

TARTU ÜLIKOOL
Majandusteaduskond

Siret Tamm

**TÖÖKIUSAMISE ULATUS JA PÕHJUSED
TEENINDUSETTEVÕTTE X KAUPLUSTE NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: professor Maaja Vadi

Tartu 2015

Soovitan suunata kaitsmisele

professor Maaja Vadi

Kaitsmisele lubatud “ “..... 2015. a

Juhtimise õppetooli juhataja

professor Maaja Vadi

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

Siret Tamm

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. TÖÖKIUSAMISE KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED	
TEENINDUSETTEVÖTTE KONTEKSTIS.....	8
1.1. Töökiusamise määratlemine, osapooled ning tagajärjed.....	8
1.2. Töökiusamise vormid ning uurimis- ja ennetamise võimalused.....	15
2. TÖÖKIUSAMISE ESINEMINE NING ULATUS TEENINDUSETTEVÖTTE X	
NÄITEL	23
2.1. Uurimismetoodika ning valimi kirjeldus.....	23
2.2. Töökiusamise ulatus ning vormid teenindusettevõtte X kauplustes	28
2.3. Hinnang töökiusamise ulatusele ning põhjustele teenindusettevõtte X kaupluste	
näitel	39
KOKKUVÕTE.....	47
VIIDATUD ALLIKAD	50
LISAD	56
Lisa 1. Küsimustik töökiusamise olemasolu ning ulatuse uurimiseks	56
Lisa 2. Negatiivsete tegevuste hinnagute keskmine ja kogunud töötajate protsent	
ettevõtte X ning Eesti lõikes.....	60
Lisa 3. Meeste ja naiste hinnangute keskmised erinevate faktorite esinemisele ning	
hinnangute protsentuaalsed jaotused sugude ja faktorite lõikes.....	62
Lisa 4. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused vanuse ning töökiusamise vormide	
vahel kaupluste lõikes.	62
Lisa 5. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused vanuse ning töökiusamise vormide	
vahel.	63
Lisa 6. Hinnangute keskmised töökiusamise vormide esinemisele vanusegruppide	
ning kaupluste lõikes	64

Lisa 7. Hinnangute keskmised töökiusamise vormide esinemisele vanusegruppide ning kaupluste lõikes	65
Lisa 8. Töökiusamise vormide hinnangute keskmised perekonnaseisude lõikes.....	66
Lisa 9. Töökiusamise vormide hinnangute keskmised sugude ja kaupluste lõikes.....	66
Lisa 10. Töökiusamise vormide hinnangute keskmine kauplustes perekonnaseisude lõikes	67
SUMMARY	68

SISSEJUHATUS

Tänapäeva ühiskonnas esineb suhteliselt palju kiusamist. Seda esineb nii kodudes, koolides, sõpruskondades kui ka töökeskkonnas. Töökiusamine on Euroopas tõsine ning laiaulatuslik probleem. Euroopas läbi viidud töötingimuste uuringute kohaselt on viimase kümne aasta jooksul keskmiselt 1 inimene 20st ehk 4-5% uuringus osalevatest töötajatest kogunud kiusamist või ahistamist töökohal (Fourth European Working Conditions Survey, 2007; 5th European Working Conditions Survey, 2012). Töökiusamisel on mõju nii ohvrite füüsilisele kui ka vaimsele tervisele, mistõttu kannatab nende heaolu tugevasti. Töökiusamine mõjub negatiivselt ka töötajate töösooritusele ning kogu ettevõtte sisekliimale. Seepärast on väga oluline töökiusamise probleemi teadvustamine ning sellele tähelepanu pööramine, mille tulemusena on võimalik kiusamist vähendada ning tööõhkkonda ja töötajate heaolu parandada. Kuna järjest enam soovitakse liikuda heaoluühiskonna staatuse suunas, siis on ka töötajate heaolu ning selle tagamine väga tähtsal kohal.

Teenindussektoris puutuvad töötajad väga palju kokku erinevate inimestega- nii kaastöötajate kui ka klientidega. Seetõttu on oluline töökiusamise teemat just teenindussektoris uurida, kuna selles sektoris võib töökiusamist mõnest teisest valdkonnast rohkem esineda. Uuringu läbiviimiseks ning töökiusamise ulatuse ning vormide uurimiseks otsustas autor teha ettepaneku ühele Eesti ettevõttele, sest just selle ettevõtte töötajad tegutsevad enamjaolt teenindusvaldkonnas ning nimetatud ettevõttel on tööandjana väga hea maine. Edaspidises töös nimetab autor uurimisalust ettevõtet nimega teenindusettevõtte X, et säilitada ettevõtte privaatsust

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on välja tuua töökiusamise ulatus ning põhjused teenindusettevõtte X kauplustes. Eesmärgini jõudmiseks on püstitatud järgnevad uurimisülesanded:

- selgitada töökiusamise olemust ning selle tagajärgi;

- kirjeldada töökiusamise osapooli;
- tuua välja töökiusamise vormid;
- tuua välja võimalusi töökiusamise ennetamiseks;
- selgitada välja töökiusamise ulatus ettevõttes X;
- analüüsida töökiusamise põhjusi ettevõttes X

Käesolev bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist. Esimene peatükk keskendub töökiusamise käsitlemise teoreetilistele alustele. Selle esimeses osas antakse ülevaade töökiusamise olemusest ning kirjeldatakse osapooli. Lisaks sellele selgitatakse töökiusamise tagajärgi nii ohvritele kui ettevõttele. Teises osas tuuakse välja ning kirjeldatakse töökiusamise vorme. Samas alapeatükis tuuakse välja ka erinevaid tegevuspraktikaid, mida on kasutatud töökiusamise probleemi ennetamiseks. Töö teoreetilises osas tugineb autor põhiliselt välisautorite käsitlustele.

Bakalaureusetöö teine ehk empiiriline peatükk koosneb kolmest alapeatükist. Esimeses alapeatükis selgitatakse uurimismetodikat ning tutvustatakse valimit. Valimiks on antud töös teenindusettevõtte X kaupluste töötajad ning uurimismeetodiks küsitlus. Küsitlus koosneb Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versioonist ning otsesest küsimusest töökiusamise kogemisele etteantud definitsiooni järgi. Samuti oli küsitluses toodud 8 töökiusamise põhjust ning palutud töötajatel hinnata töökiusamise esinemise põhjustamist viimase 6 kuu jooksul. Lisaks kogutakse ka vastajate demograafilised andmed (sugu, vanus, perekonnaseis, haridustase ning staatus tööhõives).

Andmete analüüsimisel kasutab töö autor andmetöötlusprogrammi SPSS. Esmalt uuritakse negatiivsete tegevuste esinemissagedust ettevõttes. Seejärel grupeeritakse 22 nimekirjas olevat tegevust 3 faktoriks ehk tööga seotud kiusamine, isikule suunatud kiusamine ja füüsiliselt ähvardav kiusamine ning analüüsitakse erinevate töökiusamise vormide esinemist ning seotust nii ettevõttes üldiselt kui kaupluste põhiselt.

Empiirilise peatüki kolmandas alapeatükis hinnatakse töökiusamise ulatust ettevõttes X ning samuti analüüsitakse töökiusamise põhjusi nii ettevõttes üldiselt kui ka kaupluste lõikes eraldi. Lisaks antakse lähtuvalt põhjustest autori poolt soovitusi, kuidas oleks võimalik kauplustes töökiusamist vähendada või ennetada.

Autor tänab töö juhendajat Maaja Vadi, kelle toetus ning ettepanekud olid bakalaureusetöö valmimisel väga suureks abiks. Lisaks tänab autor meeldiva koostöö eest ettevõtte X personalidirektorit ning kaubandusspetsialisti, kes aitasid uuringu läbiviimisel, ning ettevõtte töötajaid, kes uuringud osalesid.

Märksõnad: töökiusamine, kiusamise põhjused, teenindusettevõtte, ennetamine

1. TÖÖKIUSAMISE KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED TEENINDUSETTEVÖTTE KONTEKSTIS

1.1. Töökiusamise määratlemine, osapooled ning tagajärjed

Kiusamist on aja jooksul erinevate autorite töödes defineeritud mõningate erinevustega. Eestikeelsele sõnale kiusamine on inglisekeelsetest väljenditest kõige lähedasem mõiste *bullying*, kuid samas kasutatakse kiusamise kirjeldamiseks ka mõisteid nagu *mobbing* ning *harrassment*, millest viimane tähistab eesti keeles pigem ahistamist. Järgnevalt on välja toodud tabel erinevate autorite definitsioonidega ning peamised märksõnad, mis on iga definitsiooni fookuses (Tabel 1).

Tabel 1. Erinevate autorite käsitlemised töökiusamisest ning nende peamised fookused

Autor	Definitsioon	Fookus
Forsyth (2006)	Sunnitud inimestevaheline mõju, mis hõlmab endas pidevalt tahtlikult põhjustatud vigastusi või ebamugavust teisele inimesele läbi füüsilise kontakti, verbaalse ahistamise, kõrvalejätuse või läbi mõne muu negatiivse tegevuse	<ul style="list-style-type: none"> Järjepidevus Negatiivsed tegevused
Leymann (1996)	Vaenulik ning ebaeetiline suhtlemisvorm, mis on ühe või mitme isiku poolt süstemaatiliselt suunatud ühele indiviidile, kes kiusamisest tulenevalt on lükatud abitusse ning kaitsetusse positsiooni, hoides teda selles positsioonis kiusamist jätkates	<ul style="list-style-type: none"> Süstemaatilisus Järjepidevus Tihe ning pikaajaline esinemine
Matthiesen, Einarsen (2007)	Situatsioon, kus üks või mitu inimest kogevad süsteemset nende vastu suunatud negatiivset käitumist ühe või mitme kaastöötaja poolt pikema aja jooksul ning mille vastu on neil raske end kaitsta	<ul style="list-style-type: none"> Süstemaatilisus pikaajalisus
Lutgen-Sandvik, Sypher (2009), Einarsen <i>et al</i> (2003)	Korduv, tervist kahjustav tegevus, mis leiab aset vähemalt ühes järgnevatest vormidest: verbaalne ahistamine, solvav ning ähvardav (kaasa arvatud ka mitteverbaalne) käitumine, alandamine, hirmutamise või töö segamine ning sabotaaž, mis takistab töö tegemist või mõjutab töötulemusi negatiivselt	<ul style="list-style-type: none"> Korduvus Tervist kahjustavad tegevused

Allikas: autori koostatud

Rootslasest professor Leymanni (1996: 168) definitsiooni kohaselt on kiusamine vaenulik ning ebaeetiline suhtlemisviis, mis on ühe või mitme isiku poolt süstemaatiliselt suunatud

ühele indiviidile, kes sellest tulenevalt on lükatud abitusse ning kaitsetusse positsiooni, hoides teda selles positsioonis kiusamist jätkates. Tegevused, mida võib kiusamiseks nimetada esinevad väga tihedalt (vähemalt korra nädalas) ning pika perioodi jooksul (vähemalt 6 kuu vältel) (*Ibid.*: 168). Leymann on defineerinud kiusamist üldiselt, mitte keskendunud ainult töökiusamisele. Matthiesen ning Einarsen (2007) on aga defineerinud täpsemalt töökiusamist. Nende kohaselt nimetatakse töökiusamiseks situatsiooni, kus üks või mitu inimest kogevad süsteemset nende vastu suunatud negatiivset käitumist. Sellist käitumist esineb ühe või mitme kaastöötaja poolt pikema aja jooksul ning mille vastu on ohvritel end raske kaitsta. (Matthiesen, Einarsen 2007: 735) Nii Leymann kui ka Matthiesen ja Einarsen keskenduvad mõlemad tegevuse sagedusele ja kestvusele, mitte sellele, kuidas ja mida korda saadetakse või tehakse.

