ilmiö, jolla pyritään vaikuttamaan koko demokraattisen yhteiskunnan ja oikeusjärjestelmän ytimeen; viranomaistoimintaan, syyteharkintaan ja lainkäyttöön. Maalittamisella tarkoitetaan systemaattista toimintaa, jossa virkamiehestä tai hänen läheisistään etsitään tietoja eri lähteistä ja pyritään niitä eri tavoin hyödyntämällä epäasiallisesti vaikuttamaan viranomaisen toimintaan. Yksittäinen virkamies on maalittamisessa vain välikappale, vaikka toiminta henkilöityykin häneen. (Lakimiesliitto 2019). Turvallisuusviranomaiseen kohdistuvassa maalittamisessa on kyse epäasiallisesta ja suunnitelmallisesta vaikuttamisesta, jolla pyritään heikentämään viran-

omaisten kykyä tai halua hoitaa tehtäväänsä tai tulevia tehtäviä. Maalittaminen voi esiintyä esimerkiksi erilaisena häirintänä, uhkailuna, perättömien väitteiden esittelynä ja levittämisenä sekä laajentua koskemaan virkamiehen lähipiiriä. Yksittäinen virkamies on maalittamisessa usein välikappale.

**Sananvapaudella** tarkoitetaan oikeuta ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Suppeimmillaan sillä voidaan ymmärtää ilmaisuvapautta, eli oikeutta eri tavoin lähettää sanomia ja viestejä. Perusoikeutena sananvapaus on tulkinnanvarainen, jonka määrittely kytkee sen toimintaympäristöönsä ja funktioonsa. Sananvapaus korostaa sananvapauden ja joukkotiedotuksen läheistä yhteyttä ja niiden merkitystä vapaalle mielipiteenmuodostukselle. Sananvapautta pidetään tavallisesti yhtenä tärkeimmistä poliittisista perusoikeuksista. (Tieteen termipankki 2020).

Sananvapauden tarkoituksena on taata kansanvaltaisen yhteiskunnan edellytyksenä oleva vapaa mielipiteenmuodostus, avoin julkinen keskustelu, joukkotiedotuksen vapaa kehitys ja moniarvoisuus sekä mahdollisuus vallankäytön julkiseen kritiikkiin (Neuvonen, 25.)

Sananvapaus ei ole absoluuttinen oikeus, eikä se oikeuta syrjintään, toisen ihmisen kunnian loukkaamiseen tai väkivaltaan yllyttämiseen. Esimerkiksi internetin keskustelusivujen sensuuri rasististen viestien estämiseksi ei ole mielipiteen- ja sananvapauden vastaista. (Ihmisoikeudet 2020).

**Sosiaalisella medially** (social media) tarkoitetaan internetin uusia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyy käyttäjien välinen kommunikaatio ja oma sisällöntuotanto. Sosiaaliselle medialle ei ole vakiintunutta määritelmää, vaikka itse käyttö on yleistynyt nopeasti muun muassa kansalaismediassa ja opetuksessa. Sosiaalisella viitataan yleensä ihmisten väliseen kanssakäymiseen ja medially informaatioon sekä kanaviin, joiden myötä sitä jaetaan ja välitetään. Sosiaalinen media eroaa perinteisestä joukkoviestinnästä muun muassa siinä, että käyttäjät eivät ole vain vastaanottajia, vaan voivat myös tehdä asioita: kommentoida, tutustua toisiin, merkitä suosikkeja, jakaa sisältöjä jne. Toiminta tuottaa lisää sosiaalisuutta, verkottumista ja yhteisöllisyyttä.

Sosiaalisen median tunnuspiirteitä ovat helppokäyttöisyys ja nopea omaksuttavuus, maksuttomuus ja mahdollisuus kollektiiviseen tuotantoon. Erilaisia välineitä on laaja kirjo, ku-

ten audiovisuaalisen aineiston välittäminen (YouTube), ryhmätyökalut, ryhmätoimistosovellukset (Google Docs) sekä kollektiiviset tuotanto- ja julkaisualustat (wikit kuten Wikipedia). (Haasio 2020).

**Trolli** on internetin keskustelupalstoilla yms. oleva käyttäjä, joka tahallisesti provosoi ja ärsyttää muita käyttäjiä johdattaakseen heidät ansaansa ja saada heidät lähettämään vihasia kommentteja. Yleensä trolli tai trollit esiintyvät karikatyyrina toisenlaisesta henkilönä kuin itse on. (Urbaanisanakirja 2020).

**Vihapuheen** käsitettä ei ole määritelty Suomen lainsäädännössä, eikä vihapuheelle ole yleistä kansainvälisti hyväksyttyä määritelmää. Tämän vuoksi yhtenä määritelmänä on käytetty tietynlaisen toiminnan luonnetta. Luonteeltaan rasististen ja vihamielisten tekojen ymmärretään kansainvälisesti loukkaavan ihmisoikeuksia ja uhkaavan oikeusvaltion periaatteita ja demokraattisia perusteita. Vihapuheella on myös monia ilmenemismuotoja, jotka ovat usein merkittävässä määrin riippuvaisia ilmauksen viitekehuksesta; tietyissä olosuhteissa esitetty vihapuheeksi tulkittava ilmaisu voi toisenlaisissa olosuhteissa olla täysin hyväksyttävä. (Neuvonen, 19, 28).

Vihapuhe on yleistynyt käsite, jota käytetään useissa yhteyksissä ja merkityksissä: media-keskusteluissa, poliittisissa väittelyissä, kansalaisten arkipuheessa. Vihapuhetta koskevassa keskustelussa käsitteet menevät sekaisin, ja siinä sekoitetaan juridinen ja rangaistuksiin johtava vihapuhe, ja arkiseen kielenkäyttöön liittyvä hyvien tapojen vastainen jyrkkä ja leimaava kriittinen kielenkäyttö. Sananvapauden toteutumisen kannalta vihapuheen suhtautumisissa korostetaan vastuullista heikommissa osassa olevaa kohtaan ja rajatonta sananvapautta, jossa moderoidaan vain suorat uhkaukset. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 8-9).

**Vihaista puheita** tai **vihanilmaisu** sosiaalisessa mediassa ovat esimerkiksi poliittisiin päätöksiin kohdistuva asiaton kielenkäyttö, joka ei kuitenkaan yksilöi ihmisiä kohteekseen eikä loukkaa muiden ihmisten oikeuksia (Syrjintä 2020). Viranomais toimintaa, maahanmuuttoa tai ulkomaalaispolitiikkaa tai vastaavia tahoja kohtaan esitetty kritiikki, vihaisesti esitettynäkin, ei lähtökohtaisesti ole lainvastaista menettelyä.

Esimerkiksi aggressiivinen verkkokeskustelu ei aina ole vihapuhetta, ja keskustelua voidaan puolustaa oikeudella käydä keskustelua vihaisesti. Myöskään kirosanojen käyttö vahvistamassa sanomaa ei ole itsestään vihapuhetta, ellei sanoma sisällä esimerkiksi uhkailua, nimittelyä tai ryhmän kiihottamista väkivaltaan. Myöskään aggressiiviseen sävyyn

kommentointi esimerkiksi viranomaisen toimintaa, ei ole vihapuhetta. Aggressiivinen ilmaisu saattaa muuttua vihapuheeksi, jos mukaan tulee esimerkiksi uhkailevia tai rasistisia sävyjä. Näin ollen vihapuheen ja vihaisen puheen rajanveto on vaikeaa.

## 2 Vihapuhe

Tässä luvussa avaan vihapuhetta ja siihen liittyviä käsitteitä ja käsityksiä sekä vihapuheen ilmenemismuotoja, sivuan asian lainsäädännöllistä tilannetta ja valtamedian ja vihapuheen suhdetta sosiaalisessa mediassa. Vihapuhe ilmiönä koetaan myös sananvapauden rajoittamisena. Myös tätä näkemystä käsitellään tässä luvussa.

Vihapuhe on usein käytetty termi julkisessa keskustelussa Suomessa ja muualla maailmassa. Vihapuheen määritelmä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen, eikä sitä myöskään ole kirjattuna Suomen kansalliseen lainsäädäntöön tai kansainvälisiin sopimuksiin. Vihapuhe on moniulotteinen ilmiö, jonka torjumiseen tarvitaan erilaisia toimenpiteitä. Näitä ovat esimerkiksi medialukutaidon parantaminen ja verkkoalustojen sekä työyhteisöjen vihapuheen vastaisten käytäntöjen tukeminen. Julkishallinnon toimenpiteet voivat monella tavalla ehkäistä poliittisten ääriilikkeiden vetovoimaa, ja poliisilla tulisi olla mahdollisuus puuttua selviin vihapuheherikoksiin tehokkaasti. Myös muiden asianosaisten, kuten puolueiden, kuntien ja eduskunnan, olisi kyettävä toimimaan yhtenäisesti ja systemaattisesti vihapuhetta vastaan. Jotta vihapuheeseen ja sen vaikutuksiin voidaan puuttua toimivalla tavalla, täytyy sen ilmenemismuodoista ja yleisyydestä olla saatavilla ajantasaista laadullista ja määrällistä tietoa. (Knuutila, Kosonen, Saresma, Haara & Pöyhtäri, 10).

### 2.1 Vihapuheen vaikea määrittelyminen

Useat lähteet, painetut ja verkko, pyrkivät määrittelemään ja rajaamaan vihapuheen käsitteenä. Määrittelyminen on vaikeaa, eikä yksiselitteistä määritelmää ole saatavilla. Koska kansallisessa laista ei myöskään löydy vihapuheen määritelmää, sitä tarkastellaan laissa kunnianloukkauksena, laittomana uhkauksena tai yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämisenä.

Euroopan neuvoston ministerikomitean suosituksessa (R 97 20) vuodelta 2017 vihapuhe määritellään seuraavasti: "Vihapuhetta ovat kaikki ilmaisumuodot, jotka levittävät, lietsovat, edistävät tai oikeuttavat etnistä vihaa, ulkomaalaisvastaisuutta, antisemitismiiä tai muuta vihaa, joka pohjaa suvaitsemattomuuteen. Tämä koskee niin aggressiivista suvaitsematonta kansalaismielisyttä kuin vähemmistöjen, siirtolaisten, ja siirtolaistaustaisten ihmisten syrjintää ja vihamielisyyttä heitä kohtaan. (Recommendation No. R (97) 20 of the Committee of Ministers to member states on "hate speech").

Riku Neuvonen tarkastelee Vihapuhetta Suomessa -teoksessa (2015) vihapuheen käsitettä lainsäädännölliseltä kannalta. Hänen mukaansa vihapuheen suurin ongelma on sen

epämääräisyys etenkin oikeustieteessä: vihapuheen käsittäminen ja etenkin väärinkäsittäminen on riippuvainen siitä, kuinka kukin haluaa sen ymmärtää. Vihapuheen kohdalla määrittelemisen voidaan nähdä ihmisarvoa alentavana puheena, joka voi johtaa ihmisten ja ihmisryhmien eriarvoiseen kohteluun tai vihapuhe voi olla ”vihaista puhetta”, joka kuuluu normaaliin kielenkäyttöön ja jonka tulisi olla vailla negatiivisia merkityksiä. (Neuvonen, 5, 267). Vihapuheen käsitteen määrittelyä hankaloittaa myös se, että vihapuhe ja vihainen puhe sekoitetaan usein toisiinsa ja arkikielessä niitä saatetaan käyttää huolimattomasti toistensa synonyyminä joko tietoisesti tai tiedostamatta. Pöyhtärin, Haaran ja Raittilan (2015, 19) mukaan vihaisen puheen voi määritellä hyvien tapojen vastaiseksi ja leimavaksi kielenkäytöksi.

Sisäministeriö, oikeusministeriö ja opetus- ja kulttuuriministeriö asettivat 14.11.2018 hankkeen valmistelemaan tehostettuja toimia vihapuheen ja nettikiusaamisen torjunnan tehostamiseksi. Hankkeen toteuttamiseksi asetettiin eri tahoja edustava asiantuntijatyöryhmä, jonka puheenjohtajana toimi arkkipiispa emeritus Kari Mäkinen sekä virkamiehistä koostuva sihteeristö. Työryhmän näkemys on, vihapuhe on niin vakava ongelma, että se edellyttää hallitusohjelman taseisia linjauksia ja vihapuheen vastaisen toimintaohjelman laatimista. Työryhmä tarkoittaa vihapuheella halventavia, uhkaavia tai leimaavia ilmaisuja, jotka liittyvät joko puheen kohteen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin tai joiden taustalla on suvaitsemattomuus. Työryhmä toteaa myös, että tunteet liittyvät vahvasti vihapuheeseen. (Knuutila ym., 10-11).

Marjo Kaartinen kirjoittaa Vihan pitkät jäljet -teoksen (2018, 10) esipuheessa, ettei puhe tai kirjoitus ole vaaratonta, eikä raivo ja uhkaileminen vaikkapa netissä ole viatonta, vaikka se olisikin syntynyt ajattelemattomuudesta. Esipuheessaan Kaartinen toteaa, että sanoista käydään tekoihin, ja sen vuoksi laki tuntee rikoksen nimeltä kiihottaminen kansaryhmään vastaan. Vihapuhe tähtää vahingoittamiseen, eikä sen sisällön totuudellisuudella ole kirjoittajalle tai puhujalle merkitystä. Vihapuhe ei etsi totuutta eikä rauhaa, ja trendinä se on viime vuosina kasvanut. (Kaartinen, 10).

Suomen kielen dosentti ja erityisasiantuntija Vesa Heikkinen määrittelee vihapuhetta Kotimaisten kielten keskuksen blogikirjoituksessaan (2016). Hänen mukaansa vihapuhe on puhetta, kielenkäyttöä. Puhe viittaa tässä kontekstissa mahdollisimman laajasti kaikkeen toimintaan, jossa kieli on jollakin tavalla osallisena merkitysten tuottamisessa. Koska vihapuhe on kielenkäyttöä, se on myös merkityksiä. Vihapuheessa tuotetaan ja välitetään merkityksiä toisten ihmisten tulkittaviksi. Vihapuheessakin sekä kuvataan maailma ja ihmiset tietynlaisina (sisällöt) että otetaan kantaa asioihin (mielipiteet, arvottaminen) ja luo-

daan ihmisten välille erilaisia suhteita (vuorovaikutus, roolit). Vihapuhe on puhetta, jota leimaa viha. Puhuja tai kirjoittaja voi tuottaa ja kuulija tai lukija tulkita vihamerkityksiä. Joskus tulkitsija ei havaitse tarkoituksellista vihaa; joskus tulkitsija tulkitsee vihaa sellaisistakin viesteistä, joiden tuottaja ei ole pyrkinyt tuottamaan vihaa. Kielenkäytössä voidaan tuottaa vihamerkityksiä monin tavoin. Tyypillisimpiä ja selvimpiä tapoja ovat ehkä solvaava ja leimaava nimeäminen (esim. huora, ryssä, mutiainen, ählämi) sekä kielteisesti arvottavien adjektiivien käyttäminen (esim. tyhmä, vähä-älyinen, epärehellinen, värivikainen). Kuten kielenkäytössä aina, vihapuheessakin yksittäisten kielellisten valintojen merkitykset syntyvät käyttöyhteyksissään, kirjoituksissa ja puheissa. Voi siis olla ja onkin tekstejä, joissa ei käytetä avoimen vihamielistä kieltä, mutta jotka kokonaisuuksina tuottavat vihamerkityksiä. (Heikkinen 3.11.2016).

Kaikissa edellä mainituissa määritelmässä vihapuhetta käsitellään eri näkökulmista. Kaikista määritelmistä on kuitenkin löydettävissä johtava ajatus, jonka voisi kiteyttää esimerkiksi seuraavasti: vihapuhetta terminä voidaan käyttää laajemmassa merkityksessä tarkoittamaan kaikkea aggressiivisesti tai uhkaavasti ilmaistua puhetta, sisältöä tai visuaalisia elementtejä, joka kielteisesti kohdistuu yksittäiseen henkilöön tai ryhmään. Toisaalta Kotimaisen kielen sanakirja määrittelee vihapuheen ytimekkäämmin: vihapuhe on varsinkin vähemmistöihin kohdistuvaa vihaa tai suvaitsemattomuutta ilmaiseva tai niihin yllyttävä puhe. Vihapuheen määrittelyä vaikeuttaa myös siihen liittyvät vaikuttamiskeinot, kuten disinformaatio ja valeuutiset.

Disinformaatiolla tarkoitetaan väärän, muunnellun tai virheellisen tiedon välittämistä mediassa. Sekä disinformaatiota että vihapuhetta on määritelty eri painotuksin, mutta kaikki määritelmät perustuvat tavalla tai toisella perus- ja ihmisoikeussopimukseen sekä kasalais- ja poliittisiin oikeuksiin. Vihapuhe ja disinformaatio muodostavat monisyisen ilmiökentän. Sen toisessa ääripäässä on järjestelmällinen, ammattimaisesti tuotettu, tyypillisesti jotakin poliittista ideologiaa palveleva toiminta, kuten Putin-mieliset trollit tai valemediat. Niiden tarkoituksena on vääristää faktoja ja jakaa virheellistä tietoa, usein myös pimittää oikeaa tietoa. Toisessa ääripäässä puolestaan on yksittäisten henkilöiden tuottama, usein vaatimattomaan tietopohjaan perustuva mielipidepuhe. Sen tarkoitus ei välttämättä ole tuottaa väärää tietoa, vaan sen levittäjä uskoo kritiikittömästi valheellistakin verkkopuhetta ja rakentaa maailmankuvansa kapealle ja usein voimakkaasti ideologiselle pohjalle. (Huovinen 2017, 32-33).



## 2.2 Vihapuheen lyhyt historia

Vihapuheen ja aggressiivisen keskustelukulttuurin alkulähteeksi on usein esitetty internetiä ja sen verkkokeskusteluja. Internet tarjoaa mahdollisuuksia erilaisten mielipiteiden kohtaamiseen, asioiden eri puolien esiin nostamiseen ja kaikenlaisten väärin luulojen hälyntämiseen, jolloin internet voi edistää demokratian ja sananvapauden ideaalien toteutumista. Toisaalta etenkin sosiaalinen media pirstaloivat yhteistä julkisuutta yhä pienemmiksi osajulkisuuksiksi. Käyttäjät valikoivat yhä tarkemmin, mitä tietoa he haluavat saada sekä millä foorumeilla ja millaisia keskusteluja he käyvät. Tämä voi johtaa siihen, että samanmieliset henkilöt keskustelevat keskenään, eivätkä erilaiset näkökannat pääse kohtaamaan. Verkkokeskustelut ovat tärkeitä ja tarpeellisia vuorovaikutuksen paikkoja, mutta samanmielisten kohtaamisia verkossa hyödynnetään myös vihanlietsontaan. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 20-21).

