

Noora Björkroth

TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN

Liiketalouden koulutusohjelma

2014

TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN

Björkroth, Noora
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2014
Ohjaaja: Vahteristo, Ari
Sivumäärä: 46
Liitteitä: 1

Asiasanat: kiusaaminen, syrjintä, häirintä, työsuojeluvaltuutettu, työolainsäädäntö

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua kiusaamiseen. Työssä selvitettiin työpaikkakiusaamisen eri muotoja, sekä tutustuttiin kiusaamiseen eri yhteisöissä. Työssä tutustuttiin myös lainsäädäntöön koskien työpaikalla tapahtuvaa kiusaamista. Työssä haastateltiin neljää kaupan alalla työskentelevää henkilöä ja yhtä työsuojeluvaltuutettua, ja heidän kokemustensa avulla saatiin kuva työyhteisön sisällä tapahtuvasta kiusaamisesta.

Tutkimuksessa saatiin selville, että vaikka kiusaamiselle ei olemassa yleistä määritelmää, määrittelyt haastatteluun vastanneet henkilöt kiusaamisen samankaltaiseksi. Kiusaaminen oli haastateltujen mielestä porukan ulkopuolelle jättämistä ja syrjimistä. Haastateltavat kokivat myös vihjailevat ilmeet ja eleet, asioiden kertomatta jättämisen sekä epäreilun työnjaon olevan kiusaamista.

Työssä selvisi myös, että yhteiset pelisäännöt ovat tärkeässä roolissa työyhteisössä. Kun yhteiset säännöt ovat kaikille selvillä ja kaikki niitä sitoutuvat noudattamaan, voidaan välttää kiusaamistilanteita.

Kiusaamisasioita ei jokaisessa työyhteisössä osattu käsitellä. Haastatteluissa kävi ilmi, että esimiehet eivät aina osaa puuttua esille nousseisiin kiusaamistapauksiin oikein. Kun kiusaamisasia tulee esimiehen tietoon, tulee esimiehen puuttua kiusaamiseen välittömästi. Lähes jokaisessa työyhteisössä oli tapahtunut kiusaamista. Haastatteluissa kävi ilmi, että usein esimies on kiusaaja, ja alainen kokee tullessaan kiusatuksi. Oli myös tilanteita, joissa alaisten välillä oli riitaa, johon esimies ymmärsi puuttua ja tilanne saatiin ratkottua. Yksi riidan osapuolista kuitenkin irtisanoutui työpaikasta kiusaamisen vuoksi.

Työpaikkakiusaamisesta seuraa vakavia seurauksia. Työyhteisön ilmapiiri heikkenee ja työntekijöiden työmotivaatio laskee. Työpaikka kokee myös taloudellisia menetyksiä. Lisäksi yrityksen yrityskuva huononee. Kiusattu joutuu myös kokemaan henkistä pahaa oloa, ja hän saattaa ahdistuksen ja pelon vuoksi jättää työpaikkansa.

Tutkimustuloksien analysointi antoi vastauksen etsittyihin kysymyksiin. Tutkimuksessa saatiin selville, mitä kiusaaminen on, ja miten kaupan alalla työskentelevät henkilöt sen määrittelevät. Tutkimus selvitti myös, että kiusaamistapauksia työyhteisöissä esiintyy. Tutkimus pohjautui haastatteluun vastanneiden henkilökohtaisiin kokemuksiin, ja tutkimus todettiin luotettavaksi.

BULLYING

Björkroth, Noora
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Management
December 2014
Supervisor: Vahteristo, Ari
Number of pages: 46
Appendices: 1

Keywords: harassment, discrimination, interference, health and safety representative, labour legislation

The purpose of this thesis was to explore bullying. The research was about getting to know different forms of bullying and bullying in different communities. Also the legislation concerning bullying was part of the research. By interviewing four persons working in commerce business and the health and safety representative, we were able to get some results concerning bullying inside the work communities.

The research showed that even the bullying does not have a common definition, defined the interviewed persons bullying quite similar. According to interviewers bullying was discrimination and leaving someone outside. Also insinuating expressions and gestures, keeping people in the dark and unfair work distribution is considered as bullying,

Common rules showed to be in an important role in the working community. When the rules are clear to everyone and everybody commits to them, bullying situations can be avoided.

All work communities could not handle matters concerning bullying. The research showed that superiors did not always know how to handle bullying situations. When superior hears about bullying, he or she should interfere immediately. Some sort of bullying was occurred in almost every work community. In many cases the superior was the bully, and the subordinate felt harassed. There were also situations, where the employees had fray and the superior had the understanding to interfere and the situation was solved. However, one counterpart of the conflict resigned from their job because of the bullying.

Bullying at work has some serious consequences. Atmosphere at work decreases and the motivation of employees drops. There are also financial losses for the company. In addition the company's brand will suffer. The person who has been bullied may suffer from mental problems, and may quit their job because of the anxiety and fear bullying has caused.

Analyzing the results gave an answer to the questions at hand. Results showed what bullying is and how people working in commerce business define it. The research showed also that there is bullying situations in working communities. The research based on the personal experience of the interviewers and it was stated reliable.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	7
2.1	Tavoitteet	7
2.2	Käsitteellinen viitekehys	7
3	MITÄ KIUSAAMINEN ON?	8
3.1	Kiusaamisen määritelmistä	8
3.2	Kiusaamisen syistä	10
3.3	Kiusaamisen seurauksista	11
3.3.1	Sosiaalinen eristäminen	12
3.3.2	Mihin kiusaaminen voi pahimmillaan johtaa	13
4	TYÖYHTEISÖ.....	14
4.1	Mikä on työyhteisö?.....	14
4.2	Työntekijöiden roolit työyhteisössä.....	14
4.3	Kiusaaminen työyhteisössä.....	15
4.4	Eri johtamistyyleistä kiusaamisen näkökulmasta	16
4.5	Kiusaaja ja kiusattu	18
5	LAINSÄÄDÄNTÖ	19
5.1	Työturvallisuuslaki	19
5.2	Työsopimuslaki.....	19
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
6.1	Tutkimusmenetelmistä.....	20
6.2	Haastattelut	21
7	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI.....	34
7.1	Tutkimustulokset ja niiden tulkinta	34
7.1.1	Kiusaamisen määritelmistä.....	34
7.1.2	Kiusaaminen työyhteisöissä	35
7.1.3	Kiusaamisen käsittely työyhteisöissä	36
7.1.4	Kokemukset kiusaamisesta työyhteisössä	37
7.1.5	Aikaisemmat kokemukset kiusaamisesta	38
7.1.6	Kokemukset kiusaajana	39
7.1.7	Mistä tukea selviytymiseen	40
7.1.8	Työpaikkakiusaamisen seurauksia	40
8	POHDINTA.....	41

8.1	Tutkimuksen tarkoitus ja teoriaosuus	41
8.2	Empiirinen osuus	42
8.3	Tulosten ydinkohdat ja jatkotutkimusaihe	43
8.4	Luotettavuustarkastelu	44
LÄHTEET		46
LIITTEET		

1 JOHDANTO

Kiusaamista tapahtuu jokaisessa yhteisössä. Jo lapsuudessa havaitaan kiusaamista. Nuoret kiusaavat toisiaan kouluissa, ja kiusaamista esiintyy aikuisiällä työpaikoilla sekä vanhainkodeissa. Koulu- ja työpaikkakiusaaminen eroavat toisistaan kiusaamisen fyysisyydessä. Koulukiusaaminen on yleensä fyysisempää, kuten tönimistä ja tuuppimista. Työyhteisöissä kiusaaminen taas usein on enemmän sanallista loukkamista. Minkäänlaista kiusaamista ei tulisi sietää tai vähätellä, vaan kaikenlainen epäasiallinen kohtelu voi jättää kohteelle elinikäiset henkiset arvet.

Kiusaaminen on aina vakava asia, ja siihen tulisi puuttua viipymättä. Rajat kiusaamiselle ovat kuitenkin melko epämääräiset, sillä kukin henkilö määrittelee itse kiusaamisen omalla tavallaan. (Reinboth 2006, 14). Se, mikä yhden mielestä on vain vitsailua ja leikkiä, voi toiselle olla henkilökohtaisempaa, ja hän voi kokea tilanteen kiusaamiseksi. Kiusaaminen on siis aina henkilökohtainen kokemus (Skurnik-Järvinen 2011, 56).

Viime aikoina työpaikkakiusaaminen ja syrjintä ovat olleet useasti uutisten otsikoissa. Yhä useammat ihmiset kokevat työpaikkakiusaamista. Tutkimusten mukaan jopa joka viides työntekijä tuntee tulleen kiusatuksi työpaikallaan. (Reinboth 2006, 20.) Käytännössä jokaisessa työpaikassa ilmenee ongelmia ja ristiriitoja työyhteisöjen sisällä. Tämä johtuu muun muassa siitä, että jokainen ihminen on persoonaltaan erilainen, ja hahmottaa ympäröivän maailman eri tavalla kuin toinen.

Organisaatioissa on erilaisia rooleja, joihin erilaiset ihmiset automaattisesti hakeutuvat. Tietynlaiset persoonat hakeutuvat tietynlaisiin rooleihin yrityksessä, ja toisenlaiset ihmiset pyrkivät hakeutumaan toisenlaiseen rooliin. (Reinboth 2006, 12.) Usein oletetaan, että heikommat persoonat joutuvat kiusaamisen uhreiksi. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole, sillä usein juuri kiusaaja on todellisuudessa heikko. Kiusaaja tuntee usein epävarmuutta itsestään, ja tästä syystä ryhtyy kohtelemaan toista epäasiallisesti. Oli sitten kyse kiusaamisesta koulussa tai kiusaamisesta työelämässä, on kyse vallanhimosta ja narsistisesta kontrolloimisesta (Hietikko 2014, 8-9).

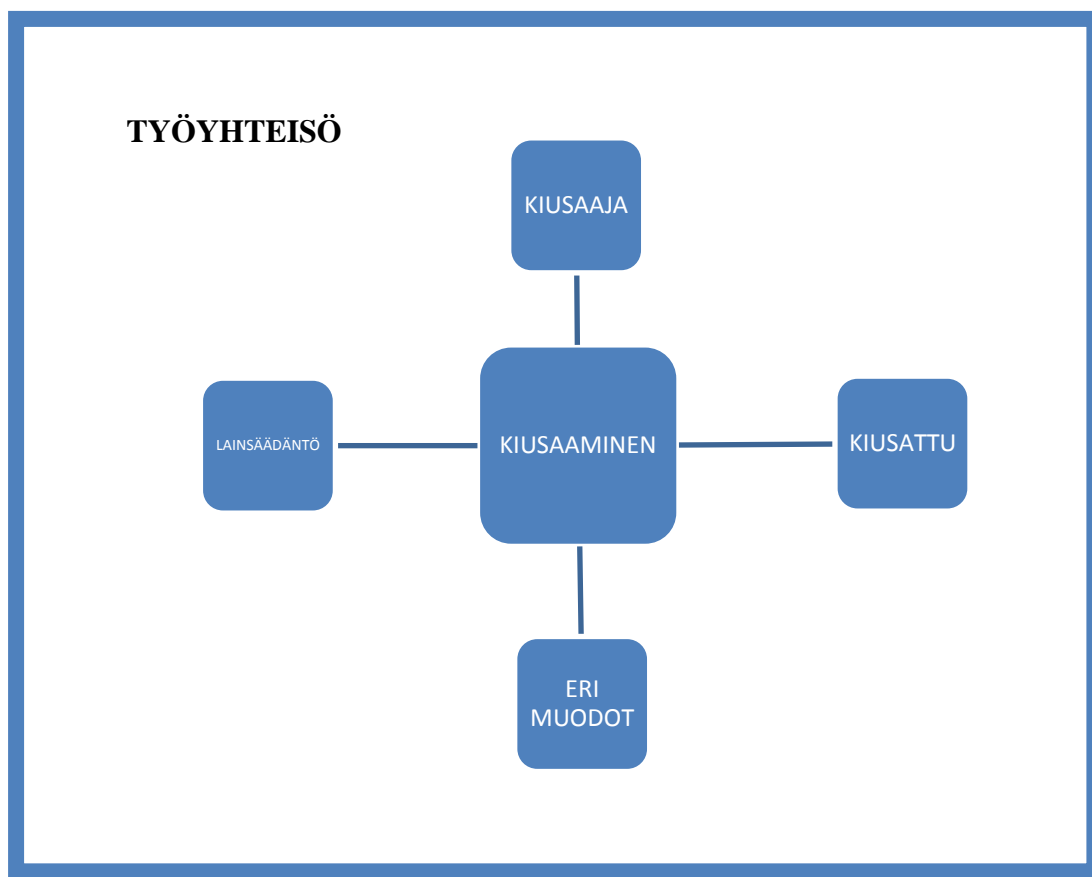
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

2.1 Tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä kiusaaminen on kaupan alalla ja miten kiusaamista esiintyy yhteisöissä, etenkin työpaikoilla. Työssä haastatellaan neljää kaupan alalla työskentelevää työntekijää, jotka ovat joutuneet kiusatuiksi, ovat kokeneet olevansa kiusaajia, tai jotka ovat joskus kohdanneet työpaikallaan kiusaamistilanteita. Lisäksi haastatellaan kaupan alan työsuojeluvaltuutettua ja hänen avulleen tutustutaan työsuojeluvaltuutetun kokemuksiin ja ajatuksiin kiusaamisesta sekä tutustutaan hieman lainsäädäntöön.

2.2 Käsitteellinen viitekehys

Kuvassa 1. on käsitteellinen viitekehys aiheesta kiusaaminen. Kiusaamistilanteeseen liittyy aina vähintään kaksi henkilöä, henkilö joka kokee tulevansa kiusatuksi, sekä henkilö joka toimii kiusaajana. Kiusaamista esiintyy kaikenlaisissa yhteisöissä. Esimerkiksi kouluyhteisöissä kiusaaminen on varsinkin tänäpäivänä valitettavan yleistä. Kiusaamista saattaa esiintyä myös kotiloissa, jolloin puolisoa tai asuinkumppania voidaan kiusata sanallisesti loukkauksin ja uhkauksin, tai kiusaaminen voi olla fyysisistä pahoinpitelyä. Kiusaamista esiintyy myös lähes jokaisessa työyhteisössä. Lainsäädäntö velvoittaa puuttumaan työpaikkakiusaamiseen viipymättä.



Kuva 1. Käsitteellinen viitekehys aiheesta kiusaaminen.