Forsyth (2006: 206) käsitleb kiusamist kui inimestevahelist mõjutamist, mis hõlmab endas pidevalt tahtlikult põhjustatud vigastusi või ebamugavust teisele inimesele läbi füüsilise kontakti, verbaalse ahistamise, kõrvalejätuse või läbi mõne muu negatiivse tegevuse. Samuti on rohkem tegevusele keskendunud Lutgen-Sandvik ja Sypher (2009) ning ka Einarsen *et al* (2003), kes on defineerinud täpsemalt töökiusamist. Nende definitsiooni kohasel on töökiusamine korduv, tervist kahjustav tegevus, mis leiab aset vähemalt ühes järgnevatest vormidest: verbaalne ahistamine, solvav ning ähvardav (kaasa arvatud ka mitteverbaalne) käitumine, alandamine, hirmutamine või töö segamine ning sabotaaž, mis takistab töö tegemist või mõjutab töötulemusi negatiivselt (Lutgen-Sandvik ja Sypher 2009: 41-42; Einarsen *et al.* 2003: 15). Forsythy, Lutgen- Sandviku ja Sypheri ning Einarseni teises uurimuses on keskendunud pigem tegevustele, kuid samuti mainitakse neid kõigis tegevuse pidevust.

Käesolevas bakalaureusetöös on lähtunud Leymanni, Lutgen-Sandvik ja Sypher ning Einarsen *et al* definitsioonide sünteesist. Töökiusamist käsitletakse kui vaenulikku ning ebaeetilist tegevust, mis hõlmab endas pidevalt tahtlikult põhjustatud vigastusi või ebamugavust teisele inimesele läbi füüsilise või verbaalse ahistamise, kõrvalejätuse või läbi mõne muu negatiivse tegevuse ning mis esineb väga tihedalt pika perioodi jooksul (Leymann 1996: 168; Forsyth 2006: 206; Lutgen-Sandvik ja Sypher 2009: 41-42; Einarsen *et al.* 2003: 15). Sellist definitsiooni kasutatakse sellepärast, et see kirjeldab nii kiusamist kui kiusamiseks liigituvaid tegevusi.

Enne, kui liikuda erinevate uuringute tulemuste juurde, on siinkohal oluline mainida, et töökiusamist on võimalik uurida väga erinevate meetoditega ning kõik tulemused sõltuvad sellest, kuidas on vastav uuring läbi viidud ning millele on selle käigus rohkem keskendutud. Samuti olenevad tulemused ka konkreetsetest valimist ning selle koostamise viisist. Veel võivad tulemusi mõjutada ka kultuuriruum, kus uuring on läbi viidud ning erinevad arusaamad ning tõlgendused kultuuridevaheliselt. Seega võivad tulemused üksteisest erineda, kuna uuringud on läbi viidud erinevatel meetoditel ning erinevates keskkondades. Järgnevas töös on käsitletud mitmete uuringute tulemusi ning võetud arvesse, et tulemused võivad olla mõjutatud valimist.

Mitmetest tulemustest võib välja lugeda, et töökiusamist esineb rohkem avalikus sektoris kui ärisektoris (Fourth European Working Conditions Survey 2007: 38; Hoel ja Cooper 2000: 10). On arvatud, et selline erinevus tuleneb sellest, et avalikus sektoris on enamasti ametis olemise aeg pikem kui erasektoris ehk avalikus sektoris valitakse endale töö niioelda kogu eluks. Seetõttu lahkutakse töölt või vahetatakse töökohta harvemini, mis võibki viia konfliktideni. (Zapf et al., 2003) Samuti puutuvad avalikus sektoris töötajad rohkem kokku erinevate isikutega, mistõttu on ka konfliktisituatsioonide esinemine tõenäolisem. Seda kinnitab ka fakt, et ligi 50% Euroopa töötingimuste uuringus küsitletud avaliku sektori töötajatest kinnitas, et nende töö hõlmab vähemalt ¾ ajast otsest suhtlust mittekolleegidega (näiteks kliendid, õpilased, patsiendid, jms.). (Fourth European ... 2007: 38-39) Euroopas esineb keskmisest sagedamini kiusamist hariduse, tervise, sotsiaaltöö, hotelli ja restoranide ning transpordi sektoris. Kõige harvemini esineb kiusamist põllumajanduse ning ehituse sektoris. (Fourth European ... 2007: 38-39; 5th European Working Conditions Survey 2012: 58) Ohvriks langemise tõenäosus on suurem, kui töötatakse suures ettevõttes, kus on üle 250 töötaja. (Fourth European ... 2007: 38-39) Mida rohkem on kokkupuuteid nii kolleegide kui ka mittekolleegidega, seda suurema tõenäosusega tekivad inimeste vahel erimeelsused või konfliktisituatsioonid, mis võivadki viia töökiusamiseni.

Mõningates uuringutes on jõutud tulemuseni, et naised kogevad rohkem kiusamist ning ahistamist töökohal kui mehed (Fourth European ... 2007: 36; 5th European ... 2012: 57-58; Hoel ja Cooper 2000: 12). Seda on püütud seletada Hoeli ning Cooperi poolt (2000) sellega, et mehi kiusavad enamasti vaid mehed aga naisi kiusatakse nii meeste kui ka

naiste poolt. Seega on naistel ka suurem oht kiusamise ohvriks langeda, kuna nende potentsiaalsete kiusajate ring on suurem. Samas on teistes uuringutes ilmnenu, et sugudevahelisi erinevusi ohvrite seas ei esine (Hansen et al., 2006; Ortega et al., 2009). Autori arvates võivad sellised erinevused uuringute vahel tuleneda sellest, et naised julgevad töökiusamise ohvriks sattumisest rohkem teada anda kui mehed. Mehed ei pruugi alati taolistes uuringutes ausaid vasuseid anda, sest see võib nende au riivata või näidata neid nõrgematena.

McCordi ning Richardsoni (2001) sõnul satuvad kiusamise ohvriteks enamasti just ettevõtte parimad töötajad, kuna nendes näevad kiusajad kõige suuremat ohtu. Kiusajad võivad tunda, et nende positsioon ning tähtsus ettevõttes on ohustatud nendest paremate töötajate poolt ning seega võivad nad üritada õhnestada parimate töötajate enesekindlust või mõjutada nende töösooritust. Iirimaa töökiusamise ohvrite seas läbi viidud uuringu tulemustest võib aga lugeda, et töökiusamise ohvrid on ärevamad, tundlikumad ning pole nii taplikud kui need, kes töökiusamise ohvriks langenud pole (O'Moore *et al.* 1998). Seega võivad töökiusamise ohvriteks langeda nii silmapaistvate tulemustega töötajad kui ka need, kes on teistest vähem taplikumad. Autori arvates oleneb töökiusamise esinemine ning ohvrite valimine ettevõtte ning seal töötavate inimeste iseloomust. Näiteks kui ettevõttes teistest selgelt töösoorituse osas silmapaistvaid töötajaid ei ole, siis võidakse hakata kiusama neid, kes jääb silma oma kehvemate tulemustega ning vastupidi. Sellised situatsioonid on individuaalsed iga ettevõtte lõikes, kuna õhkkond ning töötajad on igas ettevõttes erinevad.

Lisaks on erinevates riikides läbi viidud mitmeid uuringuid selgitamaks töökiusamise ohvrite iseloomuomadusi. Brodsky (1976) on selles valdkonnas leidnud, et enamasti on ohvrid kohusetundlikud, vähesema kujutlusvõimega, pigem paranoilisemad ning külmema iseloomuga. Einarsen *et al.* (1994) on oma Norras läbiviidud uuringus leidnud, et töökiusamise ohvrid tunnevad enamasti, et neil ei ole piisavalt oskusi konfliktidega toimetulekuks ning nende juhtimiseks. Samas uuringus leiti ka, et ohvrid on häbelikumad võtmaks midagi ette või tegemaks koostööd seoses nende kiusamisega. (Einarsen *et al.* 1994) Saksamaal läbi viidud uuringus on Zapf (1999) leidnud, et ohvritel on täheldatud juba kiusamiseelselt ärevusele ning depressioonile viitavaid sümptomeid. Lisaks on ohvritel kehvem suhtlemisoskus ning enamasti annavad nad konfliktides järele ehk ei

nõua oma soovide/tahtmiste täitmist (Zapf 1999). Coyne, Seigne ning Randalli (2000) uuringu tulemuste kohaselt langevad enamasti töökiusamise ohvriteks just sellised töötajad, kes on oma iseloomult alistuvad, vaidlustest eemalehoidvad, kohusetundlikud, usaldusväärsed, vaiksed ning reserveeritud. Samuti eelistavad ohvrid vaikset ning tuttavat keskkonda. Ka selles uuringus täheldati ohvritel ärevust ning raskusi kiusamisega toimetulekul. (Coyne *et al.* 2000) Nagu eelnimetatud uuringute tulemustest näha, langevad töökiusamise ohvriteks vaiksemad ning tagasihoidlikumad töötajad, kes on tihti peale leplikud iga olukorra suhtes ega suru oma arvamusi peale. Nende iseloomust tulenevalt on kiusajatel üsnagi kerge nendega manipuleerida ning sellega nende töösooritust häirida.

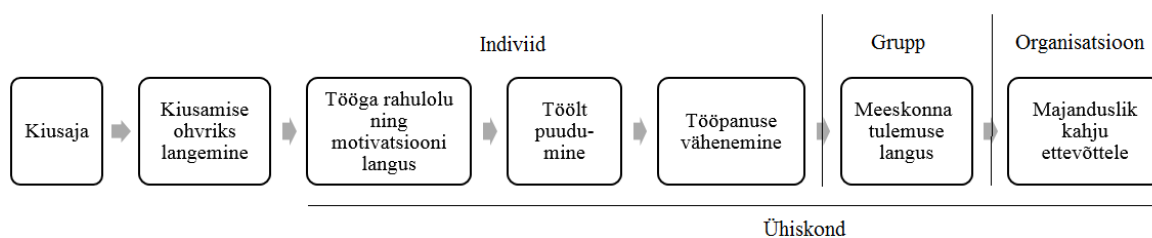
Kiusajatel on täheldatud sotsiaalset ebakompetentsust, mille alla võib liigitada nii suutmatuse emotsioone kontrollida, end kõrvaltvaataja pilgu läbi näha ning võtta mingis olukorras seisukohta (Vartia 2003: 16; Parkins, Fishbein, & Ritchey, 2006). Sotsiaalne kompetents tähendab võimet tuvastada, aru saada ja sobivalt vastata teiste tunnetele ning on tugevalt seotud empaatiaga, mis võimaldab jagada teiste emotsionaalset olukorda (Eisenberg 1986, Frey *et al.* 2000). Seetõttu ei pruugi kiusajad olla teadlikud oma tegudest või kiusamise tagajärgedest. Vartia sõnul ei tunnista enamasti kiusajad oma tegevusi ning seda tõenäoliselt sellepärast, et nad tajuvad, et agressiivne käitumine on sotsiaalselt taunitav. (Vartia 2003: 16-17) Uuringus, kus intervjueriti 30 iirlasest töökiusamise ohvrit, süüdistasid kõik ohvrid nende kiusajate keerulist (rasket) iseloomu (Seigne, 1998). Ohvrite ning kiusajate erinevatest iseloomudest põhjustatuna on neil keeruline üksteisega ühist keelt leida ning ilmselt seetõttu on tekkinud ka konfliktid ning vastavad rollijaotused töökeskkonnas.