Vihapuheen lisääntymisen internetissä ja sosiaalisessa mediassa ajateltiin johtuvan siitä, että verkkokeskustelu oli viestintämuotona uusi, eikä etenkään iäkkäimmillä keskustelijoilla ollut valmiuksia sujuvaan verkkoviestintään. Nuoret ovat sukupolvena erilainen mediayleisö tai median käyttäjiä kuin vanhemmat sukupolvet. Tottumattomuus verkkoviestintään ei kuitenkaan ole ollut syynä vihapuheeseen, koska ilmiö on kasvanut samalla kun nettikeskustelu viestinnän muotona on vakiintunut ja arkipäiväistynyt. Onkin syytä pelätä, että vihapuhe alkaa institutionalisoitua osaksi verkkoviestintää ja ihmiset tottuvat siihen, että verkossa voi omalla nimelläänkin loukata toisia ja rikkoa lakia. (Huovinen 2017, 34).

Internet ei kuitenkaan ole luonut vihapuhetta, eikä vihapuhe ole siten ilmiönä uusi. Niin kauan kuin ihminen on lajina kyennyt puhumaan, ihminen on myös kyennyt tuottamaan toista, itsestä erillistä, kilpailevaa tai viholliseksi määrittyvää ryhmää tai yksilöä koskevaa vihapuhetta. Vihapuhe ja erilaisuuden vieroksuminen voidaankin ymmärtää ihmislajille sisäsyntyisenä ominaisuutena. Vihapuheen merkitys yhteiskunnallisena kysymyksenä on kasvanut erityisesti toisen maailmansodan jälkeen. Erilaisiin kansanryhmiin kohdistuva vihapuhe median ilmiönä ei myöskään ole uusi. Useimmat vihapuhetta koskevat lainsäädännölliset toimet ajoittuvat viimeisiin 60 vuoteen, ja erityisesti kuluneisiin 30 vuoteen. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 27-28).

Vihapuhe ilmiönä nousi Suomessa keskusteluun Norjan Utøyen saarella vuonna 2011 tapahtuneen terroristi-iskuun liittyvän keskustelun myötä. Toisaalta suomalaisessa yhteiskunnassa vihapuhe on kohdistunut kautta historiamme muun muassa romaaneihin, saamelaisiin, ruotsalaisiin ja venäläisiin. Vihapuhe on myös 2000-luvulla henkilöitynyt yhä enemmän. Tähän on vaikuttanut esimerkiksi poliitikkojen omaehtoinen esillä oleminen so-

siaalisessa mediassa, ja siten yleisen keskustelun muuttuminen yhä henkilökeskeisemmäksi. Myös median toimintatapa ja kaupallisuus edesauttavat osaltaan vihapuheen henkilöitymistä. Poliittisten skandaalisten, virheiden ja mielipiteiden nostaminen julkisuuteen huomiota herättävin otsikoin edesauttaa yksittäiseen henkilöön kohdistuvan vihapuheen, aggression, häirinnän ja uhkailun.

Sisäministeriö, oikeusministeriö ja opetus- ja kulttuuriministeriö asettama työryhmä (2018, 68) nostaa esille maksumuurillisten uutisten vaikutusta vihapuheen ja valeuutisten leviämisessä. Vihapuhe ja valeuutiset ovat ilmaiseksi saatavilla ja jaettavissa, mutta journalistisin periaattein toimitetut, vaikeita ja ristiriitaisia asioita vastuullisesti käsittelevät jutut ovat usein maksumuurin takana (Knuutila ym., 68.) Tämä vaikeuttaa oikean tiedon leviämistä valeuutisten ja vihapuheen rinnalla, ja vahvistaa vihapuheen sekä valeuutisten usein valheellista voimaa.

Rikosoikeudellisen laillisuusperiaatteen mukaan ketään ei voi pitää syyllisenä sellaiseen tekoon, jonka tunnusmerkistöä ei ole kirjattu lakiin. Rikosvastuun syntymisen yhtenä edellytyksenä on, että teko tai laiminlyönti täyttää jonkin rikoslaisissa olevan rikoksen tunnusmerkistön. Lisäksi rikoksen yleisen edellytysten pitää täytyä. (Neuvonen, 23). Koska vihapuhetta ei ole määritelty kansalliseen lakiin, vihapuheesta ei myöskään voida tuomita rikosoikeudellisessa prosessissa. Vuonna 2013 hallituksen esityksessä eduskunnalle (HE19/2013 vp) esitettiin, että rikoslakiin lisättäisiin uusi viestintärauhauhan rikkomista koskeva rangaistussäännös. Viestintärauhan rikkomiseen syyllistyisi se, joka häirintätarkoituksessa toistuvasti lähettää viestejä tai soittaa toiselle siten, että teko on omiaan aiheuttamaan huomattavaa häiriötä tai haittaa. Säännös laajentaisi häirintäviestinnän rangaistavuutta kotirauhaa häiritsevästä puhelin- ja matkapuhelinhäirinnästä muihinkin viestintävälineisiin, eikä rangaistavuus olisi enää sidottu siihen, että puhe tai viesti vastaanotetaan kotirauhan piirissä. Viestintärauhan rikkominen olisi edelleen asianomistajarikos. Ilkivaltaa koskevaan säännökseen esitettiin tehtäväksi vastaavasti muutos, jonka mukaan säännöksessä mainittaisiin puheluiden soittamisen ohella viestien lähettäminen. (HE 19/2019 vp).

Hallituksen esityksessä eduskunnalle (19/2013 vp) ehdotetaan lisäksi, että törkeän kunialoukkauksen ankaroittamisperusteena ei enää olisi rikoksen tekeminen joukkoliikennevälinettä käyttämällä tai muuten toimittamalla tieto tai vihjaus lukuisten ihmisten. Lisäksi esityksessä ehdotettiin täydennettäväksi uudella vainoamista koskevalla rangaistussäännöksellä. Vainoamiseen syyllistyisi se, joka toistuvasti uhkaa, seuraa, tarkkailee, ottaa yhteyttä tai muulla näihin rinnastettavalla tavalla oikeudettomasti vainoaa toista siten, että se on omiaan aiheuttamaan vainotussa pelkoa tai ahdistusta. (HE 19/2013 vp). Hallituksen

esityksessä eduskunnalle (HE19/2013 vp) ei otettu kantaa vihapuheen määrittelystä terminä kansalliseen lakiin. Kesäkuussa 2013 lakivaliokunta ehdotti, että ehdotuksen lain muutoksista hyväksytään muuttamattomina, ja ehdotus hyväksyttiin lokakuussa 2013 ilman muutoksia. Vuoden 2014 alusta rikoslaissa (RL 25 luku, 7 a§) kriminalisoitiin vainoaminen, johon syyllistyy, jos toistuvasti uhkaa, seuraa, tarkkailee, ottaa yhteyttä tai muuten rinnastettavalla tavalla oikeudettomasti vainoaa toista siten että tämä on omiaan aiheuttamaan toisessa pelkoa tai ahdistusta.

Sanana vihapuhe on vakiintunut suomen kieleen 2000-luvulla. Vihapuhe on uudissana, joka tulee englannin kielen sanasta *hate speech*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksessa ensimmäinen poiminta sanasta on vuodelta 2007, jolloin Yhdysvalloissa käytiin poliittista keskustelua homoseksuaalien oikeuksista. (Yle, 2013).

### 2.3 Vihapuhe ja sananvapaus

Perustuslain 12 §:ssä säädetään muun muassa, että jokaisella on sananvapaus, mihin sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Lisäksi tarkempia säännöksiä sananvapauden käyttämisestä annetaan lailla. Euroopan ihmisoikeussopimuksen (SopS 63/1999, EIS) 10 artiklassa puolestaan todetaan muun muassa, että sananvapaus sisältää vapauden pitää mielipiteitä sekä vastaanottaa ja levittää tietoja ja ajatuksia alueellisista rajoista riippumatta ja viranomaisten siihen puuttumatta. Edelleen artiklassa säädetään, että koska näiden vapauksien käyttöön liittyy velvollisuuksia ja vastuuta, se voidaan asettaa sellaisten muodollisuuksien, ehtojen, rajoitusten ja rangaistusten alaiseksi, joista on säädetty laissa ja jotka ovat välttämättömiä demokraattisessa yhteiskunnassa esimerkiksi epäjärjestyksen ja rikollisuuden estämiseksi, moraalien suojaamiseksi, muiden henkilöiden maineen tai oikeuksien turvaamiseksi tai tuomioistuinten arvovallan ja puolueettomuuden varmistamiseksi. Perustuslain esitöiden mukaan sananvapaussäännöksen tarkoituksena on taata esimerkiksi vapaa mielipiteenmuodostus, avoin julkinen keskustelu ja mahdollisuus vallankäytön julkiseen arvosteluun. (Schrope 2018, 84-85).

Juha Ahvio kirjoittaa kirjassaan *Sananvapaus uhattuna Suomessa: vihapuhe, ihmisoikeudet ja media* -kirjassaan (2018, 33), että länsimainen ja etenkin suomalainen valtamedia sekä julkista keskusteluavaruutta hallitseva poliittinen korrektius ohjaavat ja rajoittavat kansalaisten sananvapautta ja ajattelua. Hän näkee, että sananvapaus on nimenomaan uhattuna ihmisoikeuksiin vetoamisen vuoksi. Perinteisellä ihmisoikeuksien käsitteellä on vanhat juurensa länsimaisessa ajattelussa, ja ne ovat etiikka, eivät politiikkaa. Ihmisoikeudet ovat pysyviä ja muuttumattomia ja suojaavat valtion poliittiselta vallalta. Ne takaavat

juridisen tasa-arvon, samassa asemassa olevien yhdenvertaisuuden lain edessä. (Ahvio, 71-73).

Julkisuudessa on käyty keskustelua vihapuheesta ja verkkovihasta sekä näiden vaikutuksista yleiseen keskusteluympäristöön. Lähtökohtana on ollut huoli, että mediaan leviävä aggressiivinen kielenkäyttö alkaa rajoittaa julkista keskustelua. Sananvapauden näkökulmasta aggressiivinen puhe aiheuttaa kahdensuuntaisia ongelmia. Toinen ongelmista koskee mahdollista mielipiteiden ja argumenttien kaventumista julkisessa keskustelussa muodostuvan vihan ja pelon ilmapiiriin vuoksi. Toinen ongelma koskee sananvapauden rajoittamista, jos sitä käyttämällä loukataan ja uhataan toisia henkilöitä tai henkilöryhmiä. Vihapuhetta koskevassa keskustelussa käsitteet menevät sekaisin ainakin kahdella tasolla. Ensinnäkin sekoitetaan juridinen ja rangaistuksiin johtava vihapuhe ja arkiseen kielenkäyttöön liittyvä hyvien tapojen vastainen jyrkkä ja leimaava kriittinen kielenkäyttö. Toinen sekaannus koskee vihapuheen rajoittamista. Yhtäällä meillä on lainsäädäntö, joka turvaa sananvapauden ja samalla kieltää esimerkiksi kiihottamisen kansanryhmää kohtaan. Toisaalla puhutaan sananvapauden rajoittamisesta ja sensuurista silloinkin, kun rajoitukset eivät perustu lainsäädäntöön, vaan esimerkiksi tiedotusvälineen oikeuteen tehdä omaan harkintaansa liittyviä päätöksiä mielipidekirjoitusten julkaisemisesta tai verkkokeskustelujensa moderoinnista. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 15).

Sananvapaus internetissä voidaan jakaa kahteen käsitykseen; yksilöllisiin ja yhteisöllisiin käsityksiin ja arvoihin. Yksilöllisten sananvapausoikeuksien puolestapuhujat eli liberaalin näkemyksen kannattajat halavat yksilöiden asettavat normit sopivalle verkkokäyttäytymiselle. Tämän näkemyksen mukaan ihmisillä on tarve määritellä keskustelupalstoilla, mikä on yhteisön sääntöihin ja normeihin sopivaa käytöstä. Useilla keskustelupalstoilla luotetaan keskustelijoiden osaamiseen ja kykyyn säädellä omia kommentteja, erottaa muiden asiattomat viestit ja ilmoittaa niistä oma-aloitteisesti keskustelupalstan moderaattoreille. Yhteisöllisen sananvapausnäkemyksen edustajat odottavat laajempien yhteisöllisten arvojen, kuten lakien, keskustelupalstojen sääntöjen ja niiden moderaattorien asettavan säännöt verkkokeskustelulle. Moderaattoreiden aktiivinen osallistuminen keskusteluun on tutkimusten mukaan parantanut keskustelun tasoa. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 51-52).

Vihapuheen sääntelyn pyrkimykset kytkeytyvät myös yhteisöllisen identiteetin kehittymiseen ja niihin liittyviin normeihin. Ihminen osaa määritellä kulttuurinsa normien pohjalta, millainen kommunikation on yleisiä käyttäytymissääntöjä loukkaavaa ja laissa rangaistavaan. Normit kuitenkin muuttuvat ja kilpailevat keskenään. Myöskään laki ei ole viatonta tai riippumatonta, eikä myöskään ikuista. Eurooppalaisessa lainsäädännössä on lähdetty

pitkälti siitä, että sananvapauden toteutumista yhteiskunnassa turvataan parhaiten suojelemalla yleisiä ihmisoikeuksia ja yhteisöä. Tällaisen vastuuajattelun pohjalta on luotu rajoituksia sananvapauden käytölle, esimerkiksi koskien vihapuhetta. Samalla kuitenkin sananvapaus säilyy perustavana oikeutena, jonka käyttämistä ei saa estää ennakoon. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 55-56).

Kansalliset lait auttavat rajaamaan vihapuheen, johon edellä kuvatut lait auttavat rajaamaan sellaisen vihapuheen, johon voidaan puuttua tai siihen on puututtava rikosoikeudellisin keinoin. Lainsäätäjän näkökulmasta vihapuhe on kuitenkin tulkinnanvarainen asia. Rajanveto ankaran arvostelun ja siihen liittyvän sallitun provosoinnin ja liioittelun sekä toisaalta panettelun ja solvaamisen välillä saattaa olla hyvinkin vaikea. Sananvapauden rajoittaminen ei koske myöskään rasisisen tai vihaa sisältävän mielipiteen esittämistä, eikä tämä ole rikos Suomessa tai muualla maailmassa. Sen sijaan rasismien julkinen esittäminen voi olla rikos. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 68-70). Tulee myös huomioida, että sosiaalisessa mediassa esiintyvä vihapuhe tapahtuu suurimmalta muilla kuin kansallisilla verkkoalustoilla. Esimerkiksi Facebook, Google ja Microsoft ovat kansainvälisiä palveluntuottajia, jotka noudattavat oman maansa lakeja, normeja ja asetuksia. Esimerkiksi Yhdysvalloissa on laajempi käsitys sananvapaudesta kuin Suomessa.

Keskusteluilmapiirin polarisoituminen on myös kaventanut niiden henkilöiden sananvapautta, mitkä haluaisivat käydä asiallista keskustelua esimerkiksi turvapaikanhakijatilanteeseen liittyen. Vihapuhe on aina loukkaus ihmisyyttä ja ihmisarvoa kohtaan, eikä sananvapaus oikeuta anonyymisti tai omalla nimellä esitettyyn vihapuheeseen. Valta liittyy aina vihapuheeseen ja vihapuheen esittäjä käyttää valtaa oman asiansa, mielipiteensä, uskomustensa ja tavoitteidensa saavuttamiseksi. Vihapuhetta voisi verrata sosiaalisessa mediassa esitettyyn propagandaan, jonka tavoitteena on saada muut keskustelijat yhtymään vihapuheeseen ja levittämään sitä mahdollisimman laajalle.

## **2.4 Vihapuheen tarkoitus**

Vihainen puhe ja vihapuhe rakentuvat verkkokeskusteluissa usein metaforien, vertausten, ironian ja erilaisten viittausten varaan. Suomessa vihapuheen kohteena on useimmiten etninen alkuperä tai uskonto ja perimmäisenä vihapuheen motiivina on maahanmuuton ankara vastustus. Vihapuhe voi olla paikallista tai kansainvälistä, ja se keskittyy usein tiettyille keskustelupaikoille. Eurooppalaisessa keskustelussa ja mediassa säännöllisesti esillä oleva vihapuhetta sivuava keskustelu kytkeytyy maahanmuuton, monikulttuurisuuden ja islamin kritiikkiin. Tulee kuitenkin muistaa, milloin on rangaistavaksi määriteltyä vi-

hapuhetta. Kaikki maahanmuuttoa, monikulttuurisuutta ja islamia kritisoiva puhe ei ole vihapuhetta: suuri osa on normaalia politiikan kritiikkiä ja vallitsevan tilanteen kriittistä arviointia.

Poliisihallituksen vihapuheiden ja -rikosten torjuntaan liittyvän toimintasuunnitelman valmistelua koskevan työryhmän loppuraportissa (2016, 10) todetaan, että sosiaalisen median avulla on saatu ihmiset aktivoitumaan myös reaali maailmassa mielenosoituksina ja katupartio toimintana. Raportissa todetaan myös internetin vihapuheilla olevan nykyään yhä oleellisempi vaikutus yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen myös kaduilla. Kadulla ja netissä tapahtuvat asiat ja tilanteet liittyvät yhä selvemmin toisiinsa.

Vihapuheen taustalla voi olla monenlaisia tarkoituksia, tavoitteita ja toiminnan muotoja. Vihapuheen tuottajat voivat pyrkiä vaikuttamaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, tavoitteena voi olla tiettyjen henkilöiden poliittisen osallistumisen estäminen, tai se voi olla keino vaikuttaa yksittäisiin poliittisiin päätöksiin. Vihapuheen uhalla voi myös olla vaiennettava vaikutus, ja keskustelun kärjistyminen voi heikentää ihmisten halua osallistua julkiseen keskusteluun ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Vaiennusvaikutus voi johtaa siihen, että tietyt näkemykset ja tutkittu tieto jäävät kuulematta yhteisistä asioista päätettäessä. Vihapuheen tavoitteena on usein herättää vastapuolella reaktio, joka vahvistaa heistä levitettyjä väitteitä. (Knuutila ym., 14-15).