Kiusaamistapoja on useanlaisia ja ihmiset kokevat ne eri tavoin. Toinen ihminen voi loukkaantua tai kokea tullessa kiusatuksi jostakin asiasta, johon toinen persoona puolestaan voi suhtautua vain naurahtamalla ja kohauttamalla olkapäitään. Ihmiset ovat yksilöitä ja kokevat asiat omalla tavallaan.

3 MITÄ KIUSAAMINEN ON?

3.1 Kiusaamisen määritelmistä

Kiusaamiselle ei ole olemassa tiettyä määritelmää. Kiusaamiseksi voidaan luokitella tilanteet, joissa kohde itse tuntee tullessa kiusatuksi. Eli toisen epäasiallinen käyttäytyminen ei ole kiusaamiseksi luokiteltua, mikäli kohde ei itse koe tullessa koh-

delluksi epäasiallisesti. (Reinboth 2006, 14.) Kiusaamista, joka tapahtuu työpaikalla, voidaan kutsua perheväkivallaksi työyhteisössä (WBI:n www-sivut. 2014).

Kiusaamiseksi ja epäasialliseksi käyttäytymiseksi voidaan luokitella kaikenlainen halventava, loukkaava, nöyryyttävä tai vihamielinen käyttäytyminen toista kohtaan. Kyseessä on henkilökohtainen kokemus, siksi yleispätevää määritelmää ei kiusaamisesta voida antaa. (Skurnik-Järvinen 2011, 56.)

Kiusaamisen tunnusmerkkinä voidaan pitää sitä, että koetaan kiusaajaksi luokitellun henkilön käyttäytyminen epäasialliseksi. Rajat epäasialliseen käyttäytymiseen vaihtelevat organisaatiosta ja toimialasta riippuen, mutta yleisesti kaikilla on samankaltainen käsitys, kuinka kulttuurissamme on sopivaa käyttäytyä. (Reinboth 2006, 14.) Kiusaamisen yhtenä tunnusmerkkinä pidetään kiusaamisen toistuvuutta ja jatkuvuutta. Kun käytös muuttuu epäasialliseksi, ja siitä on ilmoitettu, ja se ilmoituksesta huolimatta jatkuu, voidaan tilanne määritellä kiusaamiseksi. (Skurnik-Järvinen 2011, 57.) Erimielisyydet ja väärinkäsitykset tulisi korjata välittömästi, sillä ajan kuluessa ne voivat kasvaa kiusaamiseksi. Yksi kiusaamisen tunnusmerkki on, että kohde kokee, ettei pysty puolustamaan itseään. (Reinboth 2006, 15.)

Kiusaamista työpaikalla voivat olla esimerkiksi kohtuuttoman työmäärän tai kohtuuttomien aikataulujen vaatiminen alaisilta. Myös päinvastainen tilanne voidaan luokitella kiusaamiseksi, eli alaiselle annetaan hänen osaamisensa ja kykyjensä kannalta vaatimattomia työtehtäviä. (Skurnik-Järvinen 2011, 57.) Tällöin alaisen osaaminen menee täysin hukkaan ja työntekijä kokee turhautuneisuutta. Myös työtoverin mustamaalaaminen, arvostelu ja perättömien huhujen levittäminen määritellään kiusaamiseksi (Skurnik-Järvinen 2011, 57).

Miksi kiusaamista työpaikoilla niin usein esiintyy? Hyvin usein syynä kiusaamiseen on erilaisuus. On suuri rikkaus, että kaikki ihmiset ovat erilaisia. Kuitenkin kateus menestyvää tai erilaista työtoveria kohtaan voi ajaa ihailun eteen ja johtaa kiusaamiseen työpaikalla. Kiusaaminen voi johtua esimerkiksi seksuaalisesta suuntautumisesta, erilaisesta luonteesta, poikkeavasta ulkonäöstä tai vaikka vain erilaisesta koulustaustasta.

Tietynlaiset työpaikat ovat alttiimpia kiusaamisen esiintymiselle kuin toiset. Kiusaamista esiintyy enemmän työpaikoilla, joilla työnjaot ja vastuualueet eivät ole selvästi määriteltyjä, ja yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat ovat epäselviä. Mikäli työpaikalla esiintyy uhkaa, epävarmuutta tai epätietoisuutta, on riski kiusaamiselle suurempi. Myös työntekijöiden keskinäinen kilpailu aiheuttaa matalamman kynnyksen kiusaamisen alkamiselle. Työpaikan huono työilmapiiri ja työntekijöiden runsas stressimäärä voivat aiheuttaa kitkaa työntekijöiden välillä ja näin johtaa kiusaamiseen. Lisäksi tyytymättömyys esimiestyötä kohtaan sekä kohtuuton määrä liian haastavia työtehtäviä ajavat helpommin kiusaamiseen. (Skurnik-Järvinen 2011, 57.)

3.2 Kiusaamisen syistä

Kiusaamiselle voi löytyä useita eri perusteita. Yhteisössä, jossa keski-ikä on yli 50 vuotta, voidaan helposti vähätellä 20-vuotiaan mielipiteitä ja jättää ne huomiotta. Tällöin syrjintä on ikään kohdistuvaa. Myös sukupuolisyryntä on yleistä. Miesvaltaisella työpaikalla saatetaan väheksyä naispuolista työntekijää, ja naisvaltaisella alalla ajatellaan miehen olevan ehkä epäammattitaitoisempi sukupuolestaan johtuen. Kateus työtoveria, alaista tai esimiestä kohtaan voi myös johtaa kiusaamiseen. (Henkilökohtainen tiedonanto 9.9.2014.)

Tasa-arvoisuuden periaate voi myös johtaa kiusaamiseen. Jos organisaatio jyrkästi korostaa ihmisten tasa-arvoisuutta, siinä ihmisten samankaltaisuuden korostaminen lisää ihmisten välistä vertailua. Ihminen löytää vertaillessaan aina jonkun, joka on jossain parempi kuin hän itse. Tällöin ihminen saattaa synnyttää jonkinmuotoisen kiusaamisen asteen paremmaksi kokemaansa ihmistä kohtaan. (Reinboth 2006, 118.)

Työpaikkakiusaamiseen voivat johtaa myös vääränlainen johtamistyyli. Käskyttävä johtamistapa ja jäykkä kommunikoiminen voivat olla syinä työpaikkakiusaamiseen. Lisäksi arvovaltaan ja määräyksiin perustuva päätöksenteko voi aiheuttaa kiusaamista. (Reinboth 2006, 26.)

Työpaikkakiusaamiseen työyhteisössä voidaan päätyä myös silloin, jos töissä on kova kiire ja työpaineet ovat suuret. Tuolloin työntekijöiden pinnat herkästi kiristyvät ja tulee sanottua kanssatyöskentelijöille sellaisia asioita, joita ei tarkoita, eikä tavallisesti

tulisi sanottua. Näistä voi herkempi ihminen ottaa itseensä ja puitteet työpaikkakiusaamiselle ovat rakentuneet. (Järvinen 1988, 40.)

Työpaikkakiusaamiseen mahdollistava tilanne on myös silloin, kun töissä on hiljaisempaa ja töitä on hyvin vähän. Tällöin helposti ajaudutaan puhumaan joutavia ja kommentoidaan toistensa tekemisiä ja persoonallisuuden piirteitä ihan vain ajankuluna ja hauskanpitoa. Tässäkin tilanteessa jälkiseuraukset voivat olla hyvinkin ikävät yksittäisten henkilöiden ja koko työyhteisön kannalta. (Järvinen 1988, 40.)

Myös psyykkiset häiriöt, kuten narsistinen persoonallisuus, voivat aiheuttaa kiusaamisen. Narsistilla on oma selkeä käsitys omasta kaikkivoipaisuudestaan. Narsistit pitävät itseään muita viisaampana, kaikkitietävinä sekä kaiken osaavina. Usein narsistit pyrkivät esimiesasemaan, sillä he pitävät itseään muita yläpuolella olevana. Narsistiset esimiehet valitsevat alaisikseen mielellään keskinkertaisia työntekijöitä, vallantunteen ja pätemisen tarpeen vuoksi. Narsistinen esimies ei pidä alaisista, jotka eivät ole sokeasti häntä valmiita ihailemaan. (Reinboth 2006, 49-50.)

Narsisti on kykeneväinen kiusaamaan muita, sillä hänellä ei ole kykyä eläytyä muiden tunteisiin. Hän ei myönnä omia virheitään, vaan vierittää syyn muiden niskoille. Narsisti ei voi sietää itseensä kohdistuvaa kritiikkiä, ja yhteiset kiitokset hän usein kerääkin itselleen. Hänen tapanaan on käyttää muita ihmisiä välineinään saavuttaakseen omat päämääränsä. Narsisti ei ole itsevarma, vaan hänen käytöksensä on nimellisesti narsistin puuttuneen itsetunnon ja itseluottamuksen puutteen korjailuja. Narsistilla on vakavia tunne-elämän ongelmia. Hän ei pysty kokemaan häpeää, katumusta tai syyllisyyden tunteita, eikä hän pysty kokemaan empatiaa, vaan tuntee ainoastaan sairaalloista mustasukkaisuutta ja kateutta. (Reinboth 2006, 49-50.)

3.3 Kiusaamisen seurauksista

Työpaikkakiusaaminen heikentää työyhteisön toimivuutta. Se häiritsee työntekoa ja voi aiheuttaa ongelmia henkilöstön fyysiselle ja psyykkiselle terveydelle. (Skurnik-Järvinen 2011, 56.) Kiusaaminen vaikuttaa myös yksilön maineeseen ja mahdollisuuksiin kommunikoida muiden työyhteisön jäsenten kanssa (Skurnik-Järvinen 2011, 57).

Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu määritellään seksuaalisväritteiseksi käyttäytymiseksi, joka on ei-toivottua ja yksipuolista. Se voi olla joko fyysistä tai sanallista (Kauppinen & Purola 2001, 9). Lisäksi seksuaalinen suuntautuminen samaa sukupuolta kohtaan tuottaa monelle ihmiselle vielä nykypäivänä ongelmia, ja tästä syystä ”poikkeava” joutuu negatiivisen kohtelun kohteeksi. Yleisesti ottaen monia tavallisuudesta millä tahansa tavalla poikkeavia saatetaan kohdella syrjien.

Kiusattu voi kokea myös häirintää. Useissa tilanteissa kyseessä on työpaikka, jossa kiusattu kokee seksuaalista häirintää toista sukupuolta olevalta työtoveriltaan. Häirinnäksi voidaan luokitella esimerkiksi sukupuolisesti vihjailevat ilmeet ja eleet tai härskit puheet ja vitsailut. Fyysinen koskettelu sekä lähentely ovat myös häirinnäksi luokiteltavia toimintoja, ääripäänä raiskaus tai raiskauksen yritys. (Kauppinen & Purola 2001, 12-13.)

Työntekijä voi kokea häirintää myös pomonsa suunnasta. Esimies voi antaa uhkauksia tai lupauksia, ja näin käyttää väärin asemaansa olla työntekijän yläpuolella (Kauppinen & Purola 2001, 9).

Asiakas voi myös olla häirinnän aiheuttaja. Kaupan alalla työskentelevän asiakaspalvelijan on käyttäydyttävä ammattitaitoisesti asiakastaan kohtaan, vaikka asiakas käyttäytyisikin epäkorrektisti. Myyjän oletetaan kohtelevan kaikkia asiakkaitaan ammatillisesti hymy huulilla, ja häirintätilanteissa se ei ole helppoa. Tilanne on hankala myös siksi, että esimiehellä ei ole mahdollisuutta puuttua tilanteeseen sen vaatimalla vakavuudella. Eihän esimieskään voi asiakkaalle pitää puhuttelua, että työntekijä kokee tullessa häirinnän kohteeksi. (Henkilökohtainen tiedonanto 2014.)

3.3.1 Sosiaalinen eristäminen

Työpaikalla kaikkia työntekijöitä tulisi kohdella tasapuolisesti ja työpaikan pelisääntöjen tulisi olla kaikille selvillä ja noudatettavana. Viestinnän on toimittava moitteettomasti, jotta kaikki tarpeellinen tieto saadaan kulkemaan jokaiselle. Työpaikalla voi herkästi tulla eripuraa niin sanottujen kirjoittamattomien sääntöjen vuoksi. Tällaiset säännöt ovat pikku hiljaa muodostuneet työpaikalla pitkän ajan kuluessa, eikä sääntöjä siksi ole kirjoitettu ylös. Tällöin viesti kirjoittamattomista säännöistä ei välttämättä ole kulkeutunut koko työyhteisölle, ja vain osa henkilöstöstä näitä sääntöjä noudat-

taa. Erimielisyyksiä ja ristiriitatilanteita syntyy helposti, vaikka ne olisi helposti välitettävissä kirjoittamalla ja viestimällä säännöistä koko työyhteisölle. (Kess & Ahlroth 2012, 16.)

Kiusattuna oleva henkilö voidaan tietoisesti jättää työporukan ulkopuolelle. Tällaisessa tapauksessa kiusattuna olevalle henkilölle ”unohdetaan” välittää tietoja, ja hänet tarkoituksella jätetään ulkopuolelle. On varmasti hyvin vaikeaa pärjätä työpaikalla, kun huomaa olevansa ulkopuolinen. Kun uusi tieto ei tavoita työntekijää, ei hän pysy muuttuvassa ympäristössä ajantasalla, ja on melko nopeasti entistä ulkopuolimpi. (Henkilökohtainen tiedonanto 20.11.2014.)

3.3.2 Mihin kiusaaminen voi pahimmillaan johtaa

Kiusaaminen voi pahimmassa tapauksessa johtaa oikeustoimiin. Yksi julkiseksi noussut oikeustoimiin johtanut tapaus on Auto- ja Kuljetusalan Työntekijäliiton entinen puheenjohtaja Timo Rädyn ja liiton viestintäpäällikkö Hilikka Ahteen tapaus. Rätystä syytettiin Ahteen työpaikkakiusaamisesta, ja tapauksessa Helsingin käräjäoikeus antoi tuomionsa tammikuussa 2014. Rätystä valittiin saamastaan tuomiosta Helsingin hovioikeuteen. (Takomo Lakipalvelut Oy:n www-sivut, 2014.)

Helsingin käräjäoikeus katsoi, että Rätystä oli käyttäytynyt epäasianmukaisesti Ahdetta kohtaan. Käräjäoikeuden mukaan Rätystä oli julkisissa tilanteissa nöyryyttänyt Ahdetta, loukannut häntä, sekä antanut epäasiallisia tehtävänantoja ja kommunikoinut Ahteen kanssa sanansaattajia käyttäen. Rätystä ei myöskään tervehtinyt Ahdetta. Rätystä oli jatkanut toimintaansa, vaikka hänelle oli useita kertoja eri tahoilta huomautettu epäasianmukaisesta käyttäytymisestä. Rätystä jouduttiin irtisanomaan tehtävästään tekojensa vuoksi ja hän joutui maksamaan sakkoja sekä vahingonkorvauksia Hilikka Ahtelle. (Takomo Lakipalvelut Oy:n www-sivut, 2014.)