Kiusamine põhjustab ohvrite heaolu langust, mis omakorda mõjutab nende vaimset tervist. Seda kinnitavad ka mitmed uuringud, mille põhjal võib väita, et töökiusamise ohvrid kogevad rohkem tööst tulenevat tervise halvenemist kui need, kes kiusamise ohvriks langenud ei ole (Fourth European ... 2007: 40; 5th European ... 2012: 121; Dehue *et al.*, 2009). Saksamaal läbiviidud uuringu kohaselt kogesid 98,7% töökiusamise ohvritest tervise halvenemist või teisi tööga seotud negatiivseid tagajärgi (Sloan, 2010: 87). Bowlingu ning Beehri (2006) uuringu tulemuste kohaselt kogevad töökiusamise ohvrid negatiivseid emotsioone töökohal, läbipõlemist ning frustratsiooni. Samuti mõjub

töökiusamine negatiivselt ohvrite enesehinnangule, töö ja eluga rahulolule ning organisatsioonilisele pühendumusele. (Bowling, Beehr 2006: 1003) Mida kauem kestab kiusamine, seda enam hakkab see mõjutama ohvrite vaimset tervist.

Eriti märkimisväärne on fakt, et Euroopas läbiviidud uuringu tulemuste kohaselt kaebasid kiusamist kogenud töötajad psühhosotsiaalsetest teguritest tulenevate sümptomite üle nagu uneprobleemid, ärevus ning ärrituvus ligi neli korda rohkem kui need, kes kiusamist kogenud ei olnud. (Fourth European ... 2007: 40) Lisaks eelmainitud sümptomitele on töökiusamise ohvritel täheldatud ka häiritud keskendumisvõimet, depressiooni, peavalu, seedeprobleeme, südamehäireid ning oluliselt kõrge stressitaset (Pauknerova 2006: 237; Fourth European ...2007: 40). Mõningatel juhtudel võib töökiusamine viia enesetapu mõtete või isegi katseteni (Sloan, 2010: 87; Leymann & Niedl, 1994). Kuna inimeste iseloomud ning psüühika on väga erinevad, siis mõjub töökiusamise ohvriks olemine iga inimese tervisele mingil määral erinevalt. Kunagi ei saa kindlalt üldistada, mis on mingi kiusamise vormi tagajärjeks inimese tervisele, kuna see oleneb nii tema taustast kui ka vaimse tervise tugevusest.

Kiusamisel on ka majanduslikud tagajärjed nii ettevõttele kui ka kogu ühiskonnale. Järgnevalt on joonisel 1 välja toodud etappide kaupa, kuidas mõjutab töökiusamine nii indiviidi, grupi kui kogu ettevõtte tulemuslikkust.



Joonis 1. Töökiusamise mõju (autori koostatud)

Töötajad, kes on olnud töökiusamise ohvriteks, on vähem rahulolevad oma tööga ning pole motiveeritud oma tööd tegema, mille tõttu nad ka puuduvad tihedamini töölt. (Dehue *et al.* 2009) Sellest tulenevalt väheneb töötaja tööpanus ning seeläbi väheneb ka kogu meeskonna töötulemus, mistõttu kannatab oluliselt ka ettevõtte (Divincova ja Sivakova 2014: 23-24; Pauknerova 2006: 237). Samuti jäävad ettevõtte ning ühiskonna kanda kulud, mis on seotud näiteks pikkade haiguspuhkustega; personalijuhtide, personali nõustajate,

erinevate tasemete juhtide, kutsehaigustega seotud töötajate, välisnõustajate, ettevõtte tervishoiu keskuste pideva sekkumisega (Leymann 1990a: 123). Enamikel juhtudel kestab kiusamine aastaid ning seega on lisanduvad kulutused üsnagi märkimisväärsed. (Leymann 1990a: 123; Hoel ja Cooper 2000: 16) Kui ettevõtted oskaksid paremini hinnata kiusamisest tulenevate lisakulude summat, siis ilmselt pöörataks probleemile ka rohkem tähelepanu ning pandaks rohkem rõhku selle ennetamisele, mitte tagajärgede likvideerimisele.

Kiusamine lõpeb enamasti ohvri lahkumisega oma praeguselt töökohalt. Töökiusamise ohvriks olevad töötajad on sunnitud lahkuma oma praeguselt positsioonilt haiguspuhkuse, töövõimetuspuhkuse, vallandamise või ümberpaigutuse tõttu (Leymann 1992; Leymann 1990a: 122). Samas võib ette tulla ka situatsioon, kus ohver tunneb, et töötingimused on tema jaoks liiga keerulised ning ta lahkub oma positsioonilt nii-öelda vabatahtlikult (Berthelsen *et al.* 2011: 179). On uuritud, et kiusamine tõstab ohvrite ebakindlust töö suhtes ning nad kavatsesid suurema tõenäosusega ettevõttest lahkuda järgneva 6 kuu jooksul (Glambek *et al.* 2014: 261; Berthelsen *et al.* 2011: 190). Vabatahtliku lahkumise puhul on töötaja viidud kiusamisega olukorran, kus ta tunneb, et ei suuda enam pingete ning töökeskkonna tõttu endisel positsioonil edasi töötada. Parimal juhul on ohvri võimalus jätkata samas ettevõttes mõnel teisel positsioonil, kuid halvimal juhul lahkub ohver antud ettevõttest ning siirdub tööle mõnda teise ettevõtte või töötaja lõpetab üldse töötamise. (Divincova ja Sivakova 2014 :23; Berthelsen *et al.* 2011: 179). Sellise tegevuse tagajärjed ei mõjuta ainult konkreetset töötajat, vaid kogu ettevõtet, süvendades kiusamise probleemi töökeskkonnas (Divincova ja Sivakova 2014 :23; Zapf 1999: 80). Kui ohver lahkub oma tööpositsioonilt kiusamise pärast enne, kui selle probleemiga on tegeletud ning sellele lahendus leitud, siis näitab see kiusajatele nende üleolekut. Nad võivad suure tõenäosusega endale uue ohvri leida ning seega töökiusamise probleem antud ettevõttes aina süveneb.

Kui võtta arvesse kõiki tagajärgi, mis töökiusamisega kaasnevad, siis on see ettevõtetele, kus kiusamist esineb, väga suur probleem. Töökiusamine ei puuduta ainult töötajate omavahelist suhtlemist, vaid mõjutab lõpuks ka tervet ettevõtet, seda nii tööõhkkonna halvenemise kui ka majandusliku olukorra mõttes. Seetõttu on ettevõtte seisukohast vaadates töökiusamise tagajärgedega tegelemine suhteliselt kulukas. Sellest tulenevalt

peaksid ettevõtted töökiusamise probleemi oma ettevõttesiseselt uurima ning kui selgub, et töökiusamist ettevõttes siiski esineb, siis peaksid nad sellega kohe tegelema hakkama ning leidma edaspidiseks võimalusi ning viise selle probleemi ennetamiseks.

1.2. Töökiusamise vormid ning uurimis- ja ennetamise võimalused

Enamus inimesi võib tööl aeg-ajalt kokku puutuda tegevustega, mis hõlmavad ka kiusamist (Leymann, 1990). Üksikud negatiivsed kokkupõrked, nii vähemkahjustavad kui ka rohkem kahju tegevad, on tööelu juures tavalised (Bashir, Anif, 2011: 367). Einarsen, Matthiesen ning Mikkelsen (1999) on selgitanud, et kui sellised tegevused muutuvad süstematiseerituks ja pidevaks ning on suunatud kindlale isikule, siis liigitub see kiusamise alla. Sellised tegevused on potentsiaalseks ohuks nii ohvri füüsilisele kui ka vaimsele tervisele (Einarsen *et al.*, 1999). Tegevusi, mida võib liigitada kiusamisena, on väga erinevaid ning kõigil neil on erinev mõju nii ohvri tervisele kui ka tema töösooritusele.

Järgnevalt on välja toodud kõige sagedamini esinevad kiusamise tüübid ning nende paremaks mõistmiseks on toodud ka nende kirjeldused (Horvath 2001: 102):

- Kuulujuttude levitamine- informatsiooni vahetamise vorm, kus üks või rohkem isikuid levitavad informatsiooni kolmanda isiku kohta eesmärgiga ta mainet hävitada ning seeläbi ise paremat positsiooni saavutada. Kuulujuttude levitajad ise väidavad, et nende poolt levitatav info kolmanda isiku kohta on õige;
- Narrimine- naeruväärseks võidakse pidada soengut, riietumisstiili, inimese olekut või füüsilist välimust (kokutamine, kõõrdsilmsus, rasvumus vms);
- Kaastöötajate eraldatus- kaastöötajad võivad ohvrist eralduda laimu ja naeruvääristamise tulemusena või töötaja tahtliku eraldatuse tulemusena;
- Tähtsa informatsiooni varjamine- varjates tööpositsiooni jaoks tähtsat infot üritatakse luua stressirohke olukord, kus töötaja teeb suurema tõenäosusega vigu ning valesid otsuseid. Kiusaja üritab oma vastast näidata kui ebausaldusväärset ning ebakompetentset töötajat, et seejuures ise paremat positsiooni kindlustada;

- Administratiivsed ja tegevuslikud meetmed- peamiselt kasutatud juhatajate poolt, kus töötaja on suunatud lühikeseks ajaks mõnesse teise osakonda, kus ta peab tegema n-ö lihttööd, mis ei vasta tema väljaõppele ning mille tulemusel töötaja kaotab temale määratud töö;
- Ülemäärane töökoormus- töötajale määratakse järjest uusi ebavajalikke ning tähtsusetuid ülesandeid, mis on üle tema võimete;
- Ülemäärane kriitika- ülemäärane ning pidev kriitika häirib ohvrit ning paneb ta oma võimetes kahtlema ning vähendab enesekindlust.

Füüsilisi rünnakuid esineb töökeskkonnas üldjuhul väga harva, sest see toob endaga kaasa kriminaalvastutuse (Divincova, Sivakova, 2014). Muuhulgas on üheks ahistamise vormiks ka seksuaalne ahistamine, kuid antud bakalaureusetöö raames peetakse seda töökiusamisest eraldiseisvaks ning seda töökiusamise osana ei käsitleta.

Olenevalt olukorrast ning osalistest võib kiusamist esineda erinevates vormides. Zapf (1999) on töökiusamist lähtuvalt teoreetilistest ning empiirilistest uuringutest kategoriseerinud ning eristanud viit kiusamise vormi. Zapfi kategooriatest lähtudes saab töökiusamise vormides eristada tööga seotud kiusamist (tööülesannete muutmine selliselt, et neid on raske ellu viia), sotsiaalset isolatsiooni (igapäevasest suhtlemisest või tegevustest kõrvale jätmine), isiklike rünnakuid (naeruvääristamine, solvavad kommentaarid), verbaalseid ähvardusi (kriitika, äraütlemine, teiste ees alandamine) ning kuulujuttude levitamist (sotsiaalse maine haavamine) (Zapf, 1999). Einarsen (1999) on aga kategooriaid rohkem üldistanud ning eristanud ainult kahte erinevat töökiusamise vormi. Üheks on tööga seotud tegevused, mis raskendavad ohvritel tööülesannete täitmist või millega seoses võetakse ära osad või kõik nende kohustused või vastutusvaldkonnad. Teiseks vormiks on isikule suunatud tegevused. Selliseks kiusamiseks võib pidada muuhulgas näiteks sotsiaalset eraldamist, kuulujuttude levitamist, laimu ning arvamuste ignoreerimist. (Einarsen, 1999) Besag (2002), Fitzgerald (1999) ning Orpinas ja Horne (2006) on eristanud aga kolme tüüpi kiusamist. Nende uuringutest lähtudes saab eristada füüsilist (löömine, tõukamine, pekmine), verbaalset ehk sõnalist (mõnitamine, ähvardamine, solvamine, tagarääkimine) ning psühholoogilist (isiklike asjade kahjustamine, ähvardavad kirjad) kiusamist (Besag, 2002; Fitzgerald, 1999; Orpinas,

Horne, 2006). Erinevaid kategoriseerimisviise on mitmeid, seega saab vastavalt vajadusele kasutada erinevate autorite vormide liigitusi.