Viranomaisiin, etenkin poliisiin, kohdistuvan vihapuheen ja maalittamisen tarkoituksena on poliisiylijohdaja Seppo Kolehmainen mukaan (16.12.2019) painostaminen luopumaan virkatoimesta tai ryhtymään painostettuun virkatoimeen, heikentää luottamusta viranomaisiin ja viranomaistoimintaan sekä yhteiskuntaan ja oikeusjärjestelmään. Toisaalta vihapuheen tarkoituksena voi olla kiusata tai luoda pelkoa ja ahdistusta, jonka tarkoituksena on viranomaisten tai päättäjien pelottelu, savustaminen pois virasta tai saada viranomainen muuttamaan käsitystään asiasta.

## **2.5 Uutismedia ja journalismi vihapuheen alustoina**

Vihapuhe on säännöllisesti noussut julkisen keskustelun aiheeksi eli keskusteluun yhteiskunnallisista ja yhteisistä asioista, jota käydään media välityksellä joukkoviestimissä. Vihapuheen alustaksi on usein määritelty internet ja sosiaalinen media, josta vihapuhe on laajentunut muuhun julkiseen keskusteluun. Julkisen keskustelun sekä keskustelua mahdollistavan uutismedian ja sen tuottaman journalismin näkökulmasta vihapuhe on viime vuosina ollut tarkemman pohdinnan aihe monesta syystä. Uutismedian ideaalina on yhteiskunnallisen keskustelun edistäminen ja keskusteluun osallistumisen mahdollistaminen erilaisille mielipiteille ja niiden esittäjille. Vaikka media mahdollistaa vapaata yhteiskunnallista

keskustelua, sillä on myös intressi suojella julkisuudessa esiintyviä henkilöitä ja ryhmiä. Se joutuu osaltaan ratkaisemaan, kuinka suhtautua sananvapauden ja mahdollisen vihapuheen väliseen rajanvetoon journalismissa erilaisten yhteiskunnallisten tahojen turvaamiseksi. (Neuvonen, 241-242).

Keskustelua vihapuheesta ilmiönä sekä sananvapauden ja vihapuheen väliestä rajanvedosta käydään median välityksellä. Tässäkin tapauksessa median on harkittava, minkä verran tilaa se antaa keskustelulla, millaisia mielipiteitä se julkisesti edistää ja erottautuu, eli millaista kantaa se julkisesti ilmaisee yleisölle. Media joutuu myös pohtimaan, millaisia ilmaisuja se laajemmin harjoittaa omissa julkaisuissaan. Uutismedia hyödyntää esimerkiksi tietolähteenä verkkokeskusteluita, mutta median on harkittava millaista verkon sisältöä se ottaa osaksi journalistista tekstiä – toisin sanoen median on harkittava mitä se pitää hyväksyttävänä ja julkaistavana sisältönä. Toiminnallaan media voi joko uusintaa ja mahdollistaa tai vaihtoehtoisesti pyrkiä estämään ja rajoittamaan vihapuheen leviämistä julkisessa keskustelussa. Näin ollen uutismedian rooli on lähtökohtaisesti merkittävä, sillä toiminnallaan media rajaa paitsi vihapuhetta, myös julkista keskustelua ja sananvapautta. (Neuvonen, 242-243).

Vihapuhe tarvitsee levittäjäksi välineen. Sosiaalisen median käyttö vihapuhetarkoitukseen on korostanut vihapuheen voimaa. Yhä useampi henkilö, julkisuudesta tutut ja tuntemattomat, jakavat henkilökohtaista tietoa arjestaan ja mielipiteistään. Media myös käyttää lähteenään sosiaalisen median julkaisuja. Pöyhtärin, Haaran ja Raittilan (2015, 145), mukaan media tarkoitushakuisesti tuottaa otsikoita, vääristelevät ja kärjistävät asioita, jotta saataisiin jutuille kiinnostuneita lukijoita ja uutismedian verkkosivuille enemmän klikkauksia, ja vihapuhetta hyödynnetään uutismedian kiinnostavuuden luomisessa, uutisten viihteellistämistä ja vastakkainasettelua.

Ville Manninen tutki *Trust and Trustworthy Sourcing in Finnish Online Journalism Divergences in Audience Expectations and Journalists' Practices* -väitöskirjassaan (2019) verkkoimittajien työtapoja toimitusetiografin menetelmin. Hän tutkimuksensa koski toimituksien lähdekäytäntöjä ja niiden vastaamista yleisön odotuksiin. Manninen havainnoi, että toimituksien lähdekäytännöt olivat suurimmaksi osaksi yleisön odotusten vastaisia. Yli puolessa jutuista tiedot olivat varmistamattomia, suuri osa niiden tiedoista oli kopioitu jo aiemmin julkaistuista jutuista, ja toimittajat yrittivät vain harvoin tavoittaa useampaa kuin yhtä lähdettä. Odotukset ja todellisuus kohtasivat vain lähteiden valinnassa: jutuissa käytettiin yleensä uskottaviksi arvioituja lähteitä, kuten esimerkiksi viranomaislähteitä. Manninen toteaa myös, että ihmisinä toimittajilla on vapaa tahto ja siten heidän toimintansa luot-

tajan eli yleisön hallitsemattomissa. On myös ilmeistä, että journalismiin luottaminen muodostaa yleisölle riskin. Lähteitä valitessaan verkkotoimittajat perustavat päätöksensä pieneen joukkoon tunnustettuja järkeilytapoja eli luottamusdiskursseja. Vain osa näistä diskursseista nojaa lähteitä kohtaan tunnettuun luottamukseen; verkkotoimittajat käyttävät myös lähteitä, joihin eivät luota tai joiden luotettavuutta epäilevät. (Manninen, 61-66).

Kärjistäminen ja valikoiminen sekä sosiaalisen median sisällön, etenkin häiriökäyttäytymisen ja törkeyksien, nostaminen uutisiksi ovat median toimintatapoja. Tästä voisi esimerkiksi käyttää somejulkisten avioerojen, salasuhteiden ja rikollisen toiminnan esille nostamista. Toisaalta keskustelupalstojen kärjekäs kielenkäyttö ei siirry toimitustyön tuloksena suoraan journalismiin, koska tätä ehkäisee toimittajien mukaan juttujen taustoitus, verkkokeskusteluiden sisältöjen avaaminen ja uudelleenkirjoittaminen journalistisiin teksteihin sekä median lähdekritiikki ja pyrkimys varoa karkeaa kielenkäyttöä. Median sosiaalisten median nostojen katsotaan normalisoivan verkon häiriökäyttäytymisen, mikä saattaa luoda virheellisen käsityksen sosiaalisen median käyttäytymisestä ilman seuraamuksia ja yhteiskunnan todellisuudesta. Myös verkkokeskusteluiden ja sen lieveilmiöiden nostaminen uutisointiin yhä uudelleen luo kuvaa muuttuneesta keskusteluilmapiiristä, jossa mediassa lainatut verkkokeskustelijoiden mielipiteet edustaisivat koko kansan ja kaikkien keskustelijoiden mielipidettä tai ylipäättänsä varteenotettavaa keskustelunaihetta. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 147-148).

Kritiikki verkkokeskusteluiden hyödyntämisessä mediassa koskee sitä, että journalismi nähdään keskeisenä vihapuheiden ja verkkovihan levittäjänä. Uutisoimalla aggressiivisista verkkokeskusteluista ja verkon häiriökäyttäytymisestä media vahvistaa ja uusintaa ilmiöitä. Median kautta luodaan kuvaa verkon tunnemaailmasta ja käyttäytymistavoista, joka vaikuttaa ihmisten toimintaa verkossa. Jos journalismissa ei riittävän selvästi irtisanouduta verkon toimintatavoista tai tehdä selväksi, että vaikka journalismi hyödyntää verkkovihaa uutisoinnissaan, se ei hyväksy sitä, on media helppo nähdä verkkovihailmiön levittäjänä. Samoin jos journalismi yleisön silmissä toistuvasti epäonnistuu arvioimaan verkkokeskusteluiden osapuolia, heidän vaikuttimiaan ja heidän edustamiensa kantoja, ei journalismi anna vakuuttavaa kuvaa kyvystään esittää ja edistää demokraattista keskustelua. Kaikkea vastuuta aggressiivisesta kirjoittelusta ja verkkovihan leviämisestä ei voi laittaa medialle ja toimittajille. Media ottaa vastuuta moderoimalla keskusteluja omilla verkkosivuillaan, ohjeistamalla verkkoaineistojen journalistista käyttöä ja tuottamalla toimittajille ohjeistuksia verkossa toimimiseen. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 155-156).

Voidaan todeta, että uutismedia mahdollistaa vihapuheen näkyvyyttä mediassa ja julkisessa keskustelussa sekä yleisemmin yhteiskunnassa. Median toimintaa ohjaa intressi



edistää vapaata tiedonvälitystä uutisoimalla merkittävistä asioista, tilanteista ja tapahtumista, mutta toisaalta journalismia ohjaa eettinen harkinta etenkin tilanteissa, joissa tulee pohtia, minkälaista tietoa on vastuullista ja hyvän journalismin tapojen mukaista välittää yleisölle. Usein taustalla on myös toimituksien kaupallisuus ja yhä useammin klikkauksia keräävien otsikoiden tuottaminen. Myös Mannisen havainnot väitöskirjassaan toimituksellisen median lähdekäytännöistä ja toimituksellisen median kiire ja työprosessien virtaviivaisuus sekä tuotetun materiaalin käytön yleisyys, tukevat tätä toteamusta.

### **2.5.1 Vihapuhe ja laki journalistisessa kontekstissa**

Suomen laissa ei määritellä vihapuhetta, mutta rasistiset ilmaisurikokset, kuten kiihottaminen kansanryhmää vastaan ja uskonrauhan rikkominen voidaan katsoa rangaistavaksi vihapuheeksi. Vastuu kiihottamisrikoksesta on ulotettu koskemaan tekstin kirjoittajaa ja verkkosivuston ylläpitäjää, jos tämä on tullut tietoiseksi sivustolla olevasta lainvastaisesta sisällöstä, mutta sallii sen esilläolon. Uutismedialle tämä on tarkoittanut sitä, että samoin kuin Journalistin ohjeiden perustella, myös lakiin perustuen ne ovat velvollisia pitämään verkkolehtien yhteydessä olevat keskustelunsa puhtaana vihapuheeksi tulkittavasta puheesta. Journalistisissa ohjeissa on kirjattu toimintasuosituksia, joilla pyritään estämään vihapuheen leviäminen. (Neuvonen 2015, 247).

Journalistin ohjeiden liitteessä *Yleisön tuottama aineisto tiedotusvälineiden verkkosivuilla* korostetaan eroa Journalistin ohjeisiin, jotka koskevat toimituksen laatimaa, tilaamaa, käsittelemää sekä journalistisin perustein julkaistavaksi valitsemaa tai journalistisesti korostamaa aineistoa. Liite on kirjoitettu koskemaan yleisön tuottamaa sisältöä tiedotusvälineiden ylläpitämillä verkkosivuilla, jota ei pidetä toimituksellisena aineistona. Siihen on kirjattu viisi kohtaa, joiden tarkoituksena on estää vihapuheen sekä lapsia ja nuoria vahingoittavan sisällön leviäminen median ylläpitämillä verkkoalustoilla. Nämä viisi kohtaa ovat seuraavat:

1. Toimituksen tulee seurata verkkosivujaan sekä pyrkiä estämään yksityisyyden suojaa ja ihmisarvoa loukkaavien sisältöjen julkaiseminen. Syrjinnän lisäksi ihmisarvoa loukkaavat esimerkiksi väkivaltaan yllyttävät sekä yksilöön tai kansanryhmään kohdistuvat vihaa lietsovat sisällöt.
2. Toimituksen tulee viipymättä poistaa sen tietoon tulleet ihmisarvoa ja yksityisyyden suojaa loukkaavat sisällöt.
3. Lapsille ja nuorille suunnattuja verkkopalstoja on valvottava erityisen huolellisesti.
4. Yleisölle on varattava mahdollisuus ilmoittaa toimitukselle asiattomasta sisällöstä niin, että ilmoittaja saa siitä vahvistuksen.

5. Yleisölle varattujen palstojen ja toimituksellisen aineiston raja on pidettävä selvänä tiedotusvälineiden verkkosivuilla.

(Julkisen sanan neuvosto 2020).

Verkkokeskusteluita valvotaan ja moderoidaan lakien pohjalta, itsesääntelyllisten ohjeiden, kuten Journalistin ohjeet, avulla ja keskustelualustojen kirjoittajille ja moderoijille laatumien käytösääntöjen avulla. Sallitun keskustelun rajaa määrittää uutismedian osalta median laatutavoite ja maine, keskustelufoorumien osalta foorumien tavoiteltu ilmapiiri. Verkkokeskustelujen valvonnassa itsesääntelyä pidetään toimivampana kuin uusiin lakeihin perustuvaa sääntelyä. Tässä tilanteessa liian rajoittava itsesääntely sekä liian pitkälle viety median eettinen harkinta voivat muodostua sananvapauden esteeksi. (Pöyhtäri, Haara & Raittila, 8).

### 3 Vihapuhe ja työnantaja

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä sekä varmistaa, että työolosuhteet ovat turvalliset (Työsuojelulaki 2020, 8 §). Jos yksittäinen työntekijä tai työntekijäryhmä joutuu vihapuheen kohteeksi, tulee työnantajan tarjota tukea tilanteessa. Tässä kappaleessa tarkastelen lyhyesti vihapuhetta työntekijän ja työnantajan näkökulmasta sekä pohdin työhön liittyvän palautteen ja vihapuheen suhdetta.

Opinnäytetyön keskiössä on vihapuhe ilmiönä ja median suhde siihen. Työntekijää ja työnantajaa ei kuitenkaan voi kokonaan sivuuttaa tässä opinnäytetyössä, koska vihapuheen tarkoituksena on muun muassa vaikuttaa henkilön tunteisiin, turvallisuuden tunteeseen ja etenkin viranomaisten sekä päättäjien työskentelyyn ja päätöksentekoon eli henkilöön hänen hoitaessaan työ- tai luottamustehtävää. Työturvallisuus ja työhyvinvointi korostuvat etenkin niiden työntekijöiden kohdalla, joissa henkilö on työnsä puolesta esillä sosiaalisessa mediassa ja esiintyy asiantuntijana uutisoinnissa sekä tilaisuuksissa ja tapahtumissa.

#### 3.1 Työntekijä vihapuheen keskiössä

Kuten aiemmissa luvuissa on todettu, kansallinen laki ei tunne vihapuhetta rikoksena. Koska vihapuheeseen liittyvät rikosilmoitukset tutkitaan asianomistajarikoksina, ei työnantaja voi nykyisen lainsäädännön perusteella tehdä työntekijäänsä kohdistuvasta vihapuhetilanteesta rikosilmoitusta. Tämä ei kuitenkaan poissulje sitä, etteikö työnantajan velvollisuus ole ohjeistaa ja neuvoa työntekijää vihapuhetilanteessa. Tärkeintä on, ettei työntekijä jää yksin vihapuheen keskiössä.

Annamari Huovinen ja Reetta Kettunen toteavat *Kuka auttaa vihapuheen uhria?* -artikkelissaan (2018), että työntekijän saama suullinen tai kirjallinen negatiivinen tai aggressiivisesti esitetty palaute kuormittaa vastaanottajaansa valtavasti. Kuormittavuuteen ei vaikuta missä muodossa tai viestintäkanavassa vihamielinen palaute esitetään. Usein työntekijä kohtaa tilanteen saadessaan sähköpostia, lukiessaan blogia tai keskustelupalstan kommentteja, joihin hänet on nimetty. Häiritseväksi palautteeksi voidaan laskea kaikki henkilöön liittyvä tai muuten asiaton kommentointi, joka seuraa henkilön esiintymisestä julkisuudessa, kuten joko eri mediakanavien kautta, tekstin tai kuvien välityksellä tai suoraan yleisön edessä. Häiritsevässä palautteessa painottuu vihapuhetta enemmän se, minkä yksilö itse kokee häiritsevänä. Häiritsevää palaute voi olla fyysistä tai sisältää fyysisen uhkauksen. Se voi kohdistua myös asiantuntijan lähipiiriin tai omaisuuteen. Suppeamman määritelmän mukaan vihapuheeksi lasketaan vain kansanryhmiin kohdistuva kielteinen ilmaisu.

Termiä käytetään kuitenkin yleisesti myös yksilöihin kohdistuvasta häirinnästä. Vihapuheen ja asiattoman palautteen erottaminen asiallisesta, mutta joskus kiivaastakin kritiikistä saattaa olla hankalaa. Perusteltu kritiikki ja erimielisyyden osoittaminen on sallittua ja julkisen keskustelun kannalta toivottavaakin, vaikka sekin saattaa toki tuntua raskaalta asian julkisuuteen nostaneelle asiantuntijalle. Henkilöön tai henkilön ominaisuuksiin kohdistuva palaute on sen sijaan asiattonta. Erityisen raskasta on uhkaava tai aggressiivinen palaute sekä seksistinen vihapuhe. Aggressiivinen palaute saattaa toisinaan olla puettu hyvinkin tyylikkääseen ja taitavaan argumentaatioon. Palautteen muoto ei siis määritä, mikä on häiritsevää palautetta, vaan sen sisältö ratkaisee. (Huovinen & Kettunen 2018).

Asiantuntijat ovat kohdanneet häiritsevää palautetta aina, mutta vihapuhe ja häirintä ovat politisoituneet ja systematisoituneet 2000-luvulla. Myös palaute ei koske enää asiaa, vaan on selvästi poliittisesti virittynyttä, ideologisia. Palautteen antamisen motiivina ei siis uuden logiikan mukaan ole totuudesta neuvottelemisen vaan julkisuuden kääntäminen omalle ideologialle myönteiseksi, tosiasioista riippumatta. (Huovinen & Kettunen, 2018). Vihamielisen palautteen ja verkkokeskustelukommenttien ohella työntekijät voivat joutua muunlaisen kiusanteon kohteeksi verkossa. Näitä voivat olla toistuva kommentointi yhtä henkilöä kohden, väärät, asiattomat sekä provosoivat viestit keskustelupalstoilla ja sosiaalisen median tilin, blogin tai keskustelupalstan trollaaminen, ts. määrällisesti suuren viestimäärän kohdistaminen ennalta päätettyyn kohteeseen.