4 TYÖYHTEISÖ

4.1 Mikä on työyhteisö?

Yhteisön muodostavat henkilöt, joilla on samat tavoitteet ja yhteinen tehtävä. Työpaikalla työyhteisö luo turvallisuudentunnetta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Työyhteisön jäsenten erilaisuus ja erilaiset osaamiset rikastuttavat työyhteisöä. Työyhteisössä on yhteiset pelisäännöt, joita jokaisen jäsenen tulee noudattaa. (Reinboth 2006, 130.)

Työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisyn kannalta tärkeää on keskustella siitä, miten työpaikalla on soveliaista käyttäytyä, ja millaista käytöstä ei hyväksytä. Kun työpaikalla on useita samaa työtä tekeviä ja työyhteisö on tiivis, on ensiarvoisen tärkeää, että yhteiset toimintatavat ovat kaikille selvillä ja ne on yhdessä sovittu ja kaikki ovat sitoutuneita niitä myös noudattamaan. Jokainen voi tehdä työt omalla tyylillään, mutta samoja pelisääntöjä kuitenkin noudattaen. (Reinboth 2006, 130.)

Hyvässä työyhteisössä tiedonkulku toimii ja yhteisössä vallitsee avoin ja kannustava ilmapiiri, sekä ongelmista uskalletaan yhteisössä puhua. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.) Toimivassa työyhteisössä yhteisön jäsenet ovat sitoutuneita ja tyytyväisiä työpaikkaansa kohtaan. Hyvässä yhteisössä myös sairaspöissaolot, työtaturmat ja työntekijöiden vaihtuvuus ovat vähäisiä. (SAK:n www-sivut 2014.)

Kielteisen ilmapiirin työyhteisössä tieto ei kulje, mutta huhut puolestaan liikkuvat. Huonossa työyhteisössä sääntöjä ei noudateta kunnolla, ja yhteiset pelisäännötkään eivät ole kaikille selvillä. Johtajuus on myös hämärtynt ja henkilöstö puhuu paljon, mutta ymmärtää sitäkin vähemmän. (Työturvan www-sivut 2014.)

4.2 Työntekijöiden roolit työyhteisössä

Työyhteisössä on erilaisia rooleja. On muun muassa esimiesrooli, alaisten roolit, asiantuntijoiden roolit, työsuojeluvaltuutetun rooli sekä pääluottamusmiehen rooli. Esimiehen tulee antaa alaisilleen tehtäviä, jotka suorittamalla päästään lähemmäksi yh-

teistä tavoitetta. Asiantuntijat puolestaan ovat oman osamisalueensa huippuosaajia, ja antavat oman panoksensa tietämyksellään ja osaamisellaan.

Työsuojeluvaltuutettu sekä pääluottamusmies ovat tukemassa ja puolustamassa työntekijöiden oikeuksia. He pitävät huolen, että työehtosopimuksia työpaikalla noudatetaan, ja kaikkia kohdellaan oikeudenmukaisesti. Työsuojeluvaltuutetun työtehtäviin ei ainoastaan kuulu seurata, että työpaikoilla seurataan tunnollisesti työehtosopimusta. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on olla työntekijöiden tukena ja turvana, ja kuunnella heidän ongelmiaan, joita ei olla työpaikoilla yrityksistä huolimatta saatu ratkottua. Työsuojeluvaltuutetun työ sisältää paljon tunteita ja ihmisten auttaminen on työssä päätehtävänä. (Henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2014.)

4.3 Kiusaaminen työyhteisössä

Kiusaamista voi tapahtua minkälaisessa yhteisössä tahansa (Human Rights www-sivut, 2014). On helppo jättää tiiviissä yhteisössä heikoin tai erilaisin henkilö heikommalle huomiolle. Epäasianmukaista kohtelua tapahtuu jo ihmiskasvun alkuvaiheilla, kun kerhoissa ja esikouluissa kiusataan heikointa. Lapsi usein vaikenee kiusaamisesta, ja mikäli vanhemmat eivät tilannetta noteraa ja puutu siihen, jää lapselle todennäköisesti elinikäiset henkiset traumat. Kiusaamistilanteeseen on välittömästi puututtava, tapahtui kiusaamista sitten kotona, kerhossa, koulussa, harrastuksissa tai työpaikalla. (Henkilökohtainen tiedonanto 20.11.2014.)

Koulukiusaaminen nousee joka syksy uutisotsikoihin. Lehdistä saa jatkuvasti lukea fyysisistä väkivaltaisuuksista ja internetin sosiaalisissa medioissa levitetään juttuja tapauksista, joissa kiusaaminen on ajanut kiusatun surullisiin, epätoivoisiin tekoihin.

Koulukiusaaminen eroaa työpaikkakiusaamisesta, sillä kiusaaminen koulussa on enemmän fyysistä, kun taas työpaikoilla kiusaaminen on henkisempää. Lasten ja nuorten parissa kiusaaminen saattaa sisältää enemmän töinimistä ja jopa lyömistä. Usein lasten ja nuorten välisissä kiusaamistapauksissa turvaututaan aikuisiin, opettajiin tai kotiväkeen. (Reinboth 2006, 14.)

Mikäli työpaikkakiusaamistilanteessa joudutaan turvautumaan perheenjäseniin, on kiusaaminen mennyt vakavaksi ja edennyt erittäin pitkälle. Lapsi ja nuori ei kykene

puolustamaan itseään samalla tavalla, kuin aikuinen, joka tekee itse omaan elämäänsä liittyvät ratkaisut. (Reinboth 2006, 14.)

Miesvaltaisessa yhteisössä kiusaaminen poikkeaa huomattavasti yhteisöstä, joka koostuu naispuolisista henkilöistä. Miehet ovat suorasanaisia toisiaan kohtaan, ja sanovat mieltäpainavat asiat kaunistelematta toisilleen. Riitatilanteissa saatetaan haukkua puolin ja toisin, mutta jo seuraavalla ruokatauolla tilanteelle voidaan jo nauraa. Naiset puolestaan ovat miehiin verrattuna varsin pitkävihaisia. Asioista puhutaan seläntakana ja piikitellään toisia. Jos tilannetta ei heti nosteta esille ja selvitetä sitä, riita paisuu paisumistaan ja nousee jossakin pienemmässä riidassa esille ja siinä vaiheessa tilanne on jo räjähdyspisteessä. (Henkilökohtainen tiedonanto 9.9.2014.)

Kiusaamisesta seuraa vakavia seurauksia sekä kiusatulle, että yritykselle. Kiusatun itsetunto kokee kolauksen ja heikkenee. Kiusatun työteho laskee, syntyy enemmän poissaoloja sekä sairastumisia. Kiusatulle työntekijälle saattaa syntyä myös ihmisuhteongelmia poikkeuksellisen paljon niin vapaa-ajalla, kuin työpaikallakin. Kiusattu voi potea ahdistusta, pelkoa ja jännitystä, ja lopulta hän saattaa päättää lähteä yrityksestä ja etsiä uuden työpaikan, jossa olisi parempi olla. (Kauppinen & Purola 2001, 30.)

Yritys puolestaan joutuu kohtaamaan tuottavuuden laskua heikentyneen työmotivaation vuoksi, ja yrityksen taloudelliset menetykset kasvavat. Lisäksi työpaikan ilma-
piiri heikkenee huomattavasti ja yrityksen yrityskuva huononee. (Kauppinen & Purola 2001, 30.)

4.4 Eri johtamistyyleistä kiusaamisen näkökulmasta

Yrityksen johtamiskulttuurin heikkoudet lisäävät kiusaamista. Heikkouksia ovat puutteellisesti toteutettu henkilöstöpolitiikka sekä esimiehen heikot taidot johtaa alaisia. Työntekijällä ja esimiehellä on oltava hyvä keskusteluyhteys, jotta alainen ymmärtää saamansa ohjeet ja pystyy niitä noudattamaan. Johdon on pystyttävä ohjaamaan alaisen työtä. Liian ankara ja tiukka johtamistyyli muuttuukin heikoksi johtajuudeksi ja työntekijä jää yksin. (Reinboth 2006, 26.) Suomalaiset arvostavat tiukkaa, jämää ja oikeudenmukaista johtajuutta. Johtajan on osattava johtaa varmoin ja määrätietoisin ottein alaisia. (Reinboth 2006, 27.)

Suomessa johtajuuden heikko piste on johtajan haluttomuus kuunnella omaa työntekijäänsä. Tieto kulkee yleensä vain hierarkiassa yhteen suuntaan, ylhäältä alaspäin. Joissakin tilanteissa olisi päätöksenteon kannalta parasta, mikäli alaisiltakin kysyttäisiin mielipidettä. Työntekijäthän ovat juuri näitä oman alansa ammattiosaajia. (Reinboth 2006, 29.)

Liian vapaa ja välinpitämättömämpi johtamistapa ajaa usein tilanteisiin, jotka koetaan epäjohtonmukaisina ja epäoikeudenmukaisina. Tällöin työtehtävät voivat jaa kaantua epätasaisesti ja työpaikalle voi muodostua suosikkeja ja epäsuosittuja työntekijöitä. Vapaassa ja välinpitämättömästi johdettavassa yhteisössä organisaation ja työtehtävien tavoitteet eivät ole selvillä, ja yhteisöllä ei ole vakiintuneita työskentelytapoja. Kun esimies ei käytä valtaansa, voi joku alaisista ryhtyä käyttämään valtaa. (Reinboth 2006, 27.)

Työyhteisössä ongelmatilanteisiin tulisi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Vaikeiden asioiden, kuten kiusaamisen tai esimerkiksi alkoholin liikkakäytön puheeksiottaminen voi olla hyvin vaikeaa. Kuitenkin ilmi tulleisiin asioihin tulisi puuttua välittömästi. Esimiehen tulisi heti ongelmista kuultuaan ryhtyä ratkomaan tilannetta. Esimiehen on kuitenkin oltava tasapuolinen kaikkia työntekijöitä kohtaan, vaikka hän kokisikin alaisensa käyttäytymisen erittäin hankalana. Esimiehen tulisi pitää huomio jakamissaan tehtävissä, eikä antaa työyhteisön esineellistä yksilöitä ongelmiksi. Esimies ei saa pitää alaista ongelmallisena, mikäli alainen tuo julki poikkeavia näkemyksiään työyhteisössä. (Räisänen & Roth 2007, 175.)

Esimiehen puuttuminen vaikeisiin asioihin on myös välittämistä. Kun esimies puuttuu ongelmatilanteeseen varhaisessa vaiheessa, hän estää tilanteen paisumisen pahemmaksi. Kun esimies ottaa hankalan asian alaisensa kanssa puheeksi, on esimiehen esitettävä suoraan todetut heikkoudet, mutta hänen on myös muistettava kertoa arvostuksestaan työntekijän hyviä puolia ja saavutuksia. (Räisänen & Roth 2007, 176.)

Kehityskeskustelut ovat hyvä paikka ottaa epäkohtia puheeksi. Kehityskeskustelutilanteessa alainen ja esimies pääsevät juttelemaan kahden kesken luottamuksellisesti. Keskustelutilaisuudessa esimies ja työntekijä arvioivat ja suunnittelevat työntekoa,

muutosten etenemistä, tiimitoimintaa ja talon asioita, sekä sopivat keinoista joilla tähdätään tulostavoitteisiin pääsyä (Työterveyslaitoksen www-sivut).

Kehityskeskustelutilaisuudessa työntekijä voi ottaa puheeksi omaan työntekoon, jakamiseen, muutoksiin tai tiimin työkäytäntöihin liittyviä asioita. Kehityskeskustelun tulisi olla avoin ja luottamuksellinen kahden ihmisen välinen keskustelutilaisuus. Juttelutilaisuudessa tulisi keskittyä työntekijän tärkeäksi kokemiin asioihin, tuntemuksiin ja kysymyksiin sekä esimiehen tärkeäksi kokemiin asioihin, joista hän haluaa puhua juuri kyseisen alaisen kanssa. Keskustelussa tulisi puhua myös organisaation yleisistä, yhteisistä asioista, joista puhutaan jokaisessa esimiehen ja alaisen välisessä keskustelutilaisuudessa. (Työterveyslaitoksen www-sivut.)

4.5 Kiusaaja ja kiusattu

Aiemmin puhuttiin, että kiusaajana toimii vahva persona, ja kiusatuksi joutuu heikoin. Tämä on kuitenkin täysin vanhanaikainen ja paikkansapitämätön väittämä. Kiusaajana ja kiusattuna voi olla kuka tahansa. (Korhonen 2009, 15.)

Usein ihminen, joka on joutunut kiusaamisen uhriksi esimerkiksi lapsuudessaan tai jo useammassa työpaikassaan, uskoo omaavansa jonkin syyn, esimerkiksi lihavuuden, heikkouden tai vaikkapa hitauden, jonka vuoksi hän on joutunut toistuvasti kiusaamisen kohteeksi. Näin ei kuitenkaan tutkimusten mukaan ole, vaan kiusaamistapaukset ovat sattumien tuotosta ja otollisten kiusaamisolosuhteiden, sopivan uhrin ja kiusaajan yhteissumma. (Korhonen 2009, 15-16.)

Eräiden tutkimusten mukaan hyvät ja tunnolliset, sivistyneesti käyttäytyvät työntekijät ovat herkkiä joutumaan kiusaajan uhreiksi. Kiusaaja itse ei välttämättä aina edes huomaa kiusaavansa toista. Erityisesti näin on tapauksessa, jossa kiusaajan maailmankuva tai omakuva on vääristynyt. Tällaisia henkilöitä ovat muun muassa narsistisesti häiriintyneet persoonat. (Korhonen 2009, 16.)

Psykopaatit ovat kiusaajista vaarallisimpia. Psykopaatit eivät tunne myötätuntoa, eikä heillä ole ollenkaan omantunnontuskia. He eivät osaa erottaa hyvää ja pahaa toisistaan. (Korhonen 2009, 20.)

5 LAINSÄÄDÄNTÖ

5.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi työympäristöä sekä työolosuhteita. Työturvallisuuslain tarkoituksena on myös ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja ympäristöstä johtuvia työntekijöiden terveyden, niin fyysisen kuin henkisen, haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, §1.)

Työturvallisuuslain luvun 4, §18 mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän tulee välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, §18.)