Autori arvates on Einarseni (1999) käsitluses vormid selgemalt kategoriseeritud kui Zapfi omas. Zapfi käsitluses on erinevate vormidena välja toodud nii tegevuslikud vormid (sotsiaalne isolatsioon, verbaalsed ähvardused ja kuulujuttude levitamine) kui ka teo olemusest lähtuvad vormid (töoga seotud kiusamine ning isiklikud rünnakud). Seetõttu on keeruline mõnda tegevust kindlasse kategooriasse liigitada, kuna see võib sobida mitmesse, olenevalt sellest, kas vaadatakse tegevust ennast või selle seotust töö või isikuga. Samuti võib füüsilise, verbaalse ning psühholoogilise kiusamise eristamisel tekkida raskused, kuna autori arvates võib ka verbaalset kiusamist pidada psühholoogiliseks. Näiteks on tagarääkimine liigitatud küll verbaalse kiusamise alla, kuid autori arvates on see hoopis psühholoogiline kiusamine, kui vaadata seda ohvri seisukohast, sest ohvrit otseselt sõnadega nii-öelda ei rünnata.

Käesolevas bakalaureusetöös lähtutakse peamiselt Einarseni töökiusamise vormide käsitlusest just tänu selle selgusele ning kindlale kategoriseerimisele. Vastavalt sellele eristatakse isiklikku ning tööga seotud kiusamist. Lisaks käsitletakse eraldi vormina füüsiliselt ahistavat kiusamist, kuna seda saab teistest vormidest selgelt eristada. Järgnevalt on tabelis toodud erinevad töökiusamise vormid ning nende alla liigituvad tüübid (vt tabel 2). Lisaks on jaotatud erinevad töökiusamise tüübid kiusamise esinemise viisi järgi. Eristatud on verbaalset ning füüsilist kiusamist.

Kõige enamlevinumaks isikule suunatud kiusamise tüüpideks töökeskkonnas on halvustavad kommentaarid ning valetamine. Samuti esineb väga tihti ka ignoreerimist ning mõne töökaaslase eraldamist suuremast grupist. Natuke harvem, aga siiski esineb ka privaatsuse segamist, mille raamet tülitatakse töötajat tema töölt lahkumise hetkel näiteks telefonikõnedega, et ta ei saaks ette nähtud ajal tööpäeva lõpetada. Samuti tuleb ette ka näiteks nii-öelda naljakaid üllatusi, mille all on mõeldud eelkõige ebameeldivaid kingitusi või tegusid, mis võivad töötajat alandada. (Beswick *et al.*, 2006) Isikule suunatud kiusamise korral on kiusamise objektiks peamiselt töötaja iseloomust, olekust või välimusest tulenevad aspektid.

Kõige sagedasemaks tööga seotud kiusamine tüüpideks on töötajale saavutamatu ülesannete või tähtaegade andmine. Eelkõige pannakse toime sellist kiusamist juhataja või mõne muu kõrgemal ametipositsioonil töötava isiku poolt. Teiste töötajate poolt

Tabel 2. Töökiusamise vormid ning nende alla liigituvad tüübid

Kiusamise vorm	Viis	Tüübid
Isikule suunatud kiusamine	Verbaalne	Halvustavad kommentaarid, õõnestav ausus, valetamine, otsustes kahtlemine, arvamuste tähtsusetus, vaikimine; uskumuste, elustiili või välimuse ründamine, sarkasm, solvavad kommentaarid, kuulujuttude ning laimu levitamine
	Füüsiline	Ignoreerimine
Tööga seotud kiusamine	Verbaalne	Saavutamatu ülesannete ning võimatute tähtaegade andmine, juhitamatu töökoormus, läbikukkumisele suunamine, ülekoormus, tähtsusetute ülesannete andmine, ebameeldivate tööde tegemine, töötaja võimekuse halvustamine, õõnestamine
	Füüsiline	Isoleerimine, eraldamine, kõnedele vastamata jätmine
Füüsiliselt ahistav kiusamine	Verbaalne	Karjumine, viha väljavalamine
	Füüsiline	Ründamine, tee tõkestamine, vägivallaga ähvardamine

Allikas: autori koostatud Beswick *et al.*, 2006: 13-15 põhjal

esineb kõige enam töötaja võimekuse halvustamist ning informatsiooni varjamist kaastöötajate eest. Viimasel juhul ei anta edasi tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni. Informatsiooni varjamise alla liigitub samuti ka arvutikeskkonnas teadete edastamata jätmine või informatsiooni jagamise ringist väljajätmine. (Beswick *et al.*, 2006) Tööga seotud kiusamise korral on kiusamise objektiks peamiselt töötaja töösooritus ning töö tulemused.

Töökiusamise uurimiseks on enamasti kasutatud kvantitatiivseid uurimismeetodeid ning erinevaid küsimustikke. Kõige enamkasutatavateks uurimismeetoditeks on olnud Leymanni loend psühholoogilisest terroriseerimisest (Leymann, 1990 b), Negatiivsete tegevuste küsimustik (Einarsen ja Raknes, 1997) ning Töökiusamise skaala (Björkqvist ja Österman, 1992). Kuna töökiusamist on suhteliselt keeruline nähtus, siis on seda raske

ainult ühe meetodiga mõõta. Seetõttu on käesolevas bakalaureusetöös kasutatud Negatiivsete tegevuste küsimustikku, mis kombineerib endas nii subjektiivset kui objektiivset hindamismeetodit. See sisaldab nii negatiivsete tegevuste nimekirja, mille kaudu saab informatsiooni kiusamiseks liigituvate tegevuste esinemise kohta, kui ka töökiusamise kogemise subjektiivset hinnangut vastaja poolt.

Negatiivsete tegevuste küsimustik (inglise keeles Negative Acts Questionnaire) on rahvusvaheliselt standardiseeritud küsimustik uurimaks töökiusamise esinemist ning ohvriks olemist töökeskkonnas (Einarsen ja Raknes, 1997). Seda küsimustikku on alates 1990 aastast laialdaselt kasutatud töökiusamise uurimiseks Põhja-Euroopa riikides, Ameerika Ühendriikides ning Kanadas (Nielsen *et al.*, 2011). Käesoleva bakalaureusetöö uuring baseerub Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versioonil (inglise keeles Negative Acts Questionnaire- Revised), kus on 32 tegevuse asemel toodud nimekiri 22 negatiivse tegevusega. Uuringus kasutatud küsimustik on toodud Lisas 1.

Pilootuuring sellise kohandatud uuringuga viidi läbi Suurbritannias, testides 4996 töötajat 70 ettevõttest, esindades 1 miljoni suurust töötajate üldkogumit (Einarsen, Hoel, 2001). Võib öelda, et kohandatud Negatiivsete tegevuste küsimustik on usaldusväärne töökiusamise olemasolu ning ulatuse mõõtmise viis. Selles ei viidata kordagi otseselt kiusamisele ega ahistamisele, vaid on välja toodud nimekiri erinevate tegevustega. Tegevused varieeruvad kaudsetest ning vaevu hoovatavatest tegevustest (näiteks tagarääkimine) kuni otseste negatiivsete tegevusteni (nagu füüsiline karistamine või ähvardamine). (Kakoulakis *et al.*, 2015: 66) Küsimustikuga saab eristada ka töökiusamise vorme- isikule suunatud kiusamine, tööga seotud kiusamine ning füüsiline kiusamine. Seega saab antud uuringu raames välja selgitada ka erinevate vormide esinemise ulatuse.

Järjest enam on hakatud huvi tundma vägivalda ning kiusamise probleemi vastu töökohal ning soovitakse leida praktilisi ning efektiivseid lahendusi. Euroopas on muutunud üsna tavaliseks analüüsida ning võrrelda erinevate liikmesriikide tegevuspraktikat erinevates olukordades. Kuid kuna see uurimisvaldkond on veel suhteliselt uus, siis ei saa veel nii hästi hinnata erinevate tegevuspraktikate tulemuslikkust. Sageli on keeruline saada ka ligipääsu erinevatele praktikatele. Ettevõtted teevad küll palju koostööd erinevate organisatsioonide ning võrgustikega, töötamaks välja uusi lahendusi, kuid tihtipeale hõlmab see ka siseinformatsiooni, mis on konfidentsiaalne ning seega ei jõua sellised

praktikad avalikuseni. (Di Martino *et al.*, 2003: 71-72). Mida rohkem katsetatakse juba läbiproovitud või uusi meetodeid nii töökiusamise ennetamisel kui ka sellesse sekkumisel, seda paremini saab hinnata erinevate tegevuste efektiivsust ja tulemuslikkust. Sekkumise programmides eristatakse tavaliselt esimese, teise ning kolmanda astme sekkumist, kus kasutatakse vastavalt ennetamise, kaitsmise ning probleemi käsitlemise meetmed (Cox, Cox, 1993; Mayhew, Chapell, 2001). Käesolevas uurimistöös keskendutakse esmasele sekkumisele ehk probleemi ennetamisele.

Eduka ennetamisprogrammi juurutamise juures on tähtis, et kõik osapooled oleksid tegevusest teadlikud. Ennetavat meetmed aitavad vähendada või koguni välistada vägivalda ning kiusamise esinemise riski. (Di Martino *et al.*, 2003: 74) Mida rohkem teadvustatakse probleemi olemust ning selle tagajärgi ettevõttesiseselt, seda kergem on ellu viia muudatusi, mis aitavad probleemi vähendada, sest töötajad tajuvad siis rohkem, et nad saavad muutustest kasu.

Üheks töökiusamise ennetamise võimaluseks on ettevõtte sise-eeskirjade täiendamine. Sise-eeskirjades on peaks olema paika pandud käitumise standardid ehk kirjeldatud, millist käitumist ettevõtte töötajatelt oodatakse või mida nad ei tohiks teha. Samuti peaks eeskirjades olema ka välja toodud tagajärjed töötajatele, kui eeskirjades olevaid reegleid ei täideta. Välja peaks samuti tooma ka selle, kuidas probleemi tekkimise korral käituda ning kelle poole pöörduda rohkema informatsiooni saamiseks. (Safe Work Australia, 2012; WorkSafe Victoria, 2012) Sise-eeskirjade väljatöötamisel peaks kindlasti arvesse võtma ka töötajate poolseid arvamusi, sest just nemad teavad kõige paremini, mis olukordi ning probleeme võib nende töökeskkonnas ette tulla ning vastavalt sellele saavad anda nõu eeskirjade koostajatele.

