

**”Se on kuin joku saippua se kiusaaminen...”**

**TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN KEINOT JA SELVITTÄMINEN SOSIAALITYÖSSÄ**

MARJA LAAKSO

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Toukokuu 2018

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

LAAKSO, MARJA: ”Se on kuin joku saippua se kiusaaminen...” Työpaikkakiusaamisen keinot ja selvittäminen sosiaalityössä

Pro gradu- tutkielma, 77 s., 3 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Riitta Laakso ja Kirsi Juhila

Toukokuu 2018

---

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työpaikkakiusaamisesta ja sen selvittämisestä. Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa käsitellään työpaikkakiusaamista ilmiönä yleisesti sekä sosiaalityön näkökulmasta. Tutkimuksen toinen teoriaosa muodostuu kiusaamisen selvittämistä kuvaavasta teoriasta, jossa kiusaamisen selvittäminen on jaettu kiusaamista ennaltaehkäiseviin keinoihin, kiusaamisen varsinaisiin puuttumistapoihin sekä tukitoimiin kiusaamisen jälkeen interventioiden eri tasoilla. Interventioiden tasoilla viitataan politiikka-, organisaatio-, työnantaja- sekä yksilötasolle kohdistuviin puuttumiskeinoihin.

Tutkimus on toteutettu laadullisin tutkimusmenetelmin. Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty puolistrukturoidulla teemahaastattelulla ja aineiston analysoinnissa on hyödynnetty teoria-ohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkimuksen viitekehys paikantuu löyhästi kokemus- ja fakthanäkökulman välimaastoon. Tutkimuksessa halutaan tietoa kokemuksista, joita tarkastellaan tosiasioina eli faktoina. Tutkimusta varten haastateltiin viittä työpaikkakiusaamista kokenutta sosiaalityöntekijää eteläisen Suomen kunnista. Tutkimuksen empiriaosassa hyödynnettiin lisäksi kahden haastatellun kirjoitelmaa kiusaamisesta.

Tutkimustuloksista selvisi, että sosiaalityöntekijöiden kokema kiusaaminen näyttäytyi kiusatuille mitätöintinä ja sosiaalisena eristämisenä, kiusatun kontrollointina, työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvänä kiusaamisena sekä muuna epäasiallisena kohteluna. Kiusaamiselle oli tyypillistä sen asteittainen paheneminen. Kiusaamisesta seurasi kiusatuille merkittäviä pelon ja ahdistuksen tunteita. Kiusaamisen selvittäminen ilmeni jokaisen kiusatun kohdalla erilaisena prosessina. Kiusaamista pyrittiin selvittämään kertomalla kiusaamisesta kiusaajalle tai esimiehelle sekä työterveyden järjestämien sovittelun avulla. Kaikki kiusatut eivät selvittäneet kiusaamistaan lainkaan. Kiusaamisen selvittämistä estäviä tekijöitä olivat kiusaamisesta vaikeneminen sekä esimiehen ja kollegoiden puuttomattomuus tilanteeseen. Edistävinä tekijöinä toimivat puolestaan kollegoiden aktiivinen toiminta kiusaamisen pysäyttämiseksi sekä työterveyden ja ammattiliiton tuki. Kiusaaminen ratkesi lopullisesti vasta joko kiusatun tai kiusaajan työyhteisöstä poislähtöön.

Tämän tutkimuksen perusteella kiusaamisen selvittäminen sosiaalityössä ei näytä toteutuvan kovinkaan johdonmukaisilla tai yhtenäisillä keinoilla. Ottaen huomioon sosiaalityön humanit arvot, sosiaalityöntekijän virkavastuun sekä tämänhetkisen työntekijäpulan, sosiaalityöstä olisi saatava ammatti, jossa kiusaamista ei esiinny. Tämän vuoksi kiusaamisen tehokkaisuuteen ennaltaehkäisy- ja selvittämiskeinoihin tulisi työpaikoilla kiinnittää nykyistä enemmän huomiota.

Avainsanat: työpaikkakiusaaminen, henkinen väkivalta, kiusaamisen selvittäminen, sosiaalityö, työpaikka

University of Tampere

Faculty of Social Sciences

LAAKSO, MARJA: "It's like a soap, the bullying..." The means and solving process of workplace bullying

Master's Thesis, 77 pages, 3 appendix pages

Social Work

Supervisors: Riitta Laakso and Kirsi Juhila

May 2018

---

The aim of this study is to describe social workers' experiences on the workplace bullying and its solving process. The theory section is divided in two parts. In the first part I introduce the phenomenon of workplace bullying in generally and on the perspective of the social work. The second part of the theory section consists of the theory of investigating the workplace bullying. The management of workplace bullying is divided in three sections: prevention of bullying, the reversion and stopping bullying and reduction of negative impacts of bullying. The levels of interventions consist of the policy- organization- job- and individual interventions.

The methods of the study are qualitative. The empirical material is collected through semi-structured theme interviews and the data has been analysed with theory driven content analysis. The frame of reference is located loosely between the experience and fact perspective. This study wants to gain information about personal experiences which are considered as facts. The data consists of the interviews of five social workers from Southern Finland municipalities who have experienced bullying at the workplace. In the empirical part the writings about workplace bullying of two interviewees were also used.

The results show that the bullying in social work is mainly ignorance, social isolation, control, work-related bullying or other inappropriate behavior towards a bullied. It was typical that bullying gradually got worse. The feelings of fear and anxiety were significantly associated with bullying. The investigation of workplace bullying appeared to be a very different process for every victim. Attempts to resolve bullying varied from telling about bullying straight to the perpetrator or to the management/upper management to the conciliation organised by Occupational Health. Some of the victims didn't try to solve their bullying at all. The results show that the factors that prevented resolving the bullying were silence and ignorance of the situation by management or colleagues. In turn the active role of colleagues and the support of the Occupational Health and Trade Union were helping factors in resolving the bullying. The bullying was however finally resolved only when the bullied or bully left the organization.

Based on this study the solving process of bullying in social work does not seem to realise very consistent or coherent way. Considering humane values of social work, social workers' professional responsibility and the shortage of qualified social workers it would be important to achieve a zero-tolerance of bullying in social work. More attention should be paid to the means of preventing and solving bullying than what is the situation at present.

Keywords: Bullying in the workplace, mental violence, solving the workplace bullying, social worker, workplace

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TYÖPAIKKAKIUSAAMISESTA JA SOSIAALITYÖSTÄ.....	4
2.1 Kiusaamisen määrittelyä aiemman tutkimuksen valossa .....	4
2.2 Sosiaalityön konteksti.....	7
2.3 Sosiaalityön arvojen ja kiusaamisen välinen ristiriita .....	9
3 TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN SELVITTÄMISMAHDOLLISUUKSIEN ERI TASOT .....	11
3.1 Ensimmäisen, toisen ja kolmannen asteen interventiot .....	11
3.2 Yhteiskunta- ja toimintapolitiikkatason interventiot .....	15
3.3 Organisaatio -ja työpaikkakohtaiset interventiokeinot.....	16
3.4 Yksilötasoiset interventiot .....	19
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TAVOITTEET .....	20
4.1 Fakta- ja kokemusnäkökulman välimaastossa .....	20
4.2 Tutkimusongelma .....	22
4.3 Aineisto ja sen hankinta .....	23
4.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi .....	26
5 KIUSAAMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA.....	29
5.1 Yleistä kiusatuista .....	29
5.1 Kiusaamisen keinot.....	30
5.2.1 Mitätöinti ja sosiaalinen eristäminen .....	30
5.2.2 Kontrollointi.....	32
5.2.3 Työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvä kiusaaminen .....	35
5.2.4 Muu epäasiallinen käytös.....	37
5.2.5 Kiusaamisen paheneminen.....	37
5.3 Pelon ja ahdistuksen tunteet.....	39
6 TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN SELVITTÄMINEN.....	43
6.1 Kiusaamisen ennaltaehkäisy kiusaamisorganisaatioissa .....	43
6.2 Kiusaamisen selvittämissyritykset.....	44
6.3 Kiusaamisen selvittämistä estäneet ja edistäneet tekijät .....	49
6.4 Miten kiusaaminen ratkesi? .....	56
6.5 Kiusaamisen jälkeen .....	59
7 Yhteenveto ja pohdinta .....	63
7.1 Tutkimustulokset ja johtopäätökset.....	63
7.1 Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus .....	68
7.3 Jatkotutkimusaiheet .....	71
Lähteet.....	72

TAULUKOT:

Taulukko 1: Interventioiden eri tasot ja esimerkkejä interventiokeinoista.....	14
Taulukko 2: Esimerkkejä aineiston redusoinnista.....	27

LIITTEET:

Liite 1: Kirjoituspyyntö työpaikkakiusaamisesta

Liite 2: Kirjoitus- ja haastattelupyyntö työpaikkakiusaamisesta

Liite 3: Teemahaastattelurunko

# 1 JOHDANTO

*"Maailma on vaarallinen paikka elää, ei niiden ihmisten vuoksi jotka ovat pahoja, vaan niiden vuoksi jotka eivät tee asialle mitään."* Albert Einstein

Työpaikkakiusaamiseen liittynyt keskustelu on viime vuosina lisääntynyt merkittävästi julkisuudessa esillä olleiden kiusaamistapausten seurauksena. Yhtenä esimerkkinä näistä on vuonna 2016 Aamulehdessä julkaistu Työterveyslaitoksen tutkimustuloksiin pohjautuva kirjoitus Tampereen yliopistollisen sairaalan lastenpsykiatrialla tapahtuvasta kiusaamisesta (Aamulehti 19.10.2016). Lastenpsykiatrian henkilökunnasta 23 prosenttia kertoi kokeneensa kiusaamista kuten työn mitätöintiä, eristämistä, uhkaamista, selän takana puhumista tai muuta painostusta. Sairaalan työsuojeluvaltuutetut kertoivat, että ongelmat lastenpsykiatrialla ovat jatkuneet jo pitkään, mutta johto on ollut haluton puuttumaan niihin. Myös työpaikkakiusaamisen tutkimuksissa on viitteitä siitä, ettei kiusaamista saada selvitettyä esimiesten puuttumattomuuden vuoksi (ks. esim. Johnson ym. 2015; Cowan 2012).

Sosiaaliala on jo pitkään tunnistettu sektorina, jolla kiusaamista esiintyy erityisen paljon (Sutela & Lehto 2014, 118). Yhdeksi syyksi kiusaamisen korkeille esiintymisluvuille on ehdotettu sosiaalialan naisvaltaisuutta (ks. esim. mt.; Parent-Thirion ym. 2012), mutta asian voi mielestäni ajatella myös niin päin, että naiset tyypillisimmin tuovat miehiä herkemmin kokemuksensa yleiseen keskusteluun. Voiko työn kuormittavuudella olla tekemistä kiusaamisen esiintyvyyden kanssa? Tutkittaessa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työn ristiriitaisuuksista Pohjoismaissa selvisi, että suomalaiset sosiaalityöntekijät, etenkin lastensuojelun työntekijät, kokevat suuria ristiriitoja työssään ja ovat kuormittuneita (Saarinen, Blomberg & Kroll 2012). Mahdollisiksi selityksiksi kuormittuneisuudelle mainittiin alati kiristyvät taloudelliset resurssit, suuret asiakasmäärät sekä epäpätevät työntekijät (mt., 413-415).

Kun useat tutkijat tunnistavat kiusaamisen yleisimmiksi syiksi juuri organisaatiosta ja sen kulttuurista kumpuavat syyt, kuten työpaikalla esiintyvien ristiriitojen ja ongelmien määrän, työntekemiseen liittyvät roolikonfliktit sekä suuren kuormituksen ja työtehtäviin liittyvän stressin, on ilmeistä, että sosiaalityö kuuluu ominaisuuksiensa vuoksi kiusaamisen riskiryhmään (ks. esim. Einarsen 1999; Zapf 1999; Vartia 1996). Edellisten lisäksi myös organisaatiomuutosten ja kiusaamisen välillä on havaittu selkeä yhteys (Salin & Hoel 2011; Baillien & De Witte 2009). Sosiaalityössä tullaan vuonna 2020 kohtaamaan merkittävä organisaatiomuutos, kun voimaan

astunee SOTE-uudistus, jonka tarkoituksena on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne siirtämällä vastuu palvelujen järjestämisestä kunnilta maakunnille. Jos SOTE-uudistus toteutuu, tulee se väistämättä vaikuttamaan julkisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. (Maakunta- ja soteuudistus.)

Myös kiusaamisen seuraukset kiusatuille puhuvat työpaikkakiusaamisen selvittämisen ja selvittämisen tutkimisen puolesta. Kiusaamisen on todettu aiheuttavan kiusatuille stressiä sekä tyytymättömyyttä työhön (Vartia-Väänänen 2003, 42-43), ja kiusattujen on tutkittu kärsivän ei-kiusattuja enemmän pitkäaikaisesta unettomuudesta (Lallukka & Rahkonen & Lahelma 2011). Kiusattujen on havaittu kärsivän myös normaalia enemmän masennuksesta sekä sydänperäisistä sairauksista (Kivimäki ym. 2003). Kate Van Heugtenin (2010, 645-647) sosiaalityöntekijöihin keskittyvän tutkimuksen perusteella kiusaamisen nähtiin aiheuttavan kiusatuille psyykkisiä ja fyysisiä oireita. Lisäksi kiusaamisen nähtiin vaikuttavan työntekijöiden kykyyn työskennellä eri asiakasryhmien kanssa, kiusatun henkilökohtaisiin- ja kollegoiden välisiin suhteisiin sekä yleiseen maailmakuvaan koskien auttamisammattaja- ja organisaatioita. Useat tutkimukset ovat myös osoittaneet, että kiusatut lähtevät muita herkemmin pois työpaikoiltaan (ks. esim. Leymann 1996; Berthelsen ym. 2011; Zapf & Gross 2001).

Sosiaalityöntekijöistä on uuden, vuonna 2016 voimaan tulleen ammattihenkilölain myötä entistä enemmän pulaa (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015). Laki edellyttää, että sosiaalityöntekijöinä saavat toimia vain sosiaalityön pääaineopinnot suorittaneet maisterit. Pulaa sosiaalityöntekijöistä aiheuttaa myös väestön kiihtyvä ikäänntyminen ja suurten ikäluokkien eläköityminen. Uusia sosiaalityöntekijöitä tarvitaan nyt kipeämmin kuin koskaan. Jo tästäkin näkökulmasta katsottuna kiusaaminen sosiaalityössä olisi perusteltua saada hallintaan. Sosiaalityö ja kiusaaminen näyttäytyvät hankalana yhdistelmänä sosiaalityön arvojen ja työskentelyn pohjana toimivien eettisten ohjeiden näkökulmasta (arki, arvot ja etiikka 2017).

Millä kiusaamiseen sosiaalityössä ja muilla aloilla voidaan sitten tehokkaimmin puuttua? Työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisy- ja selvittämiskeinoja on tutkittu vielä suhteellisen vähän. Useat tutkijat ovatkin peräänkuuluttaneet tarvetta tehokkaiden interventiokeinojen löytymiselle (ks. Saam 2010; Salin 2009). Aukko kiusaamisen interventiokeinojen tutkimuksessa sai minut tarttumaan tähän tutkimusalueeseen. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää työpaikkakiusaamista kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kiusaamisen selvittämisprosessia kiusatun omasta näkökulmasta tarkasteltuna. Koska sosiaalityöntekijöiden kokemasta työpaikkakiusaamisen

keinoista ei ole myöskään juuri tutkimustietoa saatavilla (ks. Whitaker 2012; Van Heughten 2010), näen perusteltuna, että esitän oman tulososion myös aineistosta löytyneistä kiusaamisen keinoista. Eroaako sosiaalityöntekijöiden kokema kiusaaminen jollain tavoin muiden ammattiryhmien kiusaamisesta?

Tutkimukseni aineisto koostuu viiden työpaikkakiusaamista kohdanneen sosiaalityöntekijän haastatteluista ja kahdesta työpaikkakiusaamisen kirjoitelmasta. Pyysin kiusaamista kokeneita sosiaalityöntekijöitä kertomaan kiusaamisensa keinoista, sekä pyrin selvittämään, miten kiusaamista työyhteisössä ratkottiin ja mitä mahdollisia muita ammattitahoja käsittelyssä hyödynnettiin. Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä hyödynnän kiusaamiselle annettuja tyypillisimpiä määritelmiä, esittelen sosiaalityön erityisyyden kiusaamisen kontekstina sekä sovellan pitkään työpaikkakiusaamista tutkineen psykologian professori Maarit Vartian sekä Stavroula Lekan (2011, 371; ks. taulukko 1) koostamaa taulukkoa, joka esittää kiusaamisen puuttumiskeinojen eri tasot ja esimerkkejä interventioista. Tässä tutkimuksessa saatu tieto kiusaamisesta sekä kiusaamisen vastaisten interventio- eli puuttumiskeinojen käytöstä voi auttaa herättämään yleistä keskustelua työpaikkakiusaamisen tämänhetkisistä ratkaisutavoista. Lisäksi tutkimuksestani voi olla vertaistuellista apua työpaikkakiusaamista kohdanneille työntekijöille. Ennen kaikkea toivon tutkimukseni herättävän keskustelua kiusaamisesta sosiaalityössä ja siihen liittyvästä eettisestä ja moraalisisesta ristiriidasta.



## 2 TYÖPAIKKAKIUSAAMISESTA JA SOSIAALITYÖSTÄ

### 2.1 Kiusaamisen määrittelyä aiemman tutkimuksen valossa

Euroopan työ -ja elinolojen kehittämissäätiön vuoden 2010 työolotutkimuksen mukaan työpaikkakiusaaminen näyttäytyy suomalaisilla työpaikoilla Euroopan valtioiden keskiarvoa suurempana ongelmana. Suomessa kiusaamista kertoi kokeneensa 6,2 prosenttia työssäkäyvistä väestöstä, kun Euroopan unionin muiden jäsenmaiden keskiarvo oli 4,1 prosenttia. Kiusaamista selvitettiin kysymällä vastaajilta, olivatko he koneet kiusaamista tai häirintää työpaikallaan viimeisen vuoden aikana. (Parent-Thirion ym. 2012; 57.) Työterveyslaitoksen *Työ- ja terveys Suomessa* -tutkimuksen mukaan tutkimushetkellä kiusattuina oli puolestaan 4,0 prosenttia palkansaajista (Kauppinen ym. 2013, 215).

Maija Lyly-Yrjänäinen ja Elise Ramstad (2015, 36) ovat pohtineet Suomen sijoittumista työpaikkakiusaamisessa Euroopan unionin maiden keskiarvon yläpuolelle. Heidän mukaansa kiusaaminen on aiheena todella subjektiivinen ja arkaluontoinen, josta puhuminen saattaa olla vaikeaa. Toisen haasteen tilanteeseen tuo se, että tutkimuskysymysten kääntäminen eri kielille ei koskaan tuota täysin identtisiä kysymyksiä, millä voi olla vaikutuksia maiden eriäville esiintymisprosentteille. Koska Suomessa kiusaaminen on viime vuosina ollut paljon esillä julkisessa keskustelussa, on tämä tuonut ilmiön lähemmäksi kansalaisia. Tietoisuuden lisääntyminen tutkittavasta asiasta näyttäisi myös Maarit Vartian ja Katariina Perkkä-Jortikan (1994, 2) mukaan lisäävän ilmiön tunnistamisherkkyttä. Vaikka tarkkojen kiusaamisprosenttien saaminen on haastavaa, olennaista on tosiasia, että kiusaaminen Suomessa näyttää johdonmukaisesti kasvaneen viimeisen viidentoistavuoden aikana (Sutela & Lehto 2014, 116).

Kuka työpaikalla sitten kiusaa? Työolobarometrin mukaan vuonna 2015 palkansaajista 35 prosenttia oli havainnut kiusaamista toisen työntekijän taholta (Lyly-Yrjänäinen 2016, 76-78). Näistä suurin osa ilmoitti kiusaamista esiintyvän joskus, kun 3 prosenttia työntekijöistä oli sitä mieltä, että kiusaaminen oli jatkuvaa. Esimiesten harjoittamasta kiusaamisesta raportoi 25 prosenttia vastaajista, joista kaksi prosenttia ilmoitti kiusaamisen olevan toistuvaa. Tilastokeskuksen vuonna 2014 julkaisema työolotutkimus osoittaa kiusaajana olevan useimmiten työkaverin ja seuraavaksi tyyppillisimmin esimiehen (Sutela & Lehto 2014, 118).

Vartia (2001, 65) on tutkinut Suomen kuntasektorin työpaikkakiusaamisen yleisyyttä ja todennut, että 10 prosenttia työväestöstä kärsii kiusaamisesta. Tämä suomalaisten työpaikkojen keskiarvoa korkeampi tulos kiusaamisesta viittaa osaltaan siihen, että kuntasektorin työpaikoilla ilmenee enemmän kiusaamistapauksia valtion tai yksityisen sektorin työpaikkoihin verrattuna. Myös muut tutkimukset ovat osoittaneet kiusaamisen olevan yleisempää julkisella sektorilla. Kuntasektorin työntekijöistä yli puolet palkansaajista oli joko itse kokenut tai havainnoinut kiusaamista työpaikallaan. (Sutela & Lehto 2014, 116; Lyly-Yrjänäinen 2016, 77.)

Kiusaamisen esiintymisprosentteja lukiessa on kokemukseni perusteella huomioitava useampia tuloksiin vaikuttavia tekijöitä. Yhtenä näistä on tutkimuksessa käytetty määritelmä *kiusaamisen kestosta*. Jos kiusaaminen määritellään Vartian (2001, 64) tutkimuksen tavoin pitkäaikaiseksi toiminnaksi, sulkee se pois lyhemmän aikaa jatkuneen kiusaamisen ja alentaa näin kiusaamista kokeneiden määrää. Toinen tuloksiin olennaisesti vaikuttava asia on se, *keneltä asiaa kysytään*. Halutaanko esimerkiksi selvittää kiusaamista henkilökohtaisesti kokeneiden vai kiusaamista havainneiden määrää. Kolmas kiusaamisen esiintymiseen vaikuttava tekijä on *kiusaamisen tiheys*, eli määritelmä sille, onko kiusaaminen ollut jokapäiväistä, kertaviikkoista vai satunnaisesti esiintyvää toimintaa. Vielä viimeiseksi kiusaamisen esiintymisprosentin suuruuteen vaikuttaa kokemukseni perusteella *kiusaamiselle annettu määritelmä*. Mitä yksityiskohtaisemmin työpaikkakiusaaminen on määritelty, sitä enemmän se sulkee ulkopuolelleen muulla tavoin kiusattuja henkilöitä.

Vartian tutkimuksessa (2001, 64) kiusaaminen määritellään pitkäaikaiseksi, negatiiviseksi käytökseksi, jonka tarkoituksena on ärsyttää ja painostaa kiusattua. Tyypillistä on, että uhri ei löydä keinoja kielteisen käytöksen pysäyttämiseksi ja kokee itsensä puolustuskyvyttömäksi. Kiusaamisen määritelmää täydennetään rajaamalla yksittäiset moittimiset tai olalle lyönnit kiusaamisen ulkopuolelle. Tyypillistä kiusaamiselle ovat systemaattisesti toistuvat negatiiviset hyökkäykset kiusattua kohtaan. Tutkimukset ovat osoittaneet, että kiusaaminen ei ole ohimenevä ongelma. Useat kiusaamistutkijat ovat määritelleet kiusaamisen keskimääräisen kestoajan yli vuoden mittaiseksi. (Ks. Zapf & Gross 2001; Einarsen & Skogstad 1996; Leymann 1996.) Kyseessä on henkilöä pitkään rasittava tapahtumakierre, jonka pysäyttäminen on välttämätöntä kiusatun ja muun työyhteisön hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Myös työpaikkakiusaamistutkimuksen pioneeri Hans Leymannin (1996, 168) määritelmää työpaikkakiusaamisesta voidaan pitää edelleen asianmukaisena. Leymann kuvaa kiusaamista psykologiseksi terroriksi tai häirinnäksi, joka pitää sisällään vihamielistä ja epäeettistä

kommunikointia. Kiusaamisessa yksi tai useampi henkilö hyökkää yhtä työyhteisön jäsentä vastaan ajaen tämän avuttomaan ja puolustuskyvyttömään tilaan. Vartia-Väänäsen (2003, 37-38) tutkimustulosten mukaan työntekijöille tyypillisimpiä kiusaamisen muotoja ovat kiusatun mitätöiminen, vihamieliset katseet ja ilmaukset, halventavat kommentit sekä kiusatulle nauraminen. Muina kiusaamisen muotoina tulivat esiin sosiaalinen eristäminen, työhön kohdistuva kiusaaminen, kiusatun pelottelu sekä juoruilu ja väärin tietojen levittäminen kiusatusta.

Vartia-Väänäsen (2003) tutkimustuloksilla on merkittäviä yhtäläisyyksiä Dieter Zaftin (1999, 36-38) nimeämän viiden tyypillisimmän kiusaamistavan kanssa. Kiusaaminen voi tarkoittaa sosiaalista eristämistä tai kiusattuun tai hänen henkilökohtaiseen elämäänsä kohdistuvia hyökkäyksiä, kuten naurunalaiseksi tekemistä, loukkaavia kommentteja, juoruilua tai epäasiallista käytöstä. Lisäksi kiusaaminen voi näyttäytyä fyysisenä väkivaltana, työtehtäviin liittyvänä kiusaamisena tai sanallisina uhkauksina, kuten huutamisena, nöyryyttämisenä tai kritisointina muun työyhteisön kuullen. Myös Einarsen ja muut (2011, 22) määrittelevät kiusaamisella tarkoitettavan ahdistelua, loukkaamista, sosiaalista eristämistä tai toisen työtehtäviin kohdistuvaa negatiivista vaikuttamista. Tutkijat (Einarsen ym. 2011, 22) suosivat Leymannin (1996, 169) tavoin kiusaamisen aika -ja kestonmääritelmää, jonka mukaan sosiaalisten stressitekijöiden on jatkuttava vähintään puolen vuoden ajan ja esiinnyttävä minimissään kerran viikossa, jotta tapahtumista voidaan puhua kiusaamisena. Kiusaaminen nähdään eskaloituvana prosessina, jossa kiusattu henkilö päätyy kiusaajaa alempiarvoiseen asemaan ja hänestä tulee jatkuvien negatiivisten huomautusten uhri. Konfliktista ei voida kuitenkaan puhua kiusaamisena, jos se tapahtuu kahden yhtä vahvan tahon kesken. Tällä viitataan vallan epätasapainoon kiusaamistilanteissa. Kiusattu on aina kiusaajaansa heikommassa asemassa. (Einarsen ym. 2011; 15-16.) Myös monet muut tutkijat tunnistavat vallan epätasaisen jakautumisen ja uhrin puolustuskyvyttömän aseman kiusaamistilanteissa (ks. esim. Einarsen 2000; Leymann 1996).

Tässä tutkimuksessa termejä työpaikkakiusaaminen, kiusaaminen, epäasiallinen käytös sekä henkinen väkivalta käytetään synonyymeinä toisilleen. Termeillä tarkoitan työyhteisön jäsenen tai jäsenten harjoittamaa kiusaamista toista työntekijää kohtaan. En määritellyt haastateltavilleni työpaikkakiusaamiskäsitettä etukäteen, sillä halusin antaa heille vallan määritellä, mitä työpaikkakiusaaminen kunkin näkökulmasta tarkoittaa. Myöskään kiusaamisen kestolle en asettanut aikarajaa. Kiusaamisen kokemuksessa merkittävintä oli, että siitä oli seurannut kiusatulle joitain negatiivisia vaikutuksia. Monissa työpaikkakiusaamistutkimuksissa esiin nostettu seksuaalinen häirintä, fyysinen väkivalta tai asiakkaan uhkaava ja herjaava käytös liitetään osaksi

työpaikkakiusaamista (ks. esim. Einarsen 2000; Salin 2003; Danney 2010). Tässä tutkimuksessa rajaan kuitenkin nämä kiusaamisen muodot pois ja keskityn tarkastelemaan kiusaamista työyhteisön jäsenten välisenä henkisenä väkivaltana.

## 2.2 Sosiaalityön konteksti

Useat tutkimukset sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnista vahvistavat ajatusta työyhteisön hyvinvoinnin ja työntekijän jaksamisen välisestä suhteesta. Katri Vataja ja Ilse Julkunen (2004, 34-35) ovat selvittäneet tutkimuskatsauksessaan sosiaalitoimistojen työn organisointia ja työhyvinvointia. Tutkimuksessa ilmeni, että työyhteisön avoin ilmapiiri ja kollegoilta saatu tuki edistää työssäjaksamista ja toisaalta myös ehkäisee työn kuormittavuutta. Hyvää työyhteisöä kuvailtiin avoimeksi ja yhteistoiminnalliseksi. Tällaisessa työpaikassa keskustellaan ja pohditaan työyhteisön asioita aktiivisesti. Kun työyhteisössä vähätellään tai syrjitään jotain sen jäsentä tai jäseniä, eivät hyvän työyhteisön kriteerit täyty. Yhteisö ei ole enää sen jäsenille turvallinen tai avoin paikka tarkastella asioita. Sinikka Forsmanin (2010, 128-129) tutkimus lastensuojelussa toimivien sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamiseen ja -jatkamiseen vaikuttavista tekijöistä toi myös esiin työyhteisön ilmapiirin tärkeyden. Sosiaalityöntekijät kuvasivat hyvän ja pysyvän työyhteisön auttavan työssäjaksamisessa sekä lisäävän luottamusta toisia työntekijöitä kohtaan. Tuttujen ihmisten parissa pystyttiin toimimaan luontevasti omana itsenä. Työntekijät kokivat voimavarana sen, että vaikeat asiakastilanteet kyettiin jakamaan turvallisen yhteisön kesken, joskus hyvinkin mustan huumorin avulla.

Sutelan ja Lehdon mukaan (2014, 117) sosiaalialan asiantuntijat ovat ryhmä, jossa kiusaamista esiintyi moniin muihin ammattikuntiin verrattuna huomattavasti enemmän. Samankaltaiseen tutkimustulokseen ovat päätyneet myös Maija Lyly-Yrjänäinen (2016, 80) sekä Toni Pekka ja Riku Perhoniemi (2014, 59). Sosiaalialan lisäksi naisten osuus kiusatuista näyttyy miehiä merkittävästi suurempana. Suomessa kiusaamista kokeneiden naisten osuus on lähes kaksinkertainen miehiin verrattuna. (Parent-Thirion ym. 2012, 58; Sutela & Lehto 2014, 116-118.)