Työturvallisuuslaki velvottaa myös työnantajaa puuttumaan välittömästi häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta tiedon saatuaan, ja ryhdyttävä käytettävissä olevin keinoin toimiin epäkohdan poistamiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002, §28). Eli mikäli työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa, työntekijän terveydelleen vaaraa tai haittaa aiheuttavaa epäasianmukaista kohtelua, on työnantajan heti siitä kuultuaan otettava asia käsittelyynsä ja pyrkiä poistamaan tilanne.

5.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki määrittää, että työpaikoilla on oltava syrjäntäkielto, ja että kaikkia työntekijöitä on kohdeltava tasapuolisesti muun muassa ikään, terveydentilaan, vammaisuuteen, kansalaisuuteen, sukupuoliseen suuntautumiseen, kieleen, uskoon, mielipiteisiin tai vakaumuksiin, perhesuhteisiin, ammattiyhdistystoimintaan tai poliittiseen toimintaan katsomatta. Esimerkiksi laista sukupuoleen perustuvasta syrjäntästä säädetään naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa 609/1986.

Työsuhteissa, jotka ovat määräaikaista ja osa-aikaista, ei saa työsopimuksen keston tai työajan pituuden vuoksi käyttää epäedullisempia työehtoja, kuin muissa työsuh-

teissa. Työnantajan on muutenkin kohdeltava kaikkia alaisiaan tasavertaisesti, ellei siitä poikkeaminen ole perusteltua esimerkiksi työntekijän asemaa tai tehtäviä huomioon ottaen. Työnantajan on noudatettava syrjäntäkieltoa myös palkatessaan uusia työntekijöitä töihin. (Työsopimuslaki 55/2001, §2.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmistä

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä, eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä otetaan satunnaisesti valitut vastaajat, jotka vastaavat strukturoituihin kysymyksiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään siis ratkaisemaan tutkimusongelma tilastollisin keinoin, eikä tutkija pääse tekemään vastaajille kysymysten ulkopuolisia kysymyksiä. Kysymykset on perusteltuina teorian kautta. (Tilastokeskuksen www-sivut, 2014.)

Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan valittuja henkilöitä avointen kysymysten tai ennaltamääriteltyjen teemojen mukaan. Kvalitatiivinen tutkimus on kvantitatiivista tutkimusta syvällisempi tutkimusmenetelmä. Tätä tutkimusprosessia ei voida pätkiä vaiheisiin, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa pystytään tekemään. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen tekijällä ei ole valtaa osallistua aineiston tuottamiseen, vaan vastaaja vastaa aineiston tuottamisesta. Vasta aineiston tulkinta- ja käsittelyvaiheessa tutkija vastaa aineistosta. Tutkijan ei sovi sekoittaa omia ajatuksiaan ja asenteitaan tutkimuskohteeseen. Tutkijan on pyrittävä ymmärtämään haastateltavan omia näkökulmia ja mielipiteitä. (Tilastokeskuksen www-sivut, 2014.)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä auttaa luomaan ymmärrettävää tietoa, ja se vastaa pääasiassa kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää asiat haastateltavien ihmisten näkökulmasta. Kyseisessä tutkimusmenetelmässä tieto voidaan kerätä useilla eri menetelmillä. Käytettäviä mene-

telmiä voivat olla esimerkiksi syvähaastattelut tai ryhmäkeskustelut. (Inspiransin www-sivut.)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Menetelmään päädyttiin, jotta saadaan laajempi kuva vastaajien henkilökohtaisista kiusaamiskokemuksista. Haastateltavat valittiin kaupan alalla työskentelevistä tuttavista jo tiedossa olevien kiusaamiskokemusten ja tapahtuneiden kiusaamistapausten perusteella.

6.2 Haastattelut

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla kaupan alalla työskenteleviä henkilöitä. Haastattelut suoritettiin perhemarketeissa ja haastateltaviksi valittiin neljä kaupan alalla työskentelevää henkilöä sekä henkilöä, joka työskentelee kaupan alan pääluottamusmiehenä ja työsuojeluvaltuutettuna. Haastatelluista henkilöistä käytämme tässä tutkimuksessa nimiä henkilö A, henkilö B, henkilö C ja henkilö D, sekä pääluottamusmies / työsuojeluvaltuutettu.

Haastattelut toteutettiin kahden kesken, ja työntekijän nimeä tai yrityksen nimeä käyttämättä. Haastattelut nauhoitettiin puhelimen äänitallennusohjelman avulla, jotta haastattelujen läpikäyminen kirjoitusvaiheessa helpottuisi ja haastattelujen aikana voitiin keskittyä itse haastatteluun tekemättä muistiinpanoja samalla. Haastattelut toteutettiin aikavälillä 9.9.-26.11.2014.

Haastateltavat työskentelivät työntekijöinä eri työpaikoissa kaupan alalla. Haastatteluun valittiin kiusatuiksi joutuneita sekä kiusaajan rooliin joutunutta työntekijää. Työsuojeluvaltuutettu kertoi omista aikaisemmista kokemuksistaan kiusattuna, joiden seurauksena hän päätti hakeutua työsuojeluvaltuutetun rooliin ja auttamaan muita epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneita kaupan alan työntekijöitä.

Henkilö A: kaikkien kanssa toimeentulija. Ensimmäisessä haastattelussa kiusaamistapauksessa työntekijä A koki esimiehen kiusaavan häntä. Henkilö A oli aloittanut työnsä paikallisessa marketissa oppisopimuksella keväällä 2007. Hän viihtyi työssään erittäin hyvin, ja sai asiakkailta sekä työtovereiltaan jatkuvasti loistavaa palautetta. Henkilö A tuli hyvin toimeen niin työtovereidensa, kuin johtajankin kanssa.

Työntekijä A tutustui myös naisjohtajansa mieheen, joka asioi lähes päivittäin marketissa. Henkilö A ja pomon mies juttelivat iloisesti keskenään ja vaihtelivat kuulumisia ja ajatuksia aina nähdessään. Naispuolinen johtaja seurasi hieman mustasukkaisena ja kateellisena nuoren työntekijä A:n ja oman miehensä iloisia juttutuokioita työn lomassa.

Henkilö A teki työnsä aina tunnollisesti ja hymy huulilla palveli kaikki asiakkaat alusta loppuun asti. Hän harvoin joutui esittämään vapaapäivätoiveita, mutta joskus tuli tilanteita, jolloin olisi pitänyt päästä läheisen sukulaisen merkkipäiviä juhlistamaan tai oli muuta sovittua menoa. Henkilö A esitti pomolleen vapaapäivätoiveen hyvissä ajoin, ja jäi odottamaan työvuorolistaa ja vapaaksi pyydetyn päivän koittamista. Pettymys oli kuitenkin valtaisa, kun vapaapäivätoivetta ei ollutkaan huomioitu, ja henkilö A joutui jättämään tärkeän menonsa väliin.

Työntekijä A nieli pettymyksensä ajatellen, ettei aina vapapäivätoiveet voikaan toteutua työvoimapulan tai kiireisen vuoden ajan vuoksi. Sama kuitenkin toistui kerta toisensa jälkeen. Työntekijä A ei saanut milloinkaan toivomiaan päiviä vapaaksi, vaan juuri näinä päivinä hänet laitettiin työvuoroon.

Henkilö A huomasi nopeasti naispuolisen pomon kateellisuuden. Pomo oli kateellinen henkilö A:n ja pomon miehen läheisestä ystävyysuhteesta. Pomo ei siis jättänyt huomioimatta työntekijä A:n vapaapäivätoiveita, vaan tarkoituksella laittoi juuri päinvastoin kuin työntekijä oli toiveensa esittänyt.

Henkilö A:n työmotivaatio heikkeni, ja hän päätti irtisanoutua työpaikastaan pomon kiusaamisen vuoksi. Henkilö A ei missään vaiheessa maininnut pomolleen kokevansa tulleensa kaltoinkohdeksi työvuorojen jaon suhteen. Irtisanouduttuaan, työnjohdosta päätti olla maksamatta työntekijälle viimeisen kuun palkkaa. Henkilö A otti välittömästi yhteyttä palvelualojen ammattiliittoon ja tätä kautta sai marketin johdon maksamaan viimeisen palkkansa.

Haastatellun mukaan nykyään entisen työpaikan johtajan kiusaaminen jätti häneen ikuiset arvet, mutta nykyään hän osaa arvostaa todella työnantajia, jotka kuuntelevat alaistensa toiveita ja myös toteuttavat ne mahdollisuuksien mukaan.

Aikaisemmissa työpaikoissa haastateltava ei ollut kokenut tai nähnyt kiusaamista. Sen sijaan koulussa hän oli joutunut kiusaamisen kohteeksi, kun hänet usein syrjäytettiin porukoiden ulkopuolelle.

Nykyisessä työpaikassaan henkilö A on työskennellyt vasta pienen hetken, joten ei ole nähnyt, kuinka työyhteisössä kiusaamistapauksia käsitellään. Hänellä ei ollut myöskään tietoa, miten työyhteisö määrittelee kiusaamisen. Omakohtaisen kokemuksen mukaan kiusaaminen on henkilön A mielestä porukan ulkopuolelle jättämistä. (Henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2014.)

Henkilö B: väliintulijasta kiusaajaksi. Henkilö B määritteli kiusaamisen olevan asioiden kertomatta jättämistä, ilmeinen tai eleinen nälvimistä tai porukan ulkopuolelle jättämistä. Kun jätetään tarkoituksella kertomatta toiselle asioita työyhteisössä, tulee usein virheitä, ja tämä johtaa syyttelyyn ja kiusaamiseen. Hänen mielestään kateellisuus voisi olla yksi syy kiusaamiseen. Henkilön B mielestä aikuiset eivät usein tee toisilleen jäyniä kiusaamismielessä, vaan pilke silmäkulmassa vitsailevat.

Kiusaamisesta ei henkilö B:n mukaan ollut kerrottu työyhteisössä riittävästi. Henkilö B ei ollut taloon tullessaan lukenut opasta, joka annetaan jokaiselle uudelle työntekijälle luettavaksi. Henkilö B ei osannut siis kertoa, miten työyhteisössä kiusaaminen on määritelty, sillä kiusaamisasioita ei työpaikalla ole käsitelty yhdessä.

Haastateltu työntekijä B koki työyhteisössä olevan pienimuotoista kiusaamista tällä hetkellä. Hän oli huomannut työyhteisön sisällä pitkiä katseita ja merkitseviä silmäyksiä. Henkilö B koki katseet negatiivisävytteisiksi, mutta ajatteli kuitenkin, että katseiden luoja ei välttämättä tarkoita katseitaan kiusaamiseksi eikä koe kiusaavansa kollegoitaan, vaan pitkät katseet ovat ehkä osa henkilön persoonaa. Henkilö B oli jutellut katseista katseiden luojan kanssa, ja kertonut kokevansa katseet negatiivisävytteisiksi. Kuitenkaan pitkiä ja vähätteleviä katseita antava työkaveri ei tunnustanut antaneensa loukkaavia katseita muita kohtaan.

Työyhteisön esimies oli myös jututtanut tapauksen osapuolia, ja katseiden antaja oli kertonut kokevansa luottamuspulaa niin esimiehen, kuin työtovereidensa suunnalta.

Hän ei uskonut, että kukaan luottaisi häneen, ja hän koki, ettei voinut luottaa itse henkään.

Henkilö B oli jutellut uudelleen kiusaajana pitämänsä henkilön kanssa, ja kiusaajana pidetty henkilö oli kertonut kokevansa loukkaavana, ettei hänelle koskaan kerrota mitään. Kiusatuksi leimatun mielestä oli loukkaavaa, että muut työkaverit puhuivat keskenään vapaa-ajan asioistaan, mutta hänelle ei tultu kertomaan kotiasioista. Henkilö B kuitenkin puolustautui haastattelussaan, ettei kokenut tarvetta avautua ”kiusaajalle” perhetilanteistaan, sillä ”kiusaajakaan” ei ollut avautunut omasta henkilökohtaisesta elämästään hänelle. Henkilö B koki, että kiusaajaksi nimetty henkilö on luonteeltaan ja sanoiltaan niin kärkeä, ettei hänelle uskalla tai halua puhua vapaa-ajan asioista. Muunlaista kiusaamista työyhteisössä ei tällä hetkellä henkilö B:n mukaan ilmennyt.

Kuinka työyhteisössä käsitellään kiusaamistapaukset? Henkilö B:n kertoman mukaan kiusaamistapaukset otetaan puheeksi kehityskeskustelussa esimiehen kanssa. Kehityskeskustelussa itse kiusattu voi avautua kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, mutta on myös tapauksia, joissa työkaveri on kertonut keskustelutilaisuudessa kokeneensa, että kollega on joutunut hänen mielestään kiusaamisen kohteeksi. Henkilö B oli kokenut vuosia sitten samassa työpaikassa tilanteen, jossa häntä alistettiin kokeneen ja iäkkäämmän työkaverin toimesta. Esimies tiesi tilanteesta, mutta esimiehellä ei ollut rohkeutta puuttua tilanteeseen, sillä alistajan luonne oli liian voimakas.

Henkilö B on aina sanojensa mukaan ollut heikkojen puolella ja puolustanut heikompia persoonia. Henkilö B muisteli ala-asteikäisenä tapahtunutta tapausta, jossa hänen oman naapurinsa joutui kiusaamisen kohteeksi, ja henkilö B oli puuttunut tilanteeseen kertomalla välittömästi opettajille asiasta. Kiusaaminen oli loppunut tähän.

Kiusaaminen työyhteisössä ja kiusaaminen koulussa eroavat toisistaan. Henkilö B:n mukaan yläasteella koululainen käy itse läpi murrosta ja pelkää puuttua näkemiinsä kiusaamistapauksiin, koska pelkää, että kiusaaminen alkaakin kohdistua häneen itseensä. Lasten ja nuorten kiusaaminen oli työntekijä B:n mukaan pääasiassa nimittelyä. Työpaikalla nimittely oli hänen mukaansa enemmän vitsailua hauskoilla lempinimillä, ja vitsailuun osattiin suhtautua huumorilla.