Yllättäen kohdattu loukkaus kasvattaa asiantuntijan työkuormaa, ja lopulta kuormittuminen voi haitata koko työyhteisöä. Työyhteisöissä ei välttämättä ole selvää, miten häiritsevään palautteeseen liittyviä ongelmia puretaan ja kenen on vastuu. Tällöin on vaarana, että vihapuhetta kohdannut jää yksin selviämään. Häiritsevän palautteen käsittely vaatii yksilöltä voimia. Palaute voi kouraista ammatillisuutta hyvinkin syvältä, ja joskus se saattaa pakottaa palautteensaajan ja hänen työyhteisönsä päivittämään ammatilliset identiteettinsä. Asiantuntijuus on kuitenkin lähtökohtaisesti alati kehittyvää ja uuden tiedon ja osaamisen myötä muuttuvaa, ja yksilön osallisuus työpaikan, ammattikunnan ja laajemminkin yhteiskunnan erilaisissa yhteisöissä muuntuu työn ja yhteiskunnan rakenteiden sekä sosiaalisten ja kulttuuristen ehtojen muuttuessa. Jotta usko omaan ammattitaitoon ja oman asiantuntijuuden arvostus säilyvät myös häirintätapauksissa, tulee sanoittaa palautteen herättämät tunteet ja reaktiot sekä pohtia, sisältyykö palautteeseen jokin todellinenkin sanoma mahdollisesti loukkaavan ulkoasun, esimerkiksi alatyylisen kielenkäytön takana. Kriittinen, rakentava palaute kehittää sekä palautteen antajan että sen saajan toimintaa. Häiritsevä palaute taas tavoittelee kohteen arvon tai vaikutusvallan alentamista. (Huovinen 2019).

Työnantajan tulee huolehtia tarpeellisista ohjeista ja ohjeistuksista. Näitä ovat häiritsevän palautteen ja vihapuheen osalta esimerkiksi työnantajan laatima sosiaalisen median ohje, kriisiviestinnän suunnitelma ja selkeä ohjeistus toimintamallista tilanteessa. Myös Häiritsevä palaute -sivusto antaa ohjeita työntekijälle, esimiehelle ja organisaatiolle. Sivuston materiaali on tuotettu hankkeessa ”Miten kohdata häiritsevää palautetta työssä? Ratkaisut, toimintatavat ja vastuut”, jota on rahoittanut Työsuojelurahasto. (Häiritsevä palaute, 2020).

Häiritsevä palaute -sivusto (2020) neuvoo häiritsevän palautteen tai vihapuheen kohteeksi joutunutta työntekijää seuraavasti:

1. Tallenna viestit heti. Sosiaalisen median viestit voivat kadota ja muuntua, siksi ne on otettava talteen heti. Myös sähköpostit, tekstiviestit tai muiden kanavien kautta saamasi viestit täytyy tallentaa, ei hävittää.
2. Ruutukaappaus on hyvä keino saada tietokoneen tai puhelimen ruudulla näkyvä vihaviesti talteen. Ohjeet ruutukaappauksen tekemiseen voi etsiä internetistä hakemalla laitteen nimellä esimerkiksi "MacBook Air screen shot" tai "Android puhelin ruutukaappaus". Voit myös ottaa kännykkäkameralla kuvan viestistä ja tallentaa sen päivämäärän, kellonajan ja lähettäjän tietojen kera, niin paljon kuin niitä on nähtävillä. Lisäksi häiritsevän someprofiili kannattaa kuvata esimerkiksi rikosilmoitusta varten.
3. Oletko vaarassa? Toimi heti. Jos uhkaus kohdistuu suoraan sinuun, ota heti yhteys hätäkeskukseen tai poliisiin. Oli uhkaus suora tai epäsuora, tallenna se. Epäsuorakin uhkaus voi täyttää rikoksen tunnusmerkit.
4. Ilmoita asiaton viesti verkkosivuston tai sosiaalisen median kanavan ylläpitäjälle ja pyydä poistamaan viesti. Voit myös estää käyttäjän, jonka jälkeen hän ei enää voi lähettää sinulle viestejä tai kirjoittaa sivuillesi. Muista viestien tallennus!
5. Hae apua, älä jää yksin. Informoi esimiestäsi ja organisaatiotasi. Ei ole yksityisasi, jos asiantuntija saa työhönsä liittyvää häiritsevää palautetta. Vihapuhe voi laajentua ja lähteä vyörymään, jolloin organisaation maine on vaarassa ja nopea reagointi on ehdottoman tärkeää.
6. Älä menetä malttiasi. Muista, että hyvä käytös ja asiallinen kielenkäyttö ovat aina oma etusi, vaikka keskustelun toisella osapuolella olisivat muita ihmisiä kunnioittavat keskustelutaidot hukassa. Älä lähde vastaamaan viesteihin ennen kuin olet arvioinut tilanteen.

Myös työntekijällä on vastuu toimia vihapuhetilanteessa. Työsuojelulaki (19 §) edellyttää työntekijän viipymättä ilmoittamaan työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä havaitsemistaan puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle.

### 3.2 Työnantaja ja vihapuhe

Häirintä, kuten häiritsevä tai aggressiivinen palaute sekä vihapuhe, on työsuojeluasia, kuten kaikki epäasiallinen käytös työyhteisössä. Työturvallisuuslaissa (8§) on kirjattu työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite, joka koskee työntekijän sekä henkistä että fyysistä terveyttä. Veloitteen mukaan työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (Työturvallisuuslaki, 8§, 28§). Lain mukaan työnantajan tulee ennaltaehkäistä mahdollisia häirintätapauksia, ja on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.

Työnantajan tarjoamat, lainkin edellyttämät koulutukset, ohjeistukset ja valmiit prosessit häiritsevän palautteen vastaanottamiseen ja vihatilanteen kohtaamiseen luovat työntekijöiden turvallisuuden tunnetta. Ensisijaisen tärkeää kuitenkin olisi, että asiantuntijoiden taustaorganisaatiot, kuten yliopistot, mediatilat ja yhteiskunnallisilla aloilla toimivat järjestöt tiedostaisivat työsuojeluvastuunsa ja ryhtyisivät käytännön toimiin häirinnän kitkemiseksi ja yhteisöjensä vahvistamiseksi vihapuhetta vastaan. Työnantajien näkyvä häirinnän vastainen toiminta antaisi yhteiskunnalle selvän signaalin siitä, että vihaa asiantuntijoita kohtaan ei suvaita. Lisäksi asiantuntijoiden tukeminen kollektiivisesti ja henkilökohtaisesti työyhteisössä vahvistaa yhteisön yhteishenkeä. Se lisää työntekijöiden minäpystyvyyden tunnetta ja auttaa heitä kohtaamaan palautteen ilman kokemusta oman asiantuntijuuden horjumisesta. (Huovinen & Kettunen 25.9.2018).

Yhteenvetona voisi todeta, että työyhteisössä on hyvä pohtia yhteisesti kuka vastaa häiritsevään palautteeseen vai jätetäänkö palautteeseen vastaamatta, ja miten mahdolliset jatkoviestit käsitellään, jotta asiantuntija ei kuormitu kohtuuttomasti. Palautteeseen vastaaja voi olla palautteen saanut, hänen esimiehensä tai työyhteisön viestinnän ammattilaiset. Tärkeää on myös ottaa työyhteisön muut asiantuntijat tukemaan häiritsevän palautteen saanutta henkilöä jatkamalla keskustelua omilla sosiaalisen median kanavissa, jottei tilanne henkilöidy. Tällä tavoin on mahdollista varmistaa oikean tiedon ja näkökulmien saamisen epäasiallisen palautteen tai kommentoinnin rinnalla.

### 3.2.1 Lähiesimiehen rooli

Esimies edustaa työnantajaa suhteessa työntekijöihin. Taitava esimies ennakoi häiritsevän palautteen mahdollisuuden ja ohjaa työyhteisön laatimaan yhteisen ohjeistuksen tilanteiden käsittelyyn. Työpaikan ilmapiiristä kannattaa huolehtia ja varmistaa, että työntekijä rohkenee heti häirinnän tapahduttua kertoa siitä esimiehelleen. Yhdessä sovitut ja kaikkien tuntemat toimintatavat häiritsevän palautteen käsittelyyn vähentävät yksilöiden kuormitusta ja ehkäisevät työyhteisön sisäisiä, kuormittuneisuudesta johtuvia konflikteja. Esimiehen on tärkeää vahvistaa työntekijän ammattitaitoa ja luottamusta työhönsä ja asiantuntemukseensa. (Huovinen & Kettunen 2019).

Vaikkei työturvallisuuslaki suoraan koske vihapuhetta tai häiritsevää palautetta, sen mukaan työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tältä osin esimiehen tulee heti puuttua saatuaan tiedon häirintätilanteeseen. Tärkeintä on tukea työntekijää ja yhdessä löytää ratkaisu tilanteessa toimimiseen ja sen purkamiseen. Myös tilanteen päätyttyä esimiehen on hyvä käydä läpi tilanne työntekijän kanssa, jotta parhaimmat opit ja kehityskohteet tulevat esiin.

## 4 Menetelmäkuvaus, aineisto ja analyysi

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni vaiheet ja kehittämismenetelmäni. Opinnäytetyöni tavoitteena on suunnitella Tullin intranettiin vihapuheeseen liittyvän ohjesisältösivu. Luku sisältää ohjesivun sisällön kehittämisen vaiheet sekä siihen liittyvän kehittämismenetelmän eli tapaustutkimuksen. Tässä luvussa kerron myös, minkälaista aineistoa olen käyttänyt kehittämisen tueksi, aineiston analysoinnin ja hyödyntämisen kehittämistyöni eri vaiheissa.

Tutkimuksessani etsittiin vastauksia kysymyksiin: Minkälaista vihapuhetta Tullin henkilökunta on kohdannut työhönsä liittyen sosiaalisessa mediassa ja minkälaista tukea ja tietoa yksittäinen virkamies, esimies tai työyhteisö tarvitsee tilanteessa, jossa se on joutunut vihapuheen kohteeksi sekä minkälaista tukea työnantaja voi antaa tilanteessa. Toissijaisesti selvitin, minkälaiset ja miksi toimituksellisen median uutiset ovat johtaneet vihapuheeseen sosiaalisessa mediassa?

Luku sisältää myös käsitteitä ja niiden määritelmiä, kuten tapaustutkimus, tapaus, ilmiökenttä, konstruktio ja kontekstuaalinen lähestymistapa.

### 4.1 Tapaus- ja toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Eriksonin ja Koistisen (2014) mukaan tapaustutkimuksessa nimensä mukaisesti tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta, kuten esimerkiksi ilmiötä, prosessia, yksilöä, ryhmää tai ohjelmaa, joiden määrittely, analysointi ja ratkaisu ovat tapaustutkimuksen keskeisin tavoite. Tapaustutkimuksen keskeisimpiä kysymyksiä on, mitä voimme oppia tapauksesta. Tutkimuksessa erilaiset aineistot ja aineistolähteet ovat käyttökelpoisia, ja niitä voidaan käyttää rinnakkain. Tyypillisiä aineistolähteitä ovat muun muassa erilaiset haastattelut, medialähteet, kokospöytäkirjat ja muistiinpanot, kuten myös survey-kyselyt. Tapaustutkimuksessa voi käyttää laadullisia ja määrällisiä aineistoja rinnakkain.

Tapaustutkimus ei ole tutkimusmetodi vaan tutkimustapa tai tutkimusstrategia, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineistoja ja menetelmiä. Tapaustutkimuksessa ymmärretään tapaus toisin kuin esimerkiksi määrällisessä tutkimuksessa, jossa tapaus on tilastollinen yksikkö. Tapaustutkimuksessa tutkimuskohde on usein tapahtumakulku tai ilmiö. Tapaustutkimus ei ole pelkkä kuvaus tapahtumien kulusta tai ilmiön sisällöstä, sillä siihen liittyy myös kiinnostus jostain tiettyä jännitettä kohtaan. Sana ”tapaus” kertoo, että kysymyksessä ei ole abstrakti asia tai tietty tapaus sinänsä vaan tapaus jostakin. (Laine, Bamberg & Jokinen, 8-11).



Tapaustutkimus on usein lähestymistavaltaan kontekstuaalista (contextual). Tämä tarkoittaa, että tutkittavaa tapausta halutaan ymmärtää osana tiettyä ympäristöä. Kontekstin (context) muodostaa tutkittavan tapauksen ympäristö, jota voidaan määritellä eri tavoin, esimerkiksi laajempaan ja suppeampaan. Konteksti voi muodostua sekä tapauksen historiallisesta taustasta että muusta ympäristöstä, kuten esimerkiksi kulttuuriympäristöstä, toimialasta, tai poliittisesta tilanteesta. (Erikson & Koistinen, 7). Tapaustutkimuksen yhtenä lajina on konstruktivinen tutkimus. Sillä pyritään ratkaisemaan ongelmia käytännössä tuottamalla tai kehittämällä ratkaisu niihin. Tavoitteena on toiminnan kehittäminen tavalla tai toisella.

Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä on käytännönläheinen tapa lähestyä jotakin tiettyä ongelmaa ja kehittää siihen konkreettisia ratkaisumalleja. Tunnusomaista toimintatutkimukselle on käytännön ja teorian vuorovaikutus sekä syklimäinen etenemistapa. Toimintatutkimus sopii hyvin tilanteisiin, missä toiminnalla pyritään muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti kasvattamaan tietoisuutta ongelmasta sekä muutostarpeesta. Toimintatutkimuksessa tiedon hankinta mielletään kvalitatiiviseksi eli laadulliseksi lähestymistavaksi, mutta siinä voidaan hyödyntää myös kvantitatiivisia menetelmiä. Tiedonhankinta prosessissa toimintatutkimuksessa ei yksityiskohtaisia ratkaisuja voida välttämättä tehdä etukäteen, vaan ratkaisut tehdään tutkimusprosessin kuluessa ja tutkimusasetelmien muotoutuessa vähitellen selkeämmiksi. Toimintatutkimusprosessin ja tutkimustehtävien muuntuessa myös aineistonkeruun ja tutkimusmenetelmien tulee mukautua tutkimusprosessin aikana tapahtuviin muutoksiin. (Taatila, 11).

Tapaus- ja toimintatutkimuksessa käytetään samankaltaisia aineiston eli tiedon keruumenetelmiä. Todennäköisimmin toimintatutkimuksessa laadukkaimpaan tulokseen päästään kun käytetään useita tiedon keruumenetelmiä ristiin, kyselyä, haastattelua, havainnointia ja dokumentteja (Taatila, 16).

## **4.2 Tapaustutkimus menetelmävalintana**

Tutkimuksen lähtökohtana on, että Tullin henkilöstö tarvitsee intranettiin ohjesivun, joka kerää ajankohtaisen tiedon vihapuheesta sekä toimintaohjeet, miten toimia kyseisessä tilanteessa. Tutkimuksen aineiston pohjalta syntyy lopputuloksena konstruktio eli ratkaisu, joka vastaa vihapuhetta kokeneiden tai tulevaisuudessa kokevien tarpeita.

Toisin kuin toimintatutkimuksessa, tapaustutkimuksessa voidaan tehdä tutkimuksen alussa yksityiskohtaisia tiedonkeruumenetelmiin liittyviä päätöksiä. Tämä ominaispiirre sopii opinnäytetyöhöni, joka pohjautuu tehtyyn kyselyyn ja siitä saatuihin vastauksiin sekä sen perusteella tunnistettaviin vihapuhe tapauksiin.

Lisäksi tapaustutkimus sopii kehittämistehtävääni, koska tutkin sosiaalisessa mediassa Tullin organisaation virkamieheen tai rajattuun työyhteisöön kohdistuvaa vihapuhetta ilmiönä. Tavoitteenani oli ymmärtää ja analysoida loppuvuonna 2010 Tullin virkamieheen ja organisaatioon kohdistunutta kahta vihapuhetapausta, määrittellä ja analysoida ne sekä tuottaa työntekijöille ja esimiehille ohjeet, miten toimia kyseisessä tilanteessa.

Tutkimusaineistonani hyödynsin joulukuussa 2019 valmistuneen sähköisen kyselytutkimuksen tuloksia (määrällinen). Lisäksi analysoin toimituksellisessa mediassa julkaistuja uutista, joissa Tullin virkamiehen esiintyminen omalla nimellä on johtanut vihapuheeseen t sosiaalisessa mediassa ja uutista, joka liitti Tullin toiminnan osaksi vihapuhetta ja vihamielistä poliittista keskustelua.

Vihapuheen ilmiökenttään kuuluvat myös työnantajat, joiden työntekijät ovat joutuneet vihapuheen kohteeksi. Epätietoisuutta lisää tiedonpuute siitä, mitä työntekijä voi tilanteessa tehdä, ja mitkä ovat työnantajan velvollisuudet tilanteessa. Turvallisuusviranomaisen riski joutua vihapuheen kohteeksi on työn luonteen takia korostunut. Työnantajan näkökulmasta tulee olla selvää vastuutahoista ja lainsäädännöstä: mikä vastuu on virkamiehellä, lähiesimiehellä, työnantajan edustajilla, kuten henkilöstöosastolla, organisaatioturvallisuudella ja viestinnällä.

Tapaus- ja toimintatutkimukselle on luontaista kehittää tai muuttaa organisaation epäkohdita. Näin ollen tapaustutkimus sopi opinnäytetyöhöni parhaiten sen tavoitteen huomioiden. Tutkimuksen pohjalta Tullin intranetin vihapuhetta koskeva sisältö konkretisoitui: käsitteistö, toimintaohjeet, esimerkkitaupaukset ja vastuuroolit.

### **4.3 Aineiston kerääminen ja laatu**

Aineiston keräämisessä hyödynnän Tullissa toteutettua sähköistä ”Oletko kohdannut vihapuhetta työssäsi” -kyselytutkimusta ja teen ilmiöanalyysin kahdesta julkaistuista uutisartikkelikokonaisuudesta selvittääkseni, minkälaiset ja miksi toimituksellisen median uutiset ovat johtaneet yksittäisen Tullin virkamiehen tai organisaatioon kohdistuvaan vihapuheeseen.

Sähköinen kysely sopii kehittämistehtäväni tiedonhankintamuodoksi. Kysely oli avoin kaikille tullilaisille 17.–31.12.2020. Siihen vastasi 89 tullilaista anonymisti (vastausprosentti noin 4,7 prosenttia koko henkilöstöstä). Kaikki vastaajat olivat vastanneet jokaiseen kysymykseen ja kertoneet avoimesti kokemuksistaan ja tietotoiveistaan avoimissa vastauskohdissa.