Kun kiusaamisesta tai väkivallasta puhutaan sosiaalityön yhteydessä, on sillä usein viitattu asiakkaiden kohdistamaan negatiiviseen käytökseen tai väkivaltaan työntekijää kohtaan (ks. esim. Danney 2010; Newhill 2003; Spencer & Munch 2003). Sosiaalityöntekijöiden työyhteisöissä ilmenneistä työntekijöiden välisistä konflikteista tai kiusaamisesta on sen sijaan vaikea löytää tietoa tai tutkimuksia. Isobritannialaisen Tracy Whitakerin (2012) ja australialaisen Kate Van Heugtenin

(2010) tekemät tutkimukset kiusaamisesta sosiaalityössä ovat täten poikkeuksellisia. Whitakerin (2012, 116-122) tutkimukseen osallistui 111 Washingtonissa työskentelevää sosiaalityöntekijää, joista peräti 58 prosenttia kertoi joutuneensa kiusaamisen uhriksi vähintään kerran edellisen vuoden aikana. Kiusaajiksi nimettiin useimmiten joko työkaveri, esimies tai alainen (95 %) kun työntekijöistä vain 5 prosenttia nimesi asiakkaan kiusaajakseen. Asiakkaiden suhteellisen pieni osuus kiusaajina antaa aiheutta pohtia, olisiko sosiaalityössä esiintyvän kiusaamisen tarkastelua syytä siirtää laajemminkin asiakkaiden harjoittamasta kiusaamisesta työyhteisön sisällä tapahtuvaan työpaikkakiusaamiseen ja henkiseen väkivaltaan.

Whitakerin tutkimuksessa (2012, 117-119) sosiaalityöntekijöiden kokemia kiusaamisen muotoja tarkasteltiin verbaalisena kiusaamisena (verbal bullying), epäsuorana kiusaamisena (cover bullying) sekä manipulointina. Kiusaamisen muodoista verbaalinen kiusaaminen näyttäytyi yleisimmin tunnistettuna kiusaamisen muotona ja sitä oli kokenut 80 prosenttia työntekijöistä. Yleisimpiä verbaalisen kiusaamisen muotoja olivat juoruilu, mitätöinti, nöyryyttäminen sekä kiusatun työntekemisen arvostelu ja työntekijän pitäminen huonompana työntekijänä kuin hän todellisuudessa on. Muita verbaalisen kiusaamisen muotoja olivat huutaminen, kiusatun leimaaminen ongelmayksilöksi, negatiiviset kommentit kiusaajan älykkyydestä, kiusatun painostaminen mielipiteidensä muuttamiseen, kiusatun persoonaan liittyvät ikävät kommentit sekä kiusatun syyttäminen asioista, joihin tämä ei ollut osallinen. Epäsuoran kiusaamisen yleisin muoto oli kiusatun työsuoritusten mitätöinti. Muita epäsuoran kiusaamisen muotoja olivat kiusatun puhumisen keskeyttäminen, epäreilu käytös kiusattua kohtaan, kiusatun ideoiden varastaminen sekä kiusatun ulossulkeminen yhteisöstä. Kolmantena kiusaamismuotona tutkijat tunnistivat kiusatun manipuloinnin, jolla viitattiin kiusaajan yrityksiin saada työyhteisön jäsenet omalle puolelleen kiusattua työntekijää vastaan.

Van Heugtenin (2010) tutkimus on puolestaan aineistolähtöisellä tutkimusotteella (grounded study) toteutettu tutkimus, joka keskittyy kuvailemaan laadullisesti seitsemäntoista isobritannialaisen sosiaalityöntekijän kokemia kiusaamista ja sen selvittämistä. Tässä tutkimuksessa kiusaaminen näyttäytyy kiusattuun kohdistuvina hyökkäyksinä (personal attacks), verbaalisina uhkauksina (verbal threats), ristiriitaisuuksina rooli- ja tehtävänkuivissa (interference with tasks and roles), sosiaalisena eristämisenä (social isolation) sekä lopulta fyysisenä väkivaltana (Van Heugten 2010, 643-645).

## 2.3 Sosiaalityön arvojen ja kiusaamisen välinen ristiriita

Kiusaaminen sosiaalityössä näyttäytyy erityisen paradoksaaliselta sosiaalityön taustalla olevien arvojen ja niistä rakennettujen eettisten ohjeistusten valossa. Sosiaalityön arvojen ja eettisten periaatteiden lähtökohtana ovat modernin yhteiskunnan arvot (Raunio 2009, 82). Erik Blennbergerin (2000) mukaan sosiaalityön arvoperusta voidaan sen moninaisuudesta huolimatta ilmaista muutamilla keskeisillä arvoilla kuten ihmisarvo, humanisuus, solidaarisuus ja inhimilliset oikeudet. Talentian vuonna 2017 julkaisema uusittu *Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet* -opas listaa sosiaalityön ammattietiikan lähtökohdiksi ihmisarvon kunnioittamisen, ihmisoikeudet ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden (arki, arvot ja etiikka 2017, 10). Talentian koostamien eettisten ohjeistusten pohjana on sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen järjestön (IFSW) sekä sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan (ETENE) julkaisemat keskeiset eettiset periaatteet (mt., 7).

Ihmisarvon kunnioittamisella tarkoitetaan, että jokaisella henkilöllä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Tärkeää on huomata, etteivät ihmisoikeudet ole riippuvaisia ihmisen omasta käytöksestä tai toiminnasta. Sosiaalialan ammattilaisen tulee sekä kunnioittaa, että edistää jokaisen ihmisoikeuksien toteutumista. Ihmisoikeuksista on säädetty YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Suomen perustuslaissa. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 11.) Kolmas sosiaalityön ammattietiikan lähtökohta, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, koostuu puolestaan erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnistamisesta, resurssien ja voimavarojen oikeudenmukaisesta jakamisesta sekä negatiivisen syrjinnän, epäoikeudenmukaisen politiikan ja vahingoittavien käytäntöjen vastustamisesta (mt., 20-22).

Sosiaalityöntekijöiden kansallinen yhdistys (The National Association of Social Workers, NASW) on maailman suurin sosiaalityöntekijöiden järjestö, joka toimii Yhdysvalloissa. Järjestön pääasiallinen tarkoitus on vahvistaa sosiaalityötä asiantuntija-ammattina eli professiona, edistää sosiaalityön uusien käytäntöjen luomista sekä kehittää sosiaalityön menettelytapoja. (Code of Ethics of the National Association of Social Workers 2017.) Järjestö ylläpitää myös eettistä ohjeistoa, joka on monelta osin yhteneväinen Talentian julkaisemien sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden kansallisen yhdistyksen eettinen ohjeistus eroaa kuitenkin olennaisesti Talentian eettisestä ohjeistuksesta sen suhteen, että järjestön eettisissä ohjeissa on oma lukunsa sosiaalityöntekijöiden eettisistä velvollisuuksista kollegoita kohtaan. Työyhteisön jäsenten eettinen kohtaaminen koostuu peräti yhdestätoista eri kohdasta. (Mt., 18.) Seuraavassa esittelen kohdat, jotka liittyvät kiinteimmin kiusaamisen vastaiseen toimintaan.

Eettisistä velvoitteista kollegaa kohtaan mainitaan ensimmäisenä sosiaalityöntekijän velvollisuus kunnioittaa työkavereita ja heidän mielipiteitään. Työntekijän tulee välttää toisten sosiaalityöntekijöiden arvostelemista ja kritisointia kollegoiden tai asiakkaiden kanssa. Negatiivisella kritiikillä tarkoitetaan tässä kohtaa kommentteja, jotka vihjaavat työntekijän etniseen taustaan, väriin, seksuaaliseen suuntautumiseen, ikään, siviilisäätyyn, poliittiseen kantaan ja fyysiseen tai psyykkiseen vammaan. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee pystyä tekemään yhteistyötä kaikkien kollegoidensa kanssa. Sosiaalityöntekijän tulee olla mahdollisimman luotettava. Sosiaalityöntekijä ei saa jakaa toisten kollegoiden kertomia asiakasasioita tai henkilökohtaiseen elämään liittyviä arkaluonteisia tietoja. Ohjeistuksessa neuvotaan työntekijöitä välttämään riitatilanteita. Sosiaalityöntekijää kielletään kollegoiden ja esimiesten välisistä riitatilanteista hyötyminen sekä kaikenlainen asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin riitatilanteisiin vaikuttaminen. Sosiaalityöntekijän tulee tarpeen tulleen ohjeistaa kollegoitaan parhaalla mahdollisella tavalla ja osallistua yhteiseen pohdintaan asiakkaiden tilanteesta. Sosiaalityöntekijät eivät saa missään olosuhteissa osallistua seksuaaliseen häirintään. (Code of Ethics of the National Association of Social Workers 2017, 18-21.)

### 3 TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN SELVITTÄMISMAHDOLLISUUKSIEN ERI TASOT

#### 3.1 Ensimmäisen, toisen ja kolmannen asteen interventiot

Vartia ja Leka (2011, 360) jakavat kiusaamisen interventiot ensimmäisen, toisen ja kolmannen asteen interventioihin eli puuttumiskeinoihin. Interventioiden asteilla viitataan siihen, missä vaiheessa kiusaamista puuttumista tai väliintuloa hyödynnetään. Väliintuloista voidaan myös puhua *kiusaamista ennaltaehkäisevinä, kiusaamiseen puuttuvina ja kiusaamisen jälkeiseen tukeen keskittyvinä* interventiokeinoina. Ensimmäisen asteen interventiot ovat luonteeltaan ennakoivia ja niiden tarkoituksena on vähentää ja ennaltaehkäistä työpaikkakiusaamiseen johtavia riskitekijöitä työpaikalla. Toisen asteen väliintuloilla pyritään vähentämään tai hidastamaan jo esiintyneen kiusaamistilanteen eteneminen, pysäyttämään käynnissä oleva kehitys tai lisäämään hankalaan tilanteeseen joutuneen henkilön voimavaroja. Kolmannen asteen interventioista puhutaan kuntouttavina ja parantavina keinoina puuttua kiusaamiseen. Niiden tarkoitus on vähentää työpaikkakiusaamisen negatiivista vaikutusta sekä palauttaa työntekijän hyvinvointi, terveys ja turvallisuus kiusaamista edeltäneelle tasolle.

Työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisyä tarkastellessa on merkillepantavaa, että kiusaamisen syiden tietämyksellä voidaan osaltaan vaikuttaa työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisyyn. Tutkimusten mukaan työyhteisön ilmapiirillä, ongelmien määrällä, ratkaisemattomilla ristiriidoilla, työtehtäviin liittyvillä roolikonflikteilla eli ristiriitaisilla odotuksilla sekä suurella kuormituksella ja stressillä työtehtävistä on tutkittu olevan merkittävä vaikutus kiusaamisen esiintymiseen (ks. esim. Salin & Hoel 2011; Baillien & De Witte 2009; Vartia 1996). Tiedostamalla työyhteisön ennakoivat merkit kiusaamiselle, voidaan näihin puuttumalla vähentää kiusaamisen esiintymistä organisaatiossa.

Useita työpaikkakiusaamistutkimuksia tehneen ekonomi Denise Salinin (2008, 225) mukaan työyhteisön jatkuva valvonta ja tarkkailu työyhteisön hyvinvointia mittaavien kyselyiden ja muiden yhteisöön kohdistuvien tutkimusten perusteella on yksi kiusaamisen ennaltaehkäisyn yleisimmin käytetyistä menetelmistä. Säännöllisillä kyselyillä haetaan mahdollisuutta päästä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vaikuttamaan työyhteisön sisällä tapahtuneisiin negatiivisiin muutoksiin. Tällä pyritään varmistamaan, etteivät kiusaamisen riskitekijät eskaloituisi varsinaiseksi kiusaamiseksi. Työyhteisön ilmapiirin säännöllisen valvonnan ja tarkkailun lisäksi muita kiusaamisen tärkeimpiä ja yleisimmin käytettyjä ennaltaehkäiseviä keinoja ovat kirjalliset menettelytapaohjeet, työyhteisön koulutus sekä muu tiedon lisääminen kiusaamisesta. (Salin 2008; Vartia ym. 2003.) Hoel ja Giga



(2006) ovat tutkineet puolestaan työpaikoille tehtävän riskianalyysin tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta työpaikkakiusaamisen torjunnassa. Yksi esimerkki käytetyistä menetelmistä on *BRAT* eli *Risk assesment tool*. Kiusaamisen riskien arvioimiseen kehitetyn työkalun avulla arvioidaan organisaation oikeudenmukaisuutta, tiimien mahdollisia ristiriitoja, työntekijöiden roolien selkeyttä ja työtaakkaa sekä johtamista. Edellisten tekijöiden on todettu olevan kiinteässä yhteydessä työpaikkakiusaamisen syntyyn. Tulosten perusteella muodostetaan kullekin työpaikalle riskiluokka, eli todennäköisyys kiusaamisen esiintymiselle. Etenkin kun riskianalyysin tekoon liitetään muita kiusaamiseen puuttuvia interventiokeinoja, ovat riskianalyysi parhaimmillaan hyvinkin tehokkaita tapoja torjua kiusaamista. (Hoel & Giga 2006, 6; 15-19.)

Varsinaiseen kiusaamiseen puuttumisesta eli toisen asteen interventioista on saatavilla vain vähän tieteellistä tutkimustietoa. Sen sijaan oppaita aiheesta on kirjoitettu paljon (ks. esim. Vartia 2004; Muinonen ym. 2014). Nicole Saamin vuonna 2010 julkaisema tutkimus kiusaamisen torjunnan moniulotteisesta lähestymistavasta on yksi kiusaamisen interventioihin keskittyvistä tieteellisistä julkaisuista. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia interventioita kiusaamisen asiantuntijat työpaikoilla kiusaamisen ratkaisemiseksi käyttäisivät ja millä tavoin he ratkaisujaan perustelivat. Tutkimustulosten mukaan asiantuntijat suosittelivat kolmea erilaista interventiotapaa kiusaamisen puuttumiseen. Näitä olivat kiusaamisen sovittelu, organisaation koulutus sekä organisaation kehittäminen. (Saam 2010, 51.) Vartia ja Leka (2001, 371) listaavat toisen asteen interventioiksi muun muassa kiusaamisen oikeustapausten, valitusten ja toimintamallien käsittelyn, tiedon lisäämisen kiusaamisesta, organisaation kouluttamisen, neuvottelut, sosiaalisen tuen ja sovittelun.

Kiusaamisen kolmannen asteen puuttumiskeinoiksi eli kiusaamisen vaikutusten vähentämiseen tähtääviksi keinoiksi Leka ja Vartia (2011, 371) listaavat kuntoutusmahdollisuudet, joilla tarkoitetaan esimerkiksi henkilön ammatillista kuntoutusta takaisin työelämään. Muita kiusaamisen jälkihoitoon liittyviä keinoja ovat ohjelmat ja sopimukset ammatillisesta jälkihoidosta. Työyhteisötasolla tarkasteltuna esimerkin kolmannen asteen interventiokeinosta antaa työyhteisöön kohdistettava eheyttämisohjelma, jonka tarkoituksena on käsitellä työyhteisön kanssa yhdessä kiusaamista työpaikalla. Yksilötasoisia kiusaamisen seurauksia vähentäviä toimia voivat olla terapeutitset neuvottelut ammattilaisen kanssa sekä mahdolliset kiusaamisesta saadut rahalliset korvaukset. Korvauksien saaminen tosin vaatii aina oikeusprosessin läpikäymistä, eivätkä työpaikkakiusaamistapaukset päädy kovinkaan usein oikeuskäsittelyyn saakka. (Mt.370.)

Väliintulon eri asteiden eli ennaltaehkäisevien, kiusaamisen pysäyttämiseen tähtäävien sekä kiusaamisen vaikutuksia pienentämään pyrkivien keinojen lisäksi kiusaamisen interventioita voidaan tarkastella väliintulojen yhteiskunnallisten vaikutustasojen kautta. Tällöin puhutaan yhteiskunta-, organisaatio-, työpaikka- sekä yksilötasoisista interventioista. (Katso Taulukko 1). La Montagnen ja muiden (2007, 268) mukaan kaikista tehokkain hyöty kiusaamisen torjumisessa saavutetaan, kun väliintulot sisältävät sekä politiikka-, organisaatio-, työyhteisö- ja yksilötasoisia toimenpiteitä kaikilla kolmella eri intervention asteella. Käsittelen seuraavaksi tutkimuksia, joissa kiusaamiseen puuttumisessa on pyritty hyödyntämään samanaikaisesti ennaltaehkäiseviä, kiusaamisen lopettamiseen tähtääviä ja kiusaamisen jälkeisiä interventiokeinoja. Tämän jälkeen käyn läpi vielä erikseen jokaiseen työpaikan vaikuttamistasoon liitettyjä interventiotapoja omana lukunaan.

Tanskalaiset työpaikkakiusaamisen tutkijat Eva Mikkelsen, Annie Høgh ja Louise Puggaard (2011) ovat havainneet, että vaikuttamalla samanaikaisesti kaikkiin kiusaamisen tasoihin, kiusaamista saadaan vähennettyä tehokkaimmin. Tutkimuksessa kiusaamisen interventiomuodoiksi tarjottiin luentoja kiusaamisesta, sen määritelmästä, syistä, seurauksista sekä ennaltaehkäisystä. Lisäksi psykososiaalisen työympäristön ongelmille pyrittiin hakemaan ratkaisua. Esimiehille suunniteltiin puolestaan opetusta konfliktien syntymisen ennaltaehkäisystä ja hallinnasta. Kurssilla keskusteltiin muun muassa oman työpaikan konfliktiriskeistä ja niiden mahdollisimman tehokkaasta ehkäisystä. Neljäntenä interventiomuotona julkaistiin uutiskirjeitä ja pamfletteja kiusaamisesta, jotka jaettiin kaikille työntekijöille sekä myös hallintopuolen henkilöille. Merkittävänä tutkimustuloksena ilmeni, että interventiokeinojen toteuttamisen jälkeen kiusaaminen näytti vähentyneen kaikilla tutkimukseen osallistuneilla työpaikoilla. Työntekijät näyttivät hyötyvän eniten vuorovaikutuksellisista palavereista ja esimiehet puolestaan konfliktinhallintakurssista. (Mikkelsen ym. 2011, 87-96.)

Myös Judy Pate ja Phillip Beaumont (2010, 176-179) ovat päätyneet siihen lopputulokseen, että kun kiusaamisen vastaisten toimintamallien käyttöönottoon liitettiin koulutusta kiusaamisesta, tukivat nämä interventiokeinot toisiaan. Lisäksi interventiokeinoilla saatiin myönteisiä tuloksia myös kiusaamisen vähentämisen näkökulmasta. Tätä oletusta tukee myös tuore Työterveyslaitoksen vuonna 2016 julkaisema raportti *Katkaise kiusaamisen kierre- kiusaamisen nollatoleranssin vahvistaminen työpaikalla*, joka oli osa *Kohti sopuisaa työyhteisöä*-hanketta (Vartia ym. 2016). Tutkimusraportista selvisi, että niissä työpaikoissa, joissa interventiokeinoja kohdennettiin samanaikaisesti organisaatiotasolle (Sopuisa työyhteisö-julisteet), esimiehille (valmennukset

johtamisesta ja kiusaamiseen puuttumisesta) sekä työyhteisöön (koulutukset kiusaamisesta), työpaikoilla esiintyvää kiusaamista saatiin vähennettyä. Interventiokeinot vähensivät myös esimiesten kiusaamisen puheeksi ottamisen esteitä tilanteissa, joissa esimiehen epäilivät työpaikalla esiintyvän kiusaamista. (Mt. 4; 51-55.)

Taulukko 1. INTERVENTIOIDEN ERI TASOT JA ESIMERKKEJÄ INTERVENTIOKEINOISTA

TYÖPAIKALLE TEHDYN INTERVENTION TASO	VÄLIINTULON ASTE		
	<i>Ensimmäinen asteen interventiot; kiusaamisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen</i>	<i>Toisen asteen interventiot; kiusaamisen lopettaminen tai yksilön resurssien lisääminen</i>	<i>Kolmannen asteen interventiot; kiusaamisen vaikutusten vähentäminen ja kiusatun terveyden kohentaminen</i>
<b>Yhteiskunta- ja politiikkataso</b>	Lait, yhteiset sopimukset Ohjesäännöt	Oikeustapaukset Tuomioistuinkäsittelyt	Kuntoutusmahdollisuuksien tarjonta
<b>Organisaatiotaso</b>	Kiusaamisen vastaiset menettelytapaohjeet Organisaatiokulttuurin kehittäminen Johdon kouluttaminen Organisaatio-tutkimukset	Kiusaamisen toimintamallien käsittely Sovittelu Kiusaamisen selvittäminen	Yhteiset sitoumukset Ohjelmat ja sopimukset ammatillisesta jälkihoidosta
<b>Esimies- / ryhmä- / tehtävätaso</b>	Psykososiaalisen työympäristön uudelleensuunnittelu Riskianalyysit Koulutukset työpaikkakiusaamisesta	Henkilöstötutkimukset Tapausten erittely Koulutukset (esim. konfliktinratkaisutaidoista ja kiusaamisen selvittämisestä) Konfliktin ratkaisu ja keskustelut	Ryhmän eheyttämishjelmat
<b>Yksilötaso</b>	Koulutukset (esimerkiksi itsevarmuuden parantamisesta)	Sosiaalinen tuki Neuvonta (Counselling)	Terapeuttiset neuvottelut Fyysiset aktiviteetit Korvaukset

Lähde: Vartia & Leka 2011, 371 (Suomennettu taulukko ML).

### 3.2 Yhteiskunta- ja toimintapolitiikkatason interventiot

Yhteiskunta- ja toimintapolitiikkatason pääasiallinen tarkoitus on ennaltaehkäistä kiusaamista sekä varmistaa kiusaamistapausten käsittely niin muodollisesti kuin eettisesti pätevällä tavalla (Vartia & Leka 2011, 361). Kiusaamiseen puuttuvia yhteiskunta- ja toimintapolitiikkatasoisia interventioita ovat puolestaan kiusaamisen oikeuskäsittelyt. Kiusaamisen kolmansien interventioden eli kiusaamisen haitallisia vaikutuksia vähentämään pyrkivien toimenpiteiden näkökulmasta yhteiskuntatasoisilla interventioilla voidaan puolestaan tarkoittaa kuntoutumismahdollisuuksien tarjoamista kiusatun tilanteen kohentamiseksi. (Mt., 371.)

Uudistunut työturvallisuuslaki tuli voimaan 1.1.2003 (työturvallisuuslaki 738/2002). Laissa kielletään hyvin yksiselitteisesti työpaikkakiusaaminen, häirintä sekä syrjintä. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun työturvallisuuslakiin liitettiin mukaan henkinen työsuojelu. Salminen ja muut (2007, 3-4) ovat selvittäneet lakimuutoksen vaikutuksia työpaikoilla. Tutkijat näkivät lakiuudistuksen huomattavissa useissa työpaikoissa ja lisänneen työpaikkojen motivaatiota tarkastella omassa yhteisössä tapahtuvaa kiusaamista. Lisäksi lakiuudistus innosti organisaatioita kehittämään kiusaamisenvastaisia menettelytapaohjeita.

Työturvallisuuslain ensimmäisessä pykälässä määritellään lain tarkoituksesta seuraavaa: ”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, §1.) Laki velvoittaa työntekijää välttämään sellaista työyhteisön jäsenen kohdistuvaa häirintää ja epäasiallista kohtelua, josta voi aiheutua työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle vaaraa (Työturvallisuuslaki 738/2002, 18 §). Työturvallisuuslain 28 pykälässä määritellään selkeästi esimiehen velvollisuudesta puuttua työpaikalla esiintyvään häirintään: ”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.” (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Työpaikkakiusaamistapauksessa työnantaja voi tarvittaessa antaa työntekijälle varoituksen tämän käytöksestä tai purkaa työsopimuksen (Alhroth & Havunen 2015, 106–107). Tämän toimintavelvollisuuden laiminlyönnistä seuraa rikoslain mukainen rangaistus joko nimikkeellä työturvallisuusrikos tai -rikkomus (rikoslaki 39/1889).

### 3.3 Organisaatio -ja työpaikkakohtaiset interventiokeinot

Organisaatio- ja työnantajatasoiset kiusaamiseen puuttuvat keinot sisältävät sellaisia toimintatapoja ja kulttuureja, jotka ennaltaehkäisevät kiusaamista ja toisaalta pysäyttävät jo alkaneen negatiivisen käytöksen. Kiusaamisen vähentämiseksi työntekijöiden tietoisuutta kiusaamisesta pyritään lisäämään, psykososiaalisen työympäristön riskitekijät kiusaamiselle minimoimaan sekä työyhteisön toimivuutta parantamaan. Psykososiaalisen työympäristön riskitekijöiden vähentämisellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi työpaikan ilmapiirin kehittämistä mahdollisimman avoimeksi ja kaikki työntekijät huomioon ottavaksi. Organisaatio- ja työpaikkakohtaiset ennaltaehkäisevät interventiokeinot keskittyvät myös organisaation kulttuuriin sekä johdon ja muiden työyhteisön kanssa yhteistyötä tekevien toimijoiden kykyyn käsitellä kiusaamisesta tulleita valituksia sekä ratkaista työyhteisön konfliktitilanteita. Pyrkimyksenä on luoda organisaatio, jossa kiusaamiselle ei ole sijaa. Suomessa terveystieteelliset valvovat työpaikkojen kiusaamista koskevia säädöksiä. Jokaisella työpaikalla tulisi olla kirjoitetut ohjeet siitä, miten työpaikkakiusaamistapauksissa toimitaan. (Vartia & Leka 2011, 364-365; 371.)

Salinin vuonna 2008 julkaisema tutkimus ”The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors” on ensimmäinen suomalainen kiusaamisen vastaisten menettelytapaohjeiden olemassaoloon ja sisältöihin kohdistunut tieteellinen julkaisu. Tutkimuksen mukaan organisaatiokohtaiset kiusaamisen menettelytapaohjeet osoittautuivat tärkeäksi interventiokeinoksi niin kiusaamisen ehkäisemisessä kuin jo alkaneen kiusaamisen pysäyttämisyhteyksissä. Tutkimuksessa selvisi, että vain yli puolella Suomen kunnista on käytössään kirjalliset menettelytapaohjeet kiusaamisen ehkäisystä ja että 16 prosenttia kunnista kertoi työstävänsä niitä parhaillaan. Sen sijaan yli 30 prosentilla kunnista ei ollut käytössään minkäänlaisia kirjallisia ohjeistuksia. (Salin 2008, 225.)

Kiusaamisen vastaisissa menettelytapaohjeissa tulee ennen kaikkea tehdä selväksi, ettei kiusaamista tai muuta epäasiallista kohtelua hyväksytä työyhteisössä. Lisäksi ohjeissa tulee määritellä, mitä kiusaamisella tarkoitetaan. Menettelytapaohjeissa on hyvä olla viittauksia kiusaamista koskevaan lainsäädäntöön sekä muihin kiusaamista koskeviin ohjeistukseen. Ohjeissa tulee määritellä myös työyhteisön eri jäsenten, kuten esimiehen, työterveyden ja luottamusmiesten roolit kiusaamisen selvittämisessä. (Einarsen & Hoel 2008.) Lähes kaikissa Salinin (2008, 227-230) tutkimuksen kiusaamisen vastaisissa ohjeistuksissa oli määritelty kiusaamisen käsite ja toisaalta myös se, millaista käytöstä ei pidetä kiusaamisena. Kuitenkin vain kolmasosa ohjeistuksista sisälsi

selkeän linjan siitä, ettei minkäänlainen epäasiallinen kohtelu ole työpaikalla sallittavaa. Kaikissa ohjeistuksissa neuvottiin kiusattua ottamaan kiusaaminen puheeksi kiusaajan kanssa tarvittaessa useampiakin kertoja. Lisäksi kiusattua ohjeistettiin olemaan yhteydessä esimieheensä tai ylempään johtoon. Johtoa neuvottiin puolestaan aloittamaan kiusaamisen selvittäminen kuulemalla eri osapuolia ja keräämällä tietoa kiusaamisesta. Esimiesten ohjeistaminen näyttäytyi kiusaamisen vastaisissa menettelytavoissa kuitenkin melko ohuena, eikä ohjeistuksissa neuvottu, millä tavoin esimiesten tulisi tarkemmin kiusaamista selvittää. Menettelytapaohjeissa neuvottiin kiusattuja tai esimiestä olemaan tarpeen tullen yhteydessä työterveyshuoltoon tai ammattiliittoon.

Ohjeistuksissa oli vain harvoin mainintoja henkilöstöpäälliköiden konsultoinnista kiusaamisen selvittämiseksi (Salin 2008, 228). Duncan Lewis ja Charlotte Rayner (2003, 370) ovat tunnistaneeet saman ongelman myös aiemmin. Henkilöstöpäälliköillä ja henkilöstöhallinnon muilla jäsenillä näyttäisi olevan taipumus siirtää kiusaamisen käsittely työpaikan esimiestasolle. Tämä on kuitenkin erityisen ongelmallista niissä tapauksissa, joissa kiusaajana on oma esimies. Salinin (2008, 227) tutkimuksessa myös selvisi, että valtaosa kiusaamisen vastaisista ohjeistuksista oli oletettavasti kopioita isomman kaupungin ohjeistuksista. Ohjeissa esiintyi väärän kunnan henkilöiden yhteystietoja, eikä niiden sisältö vastannut muiltakaan osin julkaisijakunnan tietoja.

Salinin (2008, 225) tutkimus käsitteli kiusaamisen vastaisten menettelytapaohjeiden lisäksi myös muita kiusaamisen ennaltaehkäisykeinoja. Suurimmassa osassa (65 %) kunnista, joissa tutkimusta toteutettiin, oli sekä esimiehille että työntekijöille tarjottu informaatiota kiusaamisesta. Lisäksi 27 prosenttia kunnista oli kouluttanut henkilöstöään aiheesta. Tutkimukseen osallistuneissa kunnissa käytettiin ennaltaehkäisykeinoista selkeästi eniten työoloja ja yhteisön ilmapiiriä kartoittavia tutkimuksia (85 %). Kiusaamisen vastaisissa ohjeistuksissa oli vain harvoin viittauksia kiusaamisen ennaltaehkäisyyn. Menettelytapaohjeita hyödynnettiin lähes aina jo kiusaamiseksi eskaloituneissa tilanteissa, ei kiusaamisen ennaltaehkäisyssä. (Salin 2008, 225-227.) Tämä on ongelmallista etenkin siitä näkökulmasta, että tehokkailla ennaltaehkäisyavoilla voitaisiin parhaassa tapauksessa estää koko kiusaamisen syntyminen.

Kuten suomalaisista kiusaamisen menettelytapaohjeista tuli aiemmin tässä luvussa esiin, esimiesten rooli kiusaamisen selvittämisessä näyttäytyy merkittävänä. Esimiesten aktiivista roolia tukee myös ajantasainen työturvallisuuslaki (738/2002) sekä esimiehen yleisesti tunnustettu valta-asema työntekijään nähden. Johnsonin ja muiden (2015) tekemä tutkimus esimiesten tavasta suhtautua kiusaamiseen osoittaa esimiehillä olevan kolme pääasiallista suhtautumistapaa kiusaamiseen. Jos

esimies näki kiusaamisen johtuvan kiusatun ja kiusaajan henkilökohtaisista ominaisuuksista (interpersonal bullying), esimies koki roolinsa olevan lähinnä kiusatun ja muun työyhteisön tukemisessa. Jos kiusaaminen nähtiin puolestaan kiusaajan hankalasta persoonasta johtuvaksi (intrapersonal bullying), esimies otti vastuun kiusaamisen selvittämisestä. Kolmantena esimiehen suhtautumistapana tuli esiin epäselvät kiusaamistapaukset (uncertain bullying). Jos esimiehet eivät tienneet mistä kiusaaminen johtui, eivät he tehneet kiusaamisen eteen mitään. (Johnson ym. 2015, 269-270.)