Henkilö B ei kokenut olleensa kiusaaja, mutta hänestä oli tehty kiusaaja tilanteessa, jossa hän oli mennyt kiusaamisen ja valtataistelun väliin. Eli henkilöstä B oli tullut kiusaaja väärinymmärrysten vuoksi, puolustustilanteessa. Tapaus kärjistyi jopa niin pahaksi, että yksi osapuolista soitti henkilö B:lle vapaa-ajalla henkilökohtaiseen matkapuhelimeen ja haukkui pystyyn. Soittaja koki henkilö B:n uhaksi, koska henkilö B uskalsi sanoa vastaan ja puuttua kahden työntekijän väliseen valtataisteluun. Soittaja kertoi, ettei hän kokenut minkään hänen tekemänsä kelpaavan henkilö B:lle, eikä hän kokenut saaneensa ollenkaan kehuja, vaan aina pelkkiä haukkuja. Hän kertoi samaan hengenvetoon, että oli kuullut miten henkilö B oli antanut positiivista palautetta toiselle työntekijälle tehdystä työstä, jonka tosiasiaassa soittaja itse oli suorittanut. Henkilö B ei kuitenkaan ollut ollut tietoinen, että työn oli tehnyt toinen työntekijä, ja että kehut olivat menneet väärälle työntekijälle. Kyseessä oli siis ollut pieni väärinkäsitys, jota ei kukaan ollut korjannut, ja ongelma oli paisunut tästä syystä suuremmaksi.

Puhelun jälkeen henkilö B oli lähettänyt itkuisena tekstiviestin puhelusta valtataistelussa toisena osapuolena olevalle työkaverilleen. Tämä taas oli itku kurkussa näyttänyt tekstiviestin esimiehelle, joka oli pyytänyt kaikki kolme riidan osapuolta koolle huoneeseensa. Keskustelutilanteessa puhelun soittaja oli päätenyt haukkumaan sekä työkaverinsa, että oman esimiehensä. Puhelun soittanut henkilö oli ottanut tilanteessa kaiken hänelle annetun palautteen loukkauksena, eikä kehitettävänä asiana, niin kuin asiat oli tarkoitettu otettaviksi. Vajaan kuukauden kuluttua keskustelutuokiosta puhelun soittanut henkilö oli irtisanoutunut työstään, ja kireä tunnelma oli poistunut työpaikalta.

Henkilö B koki saaneensa tukea ystäviltään ja tutuiltaan. Myös työkaverit olivat auttaneet kiusaamistapauksen jälkeen. Siskoilta ja äidiltä sai paljon apua ja he kuuntelivat aina ja yrittivät ymmärtää. Mies kuunteli kyllä kotona, muttei osannut auttaa tai antaa tukea niinkään.

Ystävien ja tuttujen tuki oli ollut ensiarvoisen tärkeää henkilö B:lle. Ystävät kertoivat henkilö B:lle, minkälainen henkilö B todellisuudessa on, ja näin kiusatuksi leimattu sai vahvistusta todellisesta minästään. Henkilö B kertoi, että kiusaajaksi syyttämisen jälkeen hänen minä-kuvansa romuttui täysin. Henkilö B kävi läpi kriisin, ja joutui miettimään, kuka hän oikeasti oikein on. Stressi oli kovaa ja työpaikan tapahtumat tulivat öisin usein myös uniin. Työsuojeluvaltuutettuun ja työpaikan pääluottamus-

mieheen henkilö B ei ollut missään vaiheessa yhteydessä, vaan asiaa puitiin ainoastaan esimiehen ja kiusaamistapauksen osallisten kesken.

Kiusaamistilanteista seurasi henkilö B:n kertoman mukaan luottamuspula. Nykyään hän ei enää kykene luottamaan kiusaajana toimineisiin henkilöihin. Kun kohtelee toista epäasianmukaisesti ja menettää kerran luottamuksen, sitä ei saa enää takaisin. Ei pysty enää luottamaan toiseen, kun on kerran nähnyt tämän henkilön huonon puolen luonteesta. Nykyään henkilö B potee pientä pelkoa oman lapsensa koulunkäynnistä ja miettii usein, joutuuko oma lapsi mahdollisesti kiusaamisen kohteeksi. Henkilö B kertoo kulkevasa jatkuvasti silmät ja korvat auki ja tuntosarvet pystyssä tarkkailee ja lukee ihmisiä. Hän pyrkii myös kertomaan ennalta lapselleen, miten kiusaamistilanteissa kannattaa käyttäytyä ja toimia. (Henkilökohtainen tiedonanto 21.11.2014.)

Henkilö C: 7 vuotta, 7 kk ja 5 päivää työpäiväkiusattuna. Henkilö C määritteli kiusaamisen aliarvostamiseksi. Hänen mukaansa ja omien kokemusten mukaan kiusaaminen on sitä, että teetätetään ne inhottavimmat, likaisimmat ja vähäarvoisimmat työtehtävät. Kun kiusataan, ihminen ajetaan silloin aivan loppuun, kertoi henkilö C haastattelussaan 20.10.2014.

Henkilö C:n työyhteisössä esiintyy tällä hetkellä vain pienimuotoista kiusaamista, joka kohdistuu häneen. Hän kuitenkin kokee kiusaamisen, aliarvostamisen niin vähäiseksi ja pieneksi nykyisessä työpaikassaan, ettei jaksa välittää siitä. Henkilö C kertoo nykyisen työpaikkakiusaajan olevan edellisen työpaikan kiusaajan sukulainen, ja on henkilökohtaisesti sitä mieltä, että sukulaisuudella on yhteys kiusaamisasiaan.

Nykyisessä työssään henkilö C pelkää ottaa kontaktia kiusaajaksi nimetyn kanssa, sillä henkilö C ei voi koskaan olla varma, millä jalalla kiusaaja on sinä aamuna nousut sängystä. Henkilö C kertoo, että kiusaaja ei käyttäydy kyseisellä tavalla vain häntä kohtaan, vaan kaikki työyhteisön jäsenet saavat kokea epäammattimaista kohtelua. Henkilö C kertoi tapahtuneesta tilanteesta, jossa kaikille työyhteisön jäsenille oli ilmoitettu työstä, johon jokaisen on otettava osaa. Tämä kyseinen kiusaaja kuitenkin jätti ilmaantumatta paikalle, koska ei ollut kiinnostunut osallistumaan tähän häntä kiinnostamattomaan työtehtävään. Nykyään henkilö C ja kiusaajaksi leimattu henkilö työskentelevät eri alueilla, eivätkä ole päivittäin toistensa kanssa tekemisissä.

Henkilö C:n mukaan työyhteisössä ei oteta kiusaamistapauksia esille niin kuin pitäisi. Kun henkilö C kertoi pomolleen kokevansa tullessa kiusatuksi työpaikallaan, pomo oli todennut vain, että henkilö C:n on opittava ”paksentamaan nahkansa”. Myös henkilö C:n vaimo oli käynyt puhumassa kumppaninsa pomon kanssa, mutta tuloksetta.

Henkilö C:n kertoman mukaan koko kiusaamistapaus edellisessä työpaikassa sai alkunsa siitä, kun henkilö C sai migreenin kesken työpäivän, ja joutui tästä syystä lähtemään kesken päivää kotiin. Tämä oli pomolle liikaa, ja tapauksen jälkeen työntekijä C:lle alkoi sadella alempiarvoisia työtehtäviä. Henkilö C oli voimaton ja itki monet kerrat työpaikalla. Työkaverit tiesivät kyllä kiusaamisesta, mutteivät puuttuneet siihen. Työkaverit kyllä juttelivat kiusatun kanssa, mutteivät puuttuneet kiusaamiseen mitenkään.

Henkilö C tiesi kertoa, että hänen jälkeensä seitsemän vuoden aikana, kuusi henkilöä on ollut hänen entisessä asemassaan firmassa, jossa hän kärsi työpaikkakiusaamisesta yli seitsemän vuotta. Edelleenkin oletettavasti siis vuorolistoja tekevä osastovastaava kohtelee työntekijöitä epäasiallisesti. Henkilö C:n mukaan osastovastaava teetättää edelleenkin kaikki vähäarvoisimmat työtehtävät henkilöllä, joka on työntekijä C:n silloisella paikalla.

Kiusaamista esiintyi myös työvuorolistojen suunnittelussa. Työntekijöitä alistava osastovastaava laittoi varsinkin henkilö C:lle vähiten halutut työvuorot. Esimerkiksi aina jouluaaton aattona henkilö C joutui tekemään iltavuoron. Lisäksi aina, kun olisi ollut sovittua menoa, työntekijä C ei saanut työpäivää vapaaksi. Työvuoroista ei hänen mukaansa voinut neuvotella osastovastaavan kanssa ollenkaan.

Lapsuudessaan ja nuoruudessaan henkilö C on kokenut tullessa myös kiusatuksi. Koulussa häntä ei otettu mukaan porukkaan ja aina urheilutunneilla hän jäi porukassa viimeiseksi. Yläasteelle siirryttyä henkilö C:tä kiusattiin siksi, että hän erosi muista ikätovereistaan sen vuoksi, että hän tuli maaseudulta, ja muut olivat kaupunkilaisia. Tuolloinkin kiusaaminen esiintyi syrjinnän muodossa.

Kipeitä muistoja henkilö C:llä on myös lapsuudesta naapurustossa. Henkilö C:n naapurissa asui C:tä muutaman vuoden nuorempi kaveri. Henkilö C kelpasi naapurin kaveriksi hyvin silloin, kun he viettivät aikaa kahdestaan. Sitten kun porukkaan liittyi joku muu, henkilö C sai jäädä poi, koska hänet todettiin kolmanneksi pyöräksi. Haastateltu muistelee, että myös naapurin äiti käski henkilö C:tä poistumaan paikalta, kun porukkaan liittyi muita lapsia. Haastateltu muistaa koulukiusaamistapauksensa hyvin, ja uskoo muistojen kalvavan mieltä elämän loppuun asti.

Henkilö C tunnustaa olleensa itse myös kiusaaja. Hän kuitenkin haastattelussa toteaa, että kiusaaminen oli kiusaamista, mutta hyvin opettavaisessa mielessä. Tilanteita on ollut silloin, kun työpaikalle tulee nuori työharjoittelija töihin. Tuolloin tulee kiusaus näpäyttää nuorukaista omalla tietämyksellään ja kokemuksellaan ja käyttää vähän pompotusvaltaa huumorimielessä.

Apua kiusaamistilanteissa henkilö C on saanut musiikista. Musiikki, ennenkaikkea soittaminen, on hänelle hyvää ja toimivaa terapiaa. Myös itkun hän on todennut auttavan hetkellisesti ahdistukseen. Kotoa haastateltava ei ole kokenut saaneensa varsinaisesti apua. Myös lääkärit ja lääkkeet ovat olleet osana kiusaamistapauksista selviytymistä. Viikonlopun alkaessa myös alkoholiin henkilö C välillä turvautui, jotta pystyi rankan viikon jälkeen rentoutumaan kunnolla.

Työpaikkakiusaaminen jätti jälkeensä haastatellussa masennusta ja jatkuvan lääkeytyksen, joka seuraa häntä koko loppuelämän. Nukahtamislääke kulkee hänen mukanaan elämän loppuun asti. Myös entinen työpaikka, paikka jossa henkilö C koki työpaikkakiusaamista, koki menetyksiä. Henkilö C:n irtisanouduttua ja lähdettyä toiseen työpaikkaan, myös hänen asiakkaansa jättivät asioinnin liikkeessä. Henkilö C oli supliikki asiakaspalvelija ja ammattitaitoinen työntekijä. Hänen mukanaan lähti siis niin kokemusta, kuin rahaa taloon tuoneita asiakkaitakin.

Henkilö D: sivustaseuraajan rohkeus puuttua puuttuu. Haastateltu henkilö D ei ole joutunut kokemaan kiusaamista, mutta potee erittäin huonoa omaatuntoa, koska on joutunut pitkään seuraamaan sivusta kiusaamistapausta, muttei ole uskaltanut puuttua siihen.

Kiusaaminen henkilö D:n mielestä on porukan ulkopuolelle jättämistä. Kun ihminen jätetään tiiviin ryhmän ulkopuolelle, oli se sitten koulussa tai työpaikalla, kokee ulkopuolelle jäänyt sen raskaasti. Kiusaaminen voi olla henkilö D:n mukaan niin fyysistä tönimistä, kuin sanallista loukkaamistakin. Sanallinen vähättely ja haukkuminen voi kuulostaa vähäpätöiseltä lyömiseen verrattuna, mutta jättää mahdollisesti väkivaltaisesta kiusaamisesta syntyviä haavoja suuremmat arvet. Henkilö D uskoo, että sanalliset loukkaukset jäävät kalvamaan pidemmäksi aikaa, kuin fyysisestä kiusaamisesta saadut jäljet ja tunteet.

Henkilö D:n mukaan työyhteisössä kiusaamiselle on määritelty ehdoton nollatoleranssi. Työpaikalla ei suvaita minkäänlaista kiusaamista tai syrjintää, ja ohjeistukset sanovat, että epäasialliseen kohteluun on puututtava heti sen ilmettyä. Henkilö D uskoo, että kaikkiin esimiesten tietoon tullessiin kiusaamistapauksiin kyllä puututaan ja ne saadaan ratkottua.

Työyhteisössä haastatellun henkilö D:n mukaan ilmenee pienimuotoista kiusaamista. Naisvaltaisessa yhteisössä on kova kilpailu työntekijöiden kesken, ja naljailua ilmenee työpaikalla. Myös toisten selän takana puhutaan paljon pahaa.

Henkilö D ei ole ollut osallisena työpaikkakiusaamistapauksissa työyhteisössä, mutta uskoo, että kiusaamisesta ei ole helppo mennä puhumaan esimiehelle. Kynnys kieliä työkavereiden tulehtuneista väleistä pomolle on suuri, sillä pelko tulla itse kiusatuksi on olemassa. ”Ei ole kiva olla kielikellona.” kertoo henkilö D (Henkilökohtainen tiedonanto 26.11.2014).

Haastattelussa henkilö D kokee joutuneensa kohtaamaan kiusaamista kotona sekä kerhossa ja koulussa. Kerhossa henkilö D koki tullessaan kiusatuksi, kun vastakkaisen sukupuolen edustaja jatkuvasti ja kielloista riippumatta lyöttäytyi hänen seuraansa ja piti väkisin kädestä kiinni ja yritti pussailla. Henkilö D muistaa monesti itkeneensä turhautuneena saamastaan epämieluisesta huomiosta, mutta nykypäivänä hän osaa jo nauraa tapaukselle ja puhuu tapahtuneesta positiivisessa mielessä. Kotona kiusaamista oli puolin ja toisin sisaruskeskustelun kanssa, mutta ne kiusaamistilanteet olivat yleensä ohi yhtä nopeasti kuin olivat alkaneetkin, eivätkä jättäneet mitään hampaankoloon. Se oli haastatellun mukaan sisarusrakkautta. Aivan normaalia sisarusten välistä naistelua ja kinastelua.