Peale sise-eeskirja koostamist peaks seda tutvustama nii juhatuse kui meeskonna koosolekul, et kõik töötajad oleksid selle sisuga tuttavad. Samuti peaks sise-eeskirja tutvustama ka väljaõppel olevatele uutele töötajatele. (WorkSafe Victoria, 2012) Sellisel viisil saavad ka juba uued töötajad aimu ettevõttesisestest normidest ning tegutseda vastavalt nendele. Kui eeskiri on töötajatele tuttav, tuleb neid julgustada probleemide ilmnemisel nendest ka teada andma. Selle tulemusena saavad tööandjad võimalikult kiiresti probleemide põhjustele jälile ning saavad kiiresti nendega tegelema hakata. Töötajaid saab julgustada probleemidest teada andma probleemide pideva ning

tulemusliku lahendamiseks. Ülemused ning juhatajad peaksid probleemidest teada saades oskama neid asjakohaselt lahendada. Samuti võiks töötajatele võimaldada informatsiooni selle kohta, kui palju avaldusi probleemide kohta on tehtud ning kuidas need lahenevad. (WorkSafe Victoria, 2012) Sellised tegevused näitavad töötajatele, et ettevõtte tegeleb probleemidega ning julgustab ka neid rohkem probleemide ilmnemisel neist teada andma, mis omakorda parandab ettevõtte sisekliimat ning vähendab töökiusamise esinemist.

Ühe hea näitena töökiusamise probleemi ennetamisega tegelemisel võib tuua Saksamaa lennuteenindustegevõtte FRAPORT AG juhtumiuuringu. Selle ettevõtte eeskirjade kohaselt kehtib ettevõttes partnerlusel põhinev juhtimine. Sellise eeskirja eesmärgiks on juba eos võidelda viha ning vägivallega töökeskkonnas. Ettevõttes kehtib mittediskrimineerimise põhimõte, mis laieneb kõigile töötajatele ning hõlmab nii nahavärvi, rahvust, etnilist päritolu, usku, vanust kui ka sugu ning hõlmab samuti nii hoolimatut ja tahtlikku alandamist, ahistamist kui ka ründamist. Ettevõttes on olemas mitmed kontaktisikud ning ametnikud, kelle poole on töötajal õigus pöörduda kaevata, kui midagi sellist on tema suhtes toime pandud. Nende ametnike ülesandeks on nõustada ning toetada juhtumiga seotud isikuid. Samuti on nende ülesandeks toimunud uurida ning dokumenteerida, et sellest saaks teavitada vastavaid kõrgemal positsioonil olevaid inimesi ning otsustada kasutatavate meetmete üle. Kaebuse esitamisel peab tagama ohvrile konfidentsiaalsuse ning see ei tohi panna teda halvemasse olukorda. (Di Martino *et al.*, 2003:76) Antud ettevõttes on töötajatel olemas kindlustunne, sest nad teavad, kuhu ning kelle poole probleemide korral pöörduda ning nad saavad olla kindlad, et probleemi esinemisel sellega ka tegeletakse.

Samuti aitab töökiusamist ennetada, kui töötajatele selgitada nende täpseid tööülesandeid ning regulaarselt küsida neilt tagasisidet oma rolli ning kohustuste kohta (Safe Work Australia, 2012). Töötajatel on seeläbi teada, millised töökohustused kuuluvad tema tööülesannete hulka ning millised mitte. Selline tegevus aitab eelkõige ennetada tööga seotud kiusamist, kuid siinkohal tuleb töötajal vahet teha tegevustel, mis on kiusamine ning mis mitte. Mõnedel juhtudel tuleb ette olukordi, kus töötaja peab tegema tööülesandeid, mis ei pruugi olla tema töökohustuste hulgas, kuid see ei pruugi liigituda töökiusamise alla. Töötaja peab oskama vahet teha, kuna on temale antud sellised

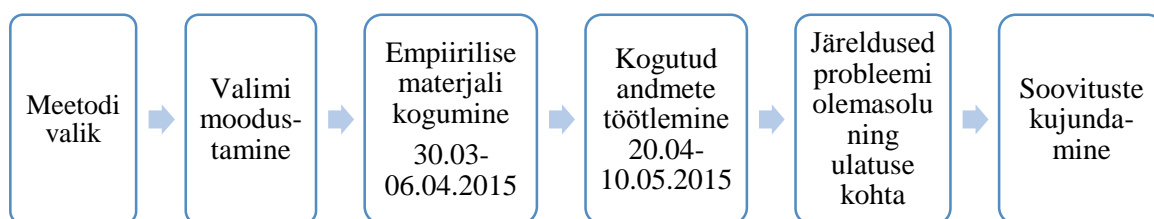
ülesanded, mis tema ametikohaga seotud ei ole ning teda ära kasutatakse ning millised on lihtsalt ametist tulenevad ülesanded.

Töökiusamist saab ennetada ka produktiivsete ning lugupidavate töökoha suhete arendamise läbi. Selliseid suhteid saab arendada näiteks positiivseid juhtimisstiile edendades, mille käigus kaasatakse töötajaid otsuste tegemisse, antakse neile konstruktiivset tagasisidet töösoorituste kohta ning juhitakse efektiivselt töötajate töökoormusi. Suhete arendamisele aitab kaasa ka kehvamate tulemustega juhtide ning töötajate õpetamine ja toetamine ning ka tiimitöö võimaldamine. Hea ning oskusliku juhtimisstiiliga ning efektiivse suhtlemisega on võimalik kaasa aidata töökiusamisvastase töökeskkonna kujunemisele. (Safe Work Australia, 2012) Selline suhtlemine aitab kaasa ka töötaja enesekindlusele, mistõttu töötaja heaolu töökohal ka suureneb.

2. TÖÖKIUSAMISE ESINEMINE NING ULATUS TEENINDUSETTEVÖTTE X NÄITEL

2.1. Uurimismetoodika ning valimi kirjeldus

Uurimaks töökiusamise esinemist ning selle ulatust konkreetse teenindusettevõtte näitel, on läbi viidud uuring ettevõtte töötajate seas. Esimeses alapeatükis selgitatakse lähemalt uurimismeetodit ja kirjeldatakse valimit moodustamist. Uuringu läbiviimise kõiki etappe kirjeldab järgnev uurimisskeem (vt joonis 2).



Joonis 2. Uurimisskeem (autori koostatud)

Läbiviidud töökiusamise uuring on keskendunud Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versioonile. Küsimustik on toodud lisas 1. Küsimustiku esimene osa koosneb 22 negatiivsest tegevusest, kus vastajad peavad hindama tegevuste esinemissagedust töökohal viimase 6 kuu jooksul Likerti 5-pallilisel skaalal (1- Mitte kunagi, 2- Vahetevahel, 3- Kord kuus, 4- Kord nädalas, 5- Iga päev). Negatiivsete tegevuste esinemissageduse hindamisele järgneb üldine küsimus töökiusamise esinemise kohta. Vastajad peavad määrama, kas ja kui tihti on neid tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul lähtuvalt etteantud definitsioonist. Küsimustikus on tööalane kiusamine defineeritud järgmiselt: „situatsioon, kus üks või mitu inimest püsivalt teatud ajavahemiku jooksul tunnevad ennast negatiivsete tegevuste sihtmärgina ühe või mitme inimese poolt ja seda olukorras, kus kiusatava(te)l on raske ennast kaitsta. Ühekordne juhtum ei ole

kiusamine“. Vastajatele on antud 5 vastusevarianti (Ei; Jah, kuid harva; Jah, vahetevahel; Jah, mitu korda nädalas; Jah, peaaegu iga päev).

Seejärel on autori poolt kirja pandud 8 töökiusamise põhjust ning vastajatel on palutud hinnata, kui tihti esineb nende arvates töökiusamist etteantud põhjustest tulenevalt. Samuti on siinkohal kasutatud Likerti 5-pallilist skaalat (1- Mitte kunagi, 2- Vahetevahel, 3- Kord kuus, 4- Kord nädalas, 5- Iga päev). Töökiusamise põhjustena on nimetatud otsese juhi tähelepanematus, kaastöötajate iseloom, kaastöötajate mittemõistmine, halvad töötingimused, suur tökollektiiv, ebaselged tööülesanded, suur töökoormus ning informatsiooni moonutamine. Lisaks on vastajatele antud võimalus lisada vabas vormis teemaga seotud mõtteid, mis küsimustes ei kajastatud või mida nad sooviksid veel rõhutada. Küsimustik lõpeb informatsiooniga demograafiliste andmete kohta (vanus, sugu, perekonnaseis, haridus ning staatus tööhõives).

Käesoleva bakalaureusetöö uuring on läbi viidud küsimustiku vormis, sest just küsimustike abil saab kõige edukamalt koguda palju andmeid suhteliselt lühikese aja jooksul nii töökiusamise ulatuse, põhjuste kui ka kestuse kohta. Samas saab korraga koguda andmeid ka kiusamise esinemise kohta vastavalt eluea, haridustaseme, töövaldkonna ning teiste sarnaste näitajate kohta. (Tambur, Vadi, 2009) Positiivseks küljeks küsimustike läbiviimisel on ka vastajate anonüümsuse tagamine. Samas on küsitlustel ka mitmeid negatiivseid külgi.

Töökiusamist uurides võib ühe miinusena välja tuua selle, et kui ei ole täpselt defineeritud, mida peetakse töökiusamiseks konkreetses uuringus, siis võivad vastajad sellest erinevalt aru saada ning uuringu tulemused ei pruugi seetõttu enam nii usaldusväärsed olla. Samuti võib küsitluse puudusena välja tuua aspekti, et kui vastaja ei saa küsimusest aru või ei mõista, mida antud küsimuse all on mõeldud, siis tihtipeale ei ole tal kohe kellegi käest täpsustavaid küsimusi küsida. Peale selle võib küsitluse tulemusi mõjutada mälu- näiteks kui küsimused on seotud viimase 6 kuu või aasta jooksul toimuvaga, siis kõik ei pruugi nii pikka aega täpselt enam mäletada ning seetõttu võidakse anda umbkaudsed vastused. Veel võib küsitluse miinuseks tuua juhtumite pinnapealsuse ning üldistamise ehk küsitlusega saab vastused üldistele küsimustele ning nende abil saab leida muutujate vahelisi seoseid, aga arvesse ei võeta konkreetsete juhtumite iseärasusi. Kuna käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada töökiusamise üldine ja

vormiline esinemine ning selle ulatus, siis pole üksikjuhtumite detailidele keskendumine oluline ning seega sobib antud juhul uuringu läbiviimiseks küsimustiku kasutamine kõige paremini.

Uuring töökiusamise uurimiseks viidi läbi Eesti teenindusettevõtte 7 kaupluses. Ettevõtte dokumentidest võib välja lugeda, et antud ettevõtte on oma väärtuste kohaselt lugupidav, vastutustundlik, koostegutsev, tulemuslik ning elurõõmus. Lugupidamise all mõeldakse seda, et klientide, kaastöötajate ning koostööpartneritega käitatakse alati viisakalt, austavalt ning hoolivalt. Vastutustundliku käitumise all mõeldakse antud lubaduste ja võetud kohustuste korrektset täitmist, misjuures arvestatakse alati ümbritsevale kaasneva mõjuga. Koostegutseva ettevõttena hoitakse kokku nii kaastöötajatena kui kohaliku kogukonna ja klientidega, seejuures üksteist aidates ja üksteiselt õppides, et saavutada ühine eesmärk- kliendi rahulolu. Tulemusliku ettevõttena ollakse uuenduslikud ning julgetakse proovida erinevaid lahendusi, tegutsedes seejuures oskuslikult, pühendunult ning eesmärgipäraselt. Elurõõmu all mõeldakse avatud, positiivset ning särasilmset olekut ning oma töö nautimist ning teadvustamist, et tehtavast tegevusest on kasu. (Ettevõtte X dokumendid, 2015) Lähtudes ettevõtte väärtustest ning visioonist on olulisel kohal töötajate omavaheline kokkuvõtte ning rahulolu. Seepärast valiti antud ettevõtte töökiusamisega seotud uuringu läbiviimiseks, kuna töökiusamise esinemine mõjutab suuresti töötajate omavahelisi suhteid ning nende heaolu ja seeläbi ka töötajate rahulolu oma töökohaga. Seega on ka ettevõtte jaoks oluline uurida antud probleemi esinemist töötajate seas, et teadvustada probleemi olemasolu ja ulatust.