Salin (2009) on selvittänyt suomalaisten henkilöstöpäälliköiden tapoja ratkaista kiusaamista työpaikoilla ja löytänyt neljä tyypillisintä tapaa reagoida kiusaamistapauksiin. Eri reagointitavoista muodostettu nelikenttä jakautuu ensinnäkin sovitteluun ja sovintoon pyrkiviin keinoihin, joilla tarkoitetaan kiusatun ja kiusattavan kanssa käytäviä ohjattuja keskusteluja, työterveyden tai muiden tahojen konsultaatiota sekä muuta avunantoa kiusaamisen osapuolille. Toisena puuttumiskeinona ovat siirtokeinot, joilla viitataan kiusatun tai kiusaajan siirtämiseen pois organisaatiosta. Kolmantena nelikentässä ovat rangaistukselliset keinot. Rangaistusten kuten työsopimuksen irtisanominen tai määräaikaisen työsopimuksen jatkamattomuus viestivät kiusaajalle, ettei hänen harjoittamaa käytöstä hyväksytä työpaikalla. Viimeisenä nelikentässä on välttämiskäyttäytyminen. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa esimies ei reagoi kiusaamiseen millään tavoin. Kiusattua ei suojella, kiusaajan käytöstä ei pyritä muuttamaan tai toisia työntekijöitä ei kannusteta olemaan tukematta kiusatun käytösmallia. (Mt., 29-30.)

Salinin (2009, 35-37) tutkimuksen perusteella työpaikkakiusaamistapausten selvittämisessä hyödynnettiin eniten sovittelukeinoja. Sovittelukeinoista yleisin oli kiusaajan ja kiusatun välinen ohjattu keskustelu (78,5 %). Toiseksi eniten sovitteluasiasta oltiin yhteydessä työterveyshuoltoon (72,7 %). Melko yleinen interventiokeino oli kiusaajan (24,4 %) tai kiusatun (22 %) siirtäminen toisiin työtehtäviin. Rangaistuskeinot olivat vähiten käytetty interventiomuoto (4,4 %) ja ne keskittyivät tässä tutkimuksessa kiusaajaan. Kiusaajan työsopimusta ei jatkettu, kiusaajalle ei annettu ylenemismahdollisuuksia organisaatiossa ja äärimmäisissä tapauksissa kiusaaja irtisanottiin kokonaan tehtävistään. Peräti 12,2 prosenttia henkilöstöpäälliköistä raportoi, etteivät he tehneet kiusaamisen eteen mitään.

### 3.4 Yksilötasoiset interventiot

Yksilötasoiset interventiot tähtäävät yksittäisen työntekijän luonteenomaisiin tapoihin reagoida työssä kohdattaviin aistimuksiin, asenteisiin, käytökseen, terveyteen tai toisen kykyyn tehdä työtään. Esimerkiksi työntekijän itsetunnon lujittaminen ja rajojen asettamisen opettelu ovat käytännön tason esimerkkejä yksilötason ennaltaehkäisevistä interventioista. (Vartia & Leka 2011, 370.) Puolestaan sosiaalista tukea ja kiusaamiseen keskittyvää neuvontaa (counselling) käytetään yksilötasolla kiusaamisen selvittämisvaiheen puuttumiskeinoina (Tehran 2011, 382). Neuvonnalla tarkoitetaan auttavaa suhdetta, joka mahdollistaa ohjaajan työskentelyn yhden tai useamman työntekijän kanssa. Ohjaajan tarkoituksena on tutkia niitä vaikeuksia, joita osallistuja tilanteessaan kokee. Ohjauksen tasa-arvoisuuteen perustuvan suhteen vuoksi ohjattavaa on tärkeä kohdella palvelun tilaajana, ei potilaana tai asiakkaana kuten perinteisissä auttajaroleissa on tapana tehdä. (Mt., 382-383.) Kiusaamisen vaikutusten vähentämiseen tähtäävät kolmannen asteen interventiot näkyvät yksilötasolla terapeuttisina neuvotteluina, fyysisten aktiviteettien lisäämisellä sekä mahdollisten kiusaamiskorvausten hakemisena (Vartia & Leka 2011, 371).

Tanskassa työpaikkakiusaamisen vuoksi pitkään työttömänä tai sairauslomalla olleille työntekijöille suunniteltiin kahden vuoden kuntoutusohjelma, joka sisälsi psykologin tapaamisia, fysioterapiaa ja fyysisten harjoitteiden tekemistä sekä työharjoittelujaksoja. Kuntoutusohjelman tarkoituksena oli selvittää kuntoutuksen mahdolliset vaikutukset osallistujien terveyteen, hyvinvointiin sekä takaisin työelämään palaamiseen. Lopputulokseksi saatiin, että kuntoutusjakso vähensi merkittäväällä tavalla osallistujien psyykkisiä ja fyysisiä oireita ja mahdollisti osan kohdalla paluun työelämään. (Mikkelsen & Einarsen 2006; ref. Vartia & Leka 2011, 370.) Suomeen tällaisen työpaikkakiusaamisen jälkeisen kuntoutusohjelman saaminen vaikuttaisi tämän hetken työpaikkakiusaamiskeskusteluiden valossa vielä melko kaukaiselta tavoitteelta. Kun katsomme kiusaamisen nykyisiä esiintymisprosentteja sekä kiusaamisen aiheuttamia seurauksia kiusatuille, kuntoutusohjelman hyödyntäminen suomalaisten työpaikkakiusattujen kuntoutusmuotona voisi olla kuitenkin tarpeellista.



## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TAVOITTEET

### 4.1 Fakta- ja kokemusnäkökulman välimaastossa

Sosiaalityön professori Kirsi Juhilan (2014, 5) mukaan tutkimuksen paradigmaattiset lähestymistavat eli viitekehykset jäävät tutkijalta toisinaan kokonaan pohtimatta. Monissa tutkimuksissa riittää, että omia paradigmaattisia lähestymistapoja on jollain tasolla pohdittu, sillä jokaisessa tutkimuksessa todellisuutta lähestytään aina jollain tavalla. Sosiaalityön lehtori Arja Jokinen (2014, 7) selventää viitekehysten ”tarkoittavan erilaisia näkökulmia tarkastella todellisuuden ja siitä saatavan tiedon luonnetta sekä tiedontuottamisen mahdollisuuksia. Viitekehys tarjoaa näkökulman, joka ohjaa tutkijan valintoja ja katsetta koko tutkimusprosessin ajan.” Tutkimukseni metodinen lähestymistapa on paikannettavissa väljästi faktanäkökulman ja kokemuksen tutkimuksen välimaastoon. Tämä tarkoittaa sitä, että tarkastelen haastateltavien kokemuksia tosiasioina eli faktoina.

Asiantuntijahaastattelulla pyritään tapaus -ja historiantutkimuksessa saamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Asiantuntija ei ole haastatteluissa itsessään kiinnostuksen kohteena vaan henkilöä haastatellaan sen tiedon vuoksi, jota hänellä odotetaan olevan. Faktanäkökulmassa haastateltava on tietyn ilmiökentän asiantuntija, eikä haastateltava ole useinkaan korvattavissa toisella haastateltavalla. (Alastalo & Åkerman 2010, 373-374.) Omassa tutkimuksessani kiinnostukseni kohdistuu työpaikkakiusaamisilmiöön ja sen selvittämistapoihin. Haastateltavikseni ovat sopineet vain sellaiset henkilöt, eli asiantuntijat, jotka ovat ensinnäkin ammatiltaan sosiaalityöntekijöitä ja tämän lisäksi joutuneet työpaikoillaan kiusaamisen kohteiksi. Faktanäkökulmassa tehdään selvä ero maailman ja siitä esitettyjen väitteiden välille. Tällöin kielen ja tilanteen ominaisuudet otetaan huomioon ”vain hälynä kanavassa”, jonka kautta maailmaa koskeva informaatio kulkee, tai vääristyminä linssissä, jonka kautta todellisuutta tarkastellaan”. Faktanäkökulmalle on ominaista pohtia annetun tiedon totuudenmukaisuutta ja tiedonantajan rehellisyyttä. Luotettavuutta pidetäänkin faktanäkökulmassa käyttökelpoisen aineiston kriteerinä. (Alasuutari 2011, 90-91.)

Tämä faktanäkökulman painottama tutkittavan mahdollinen epärehellisyys sopii kuitenkin huonosti omaan tutkimukseeni. Koska tutkimukseni tarkoituksena on selvittää haastateltavien *kokemuksia* työpaikkakiusaamisesta, ei kokemusten voida sanoa olevan joko tosia tai epätosia. Jokinen (2014, 9) painottaakin kokemusnäkökulman tarkastelevan henkilöiden subjektiivisia kokemuksia ja tunteita siitä huolimatta, ovatko kokemukset jonkun toisen mukaan tosia vai eivät. Tutkijan mielenkiinto on totuuden etsimisen sijaan tutkittavan kokemuksissa ja tunteissa. Juuri tässä kohtaa

tutkimusmetodologiaani voi ajatella väljän fenomenologisen kehikon läpi. Fenomenologia voidaan ymmärtää kolmella eri laajuusasteella. Fenomenologia voi ensinnäkin ohjata tutkimusta toimimalla laajana filosofisena lähestymistapana, jolloin se ohjaa kaikkia tutkimuksen vaiheita aina oman ymmärryksen arvioinnista tulosten analyysiin. Toisaalta fenomenologia voidaan käsittää vain suppeasti tutkimusmetodinä, jolloin sen taustalla ei ole fenomenologisia tieteenfilosofisia taustaoletuksia. Kolmanneksi fenomenologia voi toimia tutkimuksen lähestymistapana, jolloin se ymmärretään usein vastakohtana positivistiseen tieteenfilosofiaan perustuvalla tutkimukselle. Nämä tutkimustavat eroavat toisistaan käytettyjen tutkimusmenetelmien ja paradigmojen eli uskomustapojen perusteella. (Metsämuuronen 2006, 152-153.) Tässä tutkimuksessa fenomenologia ymmärretään juuri viimeiseksi kuvattuna lähestymistapana, jolla on positivismista eriävät tutkimusmenetelmät ja paradigmat.

Mitkä sitten ovat fenomenologisen lähestymistavan uskomukset? Ja mikä tekee kokemuksesta kokemuksen eikä esimerkiksi uskontoa? Kokemusta tarkemmin määriteltäessä lähtökohdaksi on otettava kokemuksen ontologia, eli kokemuksen olemassaolon selvittäminen. Fenomenologian lähtökohdaksi on, että ihminen on tajunnallinen olio. Kokemusten nähdään liittyvän ihmisen tajunnallisen olemisen tapaan. Ihmisen tajunnallinen toiminta suuntautuu aina johonkin kohteeseen, eli hän on intentionaalinen, tarkoituksellisuuteen pyrkivä olento. Ihminen kokee elämyksiä tajunnallisen ihmisen toiminnan valitessa kohteensa. Toisinaan ihmisen on vaikea tunnistaa kohde, joka aiheutti hänelle elämyksen eli kokemuksen. Tästä huolimatta kokemus on täysin todellinen. Kokemuksen voidaan sanoa olevan siis suhde. Suhde subjektin, kohteen ja toiminnan välillä. Tätä suhdetta voidaan kutsua kokemuksen lisäksi myös merkityssuhteeksi. (Metsämuuronen 2006, 162; 165.)

Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohde määritellään siis ihmisen tietoiseksi kokemukseksi. Seuraavassa avaan fenomenologisen ihmiskäsityksen pääkohtia tuomalla ensin esiin Timo Laineen (2015, 30) antaman esimerkin naturalistisesta ihmiskäsityksestä. Naturalistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on kokonaan biologinen olento. Jos tutkija on omaksunut naturalistisen käsityksen, on hänen tutkimuksellinen perusasenteensa luonnontieteellinen. Tällöin hän pyrkii etsimään ihmisen toiminnan taustalta objektiivisia selittäviä tekijöitä, jotka ovat luontoperäisiä kuten esimerkiksi aivojen fysiologia tai geenit. Fenomenologisessa tutkimuksessa ajatellaan puolestaan, että ihmiset rakentuvat suhteessa maailmaan, jossa he elävät. Toisaalta ihmiset myös rakentavat itse tuota maailmaa. Tällaista vastavuoroisuuteen perustuvaa suhdetta tarkastellaan aina toimivan yksilön perspektiivistä eli kulloisenkin minän suhteina maailmaan.

Tällaista suhdetta kutsutaan alkuperäiseksi maailmasuhteeksi. Kukin ihminen tarkastelee maailmaa omasta perspektiivistään käsin, joka on rakentunut hänen elämänhistoriansa tuloksena. (Mt., 30.)

Laine (2015, 30) selventää mielestäni osuvasti fenomenologian perusajatusta ”kevättä rinnassa”-esimerkillään. Jos haluttaisiin saada selville, mitä edellisellä sitaatilla oikein tarkoitetaan, naturalistisen ihmiskäsityksen omaavat tutkijat lähtisivät hakemaan selitystä esimerkiksi ihmisen seksuaalisuuden biologisista mekanismeista. Fenomenologisen ihmiskäsityksen omaavat tutkijat keskittyisivät sen sijaan ihmisyksilön ja keväisen luonnon väliseen kokemukselliseen suhteeseen, eivätkä hakisi vastausta biologisista syistä. Kun omassa tutkimuksessani keskityn tutkimaan kiusaamista ja siihen liittyviä kokemuksia nojautuen fenomenologiseen ihmiskäsitykseen, mielenkiintoni on haastateltavan omissa kokemuksissa sekä niihin vaikuttavissa eri vuorovaikutusrakenteissa suhteessa kiusaamiseen ilmiönä. Jos tutkisin kiusaamista puolestaan naturalistisen lähestymistavan kautta, pyrkisin etsimään kiusaamiselle tai kiusatuksi tulemiselle esimerkiksi biologisia tai geeniperinnöllisiä syitä. Omassa tutkimuksessani olen kiinnostunut aineistostani eli haastatteluista lähteinä, joiden avulla haastateltavat antavat informaatiota tutkittavasta kohteesta eli työpaikkakiusaamisesta ja siihen liittyvistä kokemuksistaan.

## 4.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työpaikkakiusaamisesta ja sen selvittämisestä. Tutkimuksen teoreettisena taustoittajana ovat työpaikkakiusaamisen määritelmät, työpaikkakiusaamisesta tehdyt aiemmat tutkimukset sekä sosiaalityö ja sen erityisyys kiusaamisen kontekstina. Tätä teoriaa hyödynnän etenkin tutkimukseni ensimmäisessä tulosluvussa (luku 5), jonka tarkoituksena on selvittää kiusaamisen keinoja. Viitekehyksenä kiusaamisen selvittämiseksi hyödynnän puolestaan Vartian ja Lekan (2011, 371; ks. taulukko 1) tiivistämää kiusaamisen selvittämisen taulukkomallia, jossa kiusaamisen interventioita tarkastellaan yhteiskunnan, organisaation, työyhteisön sekä yksilötason näkökulmista. Kiusaamisen selvittämiskeinot esittelen toisessa tulosluvussani (luku 6).

Tutkimuksen aineisto muodostuu viidestä teemahaastattelusta, jotka on kerätty syksyn 2016 ja kevään 2017 välisenä aikana. Teemahaastattelurunko on tehty tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen sekä alustavien tutkimuskysymysten pohjalta (ks. liite 3). Haastatteluissa pyysin työpaikkakiusaamista kohdanneita sosiaalityöntekijöitä kuvaamaan omaa kiusaamistaan sekä kertomaan kokemuksiaan kiusaamisen selvittämisprosessista. Haastatteluiden lisäksi olen

hyödyntänyt aineistonani kahta haastatteluihin osallistuneiden kirjoitelmaa työpaikkakiusaamisesta. Kirjoitelmia hyödynnän haastatteluita täydentävänä informaationa. Tutkimuskysymyksinäni on selvittää:

- 1. Millaista työpaikkakiusaamista sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet ja millaisena he ovat kiusaamisen kokeneet?*
- 2. Miten kiusaamista on kiusattujen sosiaalityöntekijöiden työyhteisössä selvitetty ja miten kiusatut ovat selvittämisen kokeneet?*

#### 4.3 Aineisto ja sen hankinta

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen tavoin yleistyksiin, eikä tutkittavien määrällä ole näin ollen samanlaista merkitystä kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä kuvaamaan tai lisätä ymmärrystä jostain ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on sekä kuvailla työpaikkakiusaamista sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, että lisätä ymmärrystä kiusaamisesta ja sen selvittämistavoista työpaikoilla. Olennaista on, että tutkittavat tietäisivät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai omaisivat omakohtaisia kokemuksia tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä. Tutkijan tulee raportissaan eritellä, mihin tiedonantajien valinta perustui ja miten valinta täyttää tarkoitukseen sopivuuden kriteerin (mt., 85-86). Seuraavaksi kerron enemmän omasta aineistonhankintaprosessistani.

Tarkoituksenani oli alun perin kerätä aineisto kiusatuille sosiaalityöntekijöille lähettämäni kirjoituspyynnön avulla (ks. liite 1). Kirjoituspyyntöni julkaistiin sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentian lehdessä (5/2016) ja vastausaikaa kirjoituksille oli 31.7.2016 saakka. Samaan aikaan julkaisin kirjoituspyynnön myös *Sosiaalityön Flasmob*-ryhmässä, jonka jäsenenä oli lähes 2000 sosiaalialan työntekijää. Näiden sivustojen kautta sain kaksi kirjoitelmaa kiusaamisesta. Kirjoitelmien pituus vaihteli kolmesta viiteen tietokoneliuskaan. Vaikka laadullisen tutkimuksen teosta oppaan tehneet Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 60-63) painottavat, että tutkittavien määrän sijasta huomio tulisi kiinnittää aineistosta tehtyjen tulkintojen kestävyteen ja syvyyteen, ymmärsin ettei kahden kirjoitelman sisältö antanut vielä tarpeeksi selkeää kuvaa

työpaikkakiusaamisesta. Muokkasinkin kirjoituspyyntöäni vielä niin, että lisäsin kirjoituspyynnön rinnalle vaihtoehtoisen aineistonhankintatavan eli mahdollisuuden ilmoittautua haastateltavakseni (ks. liite 2). Laitoin tämän muokatun pyynnön vielä uudelleen *Sosiaalityön Flasmob*-ryhmään ja uutena foorumina *Sosiaalityön Uraverkosto*-sivustolle. Tähän sosiaalisessa mediassa toimivalle *Uraverkosto*-foorumille otetaan jäseneksi vain sosiaalityöntekijöitä tai sosiaalityötä pääaineenaan opiskelevia henkilöitä. Sivusto on perustettu kesällä 2016 ja siinä oli syksyllä 2016 jäsenenä lähes tuhat sosiaalityöntekijää.

*Uraverkosto*-sivuston kautta sain kolme haastateltavaa tutkimukseeni. Lähetin vielä tämän jälkeen kolmeen aluehallintovirastoon sähköpostikyselyitä kunkin viraston työsuojeluvaltuutettujen yhteystiedoista. Kahdesta aluehallintovirastosta vastattiin, ettei kysymiäni tietoja voida antaa. Yhdestä virastosta lähetettiin viiden sosiaalialan luottamusmiehen yhteystiedot. Lähetin luottamusmiehille sähköpostia heidän mahdollisuuksistaan välittää kirjoitus- ja haastattelupyyntöäni eteenpäin. Vastauksia en saanut, eikä uusia kirjoitelmia tai haastateltavaksi suostuvia henkilöitä ilmoittautunut. Saadakseni lisättyä ymmärrystäni työpaikkakiusaamisesta sosiaalityössä, päätin kysyä kirjoitelmansa minulle lähettäneiltä henkilöiltä heidän suostumustaan haastateltaviksi. Molemmat suostuivat ja näin aineistoni oli valmis: viisi teemahaastattelua ja kaksi kirjoitelmaa työpaikkakiusaamisesta. Kirjoitelmansa minulle lähettäneet tutkittavat kertoivat kirjoitelmissaan kertomansa asiat haastatteluissa. Tämän vuoksi päädyin käyttämään kirjoitelmia lähinnä haastatteluja täydentävänä informaationa. Olen myös hyödyntänyt tulosluvussani haastatteluiden rinnalla muutamia otteita kirjoitelmista.

Haastattelujen ajalliset kestot vaihtelivat 29 minuutista 59 minuuttiin. Litteroin keräämäni tutkimushaastattelut sanatarkasti, ja tekemästäni viidestä haastattelusta tuli yhteensä 72 tietokoneliuskallista aineistoa 1,5 riviväliä käyttäen. Pisin litteroitu haastattelu oli 19 sivua ja lyhyin yhdeksän sivua. Koska tutkimukseni asettuu metodologialtaan fakta- ja kokemusnäkökulman välimaastoon, en nähnyt tarpeelliseksi kirjoittaa ylös jokaista välimerkkiä, taukoa tai muita haastatteluiden pienempiä yksityiskohtia.

Koska tutkimuskysymyksenäni oli selvittää kiusattujen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia melko sensitiivisestä aiheesta, haastattelujen tekeminen vaati minulta tutkijana ennen kaikkea onnistunutta suhdetta haastateltaviini. Kuten Jokinen (2014, 9) toteaa, ”kokemusnäkökulmasta tutkimusta tekevä tutkija käyttää paljon aikaa ja energiaa saadakseen luotua hyvän ja luottamuksellisen suhteen tutkittaviinsa”. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa se merkitsee

yleensä pitkiä, kiireettömiä haastatteluja, joissa ilmapiiri on mahdollisimman välitön ja luottamuksellinen. Luottamuksen tärkeyden tuovat esiin myös Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (2005, 41).

Annoin jokaiselle haastateltavalleni mahdollisuuden päättää missä haastattelut tehtäisiin. Tällä halusin varmistaa, että haastateltavat kokivat haastattelupaikan itselleen mieluisaksi ja turvalliseksi puhua vaikeistakin kokemuksistaan. Kolme haastatteluista tein haastateltavien työpaikoilla ja kaksi haastattelua haastateltavien kotona. Omaksi haastattelutavakseni muotoutui *teemahaastattelu*, sillä koin sen rakenteen soveltuvan parhaiten omiin tutkimuskysymyksiini. Lomakehaastattelu olisi jättänyt liian vähän tilaa haastateltavien uudenlaisten näkemysten esiintuomiselle ja syvähaastattelu puolestaan ollut turhan eriyttämätön omiin tutkimuskysymyksiini suhteutettuna (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74-75).

Kuten Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2002, 75) toteavat, haastattelun teemojen tulee perustua tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli tutkimusaiheesta jo tiedettyyn teoriaan. Tässä tutkimuksessa jaoin haastattelun teemat viiteen eri osa-alueeseen teoriaosuuttani varten lukemiini tutkimusten pohjalta. Lisäksi teemojen syntymiseen vaikutti olennaisesti tutkimuskysymykseni, jotka ohjasivat alusta loppuun empiriaosuuteni muotoutumista. Haastatteluni teemoiksi muodostuivat kiusaamisen keinot, kiusaamisorganisaatio, kiusaamisen selvittäminen, kiusaaminen sosiaalityössä sekä kiusaamisen jälkeen (ks. liite 3). Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 51) mukaan haastattelukysymyksiä muodostaessa tutkijan tulee kiinnittää huomiota kysymyssanoihin, myönteistä tai kielteistä vastausta hakeviin vaihtoehtokysymyksiin ja kysymyksissä esiintyviin tietämättömyyden ilmaisiin. Omia haastattelukysymyksiäni muodostaessani kiinnitinkin huomiota kysymysten mahdollisimman neutraaliin ilmaisuun.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 73-74) listaavat haastattelun eduksi muihin aineistohankintatapoihin nähden etenkin sen joustavuuden. Käytettäessä haastattelua tutkimuksen tiedonkeruunmenetelmänä haastateltavan on mahdollista toistaa kysymys, selventää kysymysten ja ilmausten sanamuotoja sekä oikaista väärinkäsityksiä. Haastattelija voi esittää kysymykset kunkin haastateltavan kohdalla parhaaksi katsomassaan järjestyksessä ja käydä vuorovaikutuksellista keskustelua haastatteluaiheeseen liittyen. Nämä eivät toteudu käytettäessä aineistona esimerkiksi lomakekyselyä tai kirjallisia dokumentteja. Pysin haastatteluissani etenemään jokaisen haastateltavan kohdalla saman kysymysrunгон mukaisesti. Kuitenkin tarpeen mukaan osasin myös joustaa ottamalla huomioon haastateltavan oman tahdin ja aikataulun itseensä liittyvien asioiden

kertomiseen. Annoin tutkittaville myös mahdollisuuden kertoa teeman ulkopuolisista asioista, jos he kokivat nämä kiusaamiskokemustensa kannalta olennaisina. Koska minulla oli käytettävissäni myös kaksi kirjoitelmaa, pystyin täydentämään haastatteluiden sisältöä kirjoitelmia hyödyntämällä.

#### 4.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Aineiston analyysissä hyödynnän teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaava analyysi etenee lähes samalla tavoin aineiston ehdoilla kuin aineistolähteinen analyysi. Ero tulee esiin lähinnä siinä, miten empiirinen aineisto yhdistetään teorialuvun käsitteisiin. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan puhtaasti aineiston pohjalta, kun taas teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet on esitelty jo tutkimuksen teoriaosuudessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 116.) Tässä tutkimuksessa esitetty teoreettinen viitekehys eli kiusaamistutkijoiden määritelmät työpaikkakiusaamisesta, sosiaalityön erityisyys ammattina sekä Vartian ja Lekan (2011, 371) tiivistämä taulukko kiusaamisen interventioista toimivat pohjana aineiston analyysin tekemiselle. Viitekehys on sananmukaisesti kuitenkin tutkimusta ohjaava, eikä pakottava. Tämä mahdollistaa teorian ja aineiston joustavan vuoropuhelun.

Jo aineiston litterointivaiheessa kirjasin ylös alustavia huomioita aineistosta. Litteroinnin jälkeen luin haastatteluita läpi useaan kertaan ja järjestin aineiston haastattelurungon teemojen mukaisesti. Kuten Eskola ja Suoranta (1998, 82-83) muistuttavat, aineiston teemoittelu auttaa tutkijan alkuun, mutta pelkästään teemoittelu analyysimenetelmänä hyödyntämällä aineistosta tulee helposti pelkkää aineistositaattien kopioimista ja pinnallista kuvaamista. Jari Eskola (2015, 186) vertaa osuvasti aineiston analyysivaihetta tutkimusprosessin jyrkimpään ylämäkeen. Edessä on kasa litteroituja kirjoitusliuskoja, joista tulisi saada rakennettua kelvollinen analyysi. Tässä vaiheessa on tärkeää, että tutkija osaa päättää millaisella analyysimenetelmällä hän haluaa omaa aineistoansa haravoida. Tässä tutkimuksessa haravana toimivat kiusaamisesta tehdyt aiemmat tutkimukset. Täten jatkoin aineiston lukemista omien tutkimuskysymysteni ja niihin liittyvien teoreettisten viitekehysten pohjalta.

Aluksi muokkasin aineistoni haastattelurungon mukaisiin teemakokonaisuuksiin. Jotkut aineistojen osat sopivat teemojen alle paremmin kuin toiset, mutta vielä tässä vaiheessa en lähtenyt karsimaan aineistoa pois. Seuraavaksi siirryin aineistoni redusointiin eli pelkistämiseen. Taulukossa 2 olen havainnollistanut redusointiprosessiani.

Taulukko 2. Esimerkkejä aineiston redusoinnista

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<i>"...koska koin tosi voimakkaasti, että mä en enää kuulu siihen tiimiin, että mulla oli jotenkin siinä vaiheessa semmonen vähän syrjäytetty olo."</i> Paula	Sosiaalinen eristäminen
<i>"Olen ajatellut, että esimieheni näki tilanteen mutta hänellä ei ollut jostain syystä rohkeutta puuttua siihen, tai aikaa tai jotakin."</i> Pirjo	Esimiehen puuttumattomuus
<i>"Et mä tavallaan niinkun pelastauduin hyppäämällä pois."</i> Kirsi	Kiusaamisen ratkeaminen

Pyrin käymään aineistoni läpi mahdollisimman johdonmukaisesti ja muodostin siitä myös uusia teemakokonaisuuksia. Aineiston järjestelmällisen redusoinnin jälkeen siirryin tarkastelemaan aineistoa tutkimuskysymysteni näkökulmasta. Aineiston analyysiä muodostaessani, ajauduin useampaan kertaan kirjoittamaan analyysiä hieman tutkimuskysymysten vierestä. Tutkimuskysymyksiin palaaminen auttoi kuitenkin poistamaan aineiston analyysin sivuraiteet, jolloin pystyin keskittymään taas olennaiseen eli tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Näin sain pidettyä tutkimukseni myös ideaalin pituisena.

Useiden teoriaosuuden muokkausten, tutkimuskysymysten tarkennusten, litteroitujen sekä redusoitujen kirjoitusliuskojen lukemisen jälkeen sain lopulta muodostettua aineistoni keskeisimmät tutkimustulokset. Koska tutkimuskysymyksiä oli kaksi, päädyin käsittelemään kumpaakin kysymystä omana lukunaan. Analyysini tuloksena muodostin kiusaamisen muodoista viisi pääotsikkoa; *mitätöinti ja sosiaalinen eristäminen, kontrollointi, työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvä kiusaaminen, muu epäasiallinen käytös sekä kiusaamisen paheneminen*. Kiusattujen kuvaillessa kiusaamisensa tapoja ja siihen liittyneitä kokemuksiaan, aineistosta oli luettavissa



kiusaamiseen tiiviisti liittyneet *pelon ja ahdistuksen tunteet*. Koska pelon ja ahdistuksen tunteet nousivat aineistossani esiin ennalta-arvaamattoman vahvoina, näin perustelluksi käsitellä näitä kiusattujen kokemia tunteita omana lukunaan kiusaamisen keinojen jälkeen. Nämä kiusaamiseen liitetyt tunnetilat syventävät myös olennaisella tavalla kiusaamisen keinojen ymmärrystä.

Toisen tuloslukuni eli kiusaamisen selvittämistä kuvaavan luvun luominen oli ensimmäistä lukua työläämpi. Kiusaamisen selvittämisprosessi näyttäytyi hyvin erilaiselta kunkin haastatellun näkökulmasta ja vaikeuksia tuotti aineiston tiivistäminen mahdollisimman napakaksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Useiden miellekarttojen ja pohdintojen jälkeen sain kuitenkin myös jälkimmäiseen tutkimuskysymykseeni vastaavan aineiston tiivistettyä viiden eri otsikon alle. Näitä ovat *kiusaamisen ennaltaehkäisykeinot, kiusaamisen selvittämisyritykset, selvittämistä estäneet ja edistäneet tekijät, kiusaamisen ratkeaminen sekä kiusaamisen jälkeinen aika*.