Yläasteelta haastatellun mieleen on jäänyt ikävämpi tapaus. Tuolloin luokalla oli poika, jolla oli käyttäytymistä muokkaava sairaus, jolle hän itse ei voinut mitään. Kuitenkin poika joutui kokemaan kiusaamista luokkatovereidensa suunnasta. Kiusaaminen oli niin henkistä, kuin fyysistä. Poikaa lyötiin ja potkittiin, revittiin vaatteista ja hiuksista. Myös haukkuminen ja satuttavien piikittelyiden huutelu olivat jokapäiväistä. Henkilö D olisi monet kerrat halunnut mennä väliin, ja välillä ajatteli, että kestäisi itse lyönnit ja haukut ennemmin, kuin sallisi niiden menevän pojalle. Kuitenkaan nuorena epävarmana koululaisena haastateltu ei uskaltanut mennä kiusaamistilanteissa väliin. Opettajat puuttuivat kiusaamiseen, mutta se ei lopettanut kiusaamista milloinkaan.

Henkilö D:n mukaan koulukiusaaminen eroaa työpaikkakiusaamisesta usein niin, että työpaikoilla kiusaaminen on lähes aina henkistä ja sanallista. Koulussa voidaan kiusata myös fyysisesti.

Haastattelussa henkilö D ei keksinyt tilannetta, jossa hän olisi kokenut itse itsensä kiusaajaksi. Henkilö D mieltää itsensä kuitenkin siinä mielessä kiusaajaksi koulussa tapahtuneissa kiusaamistilanteissa, että hän ei ollut puolustamassa kiusattua. Hiljainen sivustaseuraaja, joka ei puutu kiusaamiseen, on henkilö D:n mielestä myös yksi kiusaajista.

Työpaikkakiusaamisen seurauksia henkilö D arveli olevan usein kiusatun irtisanoutuminen. Henkilö D harmittelee, että usein juuri kiusattu päätyy vaihtamaan työpaikkaa, vaikka juuri kiusaajien kuuluisi joutua lähteä työpaikasta. (Henkilökohtainen tiedonanto 26.11.2014.)

Työsuojeluvaltuutettu. Haastatellun työsuojeluvaltuutetun mielestä kiusaamista on monenlaista. Kiusaamiseksi voidaan luokitella tilanne, jossa yksi tai useampi henkilö jätetään porukan tai tiimin ulkopuolelle. Kiusaamista työpaikalla voi olla esimerkiksi työtehtävien epäreilu jakaminen. Jollekin työntekijälle voidaan antaa huonompia, helpompia ja vähempiarvoisia tehtäviä kuin muille. Toisaalta kiusaamista on myös kohtuuttomien vaatiminen tiimiltä tai yksittäiseltä työntekijältä. Voidaan vaatia liian kovia, vaikka tiedetään, ettei näistä pystytä suoriutumaan kunnialla.

Kiusaamista työsuojeluvaltuutetun mukaan myös ihmisen alistaminen nurkkaan, tilanne jossa ihmistä ei kohdella ihmisenä. Työvuorolistoilla esimies voi kiusata helposti alaista. On helppo kostaa alaiselle työvuorolistan avulla. Alainen voi esimerkiksi sanoa esimiehelle jotain josta esimies ei pidä, esimerkiksi alainen voi arvostella esimiestä, ja seuraavassa listassa sanomiset voidaan kostaa laittamalla työvuoroja sellaisiin ajankohtiin mihin työntekijä on toivonut vapaata. Tämän tyyppinen kiusaaminen on kuitenkin työntekijän kannalta hyvä siinä mielessä, että kiusaamisesta jää näkyvä dokumentti, työvuorolista.

Työsuojeluvaltuutetun mukaan myös ilmeillä ja eleillä voidaan vähätellä ja kiusata. Toisen selän takana voidaan nauraa ja luoda katseita. Tämän tyyppisiä toimia ei pystytä toidistamaan valitettavasti haastattelun mukaan mitenkään. Toista ihmistä on helppo alkaa kiusaamaan esimerkiksi puheen vamman vuoksi, kertoo työsuojeluvaltuutettu haastattelussaan.

Kun työpaikalla tiimin sisällä on yksi vahva persoona, tämä voi alkaa hallita tiimiä. Tuolloin haastattelun mukaan heikompaa ja hiljaista tiimin jäsentä voidaan alkaa kiusata ja hänet saatetaan jättää porukan ulkopuolelle, koska hän ei kuulu joukkoon.

Pääluottamusmiehen asemassakin toimiva työsuojeluvaltuutettu määrittelee kiusaamiseksi myös epäasialliset puheet. Toisten haukkuminen on kiusaamista. Silloin haastattelun mukaan loukataan pahasti ihmistä. Pahinta kiusaamista on haastattelun mukaan juuri henkisen puolen kiusaaminen. Sillä on suurin vaikutus ihmiseen. ”Kun mieli on negatiivinen, myös keho alkaa voida pahoin.” kertoo työsuojeluvaltuutettu.

Kamalaa kiusaamista on myös silloin, kun lähdetään suuremmalla joukolla hyökkäämään yhtä ihmistä vastaan. Tuolloin on vaikea heikon ja yksinäisen ihmisen puolustautua. Kiusaamisen ja häirinnän haastateltava kertoo olevan hänen mielestään hyvin lähellä toisiaan, vaikka ne usein määritelläänkin eri ryhmiin.

Työsuojeluvaltuutettu kertoo haastattelussaan työyhteisössä vallitsevan varastamisen ja kiusaamisen suhteen nollatoleranssin, jonka ylin johto on määritellyt. Kun kiusaamista tai varastamista työyhteisössä havaitaan, siihen puututaan välittömästi.

Työsuojeluvaltuutettu ei ole kokenut nykyisessä työssään kiusaamista, mutta aikaisemmassa työpaikassa hän koki kiusaamista sekä työkavereiden, että esimiehen taholta. Esimies kiusasi nykyistä työsuojeluvaltuutettua edellisessä työpaikassa työvuorojen kanssa. Esimies muutteli yllättäen ja haastatellulta salaa sovittuja työvuoroja. Haastateltu kuitenkin nieli ylpeytensä ja kiukkunsa ja alistui kohtaloonsa, koska hän oli työpaikalla uusi työntekijä. Tuolloin ei haastatellun mukaan ollut vielä niin hyvää tukiverkkoa kuin nykyään, ja työsuojeluvaltuutettuunkaan ei uskaltanut turvautua niin hyvin kuin tänäpäivänä.

Työkavereiden kiusaamaksi haastateltu joutui niin, että työkaverit katsoivat vierestä ja naureskelivat luoden merkitseviä katseita haastateltuun, kun häntä työpaikalla haukuttiin osaamattomuudesta. Todellisuudessa haastateltu osasi hyvin työtehtävänsä, mutta työhönopastaja haukkui häntä, sillä ei halunnut pitää haastateltua töissä kyseisessä paikassa. Haastateltu sai siis epäasiallisen kohtelun, koska ei ollut haluttu työpaikalle. Työpaikkaan johon haastateltu oli valittu, olisi haluttu toinen työnhakija, joka ei ollutkaan tullut valituksi.

Yksi työsuojeluvaltuutetun mieleen jäänyt kiusaamistapaus on, kun hän sai eräs ilta tekstiviestin pre-paid -liittymästä. Viestissä kysyttiin ”Onko nyt hyvä olo, kun olet aiheuttanut ihmisen kuoleman?”. Viestiä oli edeltänyt esimiehen menehtyminen sydänkohtaukseen, joka ei ollut millään tapaa työsuojeluvaltuutetun aiheuttama menehtyminen. Työsuojeluvaltuutettu vei tiedon viestistä johtoportaalille, josta kehoitettiin ottamaan yhteyttä poliisilaitokselle ja tekemään rikosilmoitus. Viestin lähettäjä ei kuitenkaan saatu koskaan haastatellun mukaan kiinni, mutta haastateltu pääsi yli viestistä, koska ymmärsi, että viestin lähettäjällä on oltava jotakin vikaa omassa elämässään, kun kehtaa haukkua toista ihmistä toisen ihmisen kuolemasta.

Rankat omakohtaiset kiusaamistapaukset ovat jättäneet haastateltuun arvet. On haastatellun mukaan rankkaa, kun hän työnsä puolesta tekee parhaansa ja auttaa työntekijöitä, jottai heillä olisi hyvä olla työpaikoillaan, ja sitten kuitenkin hän saa noinkin rankkoja syytöksiä, kuin syytöksen toisen ihmisen kuolemantuottamisesta. Työsuojeluvaltuutettu kertoo joskus lähteneensä jopa keskellä yötä erään työntekijän kotiovelle, kun työntekijällä on ollut itsetuhoisia ajatuksia. Juttelemalla ja keskustelemalla asiat on saatu aina ratkottua.

Koulussa työsuojeluvaltuutettu joutui kokemaan kiusaamista. Haastattelussaan hän kertoo muistavansa kiusaamisen nyt ja aina. ”Tunne kiusaamisesta on aina kokijalle aito, ja se täytyy ottaa aina vakavasti.” (Henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2014). Koulukiusaaminen oli työsuojeluvaltuutetun mukaan julmaa, mutta se oli enemmänkin nuorten ihmisten ajattelemattomuutta. Sanallisen koulukiusaamisen haastateltu esitti ottavansa vastaan huumorilla, jolloin kiusaaminen loppui. Todellisuudessa työsuojeluvaltuutettua kiusaaminen hänen mukaansa loukkasi paljon.

Koulukiusaamisella ja kiusaamisella työpaikoilla on työsuojeluvaltuutetun mukaan jonkinlainen yhteys. Työsuojeluvaltuutettu uskoo, että kiusaaminen johtuu ehkäpä epävarmasta persoonasta, jonka muut vaistoavat. Työsuojeluvaltuutetun mukaan ihmiset ehkä vaistoavat, että kiusattu ei pysty eikä ryhdy puolustamaan itseään, ja on siksi helppo uhri.

Työsuojeluvaltuutettu kertoo haastattelussaan olleensa aina väliintulija, henkilö, joka puuttuu kiusaamistilanteisiin. Esimerkiksi hän antaa tilanteet koulun liikuntatunneilla, joissa hän itse valitsi urheilujoukkueeseensa aina ne henkilöt, jotka muiden valitessa jäivät aina viimeiseksi riviin seisomaan. Haastatellun mukaan hänen kävi niin sääliksi opiskelukaverit, jotka aina joutuivat odottamaan rivissä, kuka joutuu heidät ottamaan joukkueeseensa.

Työsuojeluvaltuutettu kertoo saaneensa kotona rehdin kasvatuksen. Hänen mukaansa hänelle opetettiin jo kotona, ettei lyötyä saa lyödä. Hänelle opetettiin kotona myös, että heikompia saa ja pitää puolustaa.

Haastattelussa työsuojeluvaltuutettu kertoo kokeneensa kerran elämässään olleensa kiusaaja. Hänen mukaansa hänen tarkoituksenaan ei ollut kiusata, hän ei uskonut, että leirillä kaverin kanssa käyty sanatora tosiasiassa loukkaa kaveria. Eli kyseessä oli siis tahaton sanaharkka, ja kiusaaminen oli vain mielipide-eroa ja väärinkäsitystä, normaalia lasten kinaamista. Haastateltu muistelee, että taustalla saattoi olla kaverin kotona tapahtunut perhetragedia, jonka vuoksi haastateltu arveli kaverin olleen herkemällä päällä kuin normaalisti.

Työsuojeluvaltuutettu päättää haastattelun kertomalla, että on tyytyväinen, että on joutunut kokemaan kiusaamista koulussa ja työpaikoilla. Nuo silloiset negatiiviset

kokemukset ovat kasvattaneet häntä itseään, ja auttavat nyt ymmärtämään nykyisessä työssään kohtaamia kiusaamistilanteita kohtaavia kaupan alan työntekijöitä. (Henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2014.)

7 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

7.1 Tutkimustulokset ja niiden tulkinta

Tutkimustuloksia tutkitaan haastatteluteemoittain. Käsiteltäviin teemoihin kuuluu kiusaamisen määrittelemisen haastateltujen näkökulmasta. Pyritään selvittämään myös, miten kiusaamistilanteissa olleiden henkilöiden työyhteisössä kiusaaminen on määritelty ja miten kiusaamisasioita yhteisössä käsitellään. Selvitämme lisäksi haastateltujen mahdollisia aikaisempia kokemuksia kiusaamisesta, ja ovatko he joskus kokeneet olleensa itse kiusaajia. Lopuksi otetaan selvää, mistä tai keiltä ollaan kiusaamistilanteissa saatu apua, ja minkälaisia seurauksia haastateltujen mielestä kiusaamistapauksilla on.

7.1.1 Kiusaamisen määritelmistä

Haastatelluilla henkilöillä oli samankaltaisia käsityksiä kiusaamisen määrittelystä. Kaikki haastatellut kokivat porukan ulkopuolelle jättämisen kiusaamiseksi. Toiset olivat kokeneet ulkopuolisuutta työyhteisöissä, toiset nuorempana kouluyhteisöissä. Kiusaamista haastateltujen mielestä voi olla myös ilmeinen ja eleinen tapahtuva nälviminen, häirintä, asioiden tahallaan kertomattajättäminen, aliarvostaminen ja työpaikalla epäreilu työnjako ja työvuorojen epäasiallinen laatiminen alaisen toiveita huomioon ottamatta. Kiusaaminen voi olla sekä fyysistä tuuppimista, että sanallista loukkaamista. Työsuojeluvaltuutetun sanojen mukaan henkisen puolen kiusaaminen on kiusaamisesta pahinta. (Henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2014.)

Kiusaamiselle ei ole olemassa tiettyä määritelmää. Kukin ihminen kokee asiat omalla tavallaan, mutta yleisesti kaikilla on kuitenkin samankaltainen käsitys siitä, miten omassa kulttuurissa olisi sopivaa käyttäytyä. (Reinboth 2006, 14.)

Kiusaamista usein vähätellään, ja siitä harvoin uskalletaan puhua. Kiusaaminen on kuitenkin vakava asia, ja siihen tulisi aina välittömästi puuttua ja pyrkiä lopettamaan epäasiallinen kohtelu. Kaikilla työpaikoilla, ja oikeastaan kaikissa yhteisöissä tulisi olla kiusaamisessa nollatoleranssi. Kiusaamista ei pitäisi milloinkaan eikä missään tilanteessa hyväksyä.

Haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, ettei kaupan alan työyhteisöissä ole aivan selvää, kuinka yhteisö määrittelee kiusaamisen. Toisissa työyhteisöissä ei kiusaamisasioista olla puhuttu, kun taas toisissa haastateltujen työyhteisöissä kiusaamiseen on asetettu täysi nollatoleranssi. Työpaikalla, jossa on kiusaamiselle asetettu nollatoleranssi, ei suvaita kiusaamista ollenkaan. Mikäli kiusaamista kuitenkin jostain syystä tapahtuu, puututaan siihen välittömästi. Osassa työyhteisössä on taloon tullessa annettu uudelle työntekijälle luettavaksi työhöntulo-opas, mutta epäselväksi on jäänyt, olisiko kyseisessä oppaassa käsitelty kiusaamisaihetta, sillä haastateltu ei opasta ollut milloinkaan lukenut.