Sähköisen kyselytutkimuksen lisäksi analysoin kahta toimituksellisen median uutista-pausta, jotka olivat johtaneet yksittäiseen virkamieheen tai Tulliin organisaationa kohdistu-vaan vihapuheeseen.

#### **4.4 Aineiston analysointi**

Aineiston analysointiin kuuluvat kerätyn aineiston teemoittaminen, analysointi ja johtopää-töksien tekeminen. Analysoinnin vaiheet toteutuvat osittain samanaikaisesti. Aineistoa lit-teroidessa on tärkeää säilyttää mahdollisimman pitkälle haastattelun muuttumattomuus.

Aineiston analysoinnin aloitin sähköisen kyselytutkimuksen vastauksen purkamisella tutki-muskysymyksien mukaisiin ryhmiin. Koska kyselyyn oli määritelty kaikki muut vastaukset paitsi avoimet vastaukset pakolliseksi, vastauslomakkeissa ei ollut puutteellisesti tai väärin täytettyjä lomakkeita. Kyselytutkimus on määrällinen ja määrämuotoinen, joten sen purka-minen on suoraviivaisempaa kuin esimerkiksi teemahaastatteluiden. Lisäksi kyselystä saamia tietoja voin hyödyntää teemahaastatteluissa, mikäli jokin vastauskohta edellyttää tarkentavia tietoja. Kyselytutkimuksen vastausmäärä oli 89. Vastausmäärä oli todennäköi-sesti riittävä, koska vastaukset alkoivat toistamaan itseään, eikä uusia näkemyksiä enää tullut esille, vaikkakin omakohtaiset kokemukset olivat erilaisia. Kaksi selkeää piirrettä vastauksissa oli: ensinnäkin termien vihaisen puheen, vihapuheen ja maalittamisen se-koittaminen toisiinsa ja toiseksi tyytymättömyys työnantajan tukeen ja asiasta saatavaan tietoon.

Kehittämistehtävässäni analysoin kahta Tulliin liittyvää mediassa käsiteltyä tapausta, joista ensimmäisessä vihapuhe ja toiminnan kriittinen tarkastelu koskevat Tullia organi-saationa ja toisessa tapauksessa yksittäistä Tullin asiantuntijaa. Molemmat tapaukset ajoittuvat joulukuulle 2019, ja ne saivat näkyvyyttä toimituksellisessa ja sosiaalisessa me-diassa. Näiden tapauksien analysoinnissa on tärkeää säilyttää objektiivisuus tarkastelta-essa uutisointia ja siihen liittyvää keskustelua sekä tehdessä johtopäätöksiä, mikä johti ta-pausien laajaan käsittelyyn.

#### **4.5 Aineiston eettisyys ja tietosuoja**

Kehittämistehtäväni tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus tulee ottaa huomioon jo suunnit-teluvaiheessa. Tutkimuksen keskeisiä kysymyksiä ovat mitä, miksi ja miten tutkin määritel-tyä aihetta. Myös lupa tutkimuksen tekemiseen tulee pyytää etukäteen esimerkiksi organi-saation johdolta ja teemahaastatteluissa haastateltavilta. Sähköisessä kyselyssä henkilö

tekee itse päätöksen osallistumisesta, jolloin erillistä lupaa eri tarvita. Eettisestä näkökulmasta tutkimuksen analyysi tulee tehdä luotettavasti ja siinä tulee hyödyntää koko tutkimusmateriaalia jättämättä mitään aineistoa tai aineisto-osaa huomioimatta.

Kyselytutkimuksessa tulee kertoa tutkimuksen tarkoitus ja tavoite sekä miten vastauksia käsitellään. Myös anonymiteetti tulee taata koko tutkimuksen ajan. Teemahaastatteluiden tarkoituksena on saada aineistoa tutkittavasta ilmiöstä. Niiden haasteena on riski haastateltavien tunnistamiseen jälkikäteen. Anonymiteetin varmistamiseksi tulee olla suunnitelma viimeistään siinä vaiheessa, kun kehittämistehtävää kirjoitetaan valmiiksi.

#### **4.5.1 Tietoturva**

Kun henkilötietoja käsitellään tieteellisen tutkimuksen tarkoituksia varten, käsittelyn on täytettävä käyttötarkoitussidonnaisuuden vaatimus. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on suunniteltava ja määritettävä täsmällisesti, jotta käsittely olisi lainmukaista. Käyttötarkoitussidonnaisuuden vaatimus edellyttää, että henkilötiedot kerätään tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten. Esimerkiksi ilmaisu ”henkilötietoja voidaan käyttää tutkimustarkoituksiin” ei kerro henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta riittävästi. Rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, mihin henkilötietojen käsittelyyn rekisteröidyt ovat antaneet suostumuksensa. (Tietoturvaltuutettu 2020).

Tutkimuksen päätyttyä tulee huomioida aineiston asianmukainen hävittäminen tai arkistointi anonymiteetin varmistuen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020).

## 5 Tutkimustulokset

Vihapuhe koskettaa etenkin henkilöitä ja henkilöryhmiä, jotka ovat joko omaehtoisesti tai työ-/virkatehtäviensä kautta esillä mediassa tai sosiaalisessa mediassa, kuuluvat uskontoonsa, vakaumuksensa tai etniseltä alkuperältään vähemmistöön tai ovat valtaa pitäviä. Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä koskee Tullia, jonka laissa määritellyt tehtävät mahdollistavat vihapuheen ja epäasiallisen palautteen. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi asi-  
antuntijana esiintyminen julkisuudessa, tullitarkastuksien tekeminen rajanylityspaikoilla si-  
ten, että nimikyltti on näkyvässä virkapuvussa ja julkiset asiakirjat, kuten esitutkinta- tai oi-  
keuden asiakirjat, joissa tutkijoiden nimet ovat näkyvillä. Tulliin, kuten muihin turvallisuus-  
viranomaisiin, kohdistuvan vihapuheen tarkoituksena on suoraan tai epäsuoraan luoda  
epäedullista kuvaa Tullin toiminnasta, painostaa Tullin henkilöstöä luopumaan virkatoi-  
mista tai haitata virkatehtävien hoitamista.

Viranomaisten tulee demokraattisessa yhteiskunnassa sietää arvostelua ja toiminnan kriit-  
tistä arvostelua, toteaa poliisiylijohdaja Seppo Kolehmainen (poliisin tiedote 19.12.2019).  
Demokraattiseen yhteiskuntaan tai sananvapauteen ei kuitenkaan kuulu virkamiehen työ-  
tai yksityiselämän tietojen levittäminen, niiden vääristeleminen tai valheiden levittäminen.  
Myöskään uhkailu, panettelu tai herjaaminen eivät kuulu sananvapauteen tai viranomai-  
sen toiminnan kriittiseen arviointiin.

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävään liittyi joulukuussa 2019 toteutettu sähköinen  
kysely, johon Tullin henkilöstöllä oli mahdollisuus vastata. Kysely julkaistiin Tullin intra-  
netissä 19.12.2019 ja sen vastausaika oli vuoden loppuun asti. Kysely julkaistiin Tullin  
viestintäjohtajan nimissä.

Oletko joutunut vihapuheen kohteeksi  
somesa? Muistathan vastata kyselyyn  
31.12. mennessä

19.12.2019  Parkkonen Mika



Valtiovarainministeriö asetti marraskuussa valtion henkilöstöjohtamisen  
uudistusohjelman, jonka tavoitteena on parantaa valtion kilpailukykyä työnantajana.  
Henkilöstöjohtamisen uudistusohjelma koostuu useasta osa-alueesta, joista yksi on  
henkilöstön parempi tukeminen vihapuheen kohtaamisen tilanteissa. Tulli osallistuu tämän  
osa-alueen kehittämiseen. Kokonaiskuvan luomiseksi työhön osallistuvissa virastoissa  
kartoitetaan vihapuheen ilmenemisen laajuutta ja muotoja.

Ohessa on linkki webropol-kyselyyn aiheesta. Pyydämme, että vihapuheen kohteeksi  
joutuneet kuvaisivat kohtaamansa tilanteen mahdollisimman tarkoin avoimissa kysymyksissä.  
Kyselyyn vastaukset ovat anonyymejä.

Pyydämme teitä vastaamaan kyselyymme 31.12.2019 mennessä.

<https://link.webpolsurveys.com/Participation/Public/82c5db75-1e18-4c17-953c-54707af9f6fd?displayId=Fin1900048>

Kuva 1. Intrautinen 19.12.2019.

Kysely oli osa valtiovarainministeriön marraskuussa 2019 asettamaa valtion henkilöstöjohtamisen uudistusohjelmaa, jonka tavoitteena on parantaa valtion kilpailukykyä työnantajana. Uudistusohjelman yhtenä osa-alueena on henkilöstön parempi tukeminen tilanteissa, joissa voi kohdata tai kohtaa vihapuhetta. Kaikissa uudistusohjelmaan osallistuneista viranomaisissa toteutettiin vastaava, itsenäinen kysely. Eri viranomaiskyselyjen tuloksia ei ole verrattu toisiinsa. Kaikkia kyselyn tuloksia on kuitenkin hyödynnetty ja hyödynnetään edelleen muun muassa Tukea vihapuheeseen -työryhmässä, jonka tavoitteena on tuottaa viranomaiskäyttöön niin sanotut käypäsuositukset, joiden avulla työntekijälle, hänen lähiesimiehelle ja työyhteisölle annetaan ohjeet, kuinka toimia vihapuhetta kohdattaessa. Juuri viranomaisnäkökulma erottaa työryhmän työn julkisesta, kaikille suomalaisille tarkoitetusta Häiritsevä palaute -sivuston sisällöstä.

Kuten menetelmäluvussa on todettu, sähköiseen kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 89 vastaajaa. Kaikki vastaukset on käsitelty anonyymisti ja luottamuksellisesti. Vastaukset on käyty läpi Tullissa henkilöstöosaston, organisaatioturvallisuus yksikön ja viestinnän yhteisessä purkutilanteessa tammikuussa 2020, jossa yhteisesti todettiin tarve vihapuhetta koskevat sisällöstä ja ohjeistuksesta Tullin intranetissa.

Tutkimusta tehdessä maailmalle levinnyt ja pandemiaksi määritelty Covid19-virus oli vielä tuntematon. Tästä syystä tutkimustuloksissa ei ole viittauksia pandemiaan. Tutkimuksen perusteella ei myöskään voida analysoida onko pandemia lisännyt tai vähentänyt Tulliin organisaationa tai yksittäiseen virkahenkilöön kohdistuvaa vihapuhetta.

Opinnäytetyöni on osa Uudistuvan journalismin ylemmän ammattikorkeakoulun opintojani. Jotta myös journalistinen näkökulma tulee esille kehittämistehtävässäni, avaan kahta uutisointia, joiden pohjalta pohdin, toteutuuko niissä vihapuheen määritelmä vai onko kyseessä viranomaisen kriittistä arvostelua sekä analysoin tapauksia sananvapauden näkökulmasta. Tapausesimerkit ovat hyvin erilaisia, mutta niiden kautta saa hyvän kuvan tilanteista, joita viranomaiset kohtaavat organisaationa ja yksittäisinä virkamiehinä mediassa.

## **5.1 Kyselytutkimuksen tulokset**

Tullin vuoden 2019 henkilöstötilinpäätöksen mukaan Tullissa työskenteli vuoden lopussa yhteensä 1896 henkilöä määräaikaisessa työ- tai virkasuhteessa. Vihapuhekyselyyn vastasi määräaikaan noin 4,7 prosenttia koko henkilöstöstä. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä, ja siten tutkimusta luotettavana.

Sähköinen kyselytutkimus sisälsi viisi kysymystä, ja niihin liittyviä tai täydentäviä avoimia kysymyksiä. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kokeeko vastaaja joutuneensa sosiaalisessa mediassa vihapuheen kohteeksi viimeisen vuoden aikana. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Ensimmäiseen kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Vastaajista noin 84 prosenttia (n=75) vastasi, ettei ole kokenut vihapuhetta viimeisen vuoden aikana sosiaalisessa mediassa ja noin 16 prosenttia (n=14) olevansa ehkä kokenut tai kokenut vihapuhetta sosiaalisessa mediassa.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä kyllä-vastauksen antaneille esitettiin jatkokysymys, jossa selvitettiin, liittyikö vihapuhe omiin virkatehtäviin. Jatkokysymykseen vastasi 14 vastaajaa, joista noin 86 prosenttia (n=12) vastasi vihapuheen koskeneen virkatehtäviä kokonaan tai osittain, ja noin 14 prosenttia (n=2) vastasi, ettei vihapuhe koskenut virkatehtäviä. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen toisessa jatkokysymyksessä vastaajat (n=13) saivat kertoa omin sanoin, millaista vihapuhetta vastaaja oli kohdannut sosiaalisessa mediassa viimeisen vuoden aikana.

Avoimissa vastauksissa tulee esille anonyymitilin tai selkeän bottitilin (ns. numerotili) tägäävän tullilaisten henkilökohtaisia sosiaalisen median tilejä ja kohdistavan niihin asiatomia kommentteja ja viestejä. Rajanylityspaikoilla tullilaisia on lisätty Facebookissa tai muiden sosiaalisen median alustojen ”haukkumalistoille” virkatehtävien suorittamisen takia. ”Haukkumalistalle” joutunutta tullilaista pilkataan ammattitaitoa ja haukutaan työskentelytapoja ja olemusta sekä kuvaillaan tunnistettavasti ulkonäköä. Vastauksista ilmenee myös, että yksittäisen virkamiehen perheeseen liittyviä asioita etsitään ja jaetaan sosiaalisessa mediassa. Viesteissä annetaan ymmärtää, että lähettäjä tietää missä tullilainen asuu, ja ketä hänen perheeseensä kuuluu sekä vihjataan mitä tapahtuu seuraavalla kerralla kohdatessa. Tullilaisista tehdään myös meemejä, joihin liitetään törkyistä kirjoittelua.

Kyselystä ei voi päätellä, kuinka yleistä vihapuheen tai maalittamisen kohdistuminen tullilaiseen on, mutta kyselyyn vastaajamäärän ja vastauksista ilmenevien paikkatietojen perusteella voidaan päätellä tämän olevan tiettyihin alueisiin ja tehtäviin liittyvä ongelma.

Avoimissa vastauksissa tuli myös ilmi, että tullilaiset ovat tulleet varovaisemmaksi sosiaalisessa mediassa osallistuessaan Tullia koskeviin keskusteluihin ja tarkemmaksi omien, henkilökohtaisten tilien yksityisyyden osalta. Avoimista vastauksista selviää myös, että tullilainen on vienyt vihapuheen oikeudelliseen prosessiin, ja tekijä on saanut kunnianloukkaustuomion. Tulliin organisaationa koetaan kohdistuvan vihapuhetta, jotka koskevat tehtyjä päätöksiä. Nämä keskustelut kääntyvät vastauksien mukaan arvosteluksi tyhmyydestä ja osaamattomuudesta, joka koetaan henkilökohtaisemmaksi.

Lisäksi avoimista vastauksista selviää, että vihapuheen kohteeksi on joutunut omalla nimellä medialle annettujen lausuntojen takia. Omalla nimellä esiintyminen mediassa on johtanut sosiaalisessa mediassa pilkkaamisen kohteeksi ja sähköpostihäiriköinniksi. Myös median keskustelupalstan kommentointi koettiin epäasialliseksi ja henkilöityväksi.

Toisessa kysymyksessä ja siihen liittyvässä avoimessa vastauksessa selvitettiin, onko vihapuhe vaikuttanut tullilaisen toimintaan virkatehtävissä (n=14). Vastaajista noin 86 prosenttia (n=12) vastasi, ettei vihapuhe sosiaalisessa mediassa vaikuttanut ollenkaan tai vaikutti hieman virkatehtävien hoitamiseen. Noin 14 prosenttia vastaajista (n=2) koki vihapuheen sosiaalisessa mediassa vaikuttaneen toimintaansa virkatehtävien hoitamisessa.

Avoimista vastauksista (n=5) selviää, että vihapuheeseen suhtaudutaan neutraalisti, mutta ne vaikuttavat myös henkilökohtaiseen urasuunnitteluun. Avoimista vastauksista selviää myös, ettei vihapuhe ole vaikuttanut tullilaisen asialliseen ja ammattitaitoiseen työskentelyyn.

Kolmannessa kysymyksessä (n=14) selvitettiin vihapuheen vaikutusta työhyvinvointiin. Vastaajista noin 78,6 (n= 11) prosenttia koki, ettei vihapuhe ole vaikuttanut tai on vaikuttanut vähän työhyvinvointiin. Vastaajista noin 21 prosenttia (n=3) koki vihapuheen vaikuttaneen tai vaikuttaneen paljon työhyvinvointiin. Avoimissa vastauksissa tulee esiin, että sosiaalisessa mediassa julkaistut viestit pyörivät ajatuksissa, työskentelymotivaation heikkenemistä, aiheuttavat masennusta ja perheen puolesta pelkäämistä. Vastauksista käy myös ilmi lähityöyhteisön tukemisen tärkeys vihapuhetilanteessa ja pettymys työnantajan rajallisiin mahdollisuuksiin toimia tilanteessa.

Neljäs kysymys selvitti, minkälaista tukea vastaajat (n=12) olivat saaneet vihapuhetilanteessa. Vastauksissa käy ilmi, että vain pieni määrä vastaajista ei tarvitse tukea tilanteessa tai työnantaja ei voi tilanteeseen vaikuttaa. Suurin osa vastaajista kokee jääneensä yksin tilanteessa, eikä ole saanut tukea työnantajalta tilanteessa. Joissakin vastauksissa koettiin koko ryhmän olevan vihapuheen kohteena, jolloin myöskään lähikollegoiden tukea ei ollut saatavilla. Vastauksissa toivottiin työnantajalta tukea, koulutusta ja lainopillisia neuvoja.

Viides kysymys selvitti vastaajilta, miten vihapuhetilanteiden kohtaamisen tukea tulisi kehittää Tullissa (n=10). Vastauksissa käy ilmi, että vastaajat toivovat tukea vihapuhetilanteessa Tullin hallinto-osastolta ja esimiehiltä sekä toimenpiteitä ja tukea sosiaalisessa mediassa Tullin virallisilta tileiltä ja kollegoilta sekä yli hallintorajojen. Vastauksissa nostetaan



myös esille Tullin asiantuntijat, joiden tehtäviin kuuluu tullitiedon jakaminen sosiaalisessa mediassa. Heidän tukemisensa koetaan tärkeäksi kaikissa tilanteissa yli yksikkö- ja osastorajojen. Useissa vastauksissa korostuu se, ettei vihapuheen kohteeksi joutunutta henkilöä saa jättää yksin tilanteessa.