Viittaan aineistostani lainaamiin sitaatteihin keksimällä kullekin haastatellulle nimet. Koska tutkimusaiheeni on hyvin sensitiivinen, päädyin käyttämään haastateltavistani eri nimiä kummassakin tulosluvussa. Lisäksi keksin kirjoitelmien kirjoittajille kuvitteelliset nimet kumpaankin tulososioon. Nimien vaihtaminen tuloslukuihin vaikeuttaa tutkittavien identifioimista tutkimuksesta ja lisätä näin tutkimukseen osallistuneiden anonymiteettiä.

## 5 KIUSAAMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

### 5.1 Yleistä kiusatuista

Kaikki haastateltavani olivat naisia. Haastatelluista kolme henkilöä olivat iältään noin kolmekymmentävuotiaita ja heillä oli kiusaamisen alkaessa työkokemusta sosiaalityöstä usean vuoden ajalta. Kaksi haastatelluista oli kiusaamisen alkaessa puolestaan 40-50 vuoden ikäisiä. Myös molemmilla heistä oli takanaan useita työskentelyvuosia sosiaalityöntekijöinä. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltujen kiusaamiskokemus oli melko tuore ja kiusaamisesta oli kulunut aikaa enimmillään pari vuotta. Aiempia itseen kohdistuvia kiusaamiskokemuksia näillä haastatelluilla ei ollut. Yhdellä kiusatulla kiusaamisesta oli kulunut yli viisi vuotta aikaa ja samalla henkilöllä oli kokemusta kiusaamisesta myös toiselta työpaikaltaan. Kukaan haastatelluista ei ollut enää haastatteluhetkellä kiusattuna.

Haastatellut kertoivat kiusaamisen kestäneen keskimäärin vuodesta kahteen vuotta. Tämä kiusaamisen kesto-aika on linjassa useiden tutkijoiden tulosten kanssa siitä, että kiusaamisen kesto-aika on keskimäärin yli vuoden mittainen (ks. luku 2). Tyypillistä oli, että kiusatut olivat kiusaamisen aikana joko sairaus- vuorottelu- tai vanhempainvapaalla ja kun he palasivat takaisin työpaikkaansa, jatkui kiusaaminen entiseen tapaan. Kiusaaminen tapahtui tässä aineistossa kolmen haastatellun osalta julkisella puolella joko lastensuojelussa tai aikuissosiaalityössä. Kahden haastatellun työpaikkana oli puolestaan kolmannen sektorin järjestö, joiden molempien toimialana oli lastensuojelu. Lastensuojelun työpaikat olivatkin tässä aineistossa vahvasti edustettuina.

Tässä tutkimuksessa, kuten myös Van Heugtenin (2010, 643) ja Whitakerin (2012, 118) sosiaalityöntekijöihin keskittyneiden tutkimuksen mukaan useimmiten sosiaalityöntekijöiden kiusaaja oli ylemmässä virka-asemassa oleva työntekijä. Tämän tutkimuksen kiusatuista neljä viidestä nimesi kiusaajakseen esimiehensä. Yksi esimiehensä nimenneistä työntekijöistä kertoi kiusaajakseen esimiehensä lisäksi myös kollegansa. Yhden haastatellun kohdalla kiusaajana oli ainoastaan kollega.

## 5.1 Kiusaamisen keinot

### 5.2.1 Mitätöinti ja sosiaalinen eristäminen

Useat tutkijat ovat tunnistaneet kiusaamisen yhdeksi tavaksi kiusaajan mitätöinnin ja sosiaalisen eristämisen (ks. luku 2). Vartia-Väänäsen tutkimuksessa (2003, 37) sosiaaliseen eristämiseen mukaan luettiin kiusatun läsnäolon mitätöiminen, mielipiteiden huomiotta jättäminen, kuuntelematta tai puhumatta jättäminen sekä sosiaalisista tilanteista ulossulkeminen. Whitakerin (2012, 117-119) mukaan kiusatun mitätöinti näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden toiseksi yleisimpänä kiusaamisen muotona. Lisäksi tutkimuksen sosiaalityöntekijät kertoivat mitätöiviksi kiusaamistavoikseen yhteisöstä ulossulkemisen, työsuoritustensa mitätöinnin sekä puhumisen keskeyttämisen.

Kiusatun mitätöinti, mielipiteiden vähättely ja näistä seurannut asteittainen eristäminen näyttäytyivät haastattelujen valossa yleisimpänä kiusaamisen muotona. Mitätöinti näyttäytyi *mielipiteiden huomioimatta jättämisenä, hiljentämisenä, kiusatun nolaamisena* tai *haukkumisena*. Kun haastateltu yritti esittää työpaikan tiimipalaverissa omia mielipiteitään työasioista, kiusaaja saattoi ohittaa kysymyksen pyytäen palaverin pitäjää etenemään seuraavaan asiaan. Eräs kiusatuista koetti keventää oman työpaikkansa palaverin ilmapiiriä kertomalla yksikön vanhoista tapahtumista. Kiusaaja ei antanut haastateltavalle kuitenkaan mahdollisuutta ilmapiirin keventämiseen vaan vaiensi tämän muun työyhteisön kuulleen kiusatun mukaan mitätöivällä tavalla. Useampi haastateltu kuvasi kiusaajan harjoittaneen työyhteisön yhteisissä tiimeissä tai neuvotteluissa kiusatun päälle puhumista tai kiusatun vaientamista muulla tavoin. Kiusatun mielipiteillä ei näyttänyt olevan merkitystä.

*”Et jos kysyy, miksi niitä asiakkaita ei lasketakaan, kun ne on aina laskettu tähän aikaan vuodesta. Et kun ollut isot muutokset niin voitaisko ne nyt laskee, ettei tässä käy hullusti. Et kun niin moni on lähtenyt sen takia, et onkin ollut liian suuri piiri suhteessa muihin, niin tähän esimies sanoi, et hänen esimies sanoi, et niitä on turha laskee kun ne ei koskaan pidä paikkaansa. No niin, no minä siihen sitten et no ei se ole oikein hyvä peruste. Tää kiusaaja sanoi, et no mitä sillä on väliä, et mennään eteenpäin.”* Katariina

*”Ensin oli tiimeissä niin kun semmosta, et ei saanut puheenvuoroa ja suoraan sanottiin et älä puutu tähän, ei oo sun asia...”* Outi

Myös Van Heugtenin tutkimuksessa (2010, 644) kiusatut sosiaalityöntekijät kertoivat yhdeksi kiusaamismuodokseen moniammatillisissa tiimeissä tapahtuneen mielipiteidensä mitätöinnin työntekijöiden yrittäessä tuoda esiin omaa kantaansa tiimissä keskusteltaviin asioihin. Sosiaalityöntekijät kertoivat kiusaajiensa myös nauraneen heille, joka lisäsi entisestään kiusattujen kokemusta itsensä sekä mielipiteidensä alasajosta. Työntekijät kokivat tilanteet julkiseksi nöyryytykseksi, joka tuntui usein pahemmalta kuin kahdenkeskisissä keskusteluissa tapahtunut kiusaaminen. Myös omat haastateltavani toivat esiin toisten työntekijöiden aikana kohtaamaansa mitätöintiä ja muuta huonoa kohtelua, jonka he kokivat Van Heugtenin tutkimuksen mukaisesti itsensä nolaamiseksi.

*”Ja siis olihan ne noloja tilanteita ja siis ikäviä tilanteita, et jos sulle huudetaan ja haukutaan niinkun muun työnyhteisön kuullen” Outi*

Yksi haastateltavista kertoo kollegansa lähes päivittäin vähätelleen ja arvostelleen hänen työsuorituksiaan. Kaikki mitä kiusattu kollegalleen ehdotti, johti siihen, että kiusaava työkaveri sai syyn haukkua tai muulla tavoin mitätöidä hänen työsuorituksiaan. Tilanteen jatkuessa pidempään työntekijä alkoi lopulta myös itse kyseenalaistaa omia työskentelytaitojaan ja epäillä oman ammattitaitonsa asianmukaisuutta.

*”...alkoi huomautteleen, kuinka mä teen töitä väärin ja olen niin hirveän huono, huono kaikin tavoin.” Paula*

Mitätöinti näyttäytyi tämän tutkimusaineiston valossa työntekijälle kaikista raskaimpana kiusaamisen muotona, sillä pitkään jatkunut toistuva mitätöinti johti lopulta työntekijän *eristämiseen* tai *eristäytymiseen* ulos yhteisöstä. Sen lisäksi, että mitätöiminen näyttäytyi haastatellun mielipiteiden mitätöintinä, se tuli haastatteluissa esiin myös tervehtimättä jättämisenä tai työntekijöiden puhumattomuutena kiusattua työntekijää kohtaan. Eräs haastateltava kertoo, että lopulta kiusaamistilanne ajautui siihen pisteeseen, ettei kiusatun kanssa keskusteltu enää työasioista tai ylipäätään mistään muustakaan. Tällainen käytös johtaa väistämättä työntekijän ulossulkemiseen työyhteisöstä.

*”Työkaverit ei tervehtinyt mua ja mun kanssa ei enää oikeestaan puhuttu mistään--- Koin tosi voimakkaasti, että mä en enää kuulu siihen tiimiin, että mulla oli jotenkin siinä vaiheessa semmonen vähän syrjäytetty olo. ” Paula*

Myös sosiaalityöntekijöiden kiusaamista tutkinut Van Heugten (2010, 644) kuvasi tutkimuksessaan kiusattujen sosiaalityöntekijöiden yhdeksi kiusaamismuodoksi sosiaalisen eristämisen. Sosiaalista eristämistä lisäsi entisestään joidenkin kiusaajien harjoittamat liittoutumisyrietykset muun työyhteisön kanssa ja toisaalta kollegoiden silmien ummistus kiusaamiselle. Kiusatun puolelle liittoutumista ja kollegoiden hiljaista kiusaamisen sivustaseuraamista käsittelen enemmän kiusaamisen pahenemisen (ks. luku 5.2.5) yhteydessä.

### 5.2.2 Kontrollointi

Lähes kaikki haastatellut raportoivat yhtenä kiusaamisensa muotona *esimiehensä harjoittaman kontrollon*. Kiusaajat näyttivät kohdistavan kontrollointia varsinaiseen kiusattuun, mutta usein myös koko työyhteisöä kohtaan. Esimiehet kontrolloivat uhrejaan vaikuttamalla kiusattujen vuosi- tai sairauslomien pitämiseen. Lisäksi yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että kiusaaja teki kiusatulle mahdollisimman haastavat työvuorot. Kiusaaja saattoi myös kontrolloida kiusatun työaikoja normaalia tiiviimmin.

*”Mun osalta siihen niinku liittyy semmonenki, et tavallaan tai mikä olikin yks sen kiusaamisen muoto, et hän niin kun sen kahden vuoden aikana, yhtenä kesänä hän teki semmosen päätöksen, että hän ei antanut mulle [mahdollisuutta] pitää kesälomaa sillä tavalla miten laillisesti kuuluu...”* Suvi

*”Mut hän kontrolloi mun työaikoja koko ajan, et jos meni minuuttikin yli tai ali...”* Maiju

Kiusatun kontrolloiminen nostaa esiin kiusaamisen yhden tärkeimmän ulottuvuuden eli vallan jakautumisen. Vallan määrään vaikuttaa ymmärrettävästi se, kuinka paljon henkilöllä on mahdollisuuksia vaikuttaa ympärillään oleviin asioihin ja tapahtumiin. Koska esimiehet ovat alaisiaan korkeammassa asemassa, on heillä myös alaisiaan enemmän valtaa. Myös Salin (2003, 1219) tunnistaa esimiehen ja alaisen vallan epätasapainon yhdeksi kiusaamisen merkittävimäksi syyksi.

Van Heugtenin tutkimuksen (2010, 643) sosiaalityöntekijät kokivat työpaikoillaan myös mikrohallinnaksi tutkijan nimeämää kiusaamisen muotoa, jolla viitattiin esimiehen tapaan pyrkiä hallitsemaan kiusatun työntekeä mahdollisimman laajasti. Yhtenä kontrollon muotona kiusatut kertoivat jokaviikkoisista ohjaustuokioistaan, jossa kiusaavat esimiehet huusivat, kiroilivat ja tekivät

kohtuuttomia vaatimuksia ohjattavilleen. Eräs tutkimukseen osallistuneista kertoi myös esimiehen arvioineen kaikki työntekijän kirjoittamat raportit ja antaneen hänelle palautetta huonosta käsialasta. Kiusattu työntekijä kärsi reumasta, josta esimies oli tietoinen.

Kun työntekijä normaalisti saa esimiehen luvalla olla kolme työpäivää pois ilman sairauslomatodistusta, tässä tutkimuksessa tämä ei kiusatun kohdalla onnistunut. Esimies vaati kiusatultaan sairauslomatodistusta heti ensimmäisestä sairauspoissaolopäivästä lähtien. Tilanteen teki erityisen hankalaksi sairausloman syy, joka liittyi työntekijän kehitysvammaisen lapsen sairasteluun. Esimies oli lapsen vammaisuudesta tietoinen. Tällainen kiusatun henkilökohtaiseen elämään ulottuva kiusaaminen ja kontrollointi näyttäytyivät yhtenä kiusaamisen muotona myös Van Heughtenin tutkimuksessa (2010, 644). Sosiaalityöntekijät kertoivat, etteivät kiusaavat esimiehet päästäneet heitä lääkärintapaamisiin tai muihin pikaista apua vaativiin tilanteisiin, millaiseksi juuri lapsen sairastuminen voitaisiin lukea. Tässä tutkimuksessa vahvaa kontrollointia harjoittanut esimies pyrki jopa saamaan työntekijänsä takaisin töihin tämän sairauslomalta.

*”Ja jotenkin sellasta, että kun niitä sairaslomia annettiin tavallaan niinku viikon pätkissä ja sit mun piti aina niin kun, jotenkin koin sen tosi nöyryyttäväksi soittaa, että mä en vielääkään koe, että mä oon työkuuntoinen. Että tää jatkuu tää sairasloma. Niin sit jotenkin hänellä oli aina semmonen, että työ antaa rytmin elämälle, että mitäs sä nyt oikeestaan siellä kotona teet. Ja sit yrität sanoa, että mulla on tässä vähän niinkun masennus päällä.” Paula*

Vaikka kontrolloiva ja hallitseva käyttäytyminen paikantui lähinnä esimiehen harjoittamaksi kiusaamisen muodoksi, yksi haastatelluista kertoi myös kollegansa harjoittavan hyvin esimiesmäistä ja kontrolloivaa käytöstä. Kollegan hallitseva käytös liittyi työpaikkaan, jossa oli pitkään oltu ilman esimiestä. Työpaikalla vieraili toisinaan lyhytaikaisia esimiehen sijaisia, mutta kukaan heistä ei viihtynyt työssään pitkään, jolloin yhteisö jäi taas ilman johtajaa. Kollegan esimiesmäinen käytös näkyi kiusatun lisäksi koko työyhteisölle. Eräs vieraileva esimiehen sijainen oli joutunut huomauttamaan kiusaajalle, ”että hän ei ollut esimies, että sovitaanko et esimies on se, joka kutsuu tiimit kokoon”. Esimiesmäisen kollegan hallitsevasta käytöksestä piirtyy tarkentava kuva seuraavan lainauksen avulla.

*”Ja tota muutenkin hän oli niinku kovasti äänessä joka paikassa ja halus hallita jotain ruokailutilaa ja kahvihuonetta. Ja jos ei puhuttu hänen asioistaan, hän hyvin nopeasti*

*niin kun lähti pois ja halusi hallita niitä tilanteita. Hän ei halunnut, että tehdään mitään pohdintoja tai mietitä sosiaalityön syvempiä kysymyksiä vaan hän halus aina kauheen tiukasti mennä eteenpäin. Ja kaikki tiimit ja kaikki kokoukset oli semmosta, ettei saanut kysyä miksi, vaan hän sanoi että mennään vaan eteenpäin. Ja sit ne kysymykset, joita sai käsitellä hänen mielestään, oli semmosia et myönnetäänkö asiakkaalle suksi vai kaksi.” Katariina*

Esimerkin kautta välittyä tulkintani mukaan kiusaajan pyrkimys määritellä työyhteisön toimintaehdot. Kiusaaja odotti koko työyhteisön toimivan hänen ehdoillaan. Kiusaajan näkökulmasta hänellä näyttää olevan valta määritellä mitä asioita työyhteisön kokouksissa käsitellään ja mitä ei. Myös Lohi-Aalto (2008, 12) tunnistaa saman ongelman. Hänen tutkimuksessaan eräs haastateltava kuvaa, kuinka esimiehen useat poissaolot työpaikalta johtivat tavallisen rivityöntekijän ottamaan vallan työyhteisössä. Työntekijä alkoi johtaa yhteisöä omista intresseistään käsin. Erityisen ongelmalliseksi tämän tekee se, että kyseinen työntekijä pyrki esimiesmäisen käytöksensä kautta ajamaan lähinnä omia etujaan. Koska työyhteisöltä puuttui esimiehen läsnäolo, tuki sekä johtaminen, mahdollisti se osaltaan tämältyyppisen hallitsevan käytöksen esiintymisen.

Kiusatun kontrollointi saattoi pahimmillaan johtaa siihen, että kiusaaja valvoi, ettei kiusattu henkilö tule esittäneeksi kiusaajastaan mitään negatiivista johdon tietoon. Kyseinen tilanne liittyi vuosittaiseen työpaikka-arvion tekemiseen, jonka tarkoituksena oli selvittää työpaikan yleistä ilmapiiriä ja johdon toimivuutta. Vastaukset kyselyyn annettiin anonyymeinä, eikä niitä ollut tarkoitus puida yksilötasolla. Saadessaan kuitenkin negatiivista palautetta omasta toiminnastaan yhden vastaajan osalta, esimies oli epäillyt kiusattuaan arvioinnin antajaksi ja järjesti asiasta kahdenkeskisen neuvottelun. Huomionarvoisen tilanteesta tekee se, ettei huonon arvion antajana edes ollut kiusattu vaan joku toinen työyhteisön jäsen.

*”Ja sitten tota mä mietin mun esimiestä, niin sitten siellä oli muun muassa tällöinen tilanne kun siellä tehdään sellasia työpaikka-arvioita, miten ihmiset viihtyy töissä ja annetaan palautetta sitten myös esimiestoiminnasta. Sitten joku oli kirjannut, että esimies on käyttäytynyt asiattomasti (---) Niin hän sitten halusi tota keskustella kanssani tästä palautteesta minkä hän oli – nää oli itseasiassa anonyymejä nää kyselyt – niin tota halusi keskustella tästä tilanteesta kanssani, että olenko se ollut minä. Että*

*hän niin kun syytti minua siitä huonosta arviostaan siksi, että minä olen ollut niin huonovointinen.” Paula*

### 5.2.3 Työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvä kiusaaminen

Esimiesten kohdalla kiusaajana toimiminen näytti usein liittyvän kontrollon lisäksi *työn sisällöllisiin tekijöihin*. Myös tutkijat Zapf (1999, 75) sekä Vartia-Väänänen (2003, 38) ovat tunnustaneet kiusaamisen yhdeksi muodoksi työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvän kiusaamisen. Tässä tutkimuksessani esimies saattoi kieltäytyä avun antamisesta työntekijöille ja yhdessä tapauksessa kiusaaja antoi vääriä ohjeita asiakastapauksen hoitamiseen. Kiusatun työntekijän saamat väärät neuvot erään asiakastapauksen ratkaisemiseksi olisivat voineet saattaa hänet myöhemmin oikeudelliseen vastuuseen päätöksestään. Työntekijä oli kuitenkin sen verran kokenut tekijä, että pystyi tässä tilanteessa kyseenalaistamaan saamiensa ohjeiden totuudenmukaisuuden.

Eräs kiusatuista kertoi esimiehen evänneen häneltä työparin saamisen haastavan asiakastilanteen arvioimistapaamiselle. Työntekijän olisi jo lainkin perusteella kuulunut saada mukaansa työpari arvioimaan tilannetta, mutta useista työparipyynnöistä huolimatta tämä ei toteutunut. Myöhemmin työntekijän ihmetellessä työkavereilleen tapahtunutta sai hän kuulla, ettei pyyntö työparista ollut koskaan mennyt kollegoille. Esimies ei ollut toisin sanoen kysynyt asiasta lainkaan muulta työyhteisöltä.

Yksi työn sisällölliseen kiusaamiseen liittynyt kiusaamisen muoto oli esimiehen kieltäytyminen omista työtehtävistään. Esimiehen kieltäytymistä työtehtävistä kuvattiin kertomalla, että esimies saattoi häipyä kesken tiimipalaverin tai yksinkertaisesti kieltäytyi tiimin vetämisestä kokonaan. Esimiehen harjoittamalle kiusaamiselle näytti olevan tyypillistä myös esimiehen kieltäytyminen neuvojen antamisesta kiusatulleen. Joissain kiusaamistapauksissa neuvojen antamattomuus koski kiusatun lisäksi myös lähes koko muuta työtiimiä, mutta ainakin yhden kiusatun kohdalla vaikeus saada ohjeita omien asiakastilanteiden ratkaisemiseen näyttäytyi lähinnä kiusattua kohtaan kohdistuvana vaikenemisena.

*”En saanut kiusaajaltani ammatillista tukea asiakasasioiden hoitamisessa, joka olisi kuulunut hänen työnkuvaansa.” Lotta*

Eräs haastatelluista kertoo kaikkien haastavien asiakastapausten ohjautumisesta kiusaajan vastuulle. Kiusaaja koki vaikeiden asiakastapausten ohjautumisen omalle kontolleen erittäin



raskaana, sillä tämä luonnollisesti kasvatti merkittävästi työntekijän työpainetta. Myös Van Heughtenin tutkimuksen (2010, 644) kiusatut sosiaalityöntekijät raportoivat työtaakkansa massiivisesta kasvamisesta. Tutkimuksen kiusaamista kohdanneet ”keskitason” esimiehet kokivat myös, että työyhteisön hankalat työntekijät ohjattiin heidän tiimiinsä. Tässä tutkimuksessa haastavien asiakastilanteiden kerrottiin syövän paljon työaika, eikä vaikeiden ongelmien ratkaisussa auttanut ainakaan esimiehen kieltäytyminen työntekijän pyytämästä konsultaatioavusta. Kyseisen henkilön työtehtäviin liittyvää kiusaamista syvensi entisestään esimiehen harjoittama arvostelu kiusatun työtehtävien hoitamista kohtaan. Tämä tuntui kiusatusta erityisen epäoikeudenmukaiselta siinä valossa, että hän joutui työpaikallaan ainoana työntekijänä hoitamaan työyhteisön haastavimmat asiakastilanteet.

*”Ja arvostellaan sun tekemistä perättömästi tai perusteettomasti kun sä samaan aikaan teet niinkun paljon semmosta työtä mitä sun ei edes tarvis tehdä.” Outi*

Kun Whitakerin tutkimuksen (2012, 118) sosiaalityöntekijät kertoivat kiusaajien varastaneen heidän ideat omikseen, myös tässä tutkimuksessa eräs kiusatuista kertoi kiusaavan kollegansa pyrkineen ottamaan kunnian kiusatun työntekijöiden työhön liittyvistä ideoista itselleen.

*”Ja jos, kun meidän piti jatkuvasti kehittää kaikkea ja ottaa kantaa, niin jos mä sit jotain sain tuotettua, niin hänen tarve oli tavallaan mollata sitä, et mitä mä olin hänelle ehdottanut. Ja jos oli joku hyvä idea, niin sit se oli vähän silleen et hei me ollaan kyllä yhdessä tästä puhuttu, että ei, ei tää niinkun mun idea ollut, että se oli vähän niinkun yhdessä tuotettu.” Paula*

Kiusaamisen verhoaminen työasioihin kohdistuvaksi kiusaamiseksi tuli ilmi yhden kiusatun haastattelussa. Kiusattu koki kiusaavan kollegansa koittaneen etsiä kiusaamiselle syitä kiusatun työnteosta, vaikka kiusaaminen näyttäytyi haastatellun mukaan hyvin henkilökohtaisena.

*”Mutta meillä se ei ollut, ei meillä ollut sinänsä mitään työasiaa mistä me oltais alettu riitelemään tai kiusaamaan toisiamme, vaikka se nyt näennäisesti oli sitä. Mutta kyllä mä niinkun henkilökohtaisesti koen, että se oli tosi henkilökohtaista kiusaamista.” Paula*

#### 5.2.4 Muu epäasiallinen käytös

Haastatellut toivat edellisten lisäksi esiin kiusaamisen keinoina *juoruilua, huutamista, ovien paiskomista, vihamielisiä katseita, syyttämistä* ja muuta *epämiellyttäväksi tulkittavaa käytöstä*. Nämä tulivat aineistossa esiin kuitenkin yksittäisinä kokemuksina ja sen vuoksi tiivistän keinot yhteen muuksi epäasialliseksi käytökseksi. Kaikki edellä esitetyt kiusaamisen keinot ovat hyvin tyyppillisiä kiusaamistapoja myös monien muiden tutkijoiden mukaan (ks. luku 2).

Edellä kuvatun kaltainen käytös vei kiusatulta työntekijältä luottamuksen kiusaajaan, joissain tapauksissa koko työyhteisöön ja hankaloitti työn tekemistä. Juoruilun lisäksi eräs kiusattu kertoi merkittävästä katseista, supattelusta ja ikävästä elehdinnästä, jotka oli tarkoitettu kiusajaan nähtäväksi. Kyseinen käytös tuotti kiusatulle pahaa mieltä. Aineistosta nousi esiin myös esimerkkejä kiusajaan äänen korottamisesta, huutamisesta sekä vihamielisestä käytöksestä kiusattua kohtaan. Kiusaaja saattoi syyttää kiusattua tämän käytöksestä ja näki tämän ikään kuin oikeutuksena oman epäasiallisen käytöksensä toteuttamiseen.

Muita epäasiallisen käytöksen keinoja olivat haastateltuihin kohdistuneet asiattomat kommentit, huomauttelu, tiuskiminen ja töykeä käytös. Kaksi eri haastateltavaa kuvasi epäasiallisesta käytöstä ”päin naamaa”- termiä käyttämällä. Kummatkin ”päin naamaa” kiusaamisen muodot tapahtuivat työpaikan yhteisissä tiimeissä. Toinen kuvauksista liittyi päin naamaa nauramiseen ja toinen puolestaan pahasti ja epäasiallisesti puhumiseen. Tilanteeseen liittyvää häpeää pahensi entisestään esimiehen puuttumattomuus asiaan.

#### 5.2.5 Kiusaamisen paheneminen

Osa tutkijoista näkee henkisen kiusaamisen johtavan lopulta fyysisen väkivallan tekoihin (ks. Einarsen 1999). Myös Van Heugtenin (2010, 643) tutkimuksessa kiusaaminen alkoi saada lopulta fyysisen väkivallan piirteitä, vaikka varsinaista kiusatun pahoinpitelyä ei tapahtunutkaan. Useampi Van Heugtenin tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoi kiusajaan tukkineen heiltä pääsyn ulos omasta huoneestaan. Yksi tutkimuksen kiusatuista tiesi kiusajaan aiemman uhrin kokeneen pahoinpitelyä kiusajaan taholta ja muutama kiusatuista oli todistanut kiusajaan harjoittamaa väkivaltaa asiakkaita kohtaan. Asiakkaisiin kohdistuvaa väkivaltaa todistaneet työntekijät kokivat jälkikäteen suurta häpeää siitä, etteivät he olleet pystyneet puuttumaan tilanteeseen millään tavalla. Tämän tutkimuksen aineistossa kiusaamisen ei kuvattu eskaloituneen

kiusatun fyysiseksi väkivallaksi. Sen sijaan kiusaamisen nähtiin pahenevan henkiselä tasolla, mitä pidempään se oli kestänyt. Lisäksi kiusaamista näyttivät pahentavan yritykset kertoa kiusaajalle suoraan, millaisia tunteita kiusaajan käytös kiusatussa aiheuttaa.

Aineiston perusteella kiusaamiselle näytti olevan tyypillistä sen asteittainen paheneminen. Kun kiusaaminen aluksi näyttäytyi mitätöintinä, naureskeluna, kontrollointina tai esimiehen heikkona ohjeistuksena, pidemmälle jatkuessaan kiusaaminen alkoi saada henkilökohtaisempia muotoja. Eräs kiusatuista käytti osuvasti ilmaisua "pikkuhiljaa paheneminen" puhuessaan kiusaamisen eskaloitumisesta. Myös "kärjistymistä" käytettiin kuvailemaan kiusaamisen asteittaista pahenemista. Kärjistymisvaiheessa kiusaaminen muuttui monin tavoin sietämättömäksi. Seuraavassa on sitaatti aineistosta, jossa haastateltava kertoo kiusaamisensa etenemisestä.

*"Ensin oli semmosta tiimeissä, niinku semmosta et ei saanut puheenvuoroa ja suoraan sanottiin, et et älä puutu tähän ei oo sun asia... Semmosta niinku rumasti puhumista toisten kuulen ja tota... Sit se kärjisty pikkuhiljaa tosiaan semmoseen ihan haukkumiseen ja älyttömään pompotteluun ja meni lopulta sit siihen ihan siis semmoseen itkettämiseen ja semmoseen..." Outi*

Van Heugtenin tutkimuksen (2010, 645) kuusi kiusattua kertoi kiusaajan tehneen vastavalituksen kiusattujen tekemästä valituksesta. Haastateltavat näkivät tämän kiusaajan yrityksenä mitätöidä omat tekonsa ja saada tehtyä itsestään kiusaamisen uhrin. Myös tässä tutkimuksessa tuli esiin kiusaajan tekemä häirintäilmoitus kiusattua kohtaan. Kiusaaja ei kuitenkaan koskaan pystynyt perustelemaan, missä tilanteissa kiusatun kiusaamiskäytös näyttäytyi, eikä valitus loppujen lopuksi johtanut kiusatun osalta kovinkaan mittaviin toimiin.

*"Mut et sit se kärjisty semmoseen tilanteeseen, että tää esimies niin kun teki minusta ja näistä tosiaan kahdesta muusta, johon viittasin aikasemmin, niin itse semmoset niinkun häirintäilmoitukset. Hän niinkun väitti meitä työpaikkakiusaajiksi ja hän teki semmoset niinkun viralliset, tavallaan kantelut tonne niin kun esimiestasolle ja sitä lähdettiin sit purkaan sillä tavalla virallisesti läpi. Meidät kutsuttiin kaikki semmosiin omiin puhutteluihin, ja sit siihen niinku kytkettiin mukaan..." Suvi*

Edellä mainittujen tilanteiden lisäksi kiusaamista ja kiusatun sosiaalisen ulkopuolisuuden tunnetta näyttivät pahentavan kiusaajan yritykset haalia työyhteisön jäseniä puolelleen. Työyhteisön jäsenten jakautuminen eri puolille näytti hajottavan myös työyhteisön keskinäistä toimivuutta.