Uuring viidi läbi ettevõttele kuuluvas 7 kaupluses. Antud kaupluste valiku pakkus välja ettevõtte personalijuht. Edaspidi on töös kauplused märgitud tähtedega A, B, C, D, E, F ja G. Küsitlus (vt Lisa 1) jagati töötajatele kätte paber kandjal koos lahtiste ümbrikutega ning paluti tagastada täidetud küsimustikud kinnises ümbrikus, et tagada vastajate anonüümsus. Järgnevas tabelis on välja toodud osalusaktiivsus iga uurimiskohal kaupa luse lõikes (vt tabel 3).

Tabelist on näha, et kokku saadeti küsimustik 289 töötajale, kellest küsimustikule vastajaid oli 152. Üldine vastamisaktiivsus 7 kaupluse peale kokku oli 52,81%. Kõige kõrgem vastamisaktiivsus oli kaupluses B, kus vastajaid oli 71,43%. Kõige madalama vastamisaktiivsusega kauplusel oli kõigest 16,67% vastanuid.

Tabel 3. Uuringu osalemisaktiivsus kaupluste lõikes

Kauplus	Vastamisaktiivsus (%)
A	71,43
B	65,15
C	60,42
D	55,88
E	52,63
F	47,50
G	16,67
KOKKU	52,81

Allikas: autori koostatud

Valimis oli meeste osakaal 10,4% ning naiste osakaal 89,6%. Vastajaid oli vanuses 19 kuni 68 ning keskmiseks vanuseks oli 43,4 aastat. Ligi pooled vastajatest olid abielus (51,1%). 26,3% vastajatest olid üksikuks jäänud ehk lahutatud (21,2%) või lesed (5,1%) ning 22,6% vallalised. Kõige rohkem vastanuid oli kesk- või gümnaasiumiharidusega (73,9%). 14,5% vastanutest oli alg- või põhiharidus ning 11,6% omas kõrgharidust. Enamus vastanutest olid täiskohaga töötajad (93%). Osalise tööajaga töötas vaid 7% vastanutest.

Enne põhjalikumat analüüsi kontrolliti küsimustiku sisemist reliaablust. Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versiooni sisemist reliaablust kinnitav Cronbach'i α väärtuseks on 0,89. Tulemust peetakse rahuldavaks kui $\alpha > 0,7$ ning heaks kui $\alpha > 0,8$. Antud juhul on uuringus kasutatud küsimustiku sisemine reliaablus väga hea, mis tähendab, et uuringu üksikküsimused mõõdavad kõik uuritavat probleemi. α väärtus oleks veelgi suurem, kui eemaldada küsimused 1 ($\alpha=0,90$), 18 ($\alpha=0,90$) või 22 ($\alpha=0,90$), kuid antud juhul ühtegi küsimust ei eemaldata, kuna sisemine reliaablus kõikide küsimustega on niigi suhteliselt kõrge.

Negatiivsed tegevused on jaotatud kolme kategooriasse- tööga seotud kiusamine, isikuga seotud kiusamine ning füüsiliselt hirmutav kiusamine. Tegevused on liigitatud antud kategooriatesse lähtuvalt Tamburi (2015) uuringu tulemuste põhjal koostatud faktoranalüüsi tulemustest. Kuna faktoranalüüsi puhul on hea valimi alampiiriks 300, siis käesoleva uuringu valimi tulemustega seda läbi pole viidud. Läbiviidud uuringu valimisse kuulus 152 vastajat, mis on peaaegu poole väiksem kui heaks valimiks peetakse ning seega ei pruugi nende andmetega läbiviidud faktoranalüüs anda usaldusväärseid tulemusi.

Kolme faktori reliaablust kontrolliti käesoleva uuringu andmetega. Tööga seotud kiusamise faktori Cronbach α väärtuseks on 0,71 ning isikule suunatud kiusamise Cronbach α on 0,80, mis näitavad faktorite head sisemist reliaablust.

Kolmanda faktori ehk füüsiliselt hirmutava kiusamise Cronbach α väärtuseks on 0,56, mis jääb alla rahuldava piiri. Võttes arvesse asjaolu, et kolmanda faktori moodustavad kõigest 3 negatiivset tegevust, siis on iga tegevuse andmetel ehk hinnangu väärtustel väga suur mõju reliaablusele. Antud juhul võib suhteliselt madalat reliaablust selgitada sellega, et 22. tegevuse („Teid ähvardatakse vägivallaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda“) esinemist oli kogenud vaid kaks vastajat (n=143), üks neist viimase kuue kuu jooksul vahetevahel ning teine kord kuus. Ülejäänud tegevustel, mis kuuluvad samuti antud faktori alla, on täheldatud sagedasemat esinemist rohkemate vastajate poolt. Vaadates tegevuste olemust, siis ei saa 22. tegevust ehk vägivallaga ähvardamist või füüsilise vägivalda tarvitamist antud faktori alt ka mõne muu faktori alla liigitada, kuna see on kõige otsesem füüsiliselt ähvardav kiusamine. Seetõttu on jäetud kolmanda faktori alla 3 tegevust ning arvestatud faktori madalama reliaablusega. Järgnevalt on tabelis 4 välja toodud, millised tegevused küsimustikust liigituvad tööga seotud kiusamiseks, isikuga seotud kiusamiseks ning füüsiliselt hirmutavaks kiusamiseks.

Tabel 4. Negatiivsete tegevuste jaotumine kolme faktori vahel.

Faktor	Tegevuse järjekorranumber küsimustikus ning kirjeldus
Tööga seotud kiusamine	1. Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni 3. Teil kästakse teha tööd, mis on allpool teie kompetentsi taset 14. Teie arvamus ja seisukohti ignoreeritakse 16. Teile antud ülesanded on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga 18. Teie tööd kontrollitakse liigselt 19. Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi 21. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu
Isikuga seotud kiusamine	2. Teid alandatakse või naeruvääristatakse teie tööga seoses 4. Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või asendatakse need lihtsamate või ebameeldivamate ülesannetega 5. Teie kohta levitatakse laimu ja kuulujutte 6. Teid ignoreeritakse, välditakse 7. Teile tehakse solvavaid või ründavaid märkusi teie isiku (st harjumuste ja päritolu), seisukohtade või eraelu kohta 10. Te saate teistelt vihjeid või signaale, et peaksite töölt lahkuma 11. Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi 12. Teie pöördumisi ignoreeritakse või neile reageeritakse vaenulikult 13. Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt

	15. Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te ei saa hästi läbi 17. Teie vastu esitatakse süüdistusi 20. Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi märkusi
Füüsiliselt hirmutav kiusamine	8. Teie peale karjutakse või valatakse välja viha (või raevu) 9. Teid hirmutatakse nagu vibutatakse sõrme, tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee 22. Teid ähvardatakse vägivallega või tarvitatakse füüsilist vägivalda

Allikas: autori koostatud Tambur, 2015 põhjal

Järgnevas alapeatükis on analüüsitud töökiusamise esinemist ning ulatust peamiselt eelnimetatud faktorite lõikes, kuna nii saab kõige parema ning selgema ülevaate töökiusamise probleemi ulatusest uurimisaluses ettevõttes.

2.2. Töökiusamise ulatus ning vormid teenindusettevõtte X kauplustes

Käesolevas alapeatükis selgitatakse välja töökiusamise ulatus ning vormid teenindusettevõttes X. Esiteks tuuakse välja, milliseid negatiivseid tegevusi on kõige rohkem antud ettevõtte töötajate seas kogatud ning seejärel selgitatakse välja erinevate töökiusamise vormide esinemise ulatus. Alapeatüki lõpus võrreldakse ettevõttes läbiviidud küsimustiku tulemusi Merle Tamburi (2015) doktoritöö tulemustega. Sel viisil saab võrrelda konkreetse teenindusettevõtte tulemusi Eesti keskmisega nii teenindussektoris kui üle kõigi tegevusvaldkondade ning saab aimu töökiusamise ulatusest ning tõsidusest antud ettevõttes.

Negatiivsete tegevuste küsimustikuga on välja selgitatud töökiusamise probleemi olemasolu ning ulatus uurimisaluses ettevõttes ning kindlaks tehtud, millised on peamised töökiusamise tüübid ning vormid. Esimesena on töökiusamise probleemi hinnatud vastavalt 22 negatiivse tegevuse kogemisele. Leymanni (1996) kohaselt loetakse töökiusamiseks vähemalt ühte negatiivset tegevust nädalas kestvusega vähemalt 6 kuud. Selle kriteeriumi järgi on uurimisalustes kauplustes töökiusamist kogunud 30,9% töötajatest. Kui aga arvesse võtta Mikkelseni ning Einarseni (2001) poolt soovitatud kriteeriumi, vähemalt kaks negatiivset tegevust nädalas viimase 6 kuu jooksul, siis on töökiusamist kogunud 21 vastajat ehk 13,9% uurimisaluste kaupluste töötajatest. Teisena oli lastud küsimustikus vastajatel hinnata töökiusamise kogemist etteantud definitsioonist lähtudes. Siinkohal vastas 19 töötajat ehk 13,7% (n=139), et on kogunud töökiusamist, kellest 4 inimest ehk 2,9% vastas, et on kogunud kiusamist mitmel korral nädalas.

Lähtuvalt etteantud definitsioonist ei arvanud ükski töötaja, et ta kogeb töökiusamist igapäevaselt.

Tulemustest selgub, et tegevused, mida kõige enam kogetakse korra nädalas või igapäevaselt, on valdavalt tegevused, mis liigituvad tööga seotud kiusamise alla (vt lisa 2). Viiest kõige levinuimast tegevusest on ainult laimu ning kuulujuttude levitamine isikule suunatud kiusamine. Seega võib väita, et kõige tihedamini kogetakse teenindusettevõttes X tööga seotud kiusamist, millest kõige levinuimad kiusamise tüübid on tööks vajaliku informatsiooni mitteandmine ning liigne töö kontrollimine. Lisaks kogetakse tihti ka ülemäärase töökoormuse eest kaitsetu olemist ning seda, et kästakse teha tööd, mis on allpool kompetentsi taset.

Töökiusamise vormide esinemissageduste vahel on läbi viidud korrelatsioonanalüüs, et võrrelda, kas ühe vormi esinemisel on seos teiste vormide esinemisega. Tabelis 5 on toodud Spearmani korrelatsioonikordaja ρ väärtused, mille põhjal saab infot seoste olemasolu kohta.