Konkreettisena ehdotuksena toivotaan hallinto-osastolta selkeää toimintamallia, jota noudatetaan vihapuhetilanteessa. Vastauksissa ilmenee myös, ettei viranomaisiin tai virkatyötä tekeviin henkilöihin kohdistuvaa vihapuhetta tule hyväksyä tehtävään liittyvänä kriittisenä arvosteluna. Vihapuhetta ei myöskään saa sivuttaa, eikä jättää huomioimatta työnantajan taholta. Myös viranomaiseen kohdistuvan vihapuheen kriminalisoinnin tarve nousi esille avoimista vastauksista.

## 5.2 Uutistapauksien analysointi

Tulli oli joulukuun 2019 ajan suuren mediahuomion keskipisteenä. Median huomio koski neljää tapausta, joista kolme oli Tullissa sisäisesti suunniteltuja ulostuloja ja yksi normaalisti toiminnasta noussut uutisointi. Ensimmäinen tapaus koski Tullin, keskusrikospoliisin ja Syyttäjälaitoksen joulukuun 4. päivänä järjestämää Silkkitie<sup>1</sup>-lehdistötilaisuutta. Lehdistötilaisuutta ja aiheen asiantuntijoita siteerattiin laajasti toimituksellisessa mediassa ja siitä keskusteltiin median ylläpitämällä keskustelualustoilla ja sosiaalisessa mediassa sekä Tor<sup>2</sup>-verkossa. Tullin neljä kertaa vuodessa toteutettavan julkisuusanalyysin mukaan Silkkitie-lehdistötilaisuuteen liittyvä uutisointi oli toimituksellisessa mediassa neutraalia tai positiivista. Julkisissa sosiaalisen median keskusteluissa esitettiin neutraalin ja positiivisen kommentoinnin lisäksi myös kriittisiä, Tullin toimintaa väheksyviä ja uutisointia valheelliseksi leimaavia kommentteja. Tullin virkamieheen ja organisaatioon liittyvä kielteinen kommentointi ja vihapuheen tai maalittamisen tunnusmerkistön täyttävä vihapuhe käytiin Tor-verkossa.

Toinen tapaus, jota ei tässä opinnäytetyössä analysoida, koski 14.12.2019 voimaantullutta kasvilainsäädäntömuutokseen liittyvää uutisointia. Lainsäädännön muutos rajoittaa mat-

---

<sup>1</sup> Silkkitienä ja Valhallana tunnettu kauppapaikka oli yksi pitkäikäisimmistä ja kansainvälisesti tunnetuimmista salatussa verossa toimineista huumausaineiden myymiseen keskittyneistä kauppapaikoista. Kauppapaikan kautta myytiin useamman vuoden ajan myös kansainvälisesti arvioiden merkittäviä määriä huumaus- doping- ja lääkeaineita sekä aseita.

<sup>2</sup> Tor-verkko (ts. dark web, salattu verkko) on lyhenne sanoista The Onion Router (sipulireititin). Nimi viittaa verkkoliikenteen kerroksittaiseen salaukseen. Tor-verkossa tieto kulkee hajautetusti ja vahvasti suojattuna, mikä tekee viestien alkuperän selvittämisen lähes mahdottomaksi. Lehdistötilaisuudessa Tulli mursi myytin salatun verkon anonymiteetistä.

kailijoita tuomasta Euroopan unionin ulkopuolelta kasveja ja kasvituotteita ilman kasvinterveystodistusta Suomeen. Tulli lähetti asiasta lehdistötiedotteen, ja Tullin asiantuntija oli yhdessä maa- ja metsätalousministeriön kansliapäällikön kanssa kertomassa lakimuutoksen vaikutuksista matkailijoille Ylen Aamussa. Ylen Aamusta otettua kuvakaappausta käytettiin toisessa tässä opinnäytetyössä analysoitavassa tapauksessa epäasiallisessa tarkoituksessa.

Koska Silkkitie-tapauksen ja tämän opinnäytetyön kontekstiin liittyvä kommentointi käytiin pääsääntöisesti salatussa verkossa ja koska kasvilainsäädäntömuutoksesta viestiminen ei aiheuttanut lukuisista kommentista huolimatta epäasiallista palautetta tai vihapuhetta, keskityn tässä opinnäytetyössä analysoimaan kahta muuta joulukuun 2019 tapausta. Molemmat tapaukset ovat löydettävissä julkiverkosta ja niistä on löydettävissä vihapuheelle tyypillisiä ominaispiirteitä, kuten maahanmuuttovastaisuutta sekä henkilöön kohdistuvaa epäasiallista palautetta ja vihapuhetta, jolla pyritään heikentämään asiantuntijan osaamista ja Tullin päätöksentekoa.

Opinnäytetyössä analysoitavista tapauksista ensimmäinen koskee Tullin 11. joulukuuta 2019 toteuttamaa moniviranomaisharjoitusta Helsinki-Vantaan lentoasemalla, jota avaan jäljempänä tarkemmin. Toteutettu moniviranomaisharjoitus koski biologisia uhkia ja niihin varautumista tullitarkastuksen yhteydessä. Lentoasemalla viranomaisten yhteisharjoittelu on normaalia toimintaa. Toteutettu harjoitus oli osa CBRNE-strategiaa<sup>3</sup>, ja jatkumoa aiemalle vuonna 2018 toteutetulla vaarallisiin kemikaaleihin liittyvälle harjoitukselle. Biologiset uhat ja niihin liittyvä varautuminen ovat nousseet Tullissa esille vuosittaisissa työriskien arvioinneissa. Etenkin lentotullissa Helsinki-Vantaan lentoasemalla on tullut esiin muutamia tapauksia, joissa tullitarkastuksessa oleva henkilö on tarkastuksen edetessä ilmoittanut sairastavansa tai epäilevänsä sairastavan tarttuvaa tautia. On tärkeää, että viranomaisten toimintatavat ja -ohjeet ovat selkeät tilanteessa, jonka hoitamiseen liittyy moniviranomaisyhteistyötä ja työturvallisuusriskejä.

Harjoituksen aloituskokous pidettiin syyskuussa 2019, ja tällöin päätettiin myös harjoituksen toteuttamisen päivämäärästä. Tulli tiedottaa mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi toiminnastaan, joten Tullin viestintä lähetti medialle lehdistötiedotteen harjoituksen ajankohdasta ja harjoituksen tarkoituksesta sekä julkaisi asiasta tiedon virallisilla Twitter-

---

<sup>3</sup> CBRNE-uhkilla tarkoitetaan kemiallisiin aineisiin (C), biologisiin taudinaiheuttajiin (B), radioaktiivisiin aineisiin (R), ydinaseisiin (N) ja räjähteisiin (E) liittyviä uhkia. Sisäministeriö julkaisi vuonna 2017 CBRNE-strategian, jonka tavoitteena on parantaa viranomaisten koordinaatiota CBRNE-asioidissa ja ennaltaehkäistä niihin liittyviä uhkia.

ja Facebook-tileillään iltapäivällä 10.12. Twitter-julkaisusta syntyi nopeasti keskustelua, joka lietsoi salaliittoteoriota yhdistäen viranomaisharjoituksen al-Holin leiriltä palautettaviin suomalaisiin. Harjoitusta käsiteltiin niin toimituksellisessa kuin sosiaalisessa mediassa laajasti eri tahojen toimesta. Harjoitus myös johti ensimmäiseen Tullia kohtaan tehtyyn disinformaatiohyökkäykseen sekä suomalaisessa yhteiskunnassa vielä vähäiseen viranomaisten ja niiden toiminnan luotettavuuden kyseenalaistamiseen. Keskustelu siirtyi nopeasti harjoituksesta ja Tullin toiminnasta vihapuheelle tyyppilliseen maahanmuuttovastaisuuteen. Tapaus aiheutti myös kirjallisen kysymyksen ja siihen saadusta vastauksesta jatkokysymyksen eduskunnan puhemiehelle.

Toinen tapaus koski uutisointia koirasta, joka tuotiin Suomeen Helsinki-Vantaan lentoasemalle kolmansista maista, ts. Euroopan yhteisön ulkopuolelta. Laki eläinlääkinnällisestä rajatarkastuksesta, maa- ja metsätalousministeriön asetus elävien eläinten eläinlääkinnällisestä rajatarkastuksesta, Euroopan komission lemmikkiasetus ja Suomen rikoslaki (etenkin 46 luku, 4 §) määrittelevät lemmikkieläimen maahantuonnin edellytykset. Maahantuodun koiran maahantuonnin edellytykset eivät täyttyneet, joten sen maahantuojalla tai omistajalla on kolme vaihtoehtoa toimia tilanteessa: eläimen vieminen takaisin lähtömaahan, mikäli lähtömaa vastaanottaa eläimen, viedä eläin karanteeniin (Suomessa ei ole karanteenimahdollisuutta, joten eläin tulisi kuljettaa maahan, jossa karanteeni on mahdollista) tai lopettaa eläin. Tullin rooli tilanteessa on valvoa maahantuonnin edellytyksiä maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalaan kuuluvan Ruokaviraston virka-apupyynnön mukaisesti.

Lemmikkieläimiin liittyy paljon tunteita. Koska kyseessä on elävä olento, myös omistajan tai maahantuojan hätä ja huoli koirasta ovat korostuneet. Kyseisessä tapauksessa omistaja toi tilanteen median ja muiden valtaapitävien tietoon tarkoituksenaan kerätä rahaa koiran maasta vientiin, mutta myös tarkoituksenaan vaikuttaa viranomaispäätökseen estää koiran maahanpääsy. Tapauksessa myös nostettiin esiin viranomaisten huono ohjeistus asiassa. Tapaukseen liittyy vahvaa kannanottoa sosiaalisessa mediassa, jossa medialle omalla nimellä kommentoinut Tullin asiantuntija joutui häiritsevän palautteen ja vihapuheen keskiöön.

### **5.2.1 Tapaus 1: Viranomaisharjoitus Helsinki-Vantaan lentoasemalla**

Tulli lähetti medialle 10.12.2019 lehdistötiedotteen otsikolla ”Viranomaiset harjoittelevat yhdessä Helsinki-Vantaan lentoasemalla 11.12.”. Tiedotteessa kerrottiin, että viranomaisharjoitus järjestetään Helsinki-Vantaan Lentoasemalla keskiviikkona 11.12. kello 9 alkaen. Harjoituksen aikana lentoasemalla voi näkyä normaalista poikkeavaa viranomaistoimin-

taa. Tiedotteessa kerrottiin myös, että harjoituksen aiheena on biologiset uhat. Tullin lisäksi mukana harjoituksessa olivat Rajavartiolaitos, poliisi, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, sosiaali- ja terveysministeriö, Helsingin Uudenmaan sairaanhoitopiiri, Vantaan kaupunki, Finavia sekä Liikenne- ja viestintävirasto. Sama tieto julkaistiin myös Tullin virallisella Twitter- ja Facebook-tilillä.



Kuva 2. Tullin Twitter-tilillä julkaistu tieto moniviranomaisharjoituksesta.

Moniviranomaisharjoitus järjestettiin samalla viikolla, kun mediassa ja sosiaalisessa mediassa käytiin poliittista keskustelua al-Holin pakolaisleiriltä palautettavista suomalaisista naisista ja lapsista. Tullin tiedottama harjoitus biologisista uhista aiheutti huhumylyn, jossa kyseenalaistettiin moniviranomaisharjoituksen todellinen tarkoitus ja ajankohta. Harjoituksen järjestäminen liitettiin al-Holin leiriltä palaavien suomalaisten peittely-yritykseksi. Tätä tulkintaa vahvisti perussuomalaisten kansanedustaja Jussi Halla-ahon twiitti harjoituksesta ja sen tarkoituksesta. Jussi Halla-aho kirjoitti 10.12.2020 omalla tilillään moniselitteisesti:

*”Jos lentokentällä näkyy huomenna kummia juttuja ja erilaisia viranomaisia, kyse on vain ”biologisiin uhkiin” liittyvästä harjoituksesta. Muistakaa se!”* Halla-aho lisäksi jatkotwiittasi: *”Hassu yhteensattuma tuo harjoitus, kun viime viikolla liikkui epävirallisissa kanavissa tietoa, että juuri keskiviikkona odotettaisiin tilauskonetta Erbilistä.”*



Kuva 2. Jussi Halla-ahon Twitter-tilin kommentointi viranomaisharjoituksesta.

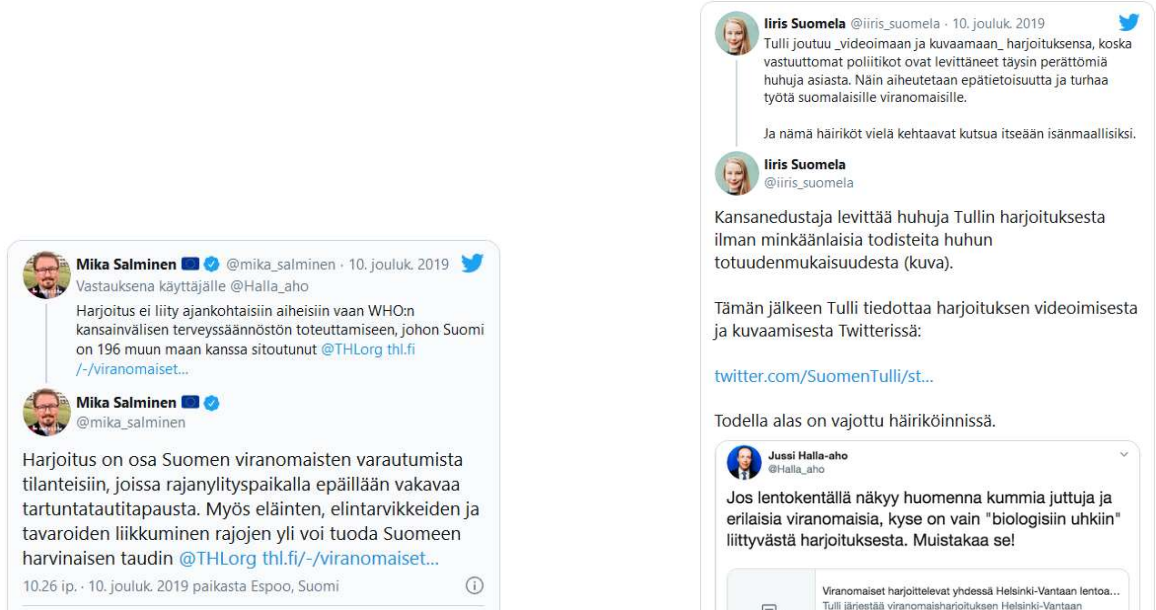
Sosiaalisessa mediassa käyty keskustelu herätti paljon huomiota, trollaamista ja viranomaisten kyseenalaistamista. Toimenpiteenä Tullin viestintä julkaisi virallisella twittertilillään tietoa, jonka tarkoituksena oli taustoittaa harjoituksen tarkoitusta ja tavoitteita sekä varmistaa harjoituksen läpinäkyvyys kertomalla julkaisevansa harjoituksesta reaaliaikaisia kuvia ja -videoita.



Kuva 3. Tullin twiitit ennen harjoitusta.

Myös muut viranomaiset, useat kansanedustajat ja kansalaiset ottivat osaa keskusteluun. Esimerkiksi Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) terveysturvallisuusosaston johtaja ja

moniviranomaisharjoituksen johtaja THL:n osalta professori Mika Salmisen vastauksi henkilökohtaiselta twitertililtään Halla-aholle: *"Harjoitus ei liity ajankohtaisiin aiheisiin vaan WHO:n kansainvälisen terveyssäännösten toteuttamiseen, johon Suomi on 196 muun maan kanssa sitoutunut."* Salminen jatkoi: *"Harjoitus on osa Suomen viranomaisten varautumista tilanteisiin, joissa rajanylityspaikalla epäillään vakavaa tartuntatautitapausta. Myös eläinten, elintarvikkeiden ja tavaroiden liikkuminen rajojen yli voi tuoda Suomeen harvinaisen taudin."* Esimerkiksi Vihreiden kansanedustaja Iiris Suomela ihmetteli omassa twiitissään sitä, että Tulli joutuu viranomaisena puolustelemaan toimintaansa.



Kuva 3. Mika Salmisen ja Iiris Suomelan twiitit.

Tulli julkaisi ennen moniviranomaisharjoitusta kenttäjohtajan ja harjoituksessa tarttuvaa tautia sairastavaa matkustajaa esittävän henkilön haastattelut. Lisäksi Tulli julkaisi reaaliaikaisesti kuvia ja videoita harjoituksesta, jossa oli nähtävissä harjoituksen kulku ja osallistuvat viranomaiset ja pelastushenkilökunta.



Kuva 4. Tullin julkaisemaa materiaali moniviranomaisharjoituksesta.

Myös toimittajat tarttuivat sosiaalisessa mediassa käytyyn keskusteluun. Ennen harjoitusta muun muassa Ilta-Sanomat (11.12.2019) julkaisi ”Huhut al-Holin palaajista yltyvät – Tullilla tänään harjoitus Helsinki-Vantaalla ”biologisia uhkia” varten” -otsikolla uutisen, jossa oli haastateltu moniviranomaisharjoituksen kenttäjohtajaa tullitarkastaja Jussi Plan-tingia. Haastattelun kysymykset liittyivät harjoituksen tarkoituksiin, ajankohdasta sopimi- seen ja varmuuden saamiseen harjoituksen tietojen totuudenmukaisuudesta.

Tullin viestintäjohtaja Mika Parkkonen otti kantaa käytyyn keskusteluun antamalla toimitta- jille haastatteluja harjoituksen päätyttyä. Esimerkiksi Iltalehdelle Parkkonen vahvisti 11.12.2020, että viranomaisharjoitukseen kohdistui tiistain ja keskiviikon aikana merkittävä disinformaatiokampanja, joka koski tuhansia viestejä ja viestiketjuja. Parkkonen ei ota kantaa toimittajan kysymykseen siitä, mitä mieltä hän on siitä, että eduskuntapuolueen pu- heenjohtaja tällä tavoin julkisesti vihjailee harjoituksen tarkoituksesta. Samassa yhtey- dessä Jussi Halla-aho toteaa kohusta, että hän kiinnitti vain huomiota hauskaan yhteen- sattumaan. (Iltalehti 11.12.2020).