Kiusaajan puolelle liittoutuneet työntekijät eivät näyttäneet harjoittavan suoraa henkilöön kohdistuvaa kiusaamista, mutta heidän liittoutumisensa näkyi muuttuneen käytöksen välityksellä. Eräs kiusattu kuvailee, ettei liittoutunut työntekijä näyttänyt kiusaamista suoraan, mutta tilanne näkyi niin, ettei kiusatulla ja kiusaajan puolelle liittoutuneella ollut enää mitään yhteistä puhuttavaa. Toisaalta liittoutunut työntekijä saattoi tehdä kiusaajan kanssa ikävää elehdintää ja merkittäviä katseita kiusatun nähden, jonka tarkoituksena oli kiusatun mielen pahoittaminen.

Eräs kiusatuista kertoi kiusaavan kollegan saaneen puolelleen työpaikan esimiehen, jonka avustuksella kiusaaja pystyi entistä paremmin vaikuttamaan uhriinsa negatiivisesti. Varsinainen kiusaaja sai liittoutuneen esimiehen toimimaan haluamallaan tavalla, josta seurasi esimerkiksi kiusatun mielipiteiden kuulematta jättäminen. Jos esimies olisi vahva ja oikeudenmukainen johtaja, ei tällainen käytös olisi ymmärrykseni mukaan mahdollista. Kyseisessä tapauksessa kiusattu työntekijä kuvasi kuitenkin useaan otteeseen esimiestä epävarmaksi itsestään, jolloin henkilön saaminen omien etujen tavoitteluun on ollut todennäköisesti yksinkertaisempaa. Whitakerin tutkimuksessa (2012, 119) kiusaajan ja muiden työyhteisön jäsenten yhteen liittoutuminen nähtiin kiusaajan manipulointiyrityksiksi, joiden avulla kiusaaja pyrki saamaan mahdollisimman monta työyhteisön jäsentä omalle puolelleen. Seuraavassa sitaatissa tämän tutkimuksen haastateltu kuvaa kollegoidensa liittoutumista kiusaajan kanssa kaikista pahimmalta tuntuvaksi tekijäksi omassa kiusaamisessaan.

*”Ja tota... Ja sit oli semmosia ihan vanhojakin kollegoita, jotka ihan niinkun käänsi selkensä ja jalkansa ja tota... muuttui ihan erilaiseksi, ihan täysin. Hyppäs vaan siihen kiusaajan kelkkaan, eikä enää sit halunnut enää olla missään tekemisissä muuta kuin silleen näennäisesti. Sellasia, joita mäkin olin kuunnellut ja auttanut ja lohduttanut vuosikymmeniä... Et sellanen tuntu ehkä kaikkein pahimmalta, et se on ehkä se kaikkein pahin.”* Katariina

*”Että jotenkin hän [kollega] lähti mun mielestä siihen aika kovastikin mukaan siihen...”*  
Paula

### 5.3 Pelon ja ahdistuksen tunteet

Vahvimpina kiusaamiseen liittyneinä tunteina aineistosta nousi esiin kiusattujen kokema *pelko ja ahdistus*. Yhteistä haastateltujen pelon ja ahdistuksen kokemuksille oli pelon läsnäolo yhä

selkeämmin mitä pidempään kiusaaminen oli jatkunut. Eräs kiusattu kuvaili, kuinka häntä ensin ahdisti useita kertoja viikossa, mutta kiusaamisen jatkumisen myötä ahdistuksesta tuli päivittäistä. Myös pelon tuntemus näytti hallitsevan työpäivää yhä voimakkaammin kiusaamisen lisääntyessä ja hankaloitti merkittävästi haastateltavien työntekemistä. Osa haastateltavista kertoi joutuneensa olemaan työpaikallaan jatkuvasti varuillaan odottaen jotain paha tapahtuvan. Pelko ulottui myös kiusattujen yksityiselämään ja he saattoivat vapaa-ajallaan miettiä mitä ikävää seuraavana päivänä tulisi tapahtumaan. Kiusattujen pelko näytti useimmiten liittyvän kiusajaan arvaamattomaan käytökseen. Kiusaaja saattoi ilmestyä koska tahansa mistä tahansa ja aloittaa negatiivisen käytöksen kiusattua kohtaan.

*”Et mua rupes niinku, mua rupes vaan ahdistaan olla siellä, koska se teki semmosia ihme juttuja, et se yht äkkiä tuli mulle sanomaan...”* Suvi

*”Semmosii, se alko olla niinku sietämätöntä ja, ja tota työrauha oli täysin mennyt kun ei sellasessa, ei tiedä yhtään...Koko ajan saa pelätä, että mitä hän sanoo, miten hän toimii. Hän saatto yht` äkkiä nurkan takaa tulla ja ärähtää jostain ihan, ihan semmosesta, että mistä ovesta kuljen, että...”* Katariina

*”Sit siinä tuli niinku sellanen tosi voimakas ahdistus ja mä näin painajaisia siitä työpaikasta liittyen tähän kiusaamiseen, mutta liittyen myös mun esimieheen.”* Paula

Myös Van Heughtenin tutkimuksessa (2010, 645) puhutaan työntekijöiden kokemasta pelosta. Kiusatut sosiaalityöntekijät tunsivat olonsa usein uhatuiksi ja pelokkaiksi. Osa tutkituista kuvasi kiusaamisen aiheuttamaa oloaan hermostuneeksi ja jatkuvasti varuillaan olevaksi. Työntekijät näyttivät pelkäävän fyysistä uhkaa, vaikka varsinaista fyysistä väkivaltaa ei heidän kuvauksissaan tullutkaan ilmi. Tutkimuksen oireiden kuvauksissa on selkeitä yhtymäkohtia myöhemmin tässä osiossa esittelemäni post-traumaattisen stressioireyhtymän oireiden kanssa. Eräs haastatelluistani kertoi ahdistuksen kiusattua kohtaan yltyneen niin pahaksi, että kiusattu lopetti kahvitaukojen vieton työyhteisön yhteisissä tiloissa, mikäli kiusaaja oli paikalla.

*”Että mähän lopuks jättäydyin pois kaikista kahvitaukotilanteista ja jos me lähdettiin lounaalle porukalla ja tää tyyppi...”* Paula

Kiusaamisesta aiheutuneiden pelon ja ahdistuksen tunteille oli tyypillistä, että ne jatkuivat jollain tasolla kiusatun siirtyessä kiusaamisorganisaatiosta toiseen työyhteisöön. Vaikka

kiusaamisorganisaatiosta lähteminen tuntui helpottavalta, vaihtamista varjosti pelko ja ahdistus siitä, että kiusaamiskäytös tulisi jatkumaan myös seuraavassa työyhteisössä. Toisaalta pelko kiusaamisen alkamisesta saattoi jatkua myös pidempään uudessa työyhteisössä. Lisäksi se johti ainakin yhden haastateltavan kohdalla siihen, että hän alkoi ylitulkitsemaan uuden työyhteisönsä jäsenten käytöstä ja oli vakuuttunut, että kiusaaminen jossain vaiheessa alkaisi taas uudestaan.

*”Joo just siitä. kuinka me niinku tota tajuttiin tai kun mä pelkäsin. Että mulle jäi ihan niinku semmonen **trauma** siitä, kun mä jouduin vaihtaan esimiestä. Et kun mä olin tullut tommosta tilanteesta uuteen työpaikkaan, ja mä tiesin kyllä, että tää henkilö, jonka alaseks mä menin, mä tiesin et se on niinku reilu tyyppi, mut mulla ei ollu mitään, mä en ees tiennyt miten reilu tyyppi voi olla. Mä oon tän hänelle jakanutkin kerran...Et hän tavallaan palautti luottamuksen et esimieheen voi luottaa. Mutta tota sit mä huomasin vaan että seuraavaan paikkaan meni, niin mullahan oli ihan kauhu, paniikin tunteet.”* Maiju

*”Mutta kyllä mä olin silleen varuillani ja koko ajan niinkun vaarassa ylitulkita asioita ja ei se... Kyllä sen **trauman** kanssa varmaan elää ehkä lopun ikäänsä, että on sellasta sattunut. Että aina pelkää et se voi alkaa uudestaan, koska se on ollut kuitenkin niin rankka kokemus.”* Katariina

Edelliset lainaukset haastateltavien puheesta nostavat esiin mielenkiintoisen havainnon. Kummatkin kiusatut viittaavat kiusaamiseen puhumalla siitä traumana. Mårten Nielsen ja Ståle Einarsen (2012) ovat esittäneet kiusaamisen yhdeksi seuraukseksi post-traumaattisten stressioireiden ilmaantumisen. Stig Matthiesen ja Ståle Einarsen (2007) ovat puolestaan tehneet tutkimuksen post-traumaattisten stressioireiden ja kiusaamisen välisestä yhteydestä. Post-traumaattiset stressioireet nähtiin tutkimuksessa jatkuvasti esiin pyrkivinä muistoina, ajatuksina sekä tunteina. Tyypillistä on, että stressioireista kärsivät pyrkivät torjumaan ja välttämään näiden tunnetilojen esiintuloa, ja tämä puolestaan johti niiden paikkojen, joissa kiusaamista oli tapahtunut välttelyyn. Tyypillisiä stressioireita olivat lisääntynyt ahdistuneisuus, masentuneisuus sekä tuntemusten somatisoituminen fyysisiksi oireiksi. (Matthiesen & Einarsen 2007, 341.) Vaikka tämän tutkimuksen pohjalta on mahdoton sanoa kärsivätkö kiusatut varsinaisesta post-traumaattisesta stressireaktiosta, esiintyi useammalla kiusatulla samankaltaisia oireita kuin varsinaisesta stressireaktiosta kärsivillä.

Eräs haastateltu kertoi pohtineensa työpaikan vaihdon jälkeen paljon, millainen kuva kiusatusta on työyhteisölle jäänyt. Tutkimuksen tekijänä tulkitsin, että kiusaaja on todennäköisimmin jo kiusaamisen aikana sekä vielä sen jälkeenkin harjoittanut työpaikalla kyseisen työntekijän mustamaalaamista, vaikka haastateltava ei tuo maineensa menetyksen pelkäämisen taustoja erikseen esiin. Kuulin myös haastatellun sitaatissa edelleen pientä epävarmuutta, jota ”ehkä”-sanan ja ”en mä oikeen tiedä”-fraasin käyttö tehostaa. Kiusaamisen kokeminen näyttää jättäneen kiusatulle pitkäaikaisen huolen, joka vaikuttaa jossain määrin elämään vielä tänäkin päivänä.

*”Et oishan se silleen kun miettii, että minkälainen kuva ihmisillekin sitten jäi niinku mustakin, mutta... Ehkä sitä olis kuitenkin ollu hyvä ja olis toivonut että se olis jotenkin keskusteltu ja purettu se tilanne. Mutta sitten mä oon luottanut siihen, luotin silloin ja luotan ehkä edelleen ja oon siit kuullukkin, et kyllä sen on tosiaan niin kun muutkin nähnyt ja et ehkä siinä ei nyt tarvii pelätä, et olis jotenkin oma maine siinä niinku jotenkin niin sanotusti mennyt. Et ne oli niin tietyllä tapaa räikeitä ne asiat mistä siinä sitten sitä metakkaa pidettiin, että sitten niin...en mä oikeen tiedä...” Outi*

Kiusattujen kokeman pelon lisäksi pelon kokemus näyttäytyi tyypillisenä myös kiusatun kollegoille. Eräs kiusatuista kuvasi kuinka kollegat eivät uskaltaneet puuttua kiusaamiseen, sillä he saivat kiusaajalta paljon apuja oman työnsä tekemiseen. Kiusaamiseen puuttuminen olisi todennäköisesti vaikuttanut kokemattomampien työntekijöiden avunsaamiseen siinä määrin, etteivät he uskaltaneet kiusaamiseen puuttua. Myös toinen haastateltava epäilee, että kollegoiden puuttumattomuuden taustalla oli pelko itse kiusaamisen kohteeksi joutumisesta.

## 6 TYÖPAIKKAKIUSAAMISEN SELVITTÄMINEN

### 6.1 Kiusaamisen ennaltaehkäisy kiusaamisorganisaatioissa

Kuten teoriaosuudessani toin esiin, kiusaamisen ennaltaehkäisykeinoilla voidaan parhaassa tapauksessa saada estetyksi kiusaamistilanteiden syntyminen työpaikoilla. Vartian ja Lekan (2011, 371; ks. myös taulukko 1) nimeämistä kiusaamisen ennaltaehkäisykeinoista tulivat tässä tutkimuksessa esiin *organisaatiokohtaiset kiusaamisen menettelytapaohjeet* sekä *hyvinvointitutkimukset*. Sen sijaan yhdelläkään työpaikalla ei ollut pidetty kiusaamisesta koulutuksia tai lisätty muulla tavoin tietoisuutta työpaikkakiusaamisesta. Lähes kaikkien haastateltavien puheesta oli tulkittavissa, ettei kiusaamisen ennaltaehkäisyyn kiinnitetty työpaikoilla riittävästi huomiota.

Selvittäessäni haastateltaviltani onko heillä käytössään kiusaamisen vastaisia menettelytapaohjeita, vastaukset olivat luonteeltaan epäröiviä. Kaksi haastatelluista tiesi heti kertoa, että heidän työpaikaltaan ohjeistukset löytyivät. Toisen haastateltavan kohdalla ohjeistukset oli jaettu kirjallisessa muodossa kaikille yksikön työntekijöille, minkä ansiosta myös tämä työntekijä oli tietoinen ohjeistusten olemassaolosta ennen kiusaamisen alkamista. Toinen työntekijä kertoi kuulleensa ohjeistuksista ensimmäistä kertaa asioidessaan työterveyshuollossa. Kahdelta työpaikalta ohjeistuksia ei löytynyt lainkaan tai ainakaan kiusatut eivät tieneet niiden olemassaolosta. Yhdessä työpaikassa kiusaamisesta oli olemassa menettelytapaohjeet, mutta niiden sisältö tai ylipäättään sijainti eivät olleet tiedossa haastatellulle. Kyseinen haastateltu kertoi kuulleensa ohjeistuksista ensimmäistä kertaa vasta kiusaamisensa aikana. Tämän tutkimuksen valossa näyttäisi, etteivät kiusaamisen menettelytapaohjeet täytä kovinkaan hyvin tarkoitustaan kiusaamisen ennaltaehkäisykeinona työyhteisöissä.

*”Hmmm, en, niitä papereita en varmaan ollut niinku ennen sitä nähnyt. Jollakin yleisellä tasolla on toki näin riskienarviointeja ja muuta tehty, mutta et varsinaisesti ne ohjeet mulle ei ollu niin kun tuttuja ennen tätä tilannetta.” Anni*

Työpaikalla tehdyistä hyvinvointikyselyistä ja riskien arvioinneista kertoi kolme haastateltavaani. Hyvinvointikyselyiden kerrottiin keskittyvän työviihtyvyyden ja yleisen työhyvinvoinnin kysymyksiin, joissa oli joitain kysymyksiä varsinaisesta työpaikkakiusaamisesta tai henkisestä väkivallasta. Työpaikkoihin kohdistuneista hyvinvointikyselyistä mainittiin nimeltä ainoastaan Kunta10-tutkimus.



Muista organisaatioon kohdistuneista kyselyistä haastateltavat puhuivat hyvinvointikyselyinä, eivätkä osanneet tarkemmin määritellä kenen toimesta ne henkilöstölle tehtiin. Hyvinvointikyselyt eivät näyttäneet tämän tutkimuksen valossa kovin merkittävänä kiusaamista ennaltaehkäisevänä tekijöinä.

*”No työhyvinvointikyselyt tehtiin vuosittain. Ne tehtiin niin kun kunnan organisaatiossa tai laajemmin siis kaikille, ettei mitenkään kohdennetusti tehty.”* Sanna

Kyselyiden tulokset purettiin yhdessä työyhteisön kesken, mutta vaikka kiusaamista tai sen riskitekijöitä oli tulosten mukaan esiintynyt, ei niihin haastateltavien mukaan puututtu. Tämä kyseenalaistaa väistämättä hyvinvointikyselyiden tarkoituksenmukaisuuden ja hyödyllisyyden. Jos kyselyissä ilmenneisiin epäkohtiin ei puututa, minkä vuoksi niitä yleensäkin sitten tehdään? Kuten eräs kiusatuista totesi, hän koki kyselyiden jälkipuinnin toimivan enemmänkin korulauseiden kertomistilaisuuksina. Palautetilaisuudessa voitiin todeta kiusaamista esiintyneen, mutta mitään käytännön toimia siihen puuttumiseksi ei missään vaiheessa ehdotettu.

*”Siinä [hyvinvointikyselyssä] enemmän kysyttiin niinkun työviihtyvyydestä ja työhyvinvoinnista. Tietysti se liittyy työhyvinvointiin ja kun niitä purettiin läpi niin kyllähän silloin puhuttiin siitä, että kuinka niinkun kaikkien tulisi toimia toisia kunnioittavasti ja tämmösiä korulauseita, mitkä toivottavasti ei olisi vaan korulauseita. Mutta että kyllähän se siellä tiedostettiin, että miten tulis käyttäytyä. Mut.. ja se liitettiin sitten siihen työhyvinvointiin. Mut et ei siellä muuten semmoseen puututtu.”*

Tuula

## 6.2 Kiusaamisen selvittämisyritykset

Kiusaamista kokeneet sosiaalityöntekijät pyrkivät selvittämään kiusaamistaan kolmella eri tavalla: kiusaamisesta *suoraan kiusaajalle puhumalla, esimiehelle tai johdolle kertomalla* tai työterveyden järjestämän *sovitteluneuvonpidon* avulla. Vaikka selvittämiskeinot ovat voineet vaikuttaa osaltaan kiusaamisen määrään ja laatuun, niistä mikään ei johtanut kiusaamisen lopulliseen ratkeamiseen.

### ***Kiusaamisesta suoraan kiusaajalle kertominen***

Kiusaamisesta suoraan kiusaajalleen kertoi kaksi haastateltua. Van Heugtenin (2010, 647) ja Whittakerin (2010, 120) tutkimuksissa kiusaamisesta suoraan kiusaajalle puhuminen näyttäytyi yleisimpänä yrityksenä saada kiusaaminen loppumaan. Myös Vartian ja muiden (2016, 29) tutkimuksessa yli puolet kiusatuista pyysi kiusaajaansa kasvotusten lopettamaan epäasiallisen käytöksen. Tässä tutkimuksessa eräs haastatelluista lähestyi kiusaajaansa useampia kertoja yrittäen kertoa, millaisia tuntemuksia kollegan käytös hänessä herättää. Kuten seuraava aineistositaatti paljastaa, kiusaamisen suorasta puhumisesta ei näyttänyt olevan apua kiusatulle vaan kertominen näytti pahentavan tilannetta entisestään.

*”Ja mä kolme kertaa kävin hänen huoneessaan kysymässä tai niin kun pyytämässä anteeksi, että jos mä oon nyt tehnyt jotain ikävää tai sanonut jotain sellaista mikä hänestä tuntuu pahalta. Että en ole tarkoittanut sitä, mutta olen ollut itse hieman huonovointinen ja musta olis nyt kiva tehdä täällä yhdessä töitä. Et sillä tavalla, et me niin kun kohdattais toisiamme ja hän joka kerta oli silleen että no, että varmaan nyt tässä voi kumpikin katsoa peiliin ja vähän miettiä mitä tehtäis. Ja esimerkiksi ystävänpäivänä mä kävin sanoon, että hei tänään on ystävänpäivä, että voitasko me ihan oikeesti olla niinku kavereita täällä töissä toisillemme. Mut siis jotenkin mulla tuli semmonen olo, että hän saa siitä jopa lisää – vaan niinku lisää pontta. Että se vaan paheni se hänen käytös, kun hän huomasi, että se tuntu musta tosi ikävältä. Että se ei muuttunut miksikään.” Tuula*

Toinen haastatelluista kertoi yrityksistään viestiä kiusaavalle esimiehelle hänen epäasiallisesta käytöksestään. Haastatellun lisäksi myös osa muista työyhteisön jäsenistä toimi samoin. Merkittävä havainto kertomiseen liittyen oli se, ettei kukaan käyttänyt palautetta antaessaan varsinaista kiusaamis-käsitettä, vaan pyrki tuomaan asian esiin muita ilmauksia käyttämällä.

*”Me ei varmaan koskaan käytetty niinkun sitä kiusaamiskäsitettä, mutta kyllä me siihen puututtiin ja tartuttiin tavallaan ja otettiin esille niitä asioita, missä hän meidän mielestä niinku toimi väärin.” Anni*

Työntekijöiden yritykset saada esimies muuttamaan haitallista käytöstään eivät tuottaneet kuitenkaan tulosta. Esimiehen käytös jatkui haastateltavan mukaan samankaltaisena kuin aiemmin. Myös useat tutkimukset ovat osoittaneet, ettei kiusaamisesta kiusaajalle kertomisella ole

merkittäviä vaikutuksia kiusaamisen lakkaamiseen. Sen sijaan kiusaajan haastaminen keskusteluun saattaa jopa kärjistää ongelmaa entisestään. (Ks. Keashly & Nowell 2011; Van Heugten 2010.)

### ***Kiusaamisesta esimiehelle tai johdolle kertominen***

Kiusaamisestaan esimiehelle tai johdolle raportoi yhteensä kaksi työntekijää. Myös Whitakerin (2012, 120) tutkimuksessa kiusaamisesta kertominen esimiehelle oli toiseksi yleisin tapa ratkaista kiusaamista. Vartian ja muiden (2016, 29) tutkimuksessa kiusaamisesta esimiehelleen kertoi vähän alle puolet tutkimuksen vastaajista. Molemmilla tämän tutkimuksen haastatelluista kiusaamisesta kertominen tapahtui kiusaamisen jatkuttua jo useampia kuukausia. Kiusaamisesta kertomista ei koettu helpoksi ja esimiehiä pyrittiin alkuun lähestymään varovasti.

Toisen esimiehelle kiusaamisestaan kertoneen haastatellun mukaan kiusaamisesta puhuminen ei johtanut esimiehen toimesta toimenpiteisiin. Esimies kyllä kuunteli kiusatun kokemuksia kiusaamisesta ja kysyi kuulemansa jälkeen, haluaako työntekijä, että hän kutsuu kiusaajan yhteiseen neuvonpitoon kiusatun kanssa. Tätä haastateltava ei kuitenkaan halunnut, vaan ehdotti keskustelewansa kiusaamisestaan ensin kiusaajansa kanssa. Esimiehellä ei ollut muita ehdotuksia kiusaamisen ratkaisemiseksi ja asia jäi tähän. Esimies ei palannut aiheeseen myöskään jälkikäteen ja asia tuli seuraavan kerran puheeksi vasta työntekijän irtisanouduttua työstään. Tällöin esimies vaikutti hämmästyneeltä ja ihmetteli, miten tällaista käytöstä on voinut olla hänen työyhteisössään. Esimerkin perusteella näyttää siltä, ettei esimies ollut halukas tai hänellä ei ollut keinoja puuttua kiusaamiseen.

*”Että hän jotenkin niinkun oli sillon jotenkin järkyttyneen oloinen, että hänen yksikössä tapahtuu tällaista, että näin huonosti kollegat ovat toistensa kanssa tekemisissä ja että miten niinkun jos toisella on ollut noin, noin ikävä elämäntilanne niin tottakai täällä tuetaan ja myötäeletään. Ja siis, se tuntui jotenkin vähän farsahtavalta se meidän keskustelu ja sitten mä koin siinä kohtaa, että mulla ei oo mitään tarvetta nyt polttaa sitä siltaa ja sanoa hänelle suoraan, että hei, mietipä vähän miten se meni.”* Tuula

Esimiehen suhtautumistavassa on yhtäläisyyksiä Johnsonin ja muiden (2015, 269) esittämän esimiehen tukemiseen rajautuneen suhtautumistavan kanssa. Jos esimies näki kiusaamisen johtuvan sekä kiusaajan että kiusatun henkilökohtaisista ominaisuuksista, näki hän selvittämisen suhteen oman vastuunsa lähinnä kiusatun tukemisessa esimerkiksi järjestämällä osapuolille yhteisen mahdollisuuden keskusteluun. Kun oman tutkimukseni haastateltu kertoi, ettei halua

yhteisneuvottelua kiusaajan kanssa pidettävän, esimies totesi, ettei hän voi vaikuttaa tilanteeseen millään muulla tavoin. Esimies tulkintani mukaan näki, että molemmilla kiusaamisen osapuolilla yhtäläinen vastuu tilanteen selvittämisestä, eikä kokenut velvollisuudekseen puuttua tilanteeseen muulla tavoin. Kyseinen kiusattu kertoi kokeneensa kiusaajakseen sekä kollegansa, että myöhemmässä vaiheessa myös esimiehensä. Pamela Luntgen-Sandvik (2008) on huomannut, että pahimmillaan esimiehen puuttumattomuus kiusaamiseen saa kiusatun näkemään varsinaisen kiusaajan lisäksi myös esimiehen tai johdon toisena kiusaajanaan. Tämän haastattelun kohdalla saattoi käydä juuri näin.

Toinen kiusaamisestaan esimiehelleen kertonut haastateltu pyrki tuomaan esimiehensä harjoittamaa kiusaamista esiin johdolle lähettämässään sähköpostiviestissä. Johdon suhtautuminen työntekijöiden sähköpostiin oli alkuun vaimeaa ja haastattelun kokemuksen mukaan mitätöivää. Kuitenkin kun viestittely jatkui pidempään ja siihen osallistui lopuksi lähes koko työyhteisö, ei johto voinut jättää enää reagoimatta tilanteeseen ja asiat alkoivat pikkuhiljaa muuttua parempaan suuntaan. Organisaation johto pyysi lopulta kaikilta työyhteisön jäseniltä henkilökohtaiset sähköpostiviestit siitä, mikä työyhteisössä on ongelmallista ja mihin siellä pitäisi puuttua. Tämäkin kiusaamistilanne ratkesi kuitenkin lopullisesti vasta silloin kun kiusaaja poistui organisaatiosta.

*”No ois siinä sillä tavalla ollut, et kyllähän siinä olis johdon pitänyt reagoida ehkä aikasemmin jotenkin niihin meidän viesteihin siitä, että hän ei niin kun oikeesti hoida niitä omia työtehtäviään. Et siinä meni kyllä kohtuuttoman kauan ja en osaa nyt sanoa mitään aikamäärettä, koska on vähän sumeaa se ajanjakso, mut että kyllä siihen olis pitänyt napakammin jotenkin puuttua. Aika pitkään jotenkin tuntu et katottiin sitä tilannetta ja vähän niin kun hyssyteltiin tietyllä tavalla.” Anni*

### **Sovittelu**

Yksi kiusatuista hyödynsi työterveyttä kiusaamisensa varsinaisessa selvittämisprosessissa. Työterveys pyrki ratkaisemaan kiusaamista kutsumalle koolle kahteen eri kertaan kiusaamisen selvittämistiimin, johon osallistuivat *kiusattu, kiusaaja, esimies, työterveyshoitaja, työsuojeluvaltuutettu sekä työhyvinvointiekspertti*. Neuvotteluiden välillä pidettiin sovitusti seurantajakso, jonka perusteella päästiin arvioimaan kiusaamistilanteen kehittymisistä työpaikalla. Vartia ja muut (2003, 289-291) ovat listanneet sovittelun yhdeksi työterveyden tyypillisimmäksi kiusaamisen selvittämiskeinoksi työyhteisötasolla. Sovittelu on nähty myös esimiesten ja

henkilöstöjohtajien yleisimmäksi tavaksi ratkaista kiusaamistapauksia (Salin 2008; Van Heugten 2010).

Sovittelun tärkeimpänä tavoitteena on saada kiusaamistilanne ratkaistua ja kaikki kiusaamisen osapuolet jäämään työyhteisöön. Sovittelun osapuolilla on usein toisistaan hyvin poikkeavat näkökulmat ja tulkinnat tapahtuneesta kiusaamisesta, ja tilanteet näyttäytyvät usein hankalina sovittelun vetäjälle. Sovittelussa tärkeintä on sovittelijan neutraali ja puolueeton suhtautuminen tilanteeseen sekä kaikkien osapuolten tasavertainen osallistaminen. Osallistujilla tulee olla tunne, että heidän mielipiteensä ja tulkintansa kiusaamisesta tulevat kuulluksi. Keskustelun pääfokuksena tulisi olla ratkaisun löytyminen tilanteeseen siten, että kiusaamisen osapuolet voisivat jatkaa mahdollisimman normaalisti työntekoa ilman kokemusta kiusatuksi tulemisesta. (Vartia ym. 2003, 289-291.)

Tässä tutkimuksessa sovittelusta ei kiusatun mukaan ollut kuitenkaan hyötyä kiusaamisen lakkaamisen näkökulmasta. Sovittelun seurauksia saattoi haastatellun mukaan luonnehtia jopa negatiivisiksi. Kiusattu kertoi kiusaamisensa yltyneen entisestään sovitteluneuvottelujen jälkeen. Vartian ja muiden (2003, 289) mukaan on tavallista, että sovittelukeinoista on hyötyä lähinnä kiusaamisen alkuvaiheessa. Haastattelemani sosiaalityöntekijän kiusaamisprosessi oli kestänyt kuitenkin jo pidempään ja sovitteluneuvottelu järjestettiin vasta tilanteen ollessa todella eskaloitunut.

*”Et mä kyllä niinkun pitkään odotin et tilanne olis niinku rauhoittunut [sovittelun jälkeen] tai se olis jollain tavalla pysynyt siedettävänä. Mut sit tuli näitä niinkun silleen naamalla tuloja niin paljon kokouksissa ja käytävällä ja erilaisissa tilanteissa, et sitten mä aattelin et mä en, et jos tää vielä jatkuu, niin sitten mä teen ilmoituksen [häirintäilmoituksen kiusaajasta], et mä en tämmöstä enää jaksa.” Kirsi*

Van Heugtenin (2010, 648) tutkimuksen mukaan sovittelukeinoista ei näyttänyt olevan puolestaan hyötyä, jos sitä johdettiin työpaikan sisältä käsin. Sen sijaan ulkopuolisten sovittelutahojen nähtiin muutamassa tapauksessa auttaneen kiusattuja rahallisten korvausten saamisessa. Kuitenkaan kiusaamisen lakkaamisen näkökulmasta ulkopuolisten sovitteluiden vaikuttavuus näyttäytyi yhtä tehottomana kuin organisaation sisäinen sovittelu. Sovittelusta kertonut haastateltavani arveli, ettei sovittelusta ollut hänen tapauksessaan hyötyä, koska esimies ja esimiehen puolelleen puhunut kiusaaja olivat sitä mieltä, ettei mitään kiusaamista ole koskaan työyhteisössä ollut. Kiusattu koki, että koska esimies sattui olemaan kiusaajan hyvä ystävä myös henkilökohtaisessa elämässä, oli tällä

vaikutusta neuvottelun lopputulokseen. Kiusattu koki sovitteluneuvonpidot turhiksi ja jopa haitallisiksi. Sovittelun hyödyntäminen kiusaamisen ratkaisemisessa ei tämän tutkimuksen perusteella johtanut kiusaamisen lakkaamiseen.