Tabel 5. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused faktorite lõikes

Faktorid	F1	F2	F3
F1	1		
F2	0,60**	1	
F3	0,37**	0,54**	1

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: **- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,01; F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine

Tulemustest lähtudes võib öelda, et tööga seotud ning isikule suunatud kiusamise vahel on tugev positiivne seos¹ ($\rho=0,60$). See tähendab, et kui kogetakse tööga seotud kiusamist, siis enamasti kogetakse ka isikule suunatud kiusamist ning vastupidi. Samuti on positiivne kuid veidi nõrgem seos isikule suunatud ning füüsiliselt ahvardava kiusamise vahel ($\rho=0,54$) ning tööga seotud kiusamise ja füüsiliselt ahistava kiusamise vahel ($\rho=0,37$). Seega võib öelda, et kiusamise vormid on omavahel läbipõimunud, mis

¹ Käesolevas töös esitatakse edaspidi ainult statistiliselt olulised seosed

tähendab, et ühe kiusamise vormi esinemise korral esineb samaaegselt ka teisi kiusamise vorme.

Järgnevas analüüsis on võrreldud erinevate vormide esinemist ettevõtte töötajate seas. Tööga seotud kiusamist on erineva sagedusega kogunud kokku 39% töötajatest, kellest 4,9% vähemalt kord nädalas ning 2,9% igapäevaselt (vt tabel 6).

Tabel 6. Kiusamise vormide esinemine teenindusettevõtte X töötajate seas

Sagedus/vastajaid	Tööga seotud kiusamine (%)	Isikule suunatud kiusamine (%)	Füüsiliselt ahistav kiusamine (%)
Iga päev	2,9	0,4	0,7
Kord nädalas	2,0	2,4	0,7
Kord kuus	2,9	2,1	1,8
Vahetevahel	31,2	17,7	9,9
Mitte kunagi	61	77,3	87

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Isikuga seotud kiusamist on kogunud 22,6% vastajatest, kellest 2,8% on kogunud seda vähemalt kord nädalas ning 0,4% igapäevaselt. Füüsiliselt ahistavat kiusamist on tähendatud kõige vähem, 13,1% töötajate seas, kellest 1,4% on kogunud seda vähemalt kord nädalas ning 0,7% igapäevaselt. Tööga seotud kiusamist on ettevõtte töötajate seas kogetud ligi 3 korda rohkem kui füüsiliselt ahistavat kiusamist. See protsent on küllaltki kõrge, kuid enamus töötajatest on seda kogunud kõigest vahetevahel. Seega kõik töötajad, kes on seda kogunud, ei liigitu töökiusamise ohvrite alla.

Võrreldes andmeid naiste ning meeste lõikes, tuleb arvesse võtta, et 89,6% vastajatest olid naised ning kõigest 10,4% oli meessoost vastajaid. Seega saab võrrelda hinnangute jaotumist soo ja töökiusamise vormide lõikes ning ka sugudevahelist erinevust hinnangute keskmisele. Uuringu tulemused on toodud lisas 3. Tulemustest lähtudes võib väita, et kõige suuremad erinevused meeste ning naiste vahel ilmnevad tööga seotud ning isikule suunatud kiusamise hinnangutes. Meeste hinnangute keskmised on mõlema puhul tunduvalt kõrgemad kui naistel.

Seda, et mehed on hinnanud tööga seotud kiusamise esinemist sagedasemaks, saab järeltada ka hinnangute jaotumisest nii meeste kui naiste gruppide siseselt. Meestest on kogunud tööga seotud kiusamist vähemalt kord nädalas 6,1% ning naistest 4,7%. Mitte kordagi pole viimase 6 kuu jooksul tööga seotud kiusamist kogunud 51,9% meestest ning 61,8% naistest. Isikule suunatud kiusamist on vähemalt korra nädalas kogunud 4% meestest ning 2,7% naistest. Suur erinevus on ka nende seas, kes isikuga seotud kiusamise alla liigituvaid negatiivseid tegevusi viimase 6 kuu jooksul kordagi kogunud ei ole. Meestest vastas eitavalt 68,4% ning naistest 78,1%. Füüsiliselt ahistava kiusamise esinemise suhtes erinevad meeste ning naiste hinnangud vähem, kuid ka siin on näha, et meeste hinnangute keskmine on mõnevõrra kõrgem kui naistel. Seega võib öelda, et uurimisaluses ettevõttes kogevad mehed rohkem töökiusamist kui naised.

Selleks, et võrrelda, kuidas on seotud vanus ning töökiusamise ohvriks langemine, on koostatud 4 vanuserühma. Vanuserühmade formuleerimise aluseks on võetud Tambur (2015) uuringu vanuserühmade jaotus, et hiljem oleks võimalik uurimisaluse ettevõtte tulemusi võrrelda Eesti keskmisega. Tulemused on toodud järgmiste vanuserühmade lõikes: 18-25 (noored töötajad, kes on äsja tööturule sisenenud), 26-40 ja 41-55 (aktiivne tööiga), 56-70 (vanemad töötajad, kes valmistuvad pensionile jääma). Kõige sagedamini kogevad tööga seotud kiusamise esinemist aktiivses tööeas olevad töötajad (26-55), kellest ligikaudu 42% on mingil määral sellega kokku puutunud. 18-25 ning 56-70 aastastest on tööga seotud kiusamist kogunud vähem, keskmiselt 34%. Isikule suunatud kiusamist on samuti kõige enam kogunud aktiivses tööeas olevad töötajad ning kõige vähem 56-70 aastased. Füüsiliselt ahistava kiusamise esinemise sagedust on hinnanud sarnaselt kõik kolm esimest vanusegruppi. Võrreldes teistega kogevad füüsilist kiusamist märgatavalt vähem vanemad (56-70 aastased) töötajad.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et vanusegruppide vahel esineb märgatavaid erinevusi töökiusamise esinemissageduse lõikes. Uurimisaluste kaupluste lõikes kogevad kõige sagedamini töökiusamist aktiivses tööeas olevad töötajad ning kõige vähem vanemas vanusegrupis olevad töötajad, kes on sellises eas, et valmistuvad pensionile minekuks. Vanuse ning töökiusamise kogemise hinnangute vahel viidi läbi ka korrelatsioonanalüüs (vt Lisa 5, 6). Tulemustest selgub, et statistiliselt oluline seos on ainult vanuse ning isikule

suunatud kiusamise esinemissageduse vahel. Võib öelda, et mida vanem on töötaja, seda vähem kogeb ta isikule suunatud kiusamist.

Kui võrrelda erinevate kiusamise vormide esinemist vastajate haridustaseme lõikes, siis selgub, et kõige sagedamini on igas vormis kiusamist kogunud kõrgharidusega töötajad (vt Lisa 7). Tööga seotud kiusamist on sarnaselt kõrgharidusega töötajatele sageli kogunud ka alg- ning põhiharidusega töötajad, kesk- või gümnaasiumiharidusega töötajad on tööga seotud kiusamist kogunud kõige vähem. Nii isikuga seotud kiusamist kui ka füüsiliselt ähvardavat kiusamist on kõige vähem kogunud alg- või põhiharidusega töötajad. Kesk- või gümnaasiumiharidusega töötajate hinnangud on võrreldes teistega keskmised.

Perekonnaseisu järgi on tööga seotud kiusamist kogunud kõige rohkem lahutatud töötajad (vt Lisa 8). Hinnangute keskmine on sarnaselt lahutatud töötajatele kõrge ka vallalistel ning abielus töötajatel. Kõige vähem on tööga seotud kiusamist kogunud leseks jäänud töötajad. Hinnangute keskmine isikule suunatud kiusamisele on erinevate perekonnaseisude lõikes suhteliselt sarnane. Võib öelda, et natuke rohkem on sellist kiusamise vormi kogunud lesed ning kõige vähem abielus olevad töötajad, aga siinkohal olulisi erinevusi perekonnaseisu järgi välja tuua ei saa. Kõige rohkem on füüsiliselt ahistavat kiusamist kogunud lahutatud töötajad, kelle hinnangute keskmine antud kiusamise vormi esinemisele on tunduvalt kõrgem kui teistel gruppidel. Füüsiliselt ahistavat kiusamist on kõige vähem kogunud leseks jäänud töötajad ning suhteliselt vähe ka abielus töötajad.

Võrreldes omavahel täiskohaga töötajaid ning osalise tööajaga töötajaid, siis on tulemustest näha, et mõningal määral erinevad hinnangud tööga seotud ning füüsiliselt ahistava kiusamise lõikes. Täiskohaga töötajad on osalise tööajaga töötajatest kogunud sagedamini tööga seotud kiusamist. Ligi 40% vastanutest, kes töötab täiskohaga, on kogunud mingil määral tööga seotud kiusamist viimase kuue kuu jooksul. Võrreldes osalise tööajaga töötajatega, on see 6% rohkem. Osalise tööajaga töötajad on füüsiliselt ahistavat kiusamist kogunud mõnevõrra rohkem kui täiskohaga töötajad, kuid vastustest on näha, et nad on seda kogunud ainult kord kuus või harvemini. Keegi neist ei ole sellist kiusamise vormi kogunud tihedamini. Küll aga on 1,6% täistööajaga töötajatest kogunud füüsiliselt ähvardavat kiusamist vähemalt kord nädalas. Kokkuvõttes on aga siiski osalise

tööajaga töötajate hinnangute keskmine füüsiliselt ahistava kiusamise esinemisele kõrgem. Isikule suunatud kiusamise hinnangutes märkimisväärseid erinevusi ei esine. Kõkkuvõtlikult võib öelda, et täiskohaga töötajad on rohkem kogenud tööga seotud kiusamist, kuna nad on oma tööga rohkem seotud ning viibivad ka rohkem oma ajast tööl, mille tõttu puutuvad nad ka kiusamisega rohkem kokku.

Võrreldes küsitluse käigus kogutud demograafilisi andmeid uuringu tulemustega, võib öelda, et uurimisalustes kauplustes kogevad üldjuhul mehed sagedamini töökohal kiusamist kui naised. Vanuselisel kogevad enim töökiusamist aktiivses tööeas olevad töötajad vanuses 26-55 aastat. Hariduse poolest on kogenud enim kiusamist kõrgharidusega töötajad. Perekonnaseisu lõikes kiusatakse enim vallalisi või lahutatud töötajaid. Täiskohaga töötajad kogevad rohkem tööga seotud kiusamist ning osalise tööajaga töötajad füüsiliselt ahistavat kiusamist.

Kui vaadata, kuidas on hinnanguid antud töökiusamise kogemisele lähtuvalt etteantud definitsioonist ehk on otseselt vastatud töökiusamise kui sellise kogemisele, siis on jaatavalt vastanud 15,8% meestest ning 13,3% naistest. Siinkohal kattuvad nii negatiivsete tegevuste hindamise kui otsese töökiusamise hindamise tulemused. Kui vaadata jaatavate vastuste sisu täpsemalt, siis mehed on kõikidel juhtudel vastanud, et on kiusamist küll kogenud, kuid harva. Naised on 5,8% juhtudest vastanud, et on töökiusamist kogenud harva ning 4,9% vahetevahel. 2,5% naistest on vastanud, et kogeb kiusamist mitmel korral nädalas. Vanuse lõikes kattuvad samuti tulemused eelnevaga. Kõige enam on töökiusamise kogemist tunnistanud 26-55 aastased, kellest 26-40 aastased on rohkem kogenud igapäevast kiusamist ning 41-55 aastased on kogenud kiusamist pigem vahetevahel või harva.