Harjoituksen jälkeen keskustelu keskittyi koskemaan epäluottamuksen herättämistä viran- omaistoimintaa ja myös positiiviseen palautteeseen Tullin viestinnän toiminnasta poik- keuksellisessa viestintäkokonaisuudessa. Tässä tapauksessa Tulli joutui poikkeukselli- sesti vihapuheen keskiöön. Moniviranomaisharjoitus yhdistettiin vihapuheelle tyypilliseen maahanmuutto-/pakolaiskeskusteluun. Vihapuhetta ylläpidettiin trollien viestitulvalla ja ta- paukseen liittyi paljon disinformaatiota, kuten esimerkiksi väärennettyjä kuvia mahdolli- sista palautuslennoista ja lennonjohdon seurannassa olleiden lentojen katoamisesta ker- tovista esiintuloista. Tullin näkökulmasta keskustelu ei henkilöitynyt sosiaalisessa medi- assa vihapuheen asteelle, vaikka harjoituksen kenttäjohtaja ja viestintäjohtaja antoivat haastatteluita medialle omalla nimellään.

### **5.2.2 Tapaus 2: Lemmikkieläimen tuonti kolmannesta maasta**

Joulukuun 20. päivä 2019 Helsinki-Vantaan lentoasemalle tuotiin kolmannesta maasta koira, jonka maahantulon edellytykset eivät täyttyneet. Koiran omistaja oli yhteydessä eri viranomaistahoihin ja vaikuttajiin sekä Iltalehden toimittajaan, joka lähestyi Tullia asiassa. Tullin asiantuntija antoi omalla nimellään toimittajalle tietoa lemmikkieläinten maahantuon- nin säädöksistä, jotka toimittaja julkaisi asiasta uutiset 23.12. ja 24.12. sekä 23.12. näkö- kulmakirjoituksen, jossa toimittaja pohti, mitkä asiat olivat johtaneet lemmikkikoiran maa- hantuonnin estämiseen, mitä maahantuojaa olisi voinut tehdä asian välttämiseksi ja miksi Tulli viranomaisena oli estänyt koiran maahanpääsyn.



Uutiset | Kotimaa

## Joulu muuttui mustaksi, kun Liisan rakas koira jäi tulliin: Lopetus uhkaa Habea

23.12.2019 klo 13:03

**Liisa Gaaloulilla on pari päivää aikaa löytää ratkaisu tilanteeseen.**



**Liisa Gaaloulin koira odottaa tullissa kohtaloaan. KOTIALBUMI**

Itäsuomalainen **Liisa Gaaloul** toi perjantaina Tunisian Monastirista Suomeen rakasta koiransa, jonka kennelnimi on Sasquanchewan George Clooney. Tuttavallisemmin 75-vuotias saksanpaimenkoira on Habe

Uutiset | Kotimaa

## Habe-koiran omistaja: Koira on lopetettu tullissa

24.12.2019 klo 10:08

**Koira ei onnistuttu pelastamaan lain puitteissa.**



**Habe-koira jäi tulliin, koska siitä ei ollut riittäviä dokumentteja. LUKIJAN KUVA**

Habe-saksanpaimenkoira on lopetettu tullissa eläinlääkärin toimesta maanantai-iltana, kertoo omistaja **Liisa Gaaloul**. Tapauksesta kerrottiin aiemmin Iltalehdessä [tässä jutussa](#).

Koiralla ei ollut riittäviä dokumentteja tautisuojausta, kun omistaja yritti tuoda sitä maahan Tunisiasta. Tulli ei voinut päästää koiraa maahan, Tunisia on rabieksen riskialuetta. Tulli pitää eläimiä korkeintaan kolme vuorokautta, joiden aikana eläin on mahdollista palauttaa lähtömaahan, toiseen EU-maahan karanteeniin tai lopettaa.

**Miten tilanne meni tähän, miksei eläintä palautettu jo viikonloppuna?**

Kuva 3. Iltalehti 23.12. uutisoi Tulliin jääneestä koirasta ja 24.12. lopettamisesta.

Tapaus herätti keskustelua Tullin facebook-tilillä julkaistun joulutervehdyksen kommentteissa, joissa vaadittiin selitystä koiran olosuhteista ja kyseenalaistettiin Tullin toimintaa. Lisäksi kommentteihin linkattiin blogikirjoitus "Habe näännytettiin kuoliaaksi" -otsikolla, jonka kirjoittaja ei ollut koiran omistaja. Blogikirjoituksessa tuotiin vihamielisesti esiin Tullin asiantuntija nimeltä ja hänen kuvansa, joka oli irrotettu toisesta asiayhteydestä. Blogikirjoitus sisälsi myös asiantuntijan ammattitaitoon liittyvää kommentointia. Blogikirjoitus oli julkinen tapahtuma-aikana, mutta sittemmin kirjoitus on nähtävissä vain blogin ylläpitäjän hyväksymille lukijoille. Tapaus aiheutti myös asiantuntijalle osoitettujen sähköpostien tulvan.

Iltalehden Facebook-tilillä uutisoinnista julkaistut jutut keräsivät satoja kommentteja, jotka lähes täysin olivat asiallisia ja Tullin toimintaa tukevia. Näissä keskusteluissa ei ollut nähtävissä myöskään yksittäiseen asiantuntijaan kohdistuvaa kommentteja.

Tapauksesta on tunnistettavissa kahdenlaista viranomaistoimintaan ja vihapuheeseen liittyviä ominaispiirteitä. Uutisvinkin tarkoituksena oli vaikuttaa Tullin päätökseen ja asiantuntijaan kohdistuvalla vihapuheella oli tarkoitus kyseenalaistaa hänen ammattitaitonsa, vaikuttaa päätökseen ja antaa kasvot tunteita herättävälle tapaukselle. Tapaukseen liittyi myös häiritsevää palautta, jota asiantuntija sai blogin kommentteissa ja sähköpostitse. Toisaalta tapaukseen liittyi myös asialla, joskin kriittistä kommentointia lainsäädännöstä ja viranomaistoiminnasta, kuten esimerkiksi karanteenimahdollisuuden puuttumisesta Suomessa.



## 6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, ovatko tullilaiset kohdanneet vihapuhetta sosiaalisessa mediassa ja minkälaiset median julkaisemat uutiset voivat johtaa Tulliin organisaationa tai Tullin asiantuntijaa koskevaan vihapuheeseen. Tavoitteena oli luoda suunnitelma Tullin intranetissä julkaistavasta sivustosta, joka antaa tietoa ja ohjeita työntekijälle sekä hänen esimiehelleen vihapuhe- tai maalittamistilanteessa sekä antaa ehdotus, miten vihapuhe ja maalittaminen otetaan huomioon Tullin sisäisessä viestintä- ja sosiaalisen median strategioissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on myös lisätä ymmärrystä, mitä on rangaistavaa vihapuhetta ja miten se suhtautuu sananvapauteen ja hyväksyttävään, joskus jopa kriittiseen ja aggressiiviseen kommentointiin. Johdannossa esitin kaksi tutkimuskysymystä ja yhden toissijaisen kysymyksen, joihin opinnäytetyössä etsin vastauksia sähköisellä kyselyllä ja analysoimalla kahta median esille tuomaa tapausta.

Löysin tutkimuksen ja tapausanalysoinnin avulla vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tutkimuksesta hyötyvät sekä Tullin työntekijät että esimiehet vihapuhetilanteessa sekä asiantuntijat antaessaan lausuntoja medialle. Tutkimus ei kuitenkaan selvittänyt esimiehien tarpeita vihapuhetilanteessa, mutta vastaukset yleisellä tasolla toivat esille myös esimiehiä ja hallintoa koskevia tarpeita.

Tutkimustehtävän kuvaamisen haasteeksi osoittautui maalittamisen rajaaminen pois opinnäytetyön kontekstista. Maalittaminen kohdistuu vahvasti turvallisuusviranomaisiin. Tutkimustuloksista on nähtävissä, että tullilaisiin kohdistuu myös maalittamista, kuten esimerkiksi henkilöön ja hänen lähipiiriinsä kohdistuvan tiedon etsimistä ja jakamista sekä uhkailemista. Maalittamiselle tyypillinen pitkäkestoinen toiminta oli myös tunnistettavissa vastauksista. Tästä syystä maalittamista ei pystynyt täysin rajaamaan pois opinnäytetyöstä, ja siihen viitataan tarvittavin osin opinnäytetyön eri luvuissa.

Tutkimustuloksista selvisi, että vihapuheen kohteeksi joutunut henkilö koki jääneensä yksin tilanteessa. Myöskään Tullissa ei ole selkeää ohjeistusta tai tietoa siitä, miten toimia kyseissä tilanteissa. Työturvallisuuslaki edellyttää työntekijän ilmoittamaan työnantajalle häirinnästä ja ottamaan huomioon mahdolliset häirintäriskit työsuojeluun liittyvissä riskikartoituksissa. Tutkimuksen mukaan näin ei kuitenkaan tapahdu Tullissa tai toiminta on kirjavaa ja työyhteisöstä riippuvaista. Tilanteessa työntekijälle on tarjottu muun muassa työterveyspalveluita, mutta vihapuheesta tai maalittamisesta ilmoittava henkilö kokee,

ettei ole saanut Tullin sisällä konkreettista apua tilanteessa, eikä konkreettisia toimenpiteitä, kuten työsuojelullisia tai viestinnällisiä, ollut tehty.

Sähköinen tutkimus tai kahden mediatapauksen analysointi ei mielestäni kuitenkaan tuo yksiselitteisiä vastauksia siihen, miten vihapuhe vaikuttaa tullilaisten työhön tai miten Tulli tai tullilaisiin kohdistuvaa vihapuhetta voi estää. Omalla nimellä toimiessa virkatehtävissä, esiintyessä sosiaalisessa mediassa ja antaessa asiantuntijalausuntoja medialle sekä Tullin tehdessä proaktiivista ja lakisääteistä viestintää, ei vihapuhetilanteilta pystytä täysin välttymään. Uskon kuitenkin, että tutkimustulokset tarjoavat hyvän kuvan siitä, minkälaista ohjeistusta ja tietoa tullilaiset, työntekijät ja esimiehet, tarvitsevat vihapuhetilanteessa ja ymmärrystä siihen, että vihapuhetilanne saattaa eskaloitua täysin yllättäen normaaleista viestintätoimenpiteistä. Tutkimustuloksista voi myös päätellä sen, että Tullissa on ollut ja tulee olemaan myös jatkossa vihapuhetilanteita ja epäasiallista palautteen vastaanottamista.

Mielenkiintoista oli myös se, että käsitteiden osalta vihapuhe, vihainen puhe, epäasiallinen palaute ja maalittaminen menivät sähköisessä tutkimuksessa saaduissa vastauksissa sekaisin. Kriittinenkään viranomaisen arvosteleminen tai lähestyminen esimerkiksi sähköpostitse ei välttämättä täytä rangaistavan vihapuheen tunnusmerkistöä. Myöskään vihapuheen määrä ei ole raskauttava tunnusmerkki pohtiessa rangaistavuutta. Tämä ei kuitenkaan tee minkäänlaisesta vihapuheesta, vihaisesta puheesta tai maalittamisesta hyväksyttävää.

## **6.1 Johtopäätökset**

Tässä opinnäytetyössä määrittelin vihapuhetta käsitteenä ja selvitin vihapuheen esiintymistä Tullissa. Tutkimuskysymysten perusteella voidaan päätellä, että Tullissa vihapuheen kohtaaminen on ollut vähäistä suhteutettuna koko henkilöstöön vuonna 2019. Vihapuheen kohteeksi ovat joutuneet henkilöt, jotka kohtaavat työssään asiakkaita rajanylityspaikoilla tai toimivat asiantuntijoina, ja antavat haastatteluita medialle omalla nimellään. Tutkimuksen avoimista vastauksista selviää, ettei vihapuheella ole pystytty vaikuttamaan tullilaisten työskentelyyn tai päätöksentekoon, eikä myöskään asiantuntijoiden esiintymiseen mediassa. Toisaalta avoimista vastauksista käy ilmi, että vihapuheen ja maalittamisen kohteeksi joutunut tullilainen kuormittuu tilanteessa, jolloin työhyvinvointi ja työkyky laskevat.

Huolestuttavin tutkimuslöydös oli se, että vihapuhetilanteessa tullilaiset kokivat jäävänsä yksin, eikä ollut selvää mihin tai miten tilanteesta tulisi ilmoittaa työnantajalle. Vaikka työ-

turvallisuuslaissa määritellään työnantajan olevan vastuussa työn turvallisuudesta ja työntekijän terveydestä sekä ohjeistuksista, ei Tullissa ole selkeästi koottuna tietoa aiheesta, eikä ohjeistusta, miten esimies, henkilöstöosasto, organisaatioturvallisuus tai viestintä toimivat tilanteessa.

Kahden mediatapauksen analysoinnin perusteella vihapuhetta ja maalittamista voi tapahtua Tullissa sekä organisaatio- että henkilötasolla. Kun kohteena on Tulli organisaationa, selkeä havainto on pidättäytyä viestintään Tullin virallisella tai virallisilla sosiaalisen median kanavilla, eikä antaa asiantuntijan nimeä ja kasvoja tilanteessa. Tällöin tilanne ei henkilöidy, ja se pysyy selkeästi organisaatiotasolla, jota on jollakin tasolla mahdollista hallita ja seurata mediaseurantatyökalujen avulla. Tullin järjestämä moniviranomaisharjoitus joulukuussa 2019 joutui poikkeuksellisen mediapyörityksen kohteeksi. Harjoitus loi otollisen mahdollisuuden vahvistaa vihapuheelle tyypillistä maahanmuuttovastaisuutta. Asiasta liikkui myös disinformaatiota ja se laajeni nopeasti sadoiksi kommentteiksi. Toinen havainto tilanteessa oli se, ettei kaikkiin kommentteihin ja keskustelunavauksiin ole mahdollista, eikä myöskään järkevää, reagoida. Tällöinkin selkeät virheelliset tiedot tulee tuoda esiin ja oikeaa tietoa tulee jakaa Tullin virallisten tilien kautta, ei kommentoimalla yksittäisiä viestejä. Myös harjoitukseen osallistuvien tahojen julkaisemia tietoja tulisi jakaa Tullin virallisilta tileiltä. Tämä vahvistaa oikean tiedon leviämistä sekä luo läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta. Joulukuussa 2019 Tulli ei jakanut sosiaalisen median tileillään muiden viranomaisten tai päättäjien kannanottoja. Muiden, luotettavien lähteiden, tuottamien sisältöjen jakamista tulee pohtia jatkossa vastaavissa tilanteissa.

Mediatapauksen analysoinnin, joka koski yksittäiseen virkamieheen kohdistuvaa vihaista puhetta ja vihapuhetta, tärkein havainto on se, ettei asiantuntijaa saa jättää yksin tilanteessa. Henkilöstöosaston, organisaatioturvallisuuden ja viestinnän tulee olla asiantuntijan tukena, jolloin esimerkiksi pohdinta ylittyykö tapauksessa rikoksen tunnusmerkistö tai tulee asianosaisien tehdä tapauksesta rikosilmoitus ei jää asiantuntijan yksin pohdittavaksi. Lisäksi tilanteessa tulisi nopeasti kartoittaa asiantuntijan tarve työterveydenhuollon palveluille.

Tullissa suhtaudutaan avoimesti median yhteydenottoihin, ja medialle pyritään antamaan tietoa tulliasioista julkisuuslain mukaisesti. Toisaalta voisi pohtia tilanteissa, jotka herättävät laajaa huomiota tai tunnereaktioita, viestinnän ottavan enemmän roolia asiantuntijalauseuntojen antamisessa. Tällöin asiantuntijan nimen sijaan toimittaja siteeraisi Tullin viestintää. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan selvitetty, miten toimituksissa suhtauduttaisiin tämänkaltaiseen kommentointiin.

Tutkimustulosten, tutkimuksen tietoperustan ja omien havaintojeni pohjalta loin suuntaviivat Tullin intranetissa julkaistavalle vihapuhetta ja maalittamista koskevasta sisällöstä. Lisäksi teoreettisen viitekehyksen ja kahden mediatapauksen analysoinnin perusteella ehdotan jäljempänä lisäyksiä Tullin viestinnän ja sosiaalisen median strategioihin sekä sosiaalisen median ohjeisiin.

### 6.1.1 Intranetin sisältöehdotus

Tullissa on käytössä Microsoftin SharePoint 2016 -järjestelmä, jonne kaikilla tullilaisilla on pääsy. Intranetissa on laaja Henkilöstö-osuus, joka monipuolisesti tietoa virkasuhteeseen, työhyvinvointiin, palkkaukseen, työaikoihin jne. liittyen. Intranetia voi käyttää pöytäkoneelta, mutta myös mobiililaitteella, joskin älypuhelimien käyttökokemus ei ole aivan täydellinen. Kun tammikuussa 2020 sähköisen kyselyn tuloksia läpikäytiin henkilöstöosaston, organisaatioturvallisuuden ja viestinnän yhteisessä tapaamisessa läpi, todettiin vihapuheeseen liittyvän sivuston julkaisemisen olevan tarpeellista.

Vihapuhesivuston tarkoituksena on antaa tukea ja koulututusta työntekijälle ja esimiehelle vihapuhetilanteessa sekä ohjeistaa ja antaa neuvoa, miten toimia tilanteessa. Lisäksi tavoitteena olisi tuoda esille vihapuheeseen liittyvää käsitteistöä sekä työntekijän roolia ja vastuuta tilanteessa. Sivuston kotipaikka olisi henkilöstöosion alla joko itsenäisenä sivustona tai osana työhyvinvointiin liittyvää osiota. Alla on hahmotelmaan sivulla sivuston sisältörakenteesta, joka noudattaa pitkälle Tullin intranetin sisältökonseptia, mutta myös Häiritsevä palaute -sivuston rakennetta. Häiritsevä palaute -sivuston sisältö tukee hyvin Tullin vihapuhe ja maalittamisen sivustoa, joskin Tullin oma sivusto käsittelee aihetta tullikontekstissa.

Vihapuhe ja maalittaminen		
Yleistä	Työntekijälle	Esimiehelle
Käsitteet	Mitä tehdä tilanteessa?	Miten tukea tilanteessa?
Lainsäädäntö	Työhyvinvointi ja työterveys	Toimenpiteet
Tukimateriaalia	Rikoksen tunnusmerkit ja rikosilmoitus	Poikkeustilanteen ohjeistus
Mihin yhteyttä	Ohjeita ja lomakkeita	Mihin yhteyttä tilanteessa

Kaavio 1. Intranetin vihapuheen ja maalittamisen sivustorakenne-ehdotus.