*”Mut et sillä sitten voidaan sivuuttaa tietysti se, et pidetään vaan palaverit ja todetaan ettei mitään ollut. Et ei siihen, se on kuin joku saippua se kiusaaminen. Et varsinkin jos siinä on jo lähtökohta se, että me tehdään tästä semmonen kokous, jossa tämä asia kielletään niin se on ihan mahdoton yksin tai jonkun työsuojeluvaltuutetun kanssa pärjätä siellä... Oli mulla, mulla tais olla joskus luottamusmiehkin näissä mukana.”* Kirsi

Kuten edellinen lainaus osoittaa, sovitteluyrityksen toimivuuden kannalta suurimmaksi ongelmaksi muodostui se, että kiusaaminen kiellettiin. Kiusattu työntekijä kertoi olleensa ennen ja jälkeen neuvotteluiden yhteydessä työterveyteen, luottamusmieheen ja työsuojeluvaltuutettuun ja koitti saada heidät ymmärtämään tilanteensa hankaluuden. Työntekijää kuunneltiin hyvin ymmärtäen, mutta kukaan toimijoista ei pystynyt muuttamaan tilannetta, koska esimies vakuutti, ettei kiusaamista yhteisössä ole. Esimies oli yhteisissä neuvotteluissa todennut, että kiusaaja ja kiusattu olivat hyvin erilaisia persoonia, jolla saattaa olla vaikutusta kiusatun kokemukseen asiasta. Neuvotteluiden lopputuloksena kiusattua työntekijää kannustettiin ymmärtämään erilaisuutta ja yhteisesti todettiin, ettei kiusaamista yhteisössä ole esiintynyt. Tässä yhteydessä työsuojeluvaltuutetun rooli työntekijöiden henkisen työsuojelun tukijana ei auttanut ratkaisemaan tilannetta.

### 6.3 Kiusaamisen selvittämistä estäneet ja edistäneet tekijät

Kiusaamisen selvittämistä näytti haittaavan *kiusaamisesta vaikeneminen, esimiehen ja kollegoiden puuttumattomuus* sekä *kiusaamisesta kertomisen kieltäminen*. Kiusaamisen selvittämistä puolestaan edisti kollegoiden aktiivinen toiminta kiusaamisen pysäyttämiseksi, työterveyshuolto sekä ammattiliitolta saatu tuki. Muita hyödynnettyjä auttajatahoja kiusaamisen selvittämisessä olivat työpaikan luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu ja työhyvinvointiekspertti, mutta näiden rooli kiusaamisen selvittämisen näkökulmasta näyttäytyi hyvin pienenä.

## ***Kiusaamisesta vaikeneminen***

Kiusaamisen selvittämisen näytti tekevän lähes mahdottomaksi kiusatun päätös olla puhumatta kiusaamisesta sekä esimiehelle että kiusaajalleen. Heiskasen mukaan (2014, 177) on huomattu, että kiusaamisesta kertomattomuuden taustalla näyttää olevan kolme pääasiallista syytä. Näitä ovat kiusatun rooliin suostumattomuus, kiusaajan esimiesasema sekä kiusatun voimattomuus ja väsymys viedä asiaa eteenpäin. Kaksi haastatelluista kertoi syyksi vaikenemiselleen Heiskasen tutkimuksen tavoin (2014, 177), ettei heillä ollut voimavaroja lähteä käsittelemään kiusaamistaan. Kumpikaan kiusatuista ei myöskään uskonut, että kertomisella olisi vaikutusta kiusaamisen lakkaamiseen.

*”Ei, en. Mulla ei ollut voimavaroja lähteä siihen [selvittämisprosessiin] silloin. Mä halusin, mä vaan aattelin, et mä lähden vaan pois sieltä.”* Minna

*”Mutta se ei jostain syystä niinkun, mä en tiedä olisiko mä ite vähän sillain, että en nyt halua esimiestä sotketaan tähän. Et ajatus olisi niin kun, että esimiehen kanssa niistä asioita keskusteltais ja sitten alettais puimaan sitä työpaikalla. Mutta mä en tiedä olisiko mulla sitten se, et mä olin jotenkin sitten ajatellut, että koska tämä ei ole tässä ajassa muuttunut niin mä en aio täällä... Et se tuntu niinkun tässä kohtaa sit jo tarpeettomalta.”* Tuula

Toisena syynä puhumattomuudelle taustalla oli tulkintani mukaan pelko. Pelon puolesta puhuu useampien haastateltujen päätös puhua kiusaamisestaan esimiehelleen vasta siinä vaiheessa, kun he olivat irtisanoutuneet työpaikaltaan. Vartian ja muiden (2016, 29) mukaan kiusaamisesta ei haluttu puhua, koska kiusatut pelkäsivät kiusaamisen pahenevan ja kääntyvän heitä itseään vastaan. Van Heugtenin (2010, 645) tutkimuksen mukaan kiusaaminen näytti pahenevan, kun siitä yritettiin kertoa suoraan kiusaajalle. Osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoi saaneensa kiusaajaltaan tämän jälkeen uhkaavia kirjeitä, sähköposteja tai puheluita. Yksi haastatelluista totesi kiusaajansa alkaneen vakoilla häntä kiusatun tekemän virallisen valituksen jälkeen. Myös tässä tutkimuksessa yksi kiusatuista kertoi esimiehensä tekemästä häirintäilmoituksesta kostotoimenpiteenä kiusatun tekemää valitusta kohtaan.

*”Se oli itseasiassa ennen näitä, ennen kun hän oli tehnyt meistä nämä [häirintäilmoitukset]... Joo niin ennen sitä, niin me oltiin tehty semmonen niinkun yhteinen, työyhteisön yhteinen sähköposti, mikä me lähetettiin niinku ylemmille esimiehille. Että tähän täytyy nyt puuttua, että tää on ihan niinkun sietämätön tää*

*työyhteisön tilanne. Ja sitä kautta niin kun---että hän heitti vähän ehkä kostotoimenpiteenä ne häiriöilmoitukset meille.” Anni*

Kiusaamisesta vaikenemista yksi haastateltava perusteli myös sillä, että koko organisaatiota oltiin ajamassa alas, eikä hän nähnyt kertomisella olevan vaikutusta tilanteen lopputulokseen. Neljäntenä perusteluna eräs haastatelluista kertoi, että oli varma johdon tietävän itseensä kohdistuvasta kiusaamisesta, mutta jostain syystä ei halunnut tai kyennyt reagoimaan kiusaamiseen. Myös tutkimukset ovat osoittaneet puhumattomuuden syyksi sen, etteivät kiusatut työntekijät usko esimiesten tekevän kiusaamisen eteen mitään (ks. esim. Vartia ym.2016, 29). Kuitenkin jälkikäteen kiusaamisesta vaikeneminen kadutti työntekijää. Haastateltava pohti jälkikäteen, olisiko kiusaamisesta kertominen saattanut havahduttaa jollain tavalla kiusaajaa ja vaikuttanut näin tämän käytökseen kiusaamista vähentävästi.

*”No kyllä mä oon jälkeinpäin miettinyt et kyl mun olis pitänyt ottaa se ainakin...vaikka oli tehnyt sen päätöksen et lähtee. Olishan se ollut kuitenkin niinku järkevä ja kiva et se olis puhuttu. Et se olis jotenkin kuitenkin käyty joku keskustelu ja niinku ois.. Et olisko se sit jotenkin tätä kiusaajaakin havahduttanut, et olis kuullut, että miltä musta on tuntunut ja jotenkin sanottanut näkyväks sitä...” Sanna*

### ***Esimiehen puuttumattomuus***

Kuten jo aiemmin mainitsin, kaikki haastateltavani kertoivat olevansa varmoja siitä, että esimies tai lähiesimiehen ollessa kiusaajana, ylempi johto oli tietoinen työpaikalla tapahtuvasta kiusaamisesta, mutta eivät halunneet tai osanneet puuttua siihen. Esimiehen tai johdon välinpitämätön tai muulla tavalla tilanteen mitätöivä ja kieltävä asenne näyttäytyi tässä tutkimuksessa tulkintani mukaan yhtenä merkittävä tekijänä sille, ettei kiusaamista saatu työpaikalla selvitettyä.

*”Mulla oli se yksi esimies, hän kyllä niin kun näki niitä tilanteita ja hän kuuli, kun meillä oli niitä kokouksia. Hän kuuli kyllä, että tää mun kollega teki sitä, että halus jatkuvasti vähätellä mun tekemisiä ja arvostella, mutta hän ei ikinä puuttunut siihen.” Tuula*

*”Suoraan päin naamaa kokouksessa sanoo pahasti ja silleen epäasiallisesti ja kun siihen ei puutu esimies niin se ei puutu, että...” Kirsi*



*”Olen ajatellut, että esimieheni näki tilanteen, mutta hänellä ei ollut jostain syystä rohkeutta puuttua siihen, tai aikaa tai jotakin.” Pirjo*

Kuten teoriaosuudessa esittelemäni työturvallisuuslaki edellyttää, esimiehen on lain mukaan puututtava työyhteisössä esiintyvään kiusaamiseen (työturvallisuuslaki 738/2002). Lisäksi useimmissa kiusaamisen vastaisissa menettelytapaohjeissa kehoitetaan kiusattua olemaan ensimmäiseksi yhteydessä omaan esimieheen (Salin 2008, 227). Kun kiusatun työntekijän vastuulle jää esimiehelle kiusaamisesta kertominen, esimiehen vastuulla on puolestaan kiusaamiseen puuttuminen jo valta-asetelman näkökulmasta (Johnson ym. 2015, 267). Esimiehen puuttuminen kiusaamiseen ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys. Kuten tässäkin tutkimuksessa tuli esiin, esimiehet eivät puutu läheskään aina työpaikalla esiintyvään kiusaamiseen. Syyt reagoimattomuudelle voivat liittyä epävarmuuteen siitä, onko kyseessä todella kiusaamiseksi luokiteltava käytös tai esimiesten tiedonpuutteeseen siitä, miten asiassa tulisi edetä. (Ks. Johnson ym. 2015, 270; Cowan 2012.) Esimiesten puuttumattomuuden taustalla voi olla ajatus siitä, ettei kiusaamisen selvittely kuulu esimiehelle (Vartia ym. 2016, 36), sekä kiusaamiseen usein liittyvä tilanteiden monitulkintaisuus sekä kiusaajan vakuuttelu siitä, ettei hänen aikomuksenaan ollut aiheuttaa tarkoituksella mitään pahaa (Hoel & Einarsen 2011, 352-353).

Useimmat haastatelluista kertoivat esimiehen tai muiden työyhteisön jäsenten puuttumattomuuden aiheuttaneen heille katkeruutta. Työntekijät eivät ymmärtäneet, miten kiusaamista lähes päivittäin seuranneet työntekijät tai johto eivät tehneet asialle mitään. Yhden haastatellun kohdalla katkeruutta lisäsi entisestään se, että kyseinen kiusattu oli aiemmin puuttunut työyhteisössä tapahtuvaan kiusaamiseen viemällä asian eteenpäin johdon tietoisuuteen.

*”Ja mä oon ollu aina semmonen, et jos mä oon nähnyt et jotain kaltoinkohdellaan mä oon aina puuttunut. Et mä en voi elää itseni kanssa, jos en mä sano silloin kun mä nään jotain. Sen takia mun on vaikea käsittää, et ihmiset voi ummistaa silmänsä ja elää päivästä toiseen itsensä kanssa.” Kirsi*

### ***Työyhteisön ja läheisten tuen merkitys***

Esimiehen välinpitämättömän suhtautumisen lisäksi myös kiusatun kollegoiden suhtautumisella näyttäisi olevan merkitystä kiusaamisen selvittämisessä. Työyhteisön tuki näytti tässä tutkimuksessa edistävän merkittäväällä tavalla kiusaamisen selvittämistä. Kun kaikki haastatellut kertoivat, että heidän kiusaamisensa oli selkeästi näkyvissä muille työyhteisön jäsenille, tästä huolimatta vain yksi

kiusatuista kertoi työyhteisönsä lähteneen toimiin kiusaamisen lopettamiseksi. Kyseisessä työyhteisössä oli samanaikaisesti kaksi muutakin kiusattua, jotka olivat kiusatun vertaistukena koko selvittämisen prosessin ajan. Lisäksi myös muu työyhteisö näki tilanteen ongelmallisena ja osoitti tukensa kiusattuja kohtaan.

*”Että sit kuitenkin me lähdettiin tavallaan niin kun yhdessä porukalla viemään niitä asioita eteenpäin. Et tavallaan koko työyhteisö tarttu toimeen ja tuki tosi paljon toisiaan siinä koko asiassa... (---) ...yhteisrintamassa ja mullekin niin kun montaa kertaa kävi työntekijöitä tsemppaamassa jotenkin ihan henkilökohtaisesti sitten mun luona ja tavallaan [kollegat] otti sitä kokemusta vastaan ja silleen halus viestittää sitä, että me ollaan niin kun kaikki sun puolella tässä asiassa.” Anni*

Monet tutkimukset ovat tunnistaneeet sosiaalisen tuen tärkeyden niin esimiehiltä, kollegoilta kuin läheisimmiltä perheenjäseniltä tukevan kiusatun selviämistä kiusaamisestaan (ks. esim. Holt & Espelage 2006; Quine 2007). Myös Van Heughtenin (2010, 647-649) tutkimuksen mukaan kiusatut sosiaalityöntekijät hyötyivät olennaisesti kollegoiden antamasta sosiaalisesta tuesta. Lisäksi perhe ja ystävät näyttäytyivät merkittävinä tukijoina. Myös tämän tutkimuksen kiusatut jakoivat kiusaamisen kokemuksensa perheensä ja ystäviensä kanssa.

*”Totta kai mä puhuin paljon mun ystävien kanssa ja perheen kanssa ja mulla on hyvät [välit] edelleenkin. Oon paljon tekemisissä mun opiskeluystävien kanssa, et meistä on tullut ystäviä, niin siinä on saanut semmosta ammatillista perspektiiviä ulkoapäin. Niin se, että on saanut siihen sitä, että katsoo itsekin sitä jo ulkoapäin. Kyllä se lisää sitä käsittämättömyyden tunnetta, että miten tämmöstä voi tapahtua. Että silloin kun toinen on tosiaan hauraana ja kaipaa sitä tukea ja turvaa siitä työyhteisöstä, niin sitä ei sitten... se kääntyy ihan toisinpäin.” Tuula*

Eräs haastatelluista kertoi myös työkaveriensa huomanneen kollegansa kiusaamisen ja menneen kertomaan asiasta johdolle. Tämä ei saanut johtoa kuitenkin aktivoitumaan varsinaisen kiusaamisen selvittämisessä. Sen sijaan haastateltu kuvasi, että koska johto tietoinen alaisen kiusaamisesta, pyrki se tarjoamaan kiusatulle suurimman mahdollisen ammatillisen tuen.

*”Jossain kohti pari työkaveria kävi sanomassa meidän päällikölle siitä puhumassa sen mä tiedän Mun mielestä yhden kerran ne kävi niinku sanomassa siitä tilanteesta, mutta*

*ei muuten. Ehkä se oli enemmän sitä, et mä taisin ittekin sanoo et ei, vähän niin kun kieltäinkin ja olla että...” Sanna*

Edellisen sitaatin loppuosa kuvastaa hyvin kiusaamisesta kertomisen vaikeutta. Sen lisäksi, etteivät kiusatut itse halunneet puhua kiusaamisestaan, he saattoivat kieltää tai pysäyttellä myös kollegoidensa yritykset puhua asiasta johdolle. Myös toinen haastatelluista kertoi yrittäneensä estellä työkavereidensa yrityksiä puhua kiusaamisesta johdolle.

*”Kun käytiin noita kuntakymppi-tuloksia läpi niin, niin muut tavallaan työyhteisön jäsenet otti sen sitten niin kun esille ja näin... Ja sit mä ite välillä jo vähän stoppasin sitä keskustelua ja olin vähän silleen aatellut, että antaa nyt olla, et ei tähän kannata niin kun puuttua ja näin...” Anni*

Aineistosta tuli esiin myös kiusaamista sivusta seuranneiden kollegoiden täydellinen puuttumattomuus kiusaamistilanteisiin. Kyseinen haastateltu kuvasi kollegoidensa olleen jatkuvasti varuillaan ja pelänneen joutuvansa itse kiusatuiksi. Haastateltava koki, että kiusaamista hiljaisesti sivusta seuranneet työntekijät tuottivat kiusatulle vielä kiusaajaakin pahemman mielen.

*”Ja solidaarisuuden sijaan on tullut semmonen lapasuus...Se Kiminkinen puhuu lapasista. Et nehän on niitä pahimpia semmoset ihmiset, jotka ei puutu, vaan katsoo päältä.” Kirsi*

### ***Työterveyshuollon merkittävä rooli***

Kaikki kiusatut olivat jossain vaiheessa kiusaamistaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Tyypillistä oli, ettei yhteydenotto työterveyteen koskenut aina suoraan kiusaamista, vaan haastatellut kuvasivat käyntiensä syitä useimmin uupumuksesta ja henkilökohtaisesta elämäntilanteestaan johtuviksi. Työterveydellä näyttäisi kuitenkin olleen merkittävin asema kiusaamisen uhrien tukemisessa ja kuuntelemisessa. Työterveyslääkärin palveluja hyödynnettiin myös sairauslomien hakemisessa. Yhtä kiusattua lukuun ottamatta kaikki kiusatut olivat kiusaamisensa aikana eri mittaisilla sairauslomilla joko suoraan kiusaamisesta tai muusta kuormittavasta elämäntilanteesta johtuvien syiden vuoksi.

Vartia ja muut (2003) ovat tunnustaneet myös työterveyden merkittävän roolin kiusaamistapausten selvittämisessä. Työterveyden työskentely voi kohdistua ensinnäkin yksilötasolla kiusatun

kokemusten kuuntelemiseen, selvittämisratkaisujen ehdotuksiin sekä kiusaamisesta seuranneiden oireiden helpottamiseen. Työyhteisötasolla työterveyden rooli näkyi kiusaamisen sovitteluista vastaavana tahona, joka tuli esiin myös tämän tutkimukseni haastateltujen kiusaamistapausten selvittämisyritysten yhteydessä. Lisäksi työterveys voi kohdentaa työskentelynsä koko työyhteisöön pyrkimällä estämään jo alkaneen kiusaamisen jatkumisen tai pahenemisen. (Vartia ym. 2003, 287-293.) Vartian ja muiden (2016, 29) uusimman tutkimuksen mukaan työterveyshuoltoon oli yhteyksissä peräti 62 prosenttia kiusatuista työntekijöistä.

Eräs kiusatuista kuvasi, kuinka hän sai ensimmäistä kertaa työterveydessä tietoonsa, että työpaikalle on laadittu kiusaamistapauksia varten menettelytapaohjeistus siitä, miten kiusaamisasiaa lähdetään käytännössä ratkaisemaan. Eräälle kiusatulle työterveyshuollossa suositeltiin valituksen tekemistä kiusatusta. Kuten aiemmin jo esittelin, erään kiusatun tapauksessa työterveys järjesti myös virallisen sovittelun. Työterveys näyttäytyi ennen kaikkea paikkana, jossa työntekijät saivat luottamuksellisesti puhua kiusaamisestaan psykologille, työterveyshoitajalle tai lääkärille. Kaiken kaikkiaan työterveyden rooli kiusaamisen selvittämisen näkökulmasta koettiin hyvänä ja hyödyllisenä.

*”Mun mielestä siellä on niitä, koska mähän kävin siis työterveyshuollossa sitten tänä takia. Että siitähän se sitten, siellähän se sitten tavallaan aukes.”* Tuula

Ammattiliittoon yhteydenotosta raportoi kaksi kiusattua. Ammattiliitto näyttäytyi tässä tutkimuksessa lähinnä ohjeita antavana tahona, mutta tästä huolimatta sen toiminta koettiin haastateltavien näkökulmasta hyödylliseksi. Ammattiliitto neuvoi kiusattua työntekijää, miten hänen tulisi kiusaamisensa kanssa edetä sekä tarjosi juridisia neuvoja tilanteen ratkaisemiseksi.

*”Mut se mistä mä koin et oli niin kun hyötyä, et mä olin silloin ammattiliittoon yhteydessä ja ...Ja tota he anto semmosta ihan sitten niinku lakiapua tavallaan. Ja he neuvo tavallaan sit just siihen, varsinkin siihen mun kesäloman katkaisemiseen liittyen. Tavallaan kertoi, että et mitä siinä on mahdollisuuksia toimia ja heistä jäi jotenkin semmonen ihan hyvä kuva, vaikka ihan sähköpostitse toimittiin siinä, että ei mitään tapaamisia ollut. Et he jotenkin tuki kyllä mun mielestä hyvin, et mä olin siitä aika yllättynyt, että sieltä semmosta apua löyty.”* Anni

## 6.4 Miten kiusaaminen ratkesi?

Kiusaamisen ratkeaminen oli aineiston valossa hyvin yhtenäinen. Kiusaaminen ratkesi sillä, että joko kiusattu tai kiusaaja lähtivät pois organisaatiosta. Myös Van Heugtenin tutkimuksessa (2010, 651) lähes kaikki sosiaalityöntekijät irtisanoutuivat kiusaamisen aikaisesta työpaikastaan. Suurin osa kiusatuista koki joutuvansa jättämään työpaikkansa ennen aikaisesta ja työntekijät kertoivat työpaikan vaihdoksensa johtuvan yksinomaan kiusaamisesta. Sen sijaan tyypillistä oli, että kiusaajat jäivät työpaikoille. Osa työntekijöistä kertoi suoraan, ettei tykännyt uudesta työstään, vaan olisi mieluummin tehnyt aiempaa työtään. Myös useat muut tutkimukset ovat todenneet, että kiusatut henkilöt lähtevät muita helpommin pois työpaikoiltaan (ks. esim. Berthelsen ym. 2011; Glambek ym. 2014; Vartia 1996.) Tämän tutkimuksen haastatelluista peräti neljä työntekijää lähti pois organisaatiosta. Yhden kiusatun kohdalla kiusaamistapaus ratkesi puolestaan sillä, että kiusaava esimies vaihtoi organisaatiota. Kiusaamisen kokemuksen rankkuudesta kertoo jotain kahden haastateltavan käyttämä termi ”pelastautuminen”. Molemmat työntekijät kuvasivat organisaatiosta lähtemistä puhumalla itsensä pelastamisesta.

*”Et mä tavallaan niin kun **pelastauduin** hyppäämällä pois.”* Kirsi

*”Ja mä en... Mä halusin vaan **pelastaa** itseni ja hakee toista työpaikkaa.”* Minna

Päätös lähtemisestä tuotti useammalle haastatellulle merkittäviä helpotuksentunteita. Aikaa ennen päätöstä kuvattiin usein ahdistuksen, epävarmuuden ja pelon täytteiseksi ajanjaksoksi. Päätöstä poislähtemisestä mietittiin pitkään, mutta kun jo pelkkä päätös ilman virallista irtisanoutumista oli tehty, seurasi siitä haastatelluille merkittävä helpotuksentunne.

*”Ja sit kun ties, teki sen oman ratkasun, mä tein sen silloin kesällä sen ratkasun. Muistan kesälomalla, et sit sillä jakso mennä takas töihin, et mä olin tehnyt sen päätöksen, et mä alan kätteleen niitä avoimia virkoja ja kun tulee kiinnostava niin mä haen ja lähden. Et tavallaan sitten kun oli sen päätöksen tehnyt niin se jotenkin sitten niin kun tuntui, et no nyt tässä vaan ollaan se aika kun tarvii.”* Sanna

*”Loman aikana tein päätöksen uuteen työhön hakeutumisesta ja sen voimalla jaksoin palata melko reippaana töihin loman jälkeen.”* Pirjo

Päätös työpaikalta irtisanoutumisesta ei ollut haastateltaville kuitenkaan helppo. Työntekijät kertoivat miettineensä lähtemistä pitkään ja pitivät sitä viimesijaisena ratkaisuna. Koska mikään muu toiminta ei ollut kuitenkaan onnistunut pysäyttämään kiusaamista, nähtiin irtisanoutuminen ainoana ratkaisuna. Useat työntekijät kertoivat pitäneensä työstään todella paljon, eivätkä he olisi halunneet tämän vuoksi irtisanoutua. Kiusaaminen ei kuitenkaan helpottanut, ja päätös oli tehtävä. Eräs haastatelluista kuvaa, kuinka häntä johdon taholta koitettiin houkutella jäämään ammatillisen etenemismahdollisuuksia tarjoamalla.

*”Ratkaisu ei ollut helppo, koska koin itse työn mielekkäänä. Minulle myös tarjottiin juuri ennen lähtöäni mahdollisuutta edetä organisaatiossamme, mikäli jäisin. En kuitenkaan nähnyt tätä millään tavalla mahdollisena koska olisin joutunut työskentelemään kiusaajana lähimpänä alaisena.”* Pirjo

*”Se oli tietenkin vaikea ratkasu, koska tykkäsin työstä ja tykkäsin niinku alueesta. Olin siellä kuitenkin sen aikaa toiminut, että oli jo verkostot tutut ja oli semmonen... Työ itsessään oli mielekästä, mutta tota...joo..”* Sanna

*”Mutta kyllä mä koin sen työntekeksen, se oli tosi kivaa, että tykkäsin kovasti siitä työstä mitä tein.”* Tuula

Tilanne työpaikalla ei jättänyt kiusatuille kuitenkaan valinnanvaraa. Kuten ensimmäisessä tulososiossani toin esiin, kiusaamiselle oli tyypillistä sen asteittainen paheneminen. Kiusatut joutuivat haastattelujen valossa viemään itsensä ääri rajoille, kunnes eivät enää jaksaneet. Ennen lopullista voimien ehtymistä kaikilla työntekijöillä oli taustallaan sairauslomia tai muulla tavoin pidettyjä lomajaksoja kuten äitiyslomia tai virkavapaata. Tauot kiusaavasta työpaikasta näyttäytyivät ikään kuin tekohengityksenä kestää työpaikalla vallinnutta tilannetta.

*”Ja kun sen näki, että se rupes kiihtymään viimesenä vuonna jollain muotoo. Et sitä oli aika ääri rajoillaan, et sit huomaa, et nyt, nyt ei enää jaksa... (---) Mä olin jotenkin niinkun kynsin hampain pitänyt kiinni siitä työstäni kun mä oon siitä pitänyt, siitä alueen sosiaalityöstä.”* Kirsi

*”...niin se oli vaan pakko myöntää, että tää asia ei muutu miksiäkään niinku toivotulla tavalla. Et mun on nyt vaan lähdeävä sieltä pois.”* Tuula

Useampi kiusatuista kertoi myös syyllisyydentunteistaan lähtemiseensä liittyen. Eräs työntekijä kuvasi poislähtemistään vertaamalla sitä hylkäämiseen ja kertoi olleensa huolissaan työyhteisöön jäävistä muista työntekijöistä. Toinen haastateltava koki puolestaan syyllisyyttä lähtemisestään solidaarisuudestaan työnantajaansa kohtaan. Työnantaja oli mahdollistanut työntekijälle erikoistumisen, useita eri koulutuksia ja antanut luottamuksellisen määrän vastuuta.

*”Mut tavallaan niinku mä koin, että mua tarvitaan ja mä tiedän, että tota mä olin niinku tärkeä heille siinä työyhteisössä sosiaalityöntekijänä. Ja meillä oli mun mielestä niinku kivat suhteet ja näin. Mut kyl mä sit koin, et mä niinku mä hylkäsin vaan sen paikan, mä hylkäsin sen niinku totaalisesti... (---) Mulla oli vähän huoli sit niistä jotka jäi sinne ja varsinkin kun mä tiedän kuka oli seuraava niin kun tavallaan kiusattu.”* Minna

Kuten jo luvun alussa totesin, yhden kiusatun tapauksessa kiusaaminen ratkesi sillä, että kiusaaja vaihtoi (kiusatun sijasta) organisaatiota. Koska kyseisen kiusatun kohdalla kiusaamista oli selvitetty poikkeuksellisen intensiivisesti ja työpaikalla oli samanaikaisesti myös muita kiusattuja, saattoi näillä tekijöillä olla vaikutusta kiusaajan poistumiseen työyhteisöstä.

*”Mutta sit se loppusyiltään tavallaan ratkes siihen että, et sitten tän prosessin jälkeen, mistä tossa kerroin. Et oli käyty se virallinen menettely läpi mun ja niiden kahden muun osalta, niin siitä oli mennyt varmaan joku muutama kuukausi aikaa, niin sit hän itse irtisanoutui täältä. Et mä en tiedä, että mitä siinä sit oikein tapahtu. Et niinku olis siellä kulussien takana sit jotenkin hänet kuitenkin painostettu irtisanoutumaan tai muuta. Mutta että se oli varmaan sitten mihin se niin kun lopullisesti ratkesi. Et mä en tiedä mikä se jatko olis ollut, jos hän ei olis lähtenyt. Niin kyllähän siitä sellanen tunne jäi, että vaikka ne viralliset jutut oli käyty läpi, niin eihän se silti ratkennu siihen. Koska edelleen joutu oleen hänen kanssaan päivittäin tekemisissä, mutta et sit hän tosiaan teki oman ratkaisunsa ja lähti.”* Anni

Työpaikalla tapahtuva kiusaaminen vaikuttaa väistämättä kiusatun lisäksi myös muihin työyhteisön jäseniin. Joskus jopa kiusaamista sivusta seuranneet kollegat kokivat toiseen henkilöön kohdistuneen kiusaamisen niin ahdistavana, että myös he päätyivät lähtemään pois organisaatiosta (Van Heughten 2010, 651). Myös omasta aineistostani oli luettavissa kiusatun työntekijän kollegan tai useampien kollegoiden irtisanoutumisesta työpaikalta joko ennen kiusattua tai kiusatun lähdön

jälkeen. Sitaateista on luettavissa se, miten voimakkaasti kiusaaminen tai mahdollisesti joku muu työyhteisön ongelma vaikutti haastateltavien mukaan muihin työyhteisön jäseniin.