7.1.2 Kiusaaminen työyhteisöissä

Kiusaamista esiintyy valitettavan usein lähes jokaisessa yhteisössä, niin kerhoissa, kouluissa, kuin työyhteisöissäkin. Työpaikalla esimerkiksi esimies voi tehdä kiusaa alaisilleen asettamalla kohtuuttomia aikatauluja tai liian suuria työmääriä suoritettavaksi. Esimies voi myös aliarvostaa työntekijän osaamista ja antaa hänelle vähäarvoisia työtehtäviä, jolloin työntekijän osaaminen ja taidot menevät hukkaan. (Skurnik-Järvinen 2011, 57).

Yksi haastatelluista ei ollut huomannut nykyisessä työssään tapahtuvan kiusaamista. Syynä voi kuitenkin olla se, että hän on vasta äskettäin tullut taloon, joten ei ehkä osaa vielä kulkea silmät ja korvat avoimena ja huomioida kaikenlaisia asioita. Kaikki toimintatavat ja asiat ovat uudelle henkilölle vielä uutta ja vierasta. Muissa työyhteisöissä haastateltujen mukaan tapahtuu pienimuotoista kiusaamista. Yhteisöissä luodaan pitkiä katseita ja merkitseviä silmäyksiä työkavereiden kesken, yhdessä yhteisössä tapahtuu aliarvostamista, joka kohdistuu haastateltuun henkilöön. Yhdessä

naisvaltaisessa työyhteisössä, jonka jäsentä haastateltiin, tapahtuu naljailua sekä toisten selän takana juoruilemista. Työkaverin mustamaalaaminen, arvostelu ja perättömien juttujen levittäminen työyhteisön sisällä luokitellaan kiusaamiseksi (Skurnik-Järvinen 2011, 57).

On aivan normaalia, että naisvaltaisella työpaikalla kilpaillaan omasta menestymisestä ja puhutaan paljon työtoverien selkien takana. Naiset ovat luonteeltaan enemmän piikitteleviä ja ”piilokiusaajia”, kun taas miehet tavallisesti sanovat heitä häiritsevät ja harmittavat asiat suoraan toiselle (Henkilökohtainen tiedonanto 26.11.2014).

7.1.3 Kiusaamisen käsittely työyhteisöissä

Ihanneyhteisössä ilmenneet kiusaamistapaukset huomioidaan heti niihin puuttumalla. Haastateltu pääluottamusmies kertoi heidän työyhteisössään vallitsevan kiusaamisen ja varastamisen nollatoleranssi, ja mikäli näitä yhteisön sisällä ilmenee, niihin puututaan viipymättä. Muita haastatteluissa ilmitulleita puuttumiskeinoja on luottamukselliset kehityskeskustelut esimiehen ja alaisen välillä. Kehityskeskustelutilanteissa on mahdollisesti helpompi ottaa puheeksi työpaikalla nähty tai koettu epäasiallinen kohtelu. (Henkilökohtainen tiedonanto 20.11.2014). Kehityskeskusteluissa esimies ja alainen arvioivat ja suunnittelevat työntekoa, ja keskustelevat luottamuksellisesti esiin tulevista asioista koskien työtä ja työpaikalla tapahtuvia asioita (Työterveyslaitoksen www-sivut, 2014).

On varmasti helpompi ottaa vaikea asia puheeksi esimiehen kanssa silloin, kun ollaan keskustelemassa rauhassa, ja ollaan varmasti kahden kesken ja ilman keskeytyksiä. Kehityskeskustelussa ilmi tulleista asioista voidaan jälkeenpäin puhua yleisesti, mutta kukaan työyhteisön jäsen ei joudu pelkäämään oman nahkansa puolesta, sillä ”kantelijan” henkilöllisyys jää vain esimiehen tietoon. Useinhan juuri kiusaamiseen puuttuneesta voidaan tehdä uusi kiusattu.

Eräässä työyhteisössä kiusaamistapauksiin ei osattu puuttua asianvaatimalla vakaavuudella. Haastateltu kertoi kokeneen tulleensa kiusatuksi, ja menneen kertomaan asiasta esimiehelle. Esimies ei ollut kuitenkaan osannut puuttua kiusaamiseen, vaan oli vain vähättelevästi käskenyt kiusaamisen kohteeksi joutunutta alaistaan ”paksun-

tamaan nahkansa”. (Henkilökohtainen tiedonanto 20.11.2014). Työturvallisuuslaissa määrätään, että työnantajan on puututtava työpaikalla tapahtuvaan häirintään ja epäasialliseen kohteluun heti, kun hän saa tiedon tilanteesta, ja pyrittävä poistamaan epäkohta. (Työturvallisuuslaki 738/2002, §28.)

7.1.4 Kokemukset kiusaamisesta työyhteisössä

Lähes kaikilla haastatteluun valituilla oli omakohtaista kohtaamista kiusaamisesta. Suurin osa haastatelluista oli itse joutunut kokemaan kiusattunaolemisen tuskan, tai kokenut syyllisyyttä tai huonoa omaatuntoa seuratessaan kiusaamistapauksia sivusta puuttumatta kiusaamiseen.

Työyhteisössä erästä haastateltua oli kiusattu työvuorolistojen avulla. Kateellisuus alaisen hyvästä työmenestyksestä ja hyvistä vuorovaikutustaidoista ajoi esimiehen laittamaan haastatellulle työvuoroja, jotka alainen oli pyytänyt vapaaksi menojaan vuoksi. Narsistisella persoonalla on ongelmia tunne-elämässään, eikä hän kykene tuntemaan empatiaa, vaan tuntee pelkästään sairaalloista mustasukkaisuutta sekä kateutta (Reinboth 2006, 49-50). Näin ollen voitaisiin siis todeta, että haastatellun henkilön esimiehellä oli narsistisia piirteitä luonteessaan. Kaupan alalla työskentelevän työsuojeluvaltuutetun mukaan työvuorolistojen avulla esimies voi helposti tehdä kiusaa alaisilleen. Näistä kiusaamisista kuitenkin jää dokumenttia, joka on kiistaa ratkaistaessa alaisen kannalta hyvä asia.

Aina johtaja tai esimies ei välttämättä halua tai kykene kuuntelemaan alaistaan. Usein tieto yrityksessä kulkee vain yhteen suuntaan, ylhäältä alaspäin. Johtaja siis jakaa tehtäviä ja ohjeistaa ja antaa palautetta alaisilleen, mutta alaisten ääni ei kantaudu johtajan korviin. (Reinboth 2006, 29.)

Toinen haastateltu kertoi tapauksesta, jossa hän puuttui työpaikalla kiusaamistapaukseen, ja tästä syystä hän joutuikin kiusaajan silmätikuksi ja kiusaaminen kohdistuikin siitä lähtien häneen. Kiusaamista tapahtui jopa vapaa-ajalla. Henkilö, joka alun perin oli kiusaajana, alkoi kokea itse olevansa työpaikalla kiusattu ja väheksytty, ja kiusaamiseen aiemmin puuttunut henkilö olisikin tapauksessa kiusaajana. Kiusaamistilanne riistäytyi niin pitkälle, että kiusatuksi itsensä kokeva otti vapaa-ajalla kiusaa-

jaansa yhteyttä ja haukkui tämän maan rakoon. Esimiehen kuultua tapauksesta, hän kokosi kaikki riidan kolme alkuperäistä osapuolta; kiusaajan, kiusatun ja väliintulijan, ja he keskustelivat tilanteesta pitkään. Tilanteen johdosta alkuperäinen kiusaaja, käänteen jälkeen kiusatuksi kääntynyt henkilö päätti irtisanoutua työpaikasta.

Haastatteluissa kävi ilmi, että työvuoroja ei työpaikoilla myöskään jaeta oikeudenmukaisesti. Toiset henkilöt saavat aina ne inhottavimmat ja vähäarvoisimmat työtehtävät. Lisäksi samaisessa työyhteisössä työvuorolistojen laatiminen oli epäoikeudenmukaista. Yksi henkilö sai aina ne inhottavimmat iltavuorot ennen juhlapäiviä. Yhdessä haastattelussa kerrottiin myös esimiehestä, joka oman tahtonsa mukaan muutteli työvuoroja kertomatta niistä alaiselle. Tällaisissa tilanteissa kyseessä voi olla liian vapaa ja välinpitämätön johtamistyyli. Tällöin tilanteet kääntyvät epäjohtonmukaisiksi ja epäoikeudenmukaisiksi ja työtehtävät jakautuvat epätasaisesti alaisen kesken. On mahdollista, että tällaisessa johtamistyyliä syntyy suositumpia ja epäsuositumpia työntekijöitä. (Reinboth 2006, 27.)

Työyhteisössä kollegat ovat osallistuneet haastatellun kiusaamiseen entisellä työpaikalla. Siellä työkaverit ilmeilivät ja naureskelivat haastatellun selän takana tilanteissa, joissa haastateltua moitittiin osaamattomuudesta.

7.1.5 Aikaisemmat kokemukset kiusaamisesta

Monia työelämässä kiusattuja on kiusattu myös lapsuudessa tai nuoruudessa. Suurin osa haastatelluista oli lapsuudessaan tai nuoruudessaan kokenut tullessaan jätetyksi porukan ulkopuolelle. Voisi kuvitella, että kiusaamisilla lapsuudessa ja myöhemmin aikuisiällä olisi jonkinlainen yhteys, mutta näin ei ole. Kiusaamistapaukset ovat vain sattumien tuotosta, ja otollisten kiusaamisolosuhteiden, sopivan uhrin ja kiusaajan yhteissumma (Korhonen 2009,15-16).

Osa haastatelluista kertoi kuitenkin olleensa heikompien puolustaja. Työsuojeluvallatutettu sekä yksi haastatelluista olivat nuorempina jo olleet rohkeita, ja uskaltaneet ottaa heikommat yksilöt huomionsa muiden jättäessä heidät vähemmälle huomiolle.

Lasten ja nuorten kiusaaminen voi olla enemmän nimittelyä ja haukkumista suoraan päin naamaa. Työpaikoilla enemmän piikitellään tai naureskellaan ja puhutaan pahaa

selän takana. Kouluissa otetaan usein porukasta jollakin tapaa eroava nälvinnän ja hyljeksinnän kohteeksi. Eräs haastateltu kertoi tulleen syrjityksi koulussa siksi, että hän oli kotoisin maalta, ja toiset tulivat kaupungista.

Myös ryhmäpaine pistää kiusaamaan. Yhden haastatellun kanssa oltiin hyvää kaveria silloin, kun he leikkivät ja pelasivat kahden kesken. Mutta kun tilanteeseen liittyi kolmas henkilö, oli haastateltu aina ylimääräinen ja joutui potkituksi ulos leikeistä. Tällöinkin hän joutui siis kokemaan porukan ulkopuolelle jättämisen.

Lasten kiusaaminen voi olla enemmän leikkimielistä kiusantekoa. Yksi haastatelluista oli kokenut tulleen kiusatuksi kerhossa, kun vastakkaisen sukupuolen edustaja oli käynyt liian läheiseksi. Sisarusten kanssa kinastelut ovat useampilapsisissa perheissä tavallista arkipäivää.

7.1.6 Kokemukset kiusaajana

Kiusaajaksi voi ryhtyä tarkoituksellisesti, mutta kiusaajaksi voi myös tulla tietämättään ja pahaan tarkoittamattaan, kuten oli käynyt yhdelle haastatelluista, joka oli puuttunut kahden työntekijän riitaan. Kiusaamistilanteisiin on usein vaikea uskaltaa ulkopuolisena puuttua, sillä pelko kiusatuksi joutumisesta rajoittaa rohkeutta puuttua tilanteisiin.

Joskus kiusaaja itse ei edes tiedä kiusaavansa toista henkilöä. Tällaisia ovat muun muassa narsistisesti häiriintyneet persoonat. Tällaisissa tapauksissa kiusaajan maailmankuva tai kuva omasta itsestään on hyvin vääristynyt. (Korhonen 2009, 16.)

Pientä kiusaa työyhteisössä voi tehdä, kun työpaikalle saapuu uusi harjoittelija. Tuolloin on ehkä pieni kiusaus näpätellä tulokasta ja pompotella tätä hieman. Näin koki eräs haastatelluista tehneensä. Hän ei kuitenkaan ollut tarkoittanut kiusaamista pahana, vaan pienenä jekkuiluna nuorta työkaveria kohtaan.

Eräs haastatelluista ei kokenut itseään varsinaiseksi kiusaajaksi, mutta tunnusti tunteensa syyllisyyttä, ettei uskaltanut puuttua koulussa näkemäänsä julmaan kiusaamiseen. Puuttumattomuutensa vuoksi hän piti itseään jonkinlaisena pienenä kiusaajana.

7.1.7 Mistä tukea selviytymiseen

Kiusaamista kokenut henkilö harvoin selviää kiusaamisista ilman ystävien tai tuttavien apua. Mikäli kiusaamistapauksista ei kuitenkaan puhu, ei kiusaamiseen voi saada muilta apua. Kun kiusaaminen on tiedossa, voidaan asiaan puuttua ja auttaa kiusatuksi joutunutta henkilöä.

Myös työkaverit voivat auttaa työpaikkakiusaamisesta selviytymisessä, kuten erään haastatellun tapauksessa oli käynyt. Myös oma perhe voi auttaa selviytymisessä, ainakin kuunnella he haastateltujen mukaan osaavat. Mikäli työpaikkakiusaamistilanteessa joudutaan kuitenkin turvautumaan omiin perheenjäseniin, on kiusaaminen mennyt aivan liian pitkälle (Reinboth 2006, 14). Ystävät pystyvät auttamaan kiusatua saamaan musertuneen minä-kuvan takaisin sellaiseksi kuin sen kuuluukin olla.

Joillekin ihmisille jokin mieluinen vapaa-ajan harrastus voi tuoda tarpeellista positiivista vastapainoa työpaikkakiusaamiselle. Esimerkiksi yhdelle haastatellulle musiikin kuuntelu ja soittaminen toivat suurta helpotusta kun sai ajatukset siirrettyä pois työpaikan tapahtumista. Valitettavasti joskus joudutaan hakemaan apua myös lääkäreiden ja lääkkeiden joukosta. Joskus myös rankan viikon jälkeen alkoholi auttoi haastateltua nollaamaan ja unohtamaan työviikon tunteet hetkellisesti.