Sivuston sisältö jakautuu kolmeen osioon: yleistä, työntekijälle ja esimiehelle. Yleistä osio sisältäisi yleistä tietoa vihapuheesta ja maalittamisesta ilmiönä sekä mahdollisia esimerkitapauksia Tullin toimintaympäristöstä. Lisäksi Yleistä-osion sisältöön kuuluisi tietoa voimassa olevasta lainsäädännöstä, linkkejä tukimateriaaleihin, kuten esimerkiksi Häiritsevä palaute -sivustolle ja yhteystiedot henkilöstöhallintoon, organisaatioturvallisuuteen ja viestintään. Mihin yhteyttä -sisältö kertoisi myös edellä mainittujen tahojen roolit ja toimenpidevaihtoehtoja tilanteessa.

Työntekijä-osio sisältäisi ohjeet, mitä tehdä tilanteessa. Näitä ohjeita on ovaa esimerkiksi vihapuheen tai maalittamiseen liittyvän materiaalin dokumentointi sekä miten ja mihin tehdä ilmoitukset tilanteesta. Osion sisältöön kuuluisi myös työhyvinvointiin ja työterveyshuoltoon liittyvää tietoa, joka tukee tilanteessa selviämiseen. Osiossa kerrottaisiin myös rikosilmoituksen tekemisestä ja siihen saatavasta avusta. Työntekijän sivustolle kerättäisiin myös erilaista ohje- ja koulutusmateriaalia, joka koskee juuri työntekijää tilanteessa. Näitä ohjeita on muun muassa kriisiviestintäsuunnitelma vihapuhetilanteessa ja Tullin someohjeet.

Esimiehen osion sisältö noudattaisi samaa rytmikkaa kuin työntekijälle suunnattua sisältöä. Osiossa olisi ohjeet esimiehelle toimia tilanteessa, sen edetessä ja päättyessä. Osioista löytyisi myös tietoa poikkeamatilanneilmoituksen tekemisestä, kuten myös yleisistä periaatteista toimia tilanteessa.

Jotta sivusto pysyisi ajantasaisena ja sisältö rikkaana, Tullin intranetissa on käytössä joka sivulla palautteen antamisen mahdollisuus. Tämän lisäksi sisällön kommentointi olisi hyvä toteuttaa. Intranetin jatkokehityksen näkökulmasta jatkossa olisi hyvä pohtia tulisiko tämänkaltaisten sivustojen toteuttaminen olla wikipohjainen, jolloin jokainen tullilainen pystyisi rikastuttamaan sisältöä omilla havainnoillaan, kokemuksillaan ja neuvoillaan. Sivuston julkaisun yhteydessä ja siitä tiedottaessa, olisi hyvä pyytää tullilaisia kommentoimaan sivuston sisältöä ja antamaan mahdollisia kehitysehdotuksia.

### **6.1.2 Viestintä- ja sosiaalisen median strategioiden lisäykset**

Intranet-sivuston lisäksi Tullissa tulisi viestintä- ja sosiaalisen median strategiaan sekä someohjeisiin päivittää vihapuhetta ja maalittamista koskevaa tietoa sekä suunnitella yhteinen toimintatapa, miten Tullin viestintä ja Tullin asiantuntijalähtöinen Twitterissä voivat auttaa vihapuheen kohteeksi joutunutta henkilöä tai Tullia organisaationa. Myös säännölliset mediakoulutukset, mukaan lukien vihapuheeseen liittyvät tapaukset, voisivat olla keino tukea julkisuudessa esiintyviä Tullin asiantuntijoita.

Etenkin sosiaalisen median strategiassa tulisi huomioida vihapuhe ja maalittaminen käsitteistönä ja ilmiönä sekä toteuttaa liite toimenpidesuunnitelmista, miten vihapuhe- tai maalittamisen tilanteisiin reagoidaan viestinnässä. Strategiaan on hyvä lisätä myös mediaseurannan rooli, mikä mahdollistaa myös ns. hälytyksien tekemisen tiettyjen aiheiden alkaessa leviämään. Myös Tullin sosiaalisen median ohjeistuksessa olisi hyvä olla tietoa vihapuheesta ja maalittamisesta yleisellä tasolla ja ohjeet, mistä löytyy lisätietoa asiasta.

## **6.2 Validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimuksen onnistuminen perustuu luottamukseen, rehellisyyteen ja puolueettomuuteen. Tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta käytetään yleisesti kahta vakiintunutta käsitettä: reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä, joka on sitä parempi, mitä vähemmän sattuma vaikuttaa tuloksiin. Validiteetilla tarkoitetaan tiedon pysyvyyttä, jolla ilmaistaan, onko tutkimuksessa mitattu oikeaa asiaa, ts. onko tutkimusasetelma oikein. Valitsin tutkimusmenetelmät sen mukaan, mitä tietoa halusin kerätä. Käytetyt menetelmät eivät sellaisenaan ole takeena oikealle ja validille tiedolle. Tähän vaikuttavat tutkimuksen oikea kohderyhmä ja oikeat tutkimuskysymykset.

Tutkimuksen kohderyhmä oli rajattu koskemaan tullilaisia ja kyselyn kysymykset vastasivat tutkimusongelmaani. Myös tutkimuskysymykset oli laadittu selkeäksi, eikä niissä ollut mahdollisuutta tulkinnanvarauksiin. Kohderyhmä ei myöskään ollut vinoutunut, koska kyselyn kohderyhmän ulkopuolisten ei ollut mahdollista vastata kyselytutkimukseen. Näiltä osin tutkimuksen validiteetti on hyvä.

Myös tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä, koska tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Jos tutkimus uusittaisiin, vastaukset olisivat samoja tai samansisältöisiä. Tutkimuksen reliabiliteettia on myös vahvistettu korostamalla vastauksien luottamuksellisuutta. Tutkimuksen tulokset analysoin mahdollisimman objektiivisena.

Luvussa neljä olen kertonut tarkemmin tutkimusmenetelmästäni ja sen vaiheistuksesta.

## **6.3 Oman oppimisen arviointi**

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut matka, jonka loppuunsaattamiseen vaikutti muuttunut elämäntilanteeni. Aloittaessani Uudistuvan journalismin ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot tiesin tekeväni vihapuheesta opinnäytetyön. Tavoitteenani oli syventyä perin pohjin asiaan ja viedä uutta tietoa sekä osaamista omaan työhöni Tullin viestintäpäällikkönä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä työpaikkani vaihtui ja sain jatko-opiskelupaikan

yliopistosta. Nämä elämäntilannemuutokset rajasivat opinnäytetyöhön loppuunsaattamiseen käytettävän ajan harmillisen lyhyeksi. Olen kuitenkin tyytyväinen opinnäytetyöhöni, sillä se vahvisti käsitystäni vihapuheesta ilmiönä, tullilaisten kohtaamasta vihapuheesta ja mitä toimenpiteitä Tullissa tulee tehdä, jos vihapuhe kohdistuu Tulliin organisaationa tai tullilainen. Tärkeintä on, että vihapuhetilanteeseen joutunut henkilö ja hänen esimiehensä saavat apua on tilanteessa sekä henkilöstöosastolla, organisaatioturvallisuudessa ja viestinnässä on selvät roolit ja ohjeet, mitä tehdä.

Opinnäytetyötäni tehdessä hämmästyin vihapuheen määritelmän moninaisuudesta ja lakiin suhteuttamisen problematiikasta. Vihapuhe ilmiönä ei kuitenkaan ole uusi. Toisaalta sosiaalinen media luo vihapuheelle otollisen alustan, jossa se leviää laajalle sekä on löydettävissä uudelleen ja uudelleen. Mielenkiintoinen löydös oli sisäministeriön, oikeusministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman työryhmän (2018, 68) esille nostama huomio maksumuurillisten uutisten merkityksestä vihapuhekeskustelussa. On totta, että vihapuhe on kaikkien saatavilla, mutta asiaan mahdollisesti liittyvä, journalistisen hyvän tavan mukaisesti kirjoitetut uutiset asiasta eivät ole kaikkien saatavilla. Tämä vinouttaa asetelmaa ja saattaa olla haitallista vihapuheen keskiössä olevalle henkilölle tai organisaatiolle.

Esimiehenä minulle oli myös uutta työturvallisuuslain edellyttämä puuttuminen häirintätilanteisiin, mikä voidaan ulotuttua myös vihapuheeseen. Vaikka poliisi voi aloittaa vihapuheeseen liittyvän esitutkinnan asianomistajan tekemän rikosilmoituksen pohjalta, tämä ei poissulje työnantajan vastuuta olla työntekijän tukena prosessissa.

## Lähdeluettelo

### Kirjallisuus

Ahvio Juha. Sananvapaus uhattuna Suomessa: vihapuhe, ihmisoikeudet ja media. 2018. Kuva ja Sana. Tallinna.

Eriksson Päivi, Koistinen Katri. Monenlainen tapaustutkimus. 2014. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki.

Erling Tapani. Tulli – Tuttu mutta tuntematon. 2015. Edita. Helsinki.

HE 19/2013 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi rikoslain, pakkokeinolain 10 luvun 7 §:n ja poliisilain 5 luvun 9 §:n muuttamisesta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2013/20130019>. Luettu 14.7.2020.

Hirsijärvi Sirkka, Hurme Helena. Tutkimushaastattelu. 2018. Yliopistokustannus, HYY yhtiö. Helsinki.

Kaartinen Marjo. Vihan pitkät jäljet. 2018. Turun yliopisto. Painotalo Painola, Kaarina. Luettavissa: [https://sites.utu.fi/vihanpitkatjaljet/wp-content/uploads/sites/651/2020/03/vihan-pitkatjaljet\\_kirja.pdf](https://sites.utu.fi/vihanpitkatjaljet/wp-content/uploads/sites/651/2020/03/vihan-pitkatjaljet_kirja.pdf) Luettu 17.8.2020.

Knuutila Aleks, Kosonen Heidi, Saresma Tuija, Haara Paula ja Pöyhtäri Reetta. Viha vallassa: Vihapuheen vaikutukset yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. 2018. Valtionneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Luettavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161812/57\\_19\\_Viha%20vallassa\\_Vihapuheen%20vaikutukset%20\\_Netti%20.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161812/57_19_Viha%20vallassa_Vihapuheen%20vaikutukset%20_Netti%20.pdf). Luettu 15.8.2020.

Laine Markus, Bamberg Jarkko & Jokinen Pekka. Tapaustutkimuksen taito. 2007. Helsinki University Press. Helsinki.

Manninen Ville. Trust and trustworthy sourcing in Finnish online journalism. Divergences in audience expectations and journalists' practices. 2019. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7934-8>. Luettu 15.3.2020.

Neuvonen Riku. Vastamedia sananvapauden ja journalismin rajoilla. 2015. Luettavissa: <https://www.edilex.fi/artikkelit/18055.pdf>. Luettu 2.2.2020.



Neuvonen Riku. Vihapuhe Suomessa. 2015. Edita. Helsinki.

No. R (97) 20. Recommendation No. R (97) 20 of the Committee of Ministers to member states on "hate speech". Luettavissa: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680505d5b](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680505d5b). Luettu 15.7.2020.

Pöytäri Reeta, Haara Paula. & Raittila Pentti. Vihapuhe sananvapautta kaventamassa. 2013. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.

Rinne Jarmo. Vihapuhe verkkoilmionä. 2012. Luettavissa: <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste12012/vihapuheverkkoilmiona.html> (luettu 2.2.2020)

Sisäministeriö. Sanat ovat tekoja - Vihapuheen ja nettikiusaamisen vastaisten toimien tehostaminen. Sisäministeriön julkaisuja 2019:23. Luettavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161613/SM\\_23\\_19\\_Sanat%20ovat%20tekoja%20Vihapuhe%20ja%20nettikiusaamisen%20vastaisten%20toimien%20tehostaminen\\_fi\\_nal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161613/SM_23_19_Sanat%20ovat%20tekoja%20Vihapuhe%20ja%20nettikiusaamisen%20vastaisten%20toimien%20tehostaminen_fi_nal.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (luettu 2.2.2020)

Taatila Vesa. Toimintatutkimuksia - Esimerkkejä ylemmän turvallisuusosaamisen koulutusohjelman opiskelijoiden tekemistä toimintatutkimusopintojakson tehtävistä. 2009. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Vantaa. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114703/Laurea%20julkaisut%20D06.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (luettu 1.2.2020)

Tilastokeskus 2019. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2019. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi\\_2019\\_2019-11-07\\_tau\\_026\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_026_fi.html) (luettu 25.2.2020)

### **Artikkelit**

Haasio Ari. Disnormatiivinen ja normatiivinen informaatio. 2015. Luettavissa: <https://journal.fi/inf/article/download/53512/16669> (Luettu 1.2.2020)

Hintikka Kari A. Sosiaalinen media. Luettavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>. Luettu 3.2.2020.

Huovinen Annamari. Miten tukahduttaa verkossa leiskuva vihapuhe. Katse nuorista aikuisiin. Luettavissa: <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/88395>. Luettu 24.8.2020.

Huominen A. & Leinikki S. Miten kohdata vihapuhetta työssä? 23.5.2019. Luettavissa: <https://vastuullinentiede.fi/fi/jatkokaytto/miten-kohdata-vihapuhetta-tyossa>. Luettu 24.8.2020.

Huovinen A. & Kettunen R. Kuka auttaa vihapuheen uhria? 25.9.2018. Luettavissa: <https://politiikasta.fi/kuka-auttaa-vihapuheen-uhria/>. Luettu 16.7.2020.

Iltalehti. Viranomaisten harjoituksesta vyöryi harhaanjohtavaa tietoa - Halla-aho mukana levittämässä outoja huhuja: "Tullin suurin disinformaatiotapaus". Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/politiikka/a/ff75d604-817e-4429-bdb2-ef32085a64a0>. Luettu 11.12.2020.

Iltä-Sanomat. Huhut al-Holin palaajista yltyvät – Tullilla tänään harjoitus Helsinki-Vantaalla "biologisia uhkia" varten. Luettavissa: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000006339528.html>. Luettu 11.12.2020.

Erikson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Luettavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%c3%a4%2011%202014%20Monenlainen%20tapaustutkimus Eriksson Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%c3%a4%2011%202014%20Monenlainen%20tapaustutkimus%20Eriksson%20Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (luettu 20.1.)

Poliisihallitus. Vihapuheiden ja -rikosten torjuntaan liittyvän toimintasuunnitelman valmistelua koskevan työryhmän loppuraportti. 2016. Luettavissa: [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/55559\\_53788\\_Vihapuheiden\\_tehostettu\\_torjunta\\_raportti.pdf](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/55559_53788_Vihapuheiden_tehostettu_torjunta_raportti.pdf). Luettu 24.8.2020.

Schroew Anton von. Rumista sanoista rundia? Kurinpitorangaistus ja vankien sananvapauden rajoittaminen. Luettavissa: [https://journal.fi/helsinkilawreview/article/view/Hell-Rev-2018-1-von\\_Schroew](https://journal.fi/helsinkilawreview/article/view/Hell-Rev-2018-1-von_Schroew). Luettu 3.8.2020.

Yle. Vihapuhe on vasta kuusivuotias. 2013. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-6975170>. Luettu 4.4.2020.

### **Verkkosivustot**

Heikkinen Vesa. 3.11.2016. Paljon puhetta vihapuheesta – Ja silti aivan liian vähän?. Luettavissa: [https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/vesa\\_heikkinen/paljon\\_puhetta\\_vihapuheesta.22000.blog](https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/vesa_heikkinen/paljon_puhetta_vihapuheesta.22000.blog). Luettu 11.2.2020.

Häiritsevää palaute. Luettavissa: <https://www.häiritseväpalaute.fi/>. Luettu 20.8.2020.

Ihmisoikeudet.net. Sananvapaus. Luettavissa: <http://www.ihmisoikeudet.net/ihmisoikeudet/mielipiteen-ja-sanavapaus/>. Luettu 3.2.2020.

Julkisen sanan neuvosto. Journalistin ohjeet. Luettavissa: [https://www.jsn.fi/journalistin\\_ohjeet/](https://www.jsn.fi/journalistin_ohjeet/). Luettu 3.3.2020.

Lakimiesliitto. Maalittaminen. Luettavissa: <https://www.lakimiesliitto.fi/uutiset/maalittaminen-tulee-kriminalisoida/> Luettu: 3.2.2020.

Tieteen termipankki. Sananvapaus. Luettavissa: <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:sananvapaus>. Luettu: 3.2.2020.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2020. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/tutkimustehtavan-ja-henkilötietojen-kayttotarkoituksen-maarittely> ja <https://tietosuoja.fi/aineiston-havittaminen-anonymisointi-tai-arkistointi-tutkimuksen-paattyessa>. Luettu 18.3.2020.

Poliisi.fi. Poliisin selvitys: Maalittaminen vaikuttaa henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen, mutta ei päätöksentekoon. 16.9.2019. Luettavissa: [https://www.poliisi.fi/poliisihallitus/tiedotteet/1/0/poliisin\\_selvitys\\_maalittaminen\\_vaikuttaa\\_henkiloston\\_hyvinvointiin\\_ja\\_jaksamiseen\\_mutta\\_ei\\_paatöksentekoon\\_86447](https://www.poliisi.fi/poliisihallitus/tiedotteet/1/0/poliisin_selvitys_maalittaminen_vaikuttaa_henkiloston_hyvinvointiin_ja_jaksamiseen_mutta_ei_paatöksentekoon_86447). Luettu 16.12.2019.

Rikoslaki. 2020. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>. Luettu: 24.8.2020.

Syrjinta.fi. 2020. Vihainen puhe. Luettavissa: <https://www.syrjinta.fi/vihapuhe>. Luettu 3.2.2020.

Tulli.fi. 2020. Tietoa Tullista. Luettavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista>. Luettu 15.7.2020.

Työturvallisuuslaki. 2020. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 2.7.2020.

Urbaani sanankirja. 2020. Trollit. Luettavissa: <https://urbanisanankirja.com/word/trolli/>. Luettu 3.2.2020.

## **Taulukot**

Taulukko 1. Vihamielisten viestien näkeminen, häirinnän kokeminen ja epäasiallisen lähestymisen kohteeksi joutuminen sosiaalisessa mediassa 2019, %-osuus väestöstä.