*”No kyllähän ne näki sen...siis mun lähin kollega, joka oli mun naapurihuoneessa. Ja siitä ihan jo oven läpi näki ja kuuli näitä juttuja, niin tota hän jäi pois kuukausi mun jälkeen siitä virastaan ja koki kans tilanteen, näki ihan täysin sen epäoikeudenmukaisuuden ja sen mitä tapahtui.” Sanna*

## 6.5 Kiusaamisen jälkeen

Tässä tutkimuksessa kiusaamisen kolmannen asteen interventioita eli kiusatun tukemiseen keskittyviä toimenpiteitä oli hyödynnetty kahden haastateltavan kohdalla. Kiusaamisen kolmannen asteen interventioita oli hyödynnetty organisaatioissa sekä yhteiskunta-, organisaatio- kuin yksilötasollakin. Yhteiskuntatasoisina interventiokeinoina hyödynnettiin työntekijän ammatillista kuntoutusta, organisaatiotasoisena interventiokeinona kriisityönohjausta ja yksilötasoisena interventiokeinona psykoterapiaa.

Päätöksen ammatillisesta kuntoutuksesta saanut haastateltava oli ollut jo pidempään asiakkaana työterveyshuollossa ja takana oli useampia lyhyempiä sairauslomia. Kiusaamisen aina vaan jatkuttua työntekijä jäi lopulta pitkälle sairauslomalle työterveyslääkäriensä kannustamana. Myöhemmin työntekijä sai päätöksen ammatillisesta kuntoutuksesta ja takaisin työelämään tähtäävistä työharjoittelujaksoista. Vaikka teoriassa kiusatun virka kiusaamisorganisaatiossa säilyi, ei kiusattu halunnut palata kyseiseen työpaikkaan ainakaan vielä tässä vaiheessa takaisin. Ammatillisen kuntoutuksen päätös perustui kiusatun kokemaan pitkäaikaiseen työpaikkakiusaamiseen. Ammatillisen kuntoutuksen aloittanut työntekijä päätyi hakemaan itselleen myös Kelan tukemaa psykoterapiaa kokemustensa käsittelyn avuksi.

*”Joo, kyllä mä tietysti vein sitä traumaa mukaani, mut mä yritin olla hyvin tietoinen siitä. Ja mulla on kyllä, mä sain tähän kaikkeen Kelan terapian...” Kirsi*

Eräs haastateltu kuvasi, kuinka kiusaamistilanteen jälkeen koko työyhteisölle järjestettiin yhteinen kriisityönohjaus. Kyseinen haastateltava oli sama henkilö, jonka työyhteisössä oli samanaikaisesti kaksi muuta kiusattua, ja jonka työyhteisö lähti tukemaan kiusattuja kiusaamisen selvittämisessä. Muun työyhteisön reagoiminen kiusaamiseen loi työntajalle oletettavasti suuremmat paineet



tukea koko yhteisöä kiusaamisesta selviämisessä. Tosin kriisityönohjausta järjestettiin vain kerran ja melko myöhäisessä vaiheessa, eikä siitä näin ollen ollut kiusatun mukaan merkittävää hyötyä.

*”Mut et sit niinkun kokonaisuudessaan sithän meille järjestettiin työyhteisönä semmonen kriisityönohjaus, mut siitä... No joo, siitä ei ollut kyllä hirveesti hyötyä, et se oli varmaan niinkun ajatuksena tosi hyvä ja näin, mut se tuli aivan liian myöhäsessä vaiheessa ja sit se työnohjaajakaan ei ehkä ihan päässyt kärryille kaikesta siitä mitä oli tapahtunut. Niin niin se ei ehkä ollut semmonen niinku hyödyllinen siinä kohtaa.”* Anni

Organisaation jättäminen nosti osalle haastatelluista pintaan voimakkaita tunteita. Kiusaamisen kanssa oli sinniteltä pitkään ja kiusaamisorganisaatiosta poispääsy mahdollisti aiemmin tukahdutettujen tunteiden ulostulon. Etäisyyden ottaminen auttoi myös näkemään selkeämmin sen, millaista käytöstä oli tullut sietäneeksi useiden kuukausien ajan.

*”Se oli aika semmonen tiukka puristus, sanotaanko näin. Et sen jälkeen sitten kun mä lähdin sieltä pois, niin sit se jotenkin niin kun ryöpsähti ihan eri tavalla, koska sille antoi erilailla tilaa nähdä sitä työpaikkaa, kun sä et enää ollut siellä sisällä.”* Tuula

Van Heughtenin (2010, 649) tutkimus paljasti sosiaalityöntekijöiden kokeneen itsensä viisaammiksi kiusaamisen jälkeen. Kiusatut olivat myös yllättyneitä siitä, että tavatessaan kiusaajansa myöhemmässä vaiheessa esimerkiksi työtehtävissä tai kauppareissulla, kiusatut eivät olleet enää peloissaan kiusaajan nähtyään. Päinvastoin, kiusaajat olivat nyt niitä, jotka vaikuttivat ahdistuneilta ja pyrkivät välttelemään entisen kiusattunsa kohtaamista.

Vaikka kiusaamisen nähtiin tässä tutkimuksessa pääasiallisesti vaikuttaneen haastateltuihin negatiivisesti alentamalla heidän psyykkistä hyvinvointiaan, kykyyn hoitaa asiakasasioita sekä lisääntyneisiin sairauslomien määriin, kiusatut näkivät kiusaamisella olleen myös opettavainen vaikutus. Eräs kiusatuista kuvasi saaneensa kiusaamisestaan oppeja tulevaa työuraansa varten.

*”Mutta että tietyllä tavalla mä oon ainakin yrittänyt löytää siinä semmosen niinku opettavaisen puolen siitä asiasta. Ja tietyllä tavalla se, että mä oon itse kuitenkin haaveillut siitä, että jossakin vaiheessa esimiestehtäviin hakeudun, niin tiedänpähän ainakin miten sitä asiaa tai hommaa ei kannata hoitaa. Että siinä mielessä hyödyllistä.”*  
Anni

Kiusaamisen koettiin myös kasvattaneen kiusatun itsetuntemusta ja itsetuntoa. Kiusaamisen kokeminen ja siitä kokemuksesta selviäminen antoi uskoa monesta muustakin haastavasta tilanteesta selviämiseen.

*”No olihan se aikamoinen kaiken kaikkiaan kokemuksena ja sitä, varsinkin nyt näin jälkikäteen kun miettii, aikamoisen mankelin läpi sitä on mennyt. Että sillä tavalla ehkä semmosta vahvuutta sitten ja itseluottamusta tuonut, että tietää et saa aika paljon tapahtua, että sit kuitenkin niin kun selviytyy loppujen lopuksi. Että tottakai siinä hetkessä se oli, se oli tosi karseeta ja näin.” Anni*

Useampi kiusatuista kuvasi kiusaamisen opettaneen heidät tunnistamaan paremmin omat jaksamisen rajansa, rajaamaan työmääräänsä sekä lisäämään avoimuutta omia tuntemuksia kohtaan. Lisäksi eräs kiusattu kuvasi, kuinka kiusaaminen opetti häntä myös muiden ihmisten kohtaamisesta.

*”No nyt tässä kohtaa voin sanoa, et mä koen, että se oli tosi voimistava ja vahvistava kokemus. Ja varmaan niin kun kaikin tavoin on myös oppinut tämmöistä avoimuutta, mikä on näkynyt tässä työssä. Että on kaikin tavoin avoimesti tuottanut, että jos on vähän semmonen olo, että nyt ei homma ihan toimi niin kun pitäis tai että on liikaa joitain asiakkaita ja kuormitusta, niin sitä lähtee paljon helpommin jo tuottamaan kuin että lähtis kasvamaan... (---) Mutta myös varmaan siitä, että miten kohdata muita. Ainakin ne kokemukset, kuinka ikävää on, jos sua jollain tavalla kiusaa tai dissailee tai jotain et...” Tuula*

Kaikille haastatelluille yhteistä oli kiusaamisen näkeminen ongelmallisena sosiaalityön kontekstissa. Kiusaamisen ja sosiaalityön yhteys nähtiin erityisen haitalliseksi teoriaosuudessa käsittelemieni sosiaalityön arvojen ja etiikan näkökulmasta. Jos työntekijät eivät pysty kohtelevaan kollegoitaan tai alaisiaan asiallisella tavalla, miten asiakkaiden kohtaaminen heiltä sujuu? Arvojen ja etiikan ohella ongelmalliseksi koettiin viranomaisvallan ja kiusaamisen sekoittuminen. Tämä tuli esiin etenkin yhden kiusatun tilanteessa, jossa kiusaajana toiminut esimies antoi kiusatulle virheellisiä neuvoja asiakastapauksen ratkaisemiseen. Tilanne olisi pahimmillaan saattanut johtaa jopa asiakaslapsen kuolemaan ja oli kokemuksena hyvin järkyttävä työntekijälle.

Haastatellut pohtivat myös sosiaalityön esimiestehtäviin liittyvää hakuseulaa. Esimiestehtäviin näytti aineiston valossa pääsevän myös erittäin heikot vuorovaikutustaidot omaava henkilö, mikä ei

johtanut työyhteisön kannalta miellyttävään lopputulokseen. Koska perustyö nähtiin haastavaksi, esimiehen oletettiin osaavan työnsä hyvin. Tämän vuoksi useamman haastattelun kuvaukset esimiehensä kokemattomuudesta ja osaamattomuudesta nähtiin ongelmallisena. Vaikka myös kiusaaminen itsessään nähtiin ongelmallisena sosiaalityön kentällä, eräs kiusatuista kuvasi, kuinka karmaisevin asia kiusaamisessa oli se, ettei sosiaalityön kentällä kukaan uskaltanut tai halunnut puuttua kiusaamiseen tosissaan.

*”Kyllä se on aika karmivaa [että kiusaamista tapahtuu sosiaalityössä]. Just se että, et miksei se tietysti siellä tapahtua kun muuallakin, mut se karmivuus siis on sitä, et siihen ei millään tavalla tavalla puututtu. Ihan oikeesti puututtu. Lähdetty sitä niinku tarkemmin selvittämään ja miettimään, että mitkä ne kaikki dynamiikat siellä oli. Että nähtävästi, onhan se näin, että nähtävästi kirkon piirissä ja terveydenhuollossa on kiusaamista eniten. Se tuntuu ihmeelliseltä, koska se lähtökohta siellä töissä on jo sellanen ja se etiikka ja se koulutus ja se millä sitä työtä tehdään. Et sen pitäis jollain tavalla jo poissulkea sellasen kun kiusaamisen mahdollisuuden. Mutta vielä se, että jos ajattelee, että sitä tapahtuu, niin se vaietaan kuoliaaks. Niin se on must se kaikkein kamalin.” Kirsi*

## 7 Yhteenveto ja pohdinta

### 7.1 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Tutkimustuloksista selvisi, että sosiaalityöntekijöiden kokema kiusaaminen näyttäytyi kiusatuille mitätöintinä ja sosiaalisena eristämisenä, kiusatun kontrollointina, työn sisällöllisiin tekijöihin liittyvänä kiusaamisena sekä muuna epäasiallisena kohteluna. Kiusaamiselle oli tyypillistä sen asteittainen paheneminen. Kiusaamisesta seurasi kiusatuille merkittäviä pelon ja ahdistuksen tunteita. Kiusaamisen selvittämisprosessi näyttäytyi puolestaan kunkin haastatellun kohdalla hyvin erilaisena. Kiusaamista yritettiin selvittää kiusaajalle suoraan puhumalla, esimiehelle kiusaamisesta kertomalla tai virallisen työterveyden sovitteluneuvottelun keinoin. Kaikki kiusatut eivät pyrkineet ratkaisemaan kiusaamistaan millään tavoin.

Kiusaamisen ennaltaehkäisykeinoja hyödynnettiin työpaikoilla melko vähän. Tutkimuksessa esiin nousseita ennaltaehkäisykeinoja olivat organisaation jäsenille tehdyt vuosittaiset hyvinvointikyselyt ja kiusaamisen menettelytapaohjeet. Kiusaamisen selvittämisen kannalta edistäviä tekijöitä olivat työyhteisön aktiivinen rooli kiusaamiseen puuttumisessa, työterveyshuolto sekä ammattiliitto. Sen sijaan kiusaamisen selvittämistä estäneiksi tekijöiksi nousivat kiusaamisesta vaikeneminen sekä esimiehen ja kollegoiden puuttumattomuus kiusaamiseen. Kiusaaminen ratkesi jokaisen haastatellun kohdalla vasta joko kiusatun tai kiusaajan organisaatiosta poislähtöön. Kiusaamisen jälkeisinä eli kiusaamisen vaikutusten vähentämiseen ja kiusatun terveydentilan edistämiseen pyrkivinä interventiokeinoina tutkimuksessa tulivat esiin ammatillinen kuntoutus, työyhteisölle suunnattu kriisityönohjaus sekä Kelan tukema psykoterapia.

Vaikka kiusaamisen nähtiin monelta osin vaikuttaneen kiusattuun negatiivisesti, nähtiin kiusaamisen myös vahvistaneen, kasvattaneen ja opettaneen kiusattuja työntekijöitä. Kaikki haastatellut näkivät kiusaamisen sosiaalityössä ongelmallisena etenkin sosiaalityön tekemisen pohjalla olevaa eettistä arvoperustaa ja sosiaalityöhön liitettyä virkamiesvastuuta vasten tarkasteltuna.

Sosiaalityöntekijöiden kokema kiusaaminen näyttäytyy hyvin samankaltaisena kuin muissa ammattiryhmissä esiintyvä kiusaaminen (ks. esim. Vartia 2001; Vartia-Väänänen 2003; Einarsen ym. 2011; Zapf 1999). Lisäksi tässä tutkimuksessa on paljon samankaltaisia tutkimuslöydöksiä sosiaalityöntekijöiden kokemaa kiusaamista tutkineiden Van Heughtenin (2010) sekä Whitakerin (2012) tutkimustulosten kanssa. Huomattavaa kuitenkin on, että kun useiden lähteiden mukaan

Suomessa kiusaajana on tyypillisimmin kollega (Lyly-Yrjänäinen 2015, 76-78; Sutela & Lehto 2014, 118; Zapf ym. 2011, 82-83), molemmissa sosiaalityöntekijöihin kohdistuneissa tutkimuksissa kiusaajaksi mainittiin kollegoita useimmin oma esimies. Samoin tässä tutkimuksessa neljä viidestä sosiaalityöntekijästä kertoi kiusaajakseen esimiehen. Vaikka esimiehen harjoittamaan kiusaamiseen on usein liitetty esimiehen valta-asema kiusattuun alaiseensa nähden (ks. esim. Salin 2003), voisiko sosiaalityön luonteella olla jotain tekemistä sen kanssa, että kiusaajana näyttäisi olevan kollegan sijasta esimies? Sosiaalityötä tehdään usein hyvin haastavien asiakasryhmien parissa alimitoitetuilla resursseilla (ks. Saarinen ym. 2012). Itsekin olen todistanut, kuinka tiiviiksi työyhteisö parhaimmillaan voi hitsautua, kun työn raskaus pakottaa hakemaan jaksamista työyhteisön sisäisistä ihmissuhteista. Raskaissa työoloissa myös esimiehen käytös ja kyky työntekijöiden tukemiseen nousee entistä merkittävämpään rooliin. Toisaalta kuormittava ja paineinen tilanne voi johtaa väsyneen esimiehen myös helpommin harjoittamaan epäasiallista käytöstä.

Maija Mänttari-van der Kuip on todennut sosiaalityön väitöskirjassaan (2015) suomalaisten sosiaalityöntekijöiden olevan kuormittuneita työmääränsä vuoksi. Erityisen kuormittuneita ovat väitöskirjan mukaan lastensuojelun työntekijät. Tässä tutkimuksessa neljä viidestä haastatellusta oli kiusaamishetkellä töissä juuri lastensuojelun yksiköissä. Kuten jo johdannossa toin esiin, työn kuormittavuus, liiallisten työtehtävien ja lisääntyneen stressin määrä ovat merkittäviä riskitekijöitä kiusaamistilanteiden kehittymiselle. Sen lisäksi, että sosiaalityön kuormitustekijöitä on vähennettävä jo työntekijöiden jaksamisen ja hyvinvoinnin näkökulmasta, voi niiden vähentämisellä olla vaikutusta myös kiusaamisen esiintyvyyteen.

Sosiaalityöntekijöiden työsuorituksiin kohdistuva kiusaaminen ja häirintä antavat aihetta pohtia sosiaalityön nykytilaa ja sosiaalihuollon asiakkaiden saamien palveluiden tasa-arvoisuutta. Jos yhdellä työntekijällä on vastuullaan huomattava määrä erityisen hankalia asiakastapauksia, millä todennäköisyydellä tällä tavoin kuormitettu työntekijä pystyy hoitamaan kaikki tapaukset yhtä huolellisesti? Asiakkaan oikeusturvan kannalta olisi huomattavasti edullisempaa, jos hankalimmat tapaukset ohjautuisivat tasaisesti eri työntekijöille ja vastuuta sekä työkuormaa saataisiin näin jaettua. Samanlaisen kysymyksen eteen tullaan myös tilanteessa, jossa esimies kieltäytyy antamasta neuvoja alaisilleen. Jo yksistään asiakasturvallisuuden ja virkamiesvastuun näkökulmasta kiusaamiseen sosiaalityössä olisi löydettävä mahdollisimman tehokkaat puuttumiskeinot.

Kuten kaikki tutkimukseeni osallistuneet haastatellut, myös Whitakerin (2012, 121) tutkimuksen sosiaalityöntekijät näkivät kiusaamisen sosiaalityössä erityisen ongelmallisena työn taustalla olevien

humaanien arvojen ja niistä johdettujen eettisten ohjeiden näkökulmasta. Sosiaalityöhön hakeutuvien henkilöiden oletetaan ymmärrettävästi tukeutuvan ihmisläheisiin arvoihin asiakastyön lisäksi myös muussa elämässään. Sosiaalityöhön hakeutuvien henkilöiden ei uskota olevan pahansuopaisia tai ilkeitä luonnostaan, mutta kun niin käy, pettymys alaa ja siellä esiintyvää kiusaamista kohtaan tuntuu tavanomaista suuremmalta. Teoria-osuudessani esittelemäni sosiaalityön ihmisarvoa ja -oikeuksia ajavat eettiset periaatteet velvoittavat sosiaalityöntekijää toimimaan asiakaslähtöisesti sekä asiakasta ymmärtävällä tavalla. Tämän valossa on ristiriitaista, että sosiaalialan työpaikoilla on kaikesta huolimatta kiusaamista. Tilanteesta tekee entistä paradoksaalisemman sosiaalialan kolmas ihmisarvoa ja -oikeuksia edistävä periaate sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 20-22.)

Sosiaalisella oikeudenmukaisuudella viitataan erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnistamiseen, resurssien tasapuolista jakamiseen sekä negatiivisen syrjinnän, politiikan ja käytäntöjen vastustamiseen (arki, arvot ja etiikka 2017, 20-22). Eikö kiusaamiskäytöksellä juuri toteuteta syrjintää sekä epäoikeudenmukaista politiikkaa? Vaikka eettiset ohjeet ja niiden taustalla olevat arvot on tehty asiakkaiden aseman turvaamiseksi, olisi johdonmukaista, että näitä osattaisiin hyödyntää myös laajemmin sosiaalityön kentällä. Kuten aiemmin teoriaosuudessani esittelin (ks. luku 2), yhdysvaltalainen sosiaalityöntekijöiden kansallinen järjestö (NASW) ottaa eettisissä ohjeissaan kantaa asiakkaiden kohtelun lisäksi myös kollegoiden asialliseen ja eettisesti kestävään kohteluun. Olisiko myös Suomen sosiaalityön eettisestä ohjeistusta pitävän ammattiliitto Talentian tarpeen ottaa tästä mallia? Mielestäni kiusaamisen ja epäeettisen toiminnan vastustaminen olisi hyödyllistä liittää sosiaalityön ammattieettiseen ohjeistukseen. Tällä saataisiin osaltaan kiusaaminen näkyvämmäksi ilmiöksi sosiaalityössä, minkä avulla keskustelu voisi laajentua käsittelemään myös kiusaamisessa käytettäviä interventiokeinoja.

Koska kiusaamista sosiaalityössä sen arvoista ja työn luonteesta huolimatta näyttää esiintyvän, huomiota on tärkeä kiinnittää niin kiusaamisen ennaltaehkäisyyn, tehokkaihin selvittämiskeinoihin kuin myös asianmukaiseen tukeen ja apuun kiusaamisen jälkeen. Lisäksi esimiesten tulisi tunnistaa roolinsa merkittävänä vaikuttajina kiusaamisen onnistuneeseen selvittämiseen (ks. Salin 2009; Johnson ym. 2015). Kuten jo aiemmin tutkimuksessani viittasin (ks. luku 6), esimiehen puuttumattomuuden taustalla näyttäisi olevan epätietoisuus kiusaamisen määritelmästä ja ajatus siitä, ettei esimiesten työtehtäviin kuulu kiusaamisen selvittäminen. Entä jos kyseessä ei olekaan esimiehen tietämättömyydestä johtuva kiusaamiseen puuttumattomuus vaan enemmänkin esimiehen tai johdon haluttomuus puuttua kiusaamiseen? Haluttomuus puuttua sekä tietynlainen

välinpitämättömyys kiusaamista kohtaan tulivat esiin myös tämän tutkimuksen kiusattujen haastatteluissa. Esimiesten ja johdon haluttomuuteen puuttua viittaa osaltaan myös johdannossa esittelemäni Tampereen yliopistollisen sairaalan lastenpsykiatrian kiusaamistapausten esiintulon jälkeinen uutisointi. Sairaalan työsuojeluvaltuutetut kertoivat pian kiusaamisuutisen jälkeen, että ongelmat lastenpsykiatrialla ovat tosiasiasa jatkuneet jo useiden vuosien pelon ilmapiiriin hallitessa lastenpsykiatriaa. Ongelmia kuten johtamiseen liittyviä epäkohtia ei voi tuoda työsuojeluvaltuutettujen mukaan esille, sillä tämä johtaa ongelmiin johdon kanssa. Toinen työsuojeluvaltuutetuista kertoi, että työsuojelua on uhkailtu jopa sanktioilla, kun epäkohtia on viety Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin tietoon. (Aamulehti 19.10.2016.) Tapauksesta entistä mielenkiintoisemman tekee Aamulehden 4.5.2017 julkaisema uutinen, jossa kerrotaan edellä esittämäni työsuojeluvaltuutetun saaneen huomautuksen, kun hän aluehallintoviraston kannustamana raportoi lastenpsykiatrian ongelmista ylemmälle johdolle.

Vaikka lastenpsykiatriaan liittyvä uutisointi ei ole tieteellisin keinoin tutkittu totuus, antaa tapaus viitteitä siitä, että kiusaaminen on helpompi kieltää kuin hyväksyä. Jos esimies tai johto kieltäytyvät ottamasta kantaa kiusaamiseen, muiden toimijoiden kuten työsuojeluvaltuutetun, ammattiliiton ja työterveyden rooli korostuu. Jos näitä toimijoita ei kuunnella – tai vielä pahempaa rangaistaan puhumisestaan varoituksella, keiden puoleen kiusatut voivat kääntyä? Työterveyslaitos (tehtävät ja vastuut kiusaamistilanteissa) ohjeistaa, että kiusattu työntekijä voi tehdä puutteellisesta kiusaamisen selvittämisestään ilmoituksen aluehallintoviraston työsuojeluyksikölle. Ilmoituksen seurauksena aluehallintovirasto lähettää työpaikalle usein selvityspyynnön siitä, miten kiusaamista on työpaikalla käsitelty. Jos aluehallintovirasto epäilee selvityksen saatuaan tilanteessa työsuojelurikosta, voi se tehdä asiasta rikosilmoituksen. Rikosilmoituksen tekeminen joko aluehallintoviraston tai kiusaajan toimesta on kuitenkin äärimmäinen yritys puuttua kiusaamiseen ja toivottavaa olisi, että kiusaaminen saataisiin hallintaan muilla keinoilla.

Miten työpaikoista saataisiin yhteisöjä, joissa kiusaamista ei esiinny? Mielestäni Vartian ja muiden (2016, 16-41) tutkimuksen kuusi askelta kohti kiusaamatonta työyhteisöä tiivistävät johdonmukaisella tavalla, kuinka työpaikasta saataisiin kiusaamisvapaa organisaatio. Ensimmäisellä portaalla on *työyhteisön riskien tunnistaminen*, johon päästään organisaation riskitekijöiden säännöllisillä tutkimuksilla. Organisaatioiden hyvinvointitutkimuksilla ja tutkimustulosten huolellisella läpikäymisellä voidaan ennaltaehkäistä ja puuttua hyvin varhaisessa vaiheessa työpaikan ongelmatilanteisiin. Toisella portaalla vastaan tulee *epäasiallisen käytöksen tunnistamisen* ja kolmannella askelmalla sen *puheeksi ottaminen*. Neljännellä portaalla *esimiehen*

*tulee puuttua kiusaamiseen.* Kun epäasialliseen käytökseen on saatu puututtua, voi työpaikan yleisiin *toiminta- ja ajattelutapoihin* pyrkiä saamaan johdon avulla *muutosta positiivisempaan* suuntaan. Tämä on kiusaamattoman työyhteisön viides porras. Kuudennella eli viimeisellä askelmalla *työpaikalle kehittynyttä myönteistä käytöstä pyritään kaikin tavoin tukemaan.*

Koska tämän tutkimuksen tarkoituksena oli osaltaan tuoda esiin kiusaamisen selvittämiskeinoja työyhteisössä, näen niin tutkimuskysymysteni kuin koko tutkimukseni hyödynnettävyyden kannalta olennaiseksi tiivistää loppuun empiirisen ja teoreettisen aineistoni valossa *kiusaamisen mahdollisimman tehokkaan selvittämispolun.* Selvittäminen koostuu tässä tiivistelmässä yhteensä viidestä eri osa-alueesta, joiden tarkoituksena on saada kiusaaminen työpaikalla selvitettyä ilman, että kiusattu joutuu lähtemään työpaikaltaan. Kaikki aiheet ovat tulleet jo käsittelyksi tässä työssäni ja tiivistelmän tarkoituksena on antaa kiusatuille työntekijöille lähinnä selkeät ohjeet siitä, miten kiusaamistilanteissa olisi kiusatun kannalta paras toimia.

### *1. Kiusaamisen tunnistaminen*

Jos koet, että sinua kiusataan, luota omiin tuntemuksiisi. Selvitä onko työpaikallasi kiusaamisen vastaiset menettelytapaohjeet ja toimi niiden mukaisesti. Jos puolestaan havaitset jonkun toisen joutuneen kiusaamisen uhriksi, ota asia puheeksi kiusatun kanssa ja välitä havaintosi tarpeen tullen eteenpäin. Mitä aiemmin kiusaamiseen puututaan, sitä todennäköisimmin tilanne saadaan selvitettyä.

### *2. Kiusamisesta kertominen*

Kerro kokemastasi kiusamisesta joko suoraan kiusaajalle, esimiehellesi tai molemmille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kiusaamista. Kiusatun selviämisen kannalta näyttää olevan myös tärkeää, että kiusattu pystyisi jakamaan kokemustaan joko perheen, ystävien tai lähimpien työkavereiden kanssa. Kiusamisesta kertomatta jättäminen voi myöhemmin harmittaa kiusattua.

### *3. Vaadi esimiestä puuttumaan kiusaamiseen*

Esimiehellä on velvollisuus puuttua kiusaamiseen jo pelkän lainsäädännön nojalla. Lisäksi esimiehen aktiivisella puuttumisella on tutkimusten mukaan parhaat tulokset kiusaamisen lakkaamisen näkökulmasta. Jos kiusaajana on oma esimiehesi, kerro kiusamisesta ylemmälle johdolle ja vaadi tilanteeseen puuttumista.

### *4. Auttajatahojen hyödyntäminen*



Työyhteisössä kiusaamisesta kertomisen lisäksi kiusatun kannattaa olla yhteydessä myös muihin auttajatahoihin. Työterveyden lisäksi kiusattu voi olla yhteydessä ammattiliittoon, työpaikkansa luottamusmieheen tai työsuojeluvaltuutettuun. Tahot voivat tukea kiusattua joko yksityisesti keskustellen tai järjestää sekä osallistua työpaikalla pidettävään sovitteluun. Työterveys saattaa olla myös paikka, jossa saat ensimmäistä kertaa selville työpaikkasi kiusaamisen vastaiset menettelytapaohjeet.

#### *5. Kantele aluehallintovirastoon tai tee rikosilmoitus*

Jos mikään edellisistä toimista ei ratkaise kiusaamista, yhtenä vaihtoehtona on yhteydenotto aluehallintovirastoon. Aluehallintoviraston tehtävänä on tarkastaa, onko kiusaamistapausta työpaikalla käsitelty asiaankuuluvalla tavalla. Jos näin ei ole, aluehallintovirasto voi tehdä asiasta rikosilmoituksen poliisille. Myös kiusattu itse voi tehdä kiusaajastaan rikosilmoituksen ja lähteä oikeusteitse hakemaan tilanteeseensa ratkaisua.

### 7.1 Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus

Tutkimusprosessin eettiset näkökulmat voidaan jakaa kolmeen luokkaan: tutkimusaiheen eettinen oikeutus, aineistonkeruutavan sopivuus tutkimusongelman selvittämiseen sekä tutkimuksen analyysi ja raportointi (Kylmä, Pietilä ja Vehviläinen-Julkunen 2002, 70-72). Tutkimusaiheen eettisellä oikeutuksella viitataan siihen, miksi tutkijan valitseman aiheen tutkiminen on perusteltua. Tämän tutkimuksen aiheen eli sosiaalityössä esiintyvän työpaikkakiusaamisen tutkiminen on mielestäni perusteltua ennen kaikkea ilmiön haitallisuuden vuoksi. Kuten jo tutkimukseni alkupuolella olen tuonut esiin, kiusaamisesta seuraa kiusatuille monenlaista psyykkistä oireilua ja kiusaaminen johtaa useissa tapauksissa kiusaajan työpaikalta poislähtöön. Sosiaalityön nykyisessä työntekijäpulassa ei ole varaa menettää yhtään työkäistä tekijää kiusaamiselle.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 140) näkevät myös aiheenvalinnan perustelun tärkeänä. Lisäksi tutkijan omien sitoumusten esiintuominen on tärkeä tekijä tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Tämän vuoksi tutkijan tulisi pohtia, millaisia oletuksia hänellä oli tutkimusaiheeseen liittyen tutkimuksen alussa. Lähtiessäni tutkimaan työpaikkakiusaamista oletin kiusattujen kertovan minulle kiusaamisensa laajamittaisesta selvittämisestä ja mahdollisista oikeusasteelle saakka viedyistä kiusaamistapauksista. Kun haastattelut sitten paljastivat toisenlaisen todellisuuden kiusaamisen selvittämisestä, olin aluksi ymmälläni. Olivatko haastateltavikseni päätyneet vääränlaiset henkilöt ja

pitäisikö minun jatkaa haasteltavien etsintää, kunnes löytäisin ”oikeasti” kiusaamistaan selvittäneitä työntekijöitä? Vähitellen kuitenkin oivalsin, että kyseessä oli omien mielikuvieni luoma todellisuus siitä, mitä kiusaamisen selvittämisellä omasta näkökulmastani tarkoitetaan. Tämä on osuva esimerkki tieteellisen tutkimuksen perusolettamuksesta, jonka mukaan tutkijan tulee tarkastella tutkimuskohdettaan mahdollisimman objektiivisesti, ikään kuin ulkopäin (Eskola & Suoranta 1998, 16-17). Koska täydellinen objektiivius ei laadullisessa tutkimuksessa ole kuitenkaan mahdollista, on tutkijan aktiivinen pyrkimys omien asenteidensa ja uskomustensa tiedostamiseen avainasemassa mahdollisimman luotettavien tutkimustulosten saamiseksi. Myös itse tarkastelin suhtautumistani aiheeseen pitkin tutkimusprosessiani. Näin pyrin varmistamaan, että tutkimustulokseni koostuvat todella haastateltavieni kokemuksista, eivät omistani.