Työsuojeluvaltuutetulle pitäisi olla jokaisen työntekijän helppo tulla kertomaan kiusaamistapauksista. Nykypäivänä työsuojeluvaltuutetun mielestä tukiverkko ja apu on paljon helpompi saada, kuin ennen. Kiusaamisesta tulisi ensin kertoa omalle esimiehelle, ja jos asiaa ei saada ratkaistua, otetaan yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun.

7.1.8 Työpaikkakiusaamisen seurauksia

Hyvin useissa tapauksissa työpaikkakiusaamisen uhri päättää irtisanoutua työpaikastaan. Kiusattu on saattanut tuntea ahdistusta ja pelkoa, ja tästä syystä päättänyt jättää yrityksen ja etsiä uuden paikan, jossa on helpompi olla. (Kauppinen & Purola 2001, 30).

Joskus työpaikkakiusaamisella ja kiusaamisella yleensäkin voi olla positiivisiakin vaikutuksia. Eräs haastatteluun osallistuneista kertoi osaavansa nykyään arvostaa ny-

kyistä esimiestään enemmän. Nykyinen esimies osaa kuunnella ja toteuttaa alaistensa työvuorotoiveita, kun edellisessä työpaikassa toiveita ei toteutettu ollenkaan.

Luottamus toisiin ihmisiin voi kärsiä kiusaamistapausten seurauksena. Eräs haastatelluista oli vahvasti sitä mieltä, että kun kerran menettää luottamuksen ihmiseen, ei sitä enää voi saada takaisin.

Kiusaamistilanteet voi ottaa hyödykseen myös valistamalla muita, kuinka kannattaa käyttäytyä. Eräs haastateltu kertoi kertovansa nykyään lapselleen, kuinka koulussa tai kerhossa ei kannata käyttäytyä, jotta välttyisi kiusatuksitulemiselta.

Kiusaaminen jättää yleensä elinikäiset arvet. Kiusattu yleensä tulee muistamaan kiusaamisen loppuelämänsä ajan. Vakavissa tapauksissa traumat voivat olla jopa niin suuret, että joudutaan turvautumaan lääkkeisiin. Yksi haastatelluista kertoi syövänsä nyt koko loppuelämänsä ajan nukahtamislääkkeitä. Myös masennus voi jäädä kiusaamisesta kiusatulle muistoksi.

Lisäksi työpaikka kokee kiusaamistilanteissa menetyksen. Yrityskuva heikkenee ja asiakasvirtakin voi pahimmassa tapauksessa pienentyä. Näin kävi erään haastatellun tapauksessa. Hyvät ja uskolliset asiakkaat jättivät yrityksen, kun kuulivat hyvän työntekijän irtisanoutuneen kiusaamisen vuoksi yrityksestä. Yritys koki siis myös taloudellista menetystä ahkeran myyjän ja rahaa yrityksen sisälle tuovien asiakkaiden vuoksi. Yritys kohtaa myös tuottavuuden laskua, sillä työntekijöiden työmotivaatio kiusaamistapausten vuoksi heikkenee. Myös työpaikan työilmapiiri kokee laskun. (Kauppinen & Purola 2001, 30).

8 POHDINTA

8.1 Tutkimuksen tarkoitus ja teoriaosuus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä on kiusaaminen, ja miten sitä esiintyy kaupan alan työyhteisöissä. Työssä haastateltiin neljää kaupan alan työntekijää, sekä

yhtä työsuojeluvuorotettua, ja heidän avullaan saatiin tutustua erilaisiin kiusaamista-pauksiin ja kokemuksiin.

Kiusaamiselle ei ole olemassa tiettyä määritelmää, vaan kiusaamisen tai epäasiallisen kohtelun kohde määrittelee itse, kokeeko saamansa kohtelun negatiivisessa mielessä, ja pitää tapausta kiusaamisena. Kiusaamista on monenlaista. Kiusaaminen voi olla sanallista loukkaamista, kuten haukkumista, perättömien juorujen levittämistä tai toisen arvosteleminen. Kiusaaminen voi olla myös negatiivissävytteisiä ilmeitä tai eleitä, tai ääritapauksissa ruumiillista väkivaltaa, esimerkiksi raiskaamista.

Kiusaamista tapahtuu kaikissa yhteisöissä. Kiusaamista esiintyy niin kotona, kerhoissa ja kouluissa, kuin työpaikoilla tai jopa vanhustenhoitolaitoksissa. Lasten ja nuorten harjoittama kiusaaminen eroaa aikuisten työpaikkakiusaamisesta fyysisyydellään. Työpaikoilla kiusaaminen on enemmän sanallista, kouluissa käytetään enemmän fyysistä väkivaltaa. Työpaikoilla johtamistyyllillä on vaikutusta kiusaamistapauksiin.

Lainsäädäntö velvoittaa puuttumaan kiusaamiseen työpaikoilla välittömästi. Kun esimies saa tietoonsa työpaikalla tapahtuvasta epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä, on esimiehen viipymättä puututtava tilanteeseen ja pyrittävä poistamaan ongelma-kohta.

8.2 Empiirinen osuus

Lähes kaikissa yhteisöissä kiusaamista esiintyy. Haastatellut ymmärtävät kiusaamisen samankaltaisesti, ja tämä johtuu oletettavasti siitä, että kaikilla on jo itsessään samankaltainen käsitys, miten yhteiskunnassamme olisi sopivaa käyttäytyä. Haastateltavat kokevat siis erilaisien negatiivisten kohteluiden toista ihmistä kohtaan olevan kiusaamista.

Kaikissa työyhteisöissä ei kiusaamistapauksia osata käsitellä, eikä kaikilla työpaikoilla ole käsitelty kiusaamistapauksia niin, että haastateltavat olisivat nähneet, kuinka tositalanteessa työpaikalla asiat etenevät. Kävi ilmi, että työpaikoilla on erilaisia johtajia. Toiset uskaltavat puuttua kiusaamiseen ja haluavat ratkaista tilanteet välit-

tömästi, ja toiset eivät uskalla kiusaamistapauksiin puuttua. Lain mukaan esimiehen olisi puututtava kiusaamiseen heti siitä kuultuaan.

Kaikilla haastatelluilla oli kokemuksia ja näkemyksiä kiusaamisesta ennen työelämää. Toiset ovat kokeneet koulussa hyljeksintää ja syrjintää, toiset ovat olleet väliintulijoita ja heikompien puolustajia. Haastatteluissa kävi ilmi, että osa haastatelluista määritteli koulukiusaamisen enemmän tuuppimiseksi ja tönimiseksi, ja työpaikkakiusaamisen sanalliseksi loukkaamiseksi. Kuitenkin omakohtaisia kokemuksia koulukiusaamisesta haastatelluilla oli porukan ulkopuolelle jättämisistä sekä sanallisista loukkaamisista. Vain yksi haastateltu koki nähneensä fyysistä kiusaamista, muttei ollut kuitenkaan uskaltanut puuttua kiusaamiseen mitenkään.

Kukaan haastatelluista ei ollut ollut tarkoituksella aikaisemmin kiusaaja. Joissakin tapauksissa oli käynyt niin, että haastateltu oli tahattomasti ja vahingossa tullut kiusaajaksi, ja eräs haastateltu oli tehnyt pientä leikkimielistä kiusaa uusille työntekijäharjoittelijoille. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että kiusaamistilanteeseen puuttuvasta henkilöstä voi myös tulla osa kiusaamisprojektia. Tässä tapauksessa väliintulijasta tehtiin kiusaaja.

Apua kiusaamisen jälkeen haastatellut olivat saaneet ystäviltaan ja tutuiltaan. Myös perheenjäsenet ovat olleet kuuntelijan roolissa ja sitä kautta yrittäneet auttaa. Toisissa tapauksissa ollaan kuitenkin oltu niin pitkällä, että on jouduttu turvautumaan lääkäreihin ja sitä kautta lääkkeisiin. Alkoholit ja tärkeiksi koetut harrastukset voivat myös auttaa selviytymään kiusaamisesta.

Työpaikkakiusaaminen aiheuttaa seurauksia sekä työyhteisölle, työpaikalle, että kiusatulle. Työpaikan tulokset laskevat työntekijöiden motivaation ja työilmapiirin heikkenemisen myötä. Kiusatun minä-kuva voi kokea kolauksen ja itsetunto heikkenee. Kiusaamiset jäävät kiusatun mieleen koko loppuiäksi.

8.3 Tulosten ydinkohdat ja jatkotutkimusaihe

Tärkeimpänä asiana tutkimuksessa selvisi, että kiusaamiselle ei ole yksiselitteistä määritelmää, ja toiminnan kohde määrittelee sen, kokeeko hän itse toiminnan kiu-

saamiseksi ja epäasialliseksi kohteluksi. Mikäli kohde kokee tullessa kiusatuksi, voidaan toiminta määritellä kiusaamiseksi.

On muistettava, että tunne ja kokemus kiusaamisesta on kiusatulle aina aito, ja sitä ei saa milloinkaan vähätellä. Kiusaamiseen liittyy hyvin paljon tunteita, ja kiusatulla negatiiviset tuntemukset ja muistot säilyvät mielessä aina.

Kiusaamiseen tulisi aina puuttua, tapahtui sitä sitten missä yhteisössä tahansa. Kiusaamisesta olisi syytä puhua kunnolla työpaikoilla, ja kertoa työyhteisössä vallitsevista pelisäännöistä selvästi. Kun pelisäännöt ovat kaikille selvät ja niitä jokainen noudattaa, voidaan säästyä turhilta työpaikkakiusaamisilta. Yhteisten, työyhteisön sisällä olevien pelisääntöjen tärkeyttä ei voi liiaksi korostaa.

Rakennettu käsitteellinen viitekehys soveltui mielestäni hyvin tutkimuskehikoksi, eikä sitä mielestäni tarvitse muokata. Koin saaneeni vastaukset etsimiini kysymyksiin, ja sain selville, mitä kiusaaminen on, ja miten sitä kaupan alan yhteisöissä ilmenee.

Jatkotutkimuksen aiheeksi voisi ottaa tarkkailuun kiusaajan. Olisi mielenkiintoista selvittää, miten kiusaajat ovat kiusaamisen kokeneet, miksi he ovat toimintaansa läheneet, ja millaiset muistot heille kiusaamistapauksista on jäänyt. Kiusattujen arvet eivät välttämättä koskaan parane, mutta muistavatko itse kiusaajat kiusaamisensa iäti?

8.4 Luotettavuustarkastelu

Saadut tutkimustulokset vastaavat mielestäni hyvin aiheesta olemassa olevaa teoriaa, joten tutkimustulokset ovat luotettavia. Tutkimustulokset perustuvat haastateltujen henkilöiden omakohtaisiin kokemuksiin kiusaamisesta, ja tulokset ovat helposti verrattavissa aiheesta löytyneeseen materiaaliin. Kiusaaminen aiheena oli haastateltaville vaikea, joten asiaa oli käsiteltävä hienovaraisesti.

Tutkimuksen validiteetti, eli mitattiinko tutkimuksessa sitä, mitä oli alun perin tarkoituskin selvittää, oli onnistunut (Tilastokeskuksen [www-sivut](http://www.tilastokeskus.fi)). Tavoitteena oli selvittää, mitä kiusaaminen on, ja miten kiusaamista esiintyy kaupan alan työyhteisöissä.

söissä. Tutkimuksessa onnistuttiin saamaan selville, minkälaista kiusaaminen kaupan alalla on, ja miten sitä työyhteisöissä ilmenee.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta (Tilastokeskuksen [www-sivut](#)). Tutkimus on luotettava, sillä tutkimuksen teemahaastatteluihin osallistui yhteensä viisi kaupan alalla työskentelevää henkilöä. Haastateltavien joukossa oli sekä naisia, että miehiä, ja haastateltavat työskentelivät eri työpaikoissa kaupan alalla.

LÄHTEET

Hietikko, J. 2014. Täällä ei kiusata!. Raunalainen 15.11.2014, 8-9.

Järvinen, P. 1988. Esimiestyö ongelmatilanteissa –konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Porvoo: WSOY.

Kauppinen, K. & Purola, M. 2001. Flirtti-häirintä-jännite seksuaalinen ahdistelu työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kess K. & Ahlroth, M. 2014. Epäasiallinen kohtelu –häirintä ja syrjintä työyhteisössä. Jyväskylä: Edita Publishing Oy.

Korhonen, K. 2009. Kiusaajat kuriin –mitä jokaisen tulisi tietää työpaikkakiusaamisesta. Helsinki: WSOY.

Reinboth, C. 2006. Tunnista ja torju työpaikkakiusaaminen. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Räisänen, K. & Roth, K. 2007. Hankalat tyypit työelämässä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Skurnik-Järvinen, H. 2011. Ratkaise työpaikan ongelmatilanteet. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Human Rights www-sivut. 2014. Viitattu 30.12.2014. <https://www.humanrights.gov>.

Inspiransin www-sivut. 2014. Viitattu 2.12.2014. <http://www.inspirans.fi>

SAK:n www-sivut. 2014. Viitattu 1.11.2014. <http://www.sak.fi>

Takomo Lakipalvelut Oy:n www-sivut. 2014. Viitattu 25.11.2014. <http://takomolaki.fi>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2014. Viitattu 3.12.2014. <http://www.stat.fi/>

Työterveyslaitoksen www-sivut. 2014. Viitattu 6.11.2014. <http://www.ttl.fi>

Työterveyslaitoksen www-sivut. 2014. Viitattu 26.11.2014. <http://www.ttl.fi>

Työturvan www-sivut. 2014. Viitattu 6.11.2014. <http://www.tyoturva.fi>

WBI:n www-sivut. 2014. Viitattu 30.12.2014. <http://www.workplacebullying.org>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738.

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Mitä kiusaaminen mielestäsi on?
2. Miten kiusaaminen on määritelty työyhteisössänne?
3. Ilmeneekö työyhteisössänne kiusaamista? –Millaista?
4. Miten kiusaamistapaukset käsitellään työyhteisössänne? Miten kiusaamisasia otetaan esille?
5. Oletko itse joutunut kokemaan kiusaamista työpaikalla? –Millaista? Miten kiusaamisprosessi eteni?
6. Oletko aikaisemmin joutunut kohtaamaan kiusaamista (koulussa, kerhossa...)?
7. Miten kohtaamasi kiusaaminen erosi työpaikkakiusaamisesta?
8. Oletko kokenut joskus itsesi kiusaajaksi? –Millaisessa tilanteessa?
9. Keneltä / mistä olet saanut apua kiusaamistilanteessa?
10. Millaiset seuraukset työpaikkakiusaamisella oli?