Kylmän, Pietilän ja Vehviläinen-Julkusen (2002, 72) toinen tutkimusprosessin eettisyyteen liittyvä kokonaisuus eli tutkimuksen aineistonkeruutavan valinta suhteessa tutkimusongelmaan näyttäytyy myös omassa tutkimuksessani olennaisena kysymyksenä. Aluksihan pyrin saamaan tietoa kiusaamisesta pelkkien kirjoitelmien välityksellä. Koska tutkimukseni tarkoitus oli selvittää kiusattujen kokemuksia, näen, että haastattelut antoivat kirjoitelmia syvällisemmän ja laajemman ymmärryksen työpaikkakiusaamisilmiöstä. Kirjoitelmilla oli kuitenkin myös oma merkityksensä haastattelujen täydentäjinä ja toisinaan ne onnistuivat selkiyttämään merkittävällä tavalla haastatteluissa osittain epäselviksi jääneitä tapahtumia.

Aineistonkeruun eettisyyttä pohdittaessa nousee esiin myös tutkittavien oikeus suojaan. Tutkimus ei saa koskaan vahingoittaa tai loukata tutkittavia. Lisäksi tutkimukseen osallistuminen tulee perustua aina myös tutkittavan vapaaehtoisuuteen. (Eskola & Suoranta 1998, 56-57; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Omaan tutkimukseeni osallistuminen on ollut kaikille haastatelluilleni vapaaehtoinen päätös kertoa kiusaamiskokemuksistaan. Koska kiusaaminen on kiistatta kuitenkin sensitiivinen ja tunteita herättävä aihealue, pyrin ottamaan tämän haastatteluissa huomioon ymmärtävänä ja myötäelävänä asenteena kiusattuja kohtaan.

Kolmantena tutkimusprosessin luotettavuutta voidaan tarkastella tutkimusaineiston analyysin ja raportoinnin näkökulmasta (Kylmä, Pietilä & Vehviläinen-Julkunen 2002, 72). Tutkijan tulee esitellä tutkimustulokset mahdollisimman tarkasti, mutta kuitenkin niin, etteivät tutkittavat tule tunnistetuiksi missään kohtaa tutkimusta. Tunnistettavuuden estäminen eli anonymiteetti onkin yksi olennaisimpia eettisiä normeja ihmistieteissä. (Kuula 2006, 201.) Itse sovin jo haastatteluvaiheessa tutkittavieni kanssa, että lähetän lähes valmiin tutkimukseni heille jokaiselle

luettavaksi ennen työn lopullista julkaisemista. Annoin tutkittaville muutaman viikon aikaa kommentoida työtä ja tein palautteen pohjalta pienimuotoisia korjauksia aineistositaatteihin anonymiteetin varmistamiseksi. Tutkijan tulee tuoda myös esiin analyysin eteneminen ja perustella miten lopullisiin tutkimustuloksiin on päädytty (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Myös Eskolan ja Suorannan (1998, 211) mukaan tutkimuksen luotattavuuden lähtökohtana on tutkijan avoimuus tutkimusprosessin eri vaiheista. Mitä pidemmälle empiriaosuudessa pääsin, sitä enemmän jouduin tekemään muutoksia työni teoriaosaan. Olen pyrkinyt esittelemään analyysivaiheeni mahdollisimman totuudenmukaisesti ja läpinäkyvästi (ks. luku 4). Lisäksi olen analyysiä tehdessäni pyrkinyt varmistamaan, että kaikki tutkimuskysymysten näkökulmasta olennainen tieto on saatu aineistosta hyödynnettyä.

Kaiken kaikkiaan tutkimusprosessi opetti minulle paljon tutkimuksen tekemisen perusteista. Tutkimuksen teko alkoi osaltani graduseminaarissa tammikuussa 2016 ja päättyi nyt keväällä 2018. Pitkästä, kahden ja puolen vuoden ajasta on ollut sekä hyötyä että haittaa. Hyötynä koen sen, että koska olen tehnyt työtäni aina muutaman kuukauden jaksoissa, ovat pitkät tauot mahdollistaneet teorian ja aineiston näkemisen uudessa valossa. Haittana olen kokenut taas pidempien taukojen kääntöpuolen: tutkimuksen teko on useampaan kertaan tarvinnut aloittaa ikään kuin alusta, palata työn alkujuurille. Tämän vuoksi tämä viimeinen, neljä kuukautta kestänyt opintovapaani on todella ollut välttämätön aikalisä työni loppuunsaattamisen näkökulmasta. Aineistoon aina uudelleen palaamisessa on auttanut myös merkittävästi oma mielenkiintoni tutkimusaiheistani eli työpaikkakiusaamista kohtaan.

Jos jälkikäteen saisin muuttaa jotain työni vaiheista, olisi se ehdottomasti teemahaastattelukysymysten uudelleensuunnittelu. Työni loppupuolella olen arvostellut itseäni joidenkin haastattelukysymysten liiallisesta ohjailevuudesta. Esimerkiksi kysyessäni tutkittavilta heidän ajatuksistaan työpaikkakiusaamisesta sosiaalityössä, olisin voinut esittää kysymyksen huomattavasti neutraalimmin. Korvaavana kysymyksenä olisi voinut olla esimerkiksi ”mitä ajattelet siitä, että kiusaaminen tapahtui omalla työpaikallasi?”. Näin haastateltaville olisi jäänyt vapaammin mahdollisuuksia joko tuoda tai olla tuomatta kiusaamisen ja sosiaalityön välinen ristiriita osaksi keskustelua. Onnistumisen kokemuksia tunsin erityisesti saadessani tutkimukseni toisen tulososion jäsenyyksen valmiiksi. Kiusaamisen selvittämisyritykset näyttäytyivät kunkin haastatellun aineistoissa hyvin erilaisina ja järkeväen jäsenyyksen aikaansaaminen vei huomattavasti aikaa.

### 7.3 Jatkotutkimusaiheet

Tämän tutkimuksen perusteella suomalaisten sosiaalityöntekijöiden kiusaamisen esiintyvyyttä olisi syytä tarkastella lisää sekä laadullisin että määrällisin keinoin. Kuinka mittavasta ongelmasta sosiaalityöntekijöiden kiusaamisessa tosiasiallisesti on kysymys? Omien haastateltavieni saamisen vaikeus voi kertoa siitä, ettei sosiaalityössä tapahtuva työpaikkakiusaaminen ole kovin mittava ongelma sosiaalityön työpaikoilla. Toisaalta kyse voi olla myös siitä, etteivät kiusaamista kokeneet sosiaalityöntekijät uskalla puhua kiusaamisestaan. Tähän viittaisi osaltaan tämän tutkimuksen haastateltavien ilmaisema pelko tunnistetuksi tulemisestaan. Kaikki haastatellut painottivat, etteivät missään olosuhteissa halua tulla tunnistetuiksi.

Lisäksi jo alkaneeseen kiusaamiseen puuttuvista tehokkaista interventiokeinoista ja niiden käytöstä työpaikoilla tarvitaan lisää tietoa. Tuore kirjallisuuskatsaus kiusaamisen ennaltaehkäisystä osoittaa, että hyvän interventiotutkimuksen kriteerit täyttäviä tutkimuksia ei ole juurikaan tehty (Gillen ym. 2017). Myös työpaikoilla käytettävistä kiusaamisen vastaisista toimintaohjeista ja niiden sisällöstä olisi kiusaamisen ennaltaehkäisyn tehostamisen kannalta hyödyllistä saada lisää tietoa. Lisäksi kiusaamisen jälkeisistä kuntoutusmuodoista ja muusta uudelleen työllistymistä tukevista yhteiskunnallisista keinoista tarvitaan lisää tutkimustietoa, jotta kiusaamisesta kärsineet työntekijät saataisiin takaisin työelämään. Kuten jo johdannossakin pohdin, sosiaalityöllä ei ole varaa menettää yhtään työikäikäistä ammattilaista. Nyt jos koskaan on ajankohtaista tehdä sosiaalityön kentästä mahdollisimman vetovoimainen vastavalmistuneille ammattilaisille.

Kun tässä tutkimuksessa keskityin kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden kokemaa kiusaamista ja sen selvittämistä työntekijöiden omasta näkökulmasta, tärkeää olisi saada lisää tietoa myös siitä, miten esimiehet, työsuojeluvaltuutetut ja henkilöstöpäälliköt näkevät omasta näkökulmastaan kiusaamisen selvittämisprosessin omilla työpaikoillaan. Kuten tässä työssäni toin esiin, joitain tutkimuksia aiheista on jo tehty, mutta näissäkin tutkimuksissa on tullut ilmi, ettei tutkimustietoa aiheesta ole tarpeeksi. Tämän tutkimuksen perusteella olisi erittäin mielenkiintoista selvittää, miten johtavina sosiaalityöntekijöinä toimivat esimiehet näkevät työpaikkakiusaamisen selvittämisen työpaikallaan. Millaisia ennaltaehkäiseviä toimia työpaikoilla on esimiehen näkökulmasta käytössä, millaisena prosessina esimiehet näkevät kiusaamiseen puuttumisen ja toisaalta onko työpaikoilla hyödynnetty joitain kiusaamisen jälkeisiä interventiokeinoja kiusatun hyväksi?

## Lähteet

Aamulehti 19.10.2016. Kiusaaminen on jatkunut Taysissa vuosia. Uutiset A4-A5.

Aamulehti 4.5.2017. Taysin luottamushenkilö ilmoitti esimiehen väkivaltaisuudesta johdolle – sai huomautuksen. Uutiset A 15.

Alastalo, Marja & Åkerman, Maria. (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Johanna Ruusuvaori, Pirjo Nikander, Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 372-392.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen Tutkimus 2.0, 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Ahlroth, Minea & Havunen, Risto (2015) Pomo puun ja kuoren välissä. Helsinki: BALTO Print.

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017) Helsinki: Talentia.  
<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet>. Viitattu 2.3.2018.

Baillien, Elfi & De Witte, Hans (2009) Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy* 30(3), 348–371.

Berthelsen, Mona & Skogstad, Anders & Lau, Bjørn & Einarsen, Ståle (2011) Do they stay or do they go? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. *Journal of Manpower* 32(2), 178–193.

Blennberger, Erik (2000) Etik för socialt arbete. Teoksessa Anna Meeuwisse & Sune Sunesson & Hans Swärd (toim.) Socialt arbete. En grundbok. Stockholm: Natur Och Kultur, 217 – 235.

Code of Ethics of the National Association of Social Workers (2017) Washington: National association of Social Workers. [https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=ms\\_ArtLqzeI%3D&portalid=0](https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=ms_ArtLqzeI%3D&portalid=0). Viitattu 3.1.2018.

Cowan, Renee (2012) It's Complicated. Defining Workplace Bullying. From the Human Resource Professional's Perspective. *Management Communication Quarterly* 26(3), 377-403.

Danney, Davis (2010) Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work* 40(4), 1297-1313.

Einarsen, Ståle (2000) Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal* 5(4), 371–401.

Einarsen, Ståle (1999) The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower* 20 (1/2), 16-27.

Einarsen, Ståle & Hoel Helge (2008) Bullying and Mistreatment at Work: How Managers May Prevent and Manage Such Problems. Teoksessa Andrew Kinder, Rick Hughes & Cary Cooper (toim.) Employee Well-Being Support: A Workplace Resource. Chichester UK: John Wiley & Sons, 161-173.

Einarsen, Ståle & Hoel, Helge & Zapf, Dieter & Cooper, Gary (2011) The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) Bullying and harassment in the Workplace. London: Taylor Francis, 3-39.

Einarsen, Ståle & Skogstad, Anderson (1996) Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 185-202.

Eskola, Jari (2015) Laadullisen analyysin juhannustaiat. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) *Ikku-noita tutkimusmetodeihin II*, 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus Laadulliseen Tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Forsmann, Sinikka (2010) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8155-0>. Viitattu 25.10.2016

Gillen, Patricia & Sinclair, Marlene & Kernohan, George & Begley, Cecily & Luyben, Ans (2017) Interventions for prevention of bullying in the workplace. *Cochrane Database System Reviews* 2017, Issue 1. Art. No.: CD009778. <http://cochranelibrary-wiley.com/doi/10.1002/14651858.CD009778.pub2/pdf>. Viitattu 12.2.2018.

Glambek, Mats & Matthiesen, Stig Berge & Hetland, Jorn & Einarsen, Ståle (2014), Bullying, job insecurity and intention to leave. *Human Resource Management Journal* 24(3), 255-268.

Heiskanen (2014) Työpahoinvoinnin hinta. Teoksessa: Iiri Ranta & Eva Tilander (toim.) *Hoitotyön vuosikirja 2014. Työhyvinvoinnin keinot*. Helsinki: Bookwell, 162–177.

Hoel, Helge & Einarsen, Ståle (2011) Investigation Complaints of Bullying and Harassment. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 227-243.

Hoel, Helge and Giga, Sabir (2006). *Destructive Interpersonal Conflict in the Workplace: The Effectiveness of Management interventions*. Report for the BOHRF. Manchester: Manchester Business School.

Holt, Melissa & Espelage, Dorothy (2006) Perceived Social Support among Bullies, Victims, and Bully-Victims. *Journal of Youth and Adolescence* 36(8), 984–994.

Johnson, Susan & Boutain, Doris & Tsai, Jenny & Beaton, Randal & De Castro, Arnold (2015) An Exploration of Managers' Discourses of Workplace Bullying. *Nursing Forum* 50(4), 265–273.

Jokinen, Arja (2014) Laadullisen tutkimuksen viitekehykset. Ennakkotehtävä kerralle 29.9.14 "Aineiston analyysitavan valinta." Luentomateriaali *Orienteatio tutkielman tekemiseen*-kurssilla STYS3A. Tampereen yliopisto 29.9.2014.

Juhila, Kirsi (2014) Empiirisen tutkimuksen teoriatyypit. Ennakkotehtävä kerralle 29.9.14 "Aineiston analyysitavan valinta." Luentomateriaali *Orienteatio tutkielman tekemiseen*-kurssilla STYS3A. Tampereen yliopisto 29.9.2014.

Kauppinen, Timo & Mattila-Holappa, Pauliina & Perkiö-Mäkelä, Merja & Saalo, Anja & Toikkanen, Jouni & Tuomivaara, Seppo & Uuksulainen, Sanni & Viluksela, Marja & Virtanen, Simo (toim.) (2013) *Työ ja terveys Suomessa*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Keashly, Loreleigh & Nowell, Branda (2011) Conflict, conflict resolution, and bullying. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 423-445.

Kivimäki, Mika & Virtanen, Marianna & Vartia, Maarit & Elovainio, Marko & Vahtera, Jussi & Keltikangas-Järvinen, Liisa (2003) Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine* 6(10), 779-783.

Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, Jari & Pietilä, Anna-Maija & Vehviläinen-Julkunen, Katri (2002): *Terveyden edistämisen lähtökohtia*. Teoksessa Anna-Maija Pietilä & Tuovi Hakulinen & Eila Hirvonen & Päivikki Koponen & Eeva-Maija Salminen & Kirsi Sirola (toim.) *Terveyden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät*. Helsinki: WSOY, 62-76.

Laine, Timo (2015) *Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologian näkökulma*. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raino Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II, 4. uudistettu painos. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 29-51.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Lallukka, Tea & Rahkonen, Ossi & Lahelma, Eero (2011). Workplace bullying and subsequent sleep problems - The Helsinki Health Study. *Scandinavian Journal of Public Health* 37(3), 204-212.

LaMontagne, Anthony & Keegel, Tessa & Louie, Amber & Ostry & Landsbergis, Paul (2007) A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990—2005. *International Journal of Occupational & Environmental Health* 13(3), 268-280.

Leymann, Hans (1996) The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 165-184.

Lewis, Duncan & Rayner, Charlotte (2003) A wolf in sheep's clothing? Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 370-382.

Lohi-Aalto, Päivi (2008) *Toimintamalleja kiusaamistilanteiden selvittämiseksi työpaikoilla*. Loppuraportti. Helsinki: Työsuojelurahasto & TJS Opintokeskus. [https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Kehittaminen/tyopaikkakiusaamisen\\_selvittaminen\\_esittely\\_070308pdf.pdf](https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Kehittaminen/tyopaikkakiusaamisen_selvittaminen_esittely_070308pdf.pdf). Viitattu 15.12.2017.

Luntgen-Sandvik, Pamela (2008) Intensive remedial identity work: Responses to workplace bullying. *Management Communication Quarterly* 26(1), 3-47.

Lyly-Yrjänäinen, Maija (2016) *Työolobarometri syksy 2015*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 17/2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Lyly-Yrjänäinen, Maija & Ramstad, Elise (2015) *Suomen työpaikoista Euroopan mestareita*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, TEM raportteja 34/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [http://www.tyoelama2020.fi/files/932/TEMrap\\_34\\_2015\\_web\\_23042015.pdf](http://www.tyoelama2020.fi/files/932/TEMrap_34_2015_web_23042015.pdf). Viitattu 15.1.2017.

Maakunta- ja SOTE-uudistus. Hallituksen reformi. (<http://alueuudistus.fi>). Viitattu 18.1.2018.

Matthiesen, Stig Berge & Einarsen, Ståle (2007) Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences. *Violence and Victims* 22(6), 735-753.

Metsämuuronen, Jari (toim.) (2006) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.

Mikkelsen, Eva & Einarsen, Ståle (2006) Psychosocial rehabilitation positively affects victims' health and well-being. Paper presented at the fifth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace 15.-17.6.2006, Dublin, Ireland.

- Mikkelsen, Eva & Hogh, Annie & Puggaard, Louise Berg (2011) Prevention of bullying and conflicts at work. *International Journal of Workplace Health Management* 4(1), 84- 100.
- Muinonen, Tuula & Rintala, Jenny & Rätty, Tarja & Häkkinen, Kirsi (2014) Epäasiallinen kohtelu. Ohjeita häirinnän ja muun epäasiallisen kohteluun ja ehkäisyyn työpaikalla. Työsuojeluoppaita ja ohjeita 42. Tampere: Työsuojeluhallinto. <https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/Ep%C3%A4asiallinen+koh-telu+2016/40a39490-3c69-4ddc-ba7a-c50bad3b072b>. Viitattu 15.9.2017.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 524. Jyväskylä: Jyväskylä University. [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6\\_vai-tos29052015.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6_vai-tos29052015.pdf?sequence=1). Viitattu 12.4.2017.
- Newhill, Christina (2003) *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*. New York: Guilford Press.
- Nielsen, Morten & Einarsen, Ståle (2012) Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress* 26(4), 309-332.
- Parent-Thirion, Agnès & Vermeylen, Greet & Van Houten, Gijs & Lyly-Yrjänäinen, Maija & Biletta, Isabella & Cabrita, Jorge (2012) Eurofound. Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Pate, Judy & Beaumont, Phillip (2010) Bullying and harassment: a case of success? *Employee Relations* 32(2), 171-183.
- Pekka, Toni & Perhoniemi, Riku (2014) *Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2014*. Kevan tutkimuksia 1/2014. Helsinki: KeVa.
- Quine, Lyn (2007) Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology* 6(1), 73 – 84.
- Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä, 2. uudistettu painos*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rikoslaki 19.12.1889/39.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu- tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä: Gummerrus, 22-56.
- Saam, Nicole (2010) Interventions in workplace bullying: A multilevel approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 19(1), 51-75.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2012) Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(4), 403-418.
- Salin, Denise (2009) Organisational responses to workplace harassment. *Personnel Review* 38(1), 26-44.
- Salin, Denise (2008) The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. *Scandinavian Journal of Management* 24(3), 221-231.
- Salin, Denise (2003) Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations* 56(10), 1213-1232.



Salin, Denise & Hoel, Helge (2011) *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 227-243.

Salminen, Simo & Ruotsala, Riikka & Vorne, Jarmo & Saari, Jorma (2007) Työturvallisuuslain toimeenpano työpaikoilla. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus 2007:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72831/Selv200704.pdf?sequence=1>. Viitattu 15.4.2017.

Spencer, Patricia & Munch, Shari (2003) Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work* 48(4), 532-544.

Sutela, Hanna & Lehto, Anna-Maija (2014) *Työolojen muutokset 1977-2013*. Helsinki: Tilastokeskus.

Tehrani, Noreen (2011) The role for counselling. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 381-396.

Tehtävät ja vastuut kiusaamistilanteissa. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/toimijoiden-tehtavat-vastuut/>. Viitattu 15.3.2017.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuslaki 23.2.2002/738.

Van Heugten, Kate (2010) *Bullying of Social Workers: Outcomes of a Grounded Study into Impacts and Interventions*. *British Journal of Social Work* 40(2), 638-655.

Vartia, Maarit (1996) The sources of bullying—psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 203-214.

Vartia, Maarit (2001) Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health* 27(1), 63-69.

Vartia, Maarit (2004) *Työyhteisötörmäyksiä: ristiriitojen käsittely työpaikalla*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vartia, Maarit & Korppoo, Leena & Fallén, Sirkku & Mattila, Maj-Liz (2003). *Workplace bullying: the role of occupational health services*. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 285-298.

Vartia, Maarit & Leka, Stavroula (2011) *Interventions for the Prevention and Management of Bullying at Work*. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 359-379.

Vartia, Maarit & Olin, Nina & Kalavainen, Susanna & Joki, Marjut & Pahkin, Krista (2016) *Katkaise kiusaamisen kierre. Epäasiallisen kohtelun nollatoleranssin vahvistaminen työpaikoilla*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vartia, Maarit & Perkkä-Jortikka, Katriina (1994) *Henkinen väkivalta työpaikoilla. Työyhteisön hyvinvointi ja sen uhat*. Tampere: Gaudeamus.

Vartia-Väänänen, Maarit (2003) *A study on the Work environment, Well-being and Health. People and Work Research Reports 56*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Vataja, Katri & Julkunen, Ilse (2004) *Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. Työpapereita 5/2004*. Helsinki: Stakes.

Whitaker, Tracy (2012) Social workers and workplace bullying: perceptions, responses and implications. *Work* 42(1), 115-123.

Zapf, Dieter (1999) Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work, *International Journal of Manpower* 20(1/2), 70-85.

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

Zapf, Dieter & Escartin, Jordi & Einarsen, Ståle & Hoel, Helge & Vartia, Maarit (2011) Empirical findings on bullying in the workplace. Teoksessa Ståle Einarsen & Helge Hoel & Dieter Zapf & Gary Cooper (toim.) *Bullying and harassment in the Workplace*. London: Taylor Francis, 75-105.

## LIITE 1: Kirjoituspyyntö työpaikkakiusaamisesta

### Oletko kokenut työpaikkakiusaamista toimiessasi sosiaalityöntekijänä?

Olen Tampereen yliopiston sosiaalityön opiskelija ja teen pro gradu- tutkielmaa työpaikkakiusaamisesta. Ohjaajanani toimii professori Riitta Laakso. Tarkoitukseni on tarkastella sosiaalityöntekijöiden kokemaa työpaikkakiusaamista kiusaamisen **selvittämiproessin näkökulmasta**; miten kiusaamiseen on työpaikalla ja johdossa suhtauduttu ja miten tilannetta on lähdetty purkamaan.

Kirjoitelmalle en aseta tiukkoja muodollisuuskriteereitä, mutta ymmärrettävyyden vuoksi toivon, että tarinastasi on eroteltavissa jossain määrin alku-, keski-, ja loppuosa. Kirjoitelman alkuosassa voit kuvailla miten ja mistä kaikki alkoi. Millaista kiusaamista olet kokenut ja kuinka pitkään tilanne on jatkunut? Kuka tai ketkä sinua työpaikalla ovat kiusanneet?

**Varsinaisen painotuksen toivoisin olevan kuitenkin kiusaamisen selvittämiprosessissa.** Minua kiinnostaa erityisesti työyhteisösi reagointi tilanteeseen sekä organisaation sisäisten ja ulkoisten auttajatahojen rooli kiusaamisen selvittämisessä ja sinun omat ajatukset näiden toimivuudesta. Koitko jonkinlaista rooliristiriitaa siirtyessäsi auttajan roolista autettavan asemaan?

Tarinasi lopusta olisi hyvä selvittää miten tilanne lopulta ratkesi tai ratkesiko se ylipäätään lainkaan. Edellisten apukysymysten on tarkoitus auttaa sinua hahmottamaan, millaista tietoa tutkimukseeni tarvitsen. Sinulla on kuitenkin **mahdollisuus painottaa itsellesi merkityksellisiä asioita kirjoittelmassasi.**

Jokainen saamani kirjoitelma vie tutkielmaani merkittävästi eteenpäin. Kirjoita siis rohkeasti tarinasi ja lähetä se minulle sähköpostiosoitteeseen: [laakso.marja.e@student.uta.fi](mailto:laakso.marja.e@student.uta.fi) mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään heinäkuun loppuun 2016 mennessä. Kaikki antamasi tieto tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eikä kirjoitelmia anneta muiden luettaviksi. Mahdolliset sähköpostissa esiintyvät nimitiedot tullaan suojaamaan ja kaikki kirjoitukset hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Jos kuitenkin haluat, voit liittää kirjoitelmiasi loppuun sähköpostiosoitteesi mahdollisten täydentävien kysymysten varalta. Valmis pro graduni on jokaisen luettavissa Tampereen yliopiston kirjaston sähköisessä opinnäytetyöjärjestelmässä Tampubissa. Tarkoitukseni on saattaa tutkielma loppuun marraskuussa 2016.

Lämpimät kiitokset jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Marja Laakso

## **LIITE 2: Kirjoitus- ja haastattelupyyntö työpaikkakiusaamisesta**

### **Oletko kokenut työpaikkakiusaamista toimiessasi sosiaalityöntekijänä?**

Olen Tampereen yliopiston sosiaalityön opiskelija ja teen pro gradu-tutkielmaa työpaikkakiusaamisesta. Ohjaajanani toimii YTT Riitta Laakso. Tarkastelen tutkielmassani sosiaalityöntekijöiden kokemaa työpaikkakiusaamista ja kiusaamisen selvittämisprosessia. Kiusaamisella tarkoitan työyhteisön jäsenen tai jäsenten harjoittamaa kiusaamista toista työntekijää kohtaan.

**Koska kirjoitelmien saaminen on osoittautunut melko haastavaksi, tarjoan nyt mahdollisuutta haastatteluihin osallistumiseen kirjoittamisen sijaan. Haastattelut olisi tarkoituksena toteuttaa joko puhelin- tai kasvokkaishaastatteluina lokakuun loppuun mennessä. Ilmoitathan halukkuudestasi haastateltavaksi mahdollisimman pian, mutta viimeistään 15.10. 2016 mennessä sähköpostitse osoitteeseen [laakso.marja.e@student.uta.fi](mailto:laakso.marja.e@student.uta.fi).**

**Voit edelleen myös kirjoittaa tarinasi.** Toivon, että kirjoitelman alkuosassa kuvaillet miten ja mistä kaikki alkoi. Millaista kiusaamista olet kokenut ja kuinka pitkään tilanne on jatkunut? Ketkä sinua ovat työpaikalla kiusanneet? Varsinaisen painotuksen toivoisin kuitenkin olevan kiusaamisen selvittämisprosessissa. Miten työyhteisösi reagoi tilanteeseen ja millainen oli organisaation sisäisten ja ulkoisten auttajatahojen rooli kiusaamisen selvittämisessä? Mitkä ovat omat ajatuksesi näiden toimivuudesta? Lopuksi kerro vielä, miten tilanne lopulta ratkesi tai ratkesiko se lainkaan. Edelliset ovat kirjoituksen apukysymyksiä, sinulla on kuitenkin mahdollisuus painottaa itsellesi merkityksellisiä asioita. Merkitsethän taustatiedoiksi iän, sukupuolen ja toimintasektorisi.

Lähetä tarinasi osoitteeseen [laakso.marja.e@student.uta.fi](mailto:laakso.marja.e@student.uta.fi) 15.10.2016 mennessä. Kaikki antamasi tieto käsitellään luottamuksellisesti, eikä kirjoitelmia anneta muiden luettavaksi. Sähköpostissa esiintyvät nimitiedot tullaan suojaamaan ja kaikki kirjoitukset hävitetään tutkielman valmistuttua. Valmis pro graduni on luettavissa Tampereen yliopiston kirjaston sähköisessä julkaisuarkistossa Tampubissa. Tutkielman on tarkoitus valmistua marraskuussa 2016 lopussa. Lämpimät kiitokset osallistumisestasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,  
Marja Laakso

### **LIITE 3: Teemahaastattelurunko**

**Taustatiedot:** Toimiala kiusaamisen aikana, montako vuotta toiminut sosiaalityöntekijänä, ikä

#### **KIUSAAMISEN LUONTEESTA**

Kuvaile omin sanoin, millaista kiusaamisesi oli?

*Apukysymykset:*

Millaista kiusaamista koit?

Kuka sinua kiusasi?

Kuinka pitkään kiusaaminen jatkui?

#### **KIUSAAMISORGANISAATIOSTA**

Millaiseksi kuvailisit työyhteisöäsi, jossa kiusaamista tapahtui?

*Apukysymykset:*

Millaisena koit työyhteisösi ilmapiirin?

Millaiset välit työntekijöillä ja esimiehillä oli?

Onko työyhteisössäsi olemassa kiusaamisenvastaisia menettelytapaohjeita?

*Apukysymykset:*

Onko työpaikalla pidetty kiusaamisesta koulutuksia tai jaettu jonkinlaista muuta informaatiota asiasta?

#### **KIUSAAMISEN SELVITTÄMISESTÄ**

Kenen kanssa jaoit kokemuksesi kiusaamisesta?

Miten lähdit työpaikkakiusaamista selvittämään?

*Apukysymykset:*

Miten työyhteisö reagoi kiusaamiseen?

Miten tilanne lopulta ratkesi vai ratkesiko se?

Jos ei ratkennut, mistä ajattelet, että se johtui?

Miten olisit toivonut, että tilanne olisi selvitetty?

## **KIUSAAMISESTA SOSIAALITYÖSSÄ**

Mitä ajattelet siitä, että kiusaaminen tapahtui sosiaalityössä?

Oliko kiusaamisella vaikutusta omasta mielestäsi työn tekemiseen?

## **KIUSAAMISEN JÄLKEEN**

Mistä koet, että kiusaamisesi johtui?

Koetko että kiusaamisesta seurasi sinulle jotain?

Mitä ajattelet kiusaamisesta nyt jälkikäteen?