Perekonnaseisu lõikes lähevad tulemused eelnevast mõningal määral lahku. Sarnaselt eelnevatele järeldeb ka siit, et kõige vähem kiusatakse leseks jäänud töötajaid. Leseks jäänud vastajatest pole keegi vastanud, et ta oleks töökiusamist viimase 6 kuu jooksul kogenud. Kõige rohkem on aga kiusamist kogenud lahutatud ning abielus töötajad, vastavalt 14,8% ning 14,6%. Vallalistest töötajatest on 9,7% vastanud, et on kogenud töökiusamist. Seega on siinkohal erinevus vallaliste ning abielus töötajate tulemuste vahel. Negatiivsete tegevuste hinnangu tulemuste kohaselt kogevad vallalised tegelikult rohkem töökiusamist, kui nad otsese küsimuse vastuses seda ise hindavad.

Samuti ilmnevad erinevused hariduse lõikes. Otsese küsimuse vastustest ilmneb, et kesk- või gümnaasiumiharidusega töötajad tunnevad, et nad kogevad kiusamist töökohal rohkem, kui seda järeldeb hinnangutest negatiivsete tegevuste esinemisele. Kõrgharidusega inimeste seas on aga vastupidine tulemus- nad kogevad tegelikult töökohal kiusamist rohkem, kui nad ise seda vastavalt definitsioonile toetudes on arvanud. Sarnaselt eelnevaga on kõige vähem hinnanud töökiusamise kogemist alg- või põhiharidusega töötajad.

Tööhõive staatuse lõikes vastuseid analüüsides selgub, et otsesele küsimusele on kõik osalise tööajaga töötajad vastanud, et nad pole töökiusamisega viimase 6 kuu jooksul kokku puutunud. Definitsioonis mainitakse negatiivsete tegevuste esinemist püsivalt ning kui võtta arvesse seda aspekti, siis kattuvad vastused eelneva analüüsiga, sest osalise tööajaga töötajatest on ainult üks vastanud, et ta on mõnda negatiivset tegevust kogunud vähemalt korra nädalas või igapäevaselt. Täiskohaga töötajatest on vastanud 24,8%, et on kogunud töökiusamist.

Lisaks küsimustikule oli vastajatel võimalus lisada teemaga seotud mõtteid, mida küsimustes ei kajastatud või mida nad antud teemaga seoses sooviksid veel lisada. Antud kommenteerimisvarianti oli kasutanud 7 vastajat. Ühe vastaja sõnul töötab ta aastaid antud ettevõttes ning on sealse kollektiivi ning juhtkonnaga väga rahul ning kasutas võimalust neile tänu avaldada. Samas oli ka mainitud, et ühes kollektiivis esineb küll vahetevahel kiusamist, kuid seda ainult ühe töötaja poolt ning nende suhtes, kes talle ei meeldi. Lisaks oli vastajate seas kommenteeritud, et võiks töötajaid rohkem kuulata, mitte neid koheselt süüdistada ning et teiste vigades või tegemata töödes ei tohiks süüdistada sellega mitteseotud töötajat. Samuti oli jäetud ka kommentaar suure töökoormuse ning väikse palga kohta. Lisaks mainis üks töötaja, et küsimustikus oleks pidanud sees olema turvateenistusega rahulolu küsimus.

Järgnevalt on analüüsitud uuringu tulemusi kaupluste lõikes. Esiteks on läbi on viidud Kruskal- Wallis test kontrollimaks, kas hinnangute jaotuvus kaupluste lõikes on sarnane või mitte. Testi tulemustest selgus, et kõigi kolme faktori hinnangute jaotuvuse vahel kaupluste vahel erinevusi ei ole ehk kõigis kauplustes kogetakse töökiusamist sarnaselt, ei saa välja tuua, et mõnes kaupluses oleks see oluliselt sagedasem probleem.

Teisena on läbi viidud korrelatsioonanalüüs faktorite ehk erinevate kiusamise vormide ja kaupluste lõikes (vt tabel 7). Selle analüüsi eesmärgiks on leida töökiusamise vormide vahelisi seoseid kaupluste lõikes.

Tabel 7. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused kaupluste lõikes

Kauplus	Faktor	Kaupluste keskmine	SD	Tööga seotud kiusamine (F1)	Isikule suunatud kiusamine (F2)	Füüsiliselt ahistav kiusamine (F3)
A	F1	1,49	0,48	1		
	F2	1,21	0,23	0,64*	1	
	F3	1,02	0,86	0,24	0,41	1
B	F1	1,48	0,49	1		
	F2	1,27	0,50	0,71**	1	
	F3	1,23	0,50	0,53**	0,70**	1
C	F1	1,65	0,65	1		
	F2	1,29	0,33	0,85**	1	
	F3	1,19	0,45	0,39*	0,43*	1
D	F1	1,86	0,59	1		
	F2	1,36	0,43	0,53*	1	
	F3	1,21	0,27	0,27	0,43	1
E	F1	1,42	0,41	1		
	F2	1,32	0,53	0,51*	1	
	F3	1,21	0,34	0,53*	0,69**	1
F	F1	1,41	0,34	1		
	F2	1,50	0,45	0,45	1	
	F3	1,22	0,39	0,20	0,51*	1
G	F1	1,62	0,28	1		
	F2	1,08	0,08	-0,28	1	
	F3	1,05	1,26	-0,57	0,44	1

Allikas: autori arvutused uuringu tulemuste põhjal

Märkused: *- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,05; **- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,01; SD- standardhälve

Korrelatsioonanalüüsi põhjal võib öelda, et suuremas osas kauplustes on tugev seos tööga seotud ja isikule suunatud kiusamise vahel ehk kui esineb tööga seotud kiusamist, esineb ka suure tõenäosusega isikule suunatud kiusamist ning vastupidi. Kauplustes F ning G eelnimetatud seos puudub. Kauplustel B, C ning E on suhteliselt tugevad seosed nii füüsiliselt ahistava ja tööga seotud kiusamise vahel kui ka füüsiliselt ahistava ja isikule suunatud kiusamise vahel. Võib öelda, et nendes kolmes kaupluses on kõik kolm töökiusamise vormi omavahel rohkemal või vähemal määral läbipõimunud ning ühe vormi esinemisel esineb ka teisi kiusamise vorme. Kauplustes A, D ning G füüsiliselt

ahistava kiusamise ning teiste kiusamise vormide vahel statistiliselt olulisi seoseid ei ole. Kaupluses F on ainuke kiusamise vormide vaheline seos teise ning kolmanda faktori vahel ehk kui esineb isikule suunatud kiusamist, esineb suure tõenäosusega ka füüsiliselt ahistavat kiusamist ning vastupidi.

Kaupluste lõikes analüüsiti ka meeste ning naiste hinnanguid töökiusamisele. Selleks võrreldi meeste ning naiste töökiusamise vormide hinnangute keskmisi igas kaupluses. Meeste ning naiste hinnangute keskmised iga kaupluse lõikes on toodud lisas 9. Kaupluses A olid kõik vastanud naissoost, seega sugudevahelist võrdlust välja tuua ei saa. Kui kõikide kaupluste keskmisi võrreldi koos, siis selgus, et mehed kogevad töökiusamist rohkem kui naised ning seda kõikide töökiusamise vormide lõikes. Kui aga võrrelda meeste ning naiste hinnanguid igas kaupluses eraldi, selgub, et kaupluse B töötajate hinnangud erinevad üldisest. Kaupluses B kogevad naised kõiki kiusamise vorme rohkem kui mehed. Eristub ka kauplus F, kus naised kogevad meestest rohkem tööga seotud kiusamist. Lisaks eristuvad füüsiliselt ähvardava kiusamise vormi hinnangute poolest kauplused C, D ning G, kus samuti on naistel kõrgem hinnangute keskmine kui meestel. Seega võib öelda, et üleüldise trendi järgi kogevad ettevõttes X töökiusamist rohkem mehed aga peaaegu igas kaupluses on mõni selline kiusamise vorm, mida kogevad naised meestest rohkem.

Lisaks on analüüsitud kaupluste lõikes ka vanuse ning töökiusamise vormide vahelisi seoseid. Selleks on läbi viidud korrelatsioonanalüüs ning leitud Spearmani korrelatsioonikordaja vanuse ning töökiusamise vormi hinnangute vahel iga kaupluse lõikes. Tulemustest selgub, et ühegi kaupluse lõikes ei ole vanuse ning töökiusamise vormi esinemise hinnang statistiliselt olulises suhtes ehk ei saa väita, et vanus mõjutaks oluliselt mõne töökiusamise vormi kogemist rohkemal või vähemal määral kaupluste lõikes. Samuti on uuritud töökiusamise vormide esinemist vanusegruppide lõikes igas kaupluses. Tulemused on toodud lisas 6.

Kauplustevahelisest analüüsist selgub, et mõningates kauplustes kogevad töökiusamist aktiivsest tööeast nooremad või vanemad töötajad, mis näitab, et mõningad kauplused erinevad töökiusamist kogunud töötajate vanuse poolest ettevõtte keskmisest. Märkimisväärseimateks erinevusteks on kauplused D ning E. Kaupluses D on töökiusamist kogunud töötajad pigem nooremaelised (vanuses 18-25). Kaupluses E on

aga tööga seotud ning isikule suunatud kiusamist kõige enam kogenud just vanemaealised (56-70 aastased) ning füüsiliselt ähvardavat kiusamist kõige nooremad töötajad. Huvitava faktina võib tulemustest välja lugeda seda, et üle kõigi kaupluste on kõige kõrgemalt töökiusamise esinemist hinnanud ehk kõige sagedamini on töökiusamist kogenud kaupluse D 18-25 aastased töötajad, kelle hinnangute keskmine tööga seotud kiusamisele on kõige kõrgem.

Töökiusamist kogenud töötajate haridustasemeid võrreldes kaupluste lõikes, näeme, et kauplustes A, B ning E on töökiusamine jaotunud haridustasemete vahel enam-vähem võrdselt (vt Lisa 7). Nende kaupluste lõikes ei saa tuua välja üldist trendi, millise haridustasemega töötajad kogevad teistest rohkem töökiusamist, sest iga haridustaseme lõikes kogetakse mingit töökiusamise vormi teistest rohkem ning teist jällegi vähem. Küll saab aga öelda, et kaupluses C kogevad kõrgahridusega töötajad töökiusamist kõige enam ning seda olenemata vormist. Samuti kogevad kõrgharidusega töötajad enim tööga seotud ning isikule suunatud kiusamist kaupluses F. Kauplustes D ning G ei ole ükski vastanu märkinud oma haridustasemeks kõrgharidus. Nendes kauplustes kogevad kõige enam töökiusamist kesk- ning gümnaasiumiharidusega töötajad ning seda iga vormi lõikes.

Võrreldes töökiusamise vormide esinemist kaupluste lõikes perekonnaseisude järgi, siis on tulemustest näha, et kauplustes A, B, C, D ja G kogevad enim töökiusamist vallalised töötajad ning kauplustes E ning F lahutatud töötajad. Erinevustena üldisest trendist võib välja tuua kaupluse B, kus tööga seotud kiusamist kogevad kõige enam abielus töötajad ning kaupluse F, kus abielus töötajad kogevad teistest rohkem isikuga seotud kiusamist. Rohkem silmapaistvaid erinevusi kaupluste vahel ei esine.

Kauplustes A ning F kogevad igas vormis töökiusamist rohkem osalise tööajaga töötajad ning kaupluses B täiskohaga töötajad. Kaupluses D kogevad täiskohaga töötajad rohkem tööga seotud ning füüsiliselt ahistavat kiusamist ning osalise tööajaga töötajad kogevad seevastu rohkem isikule suunatud kiusamist. Kaupluses E on näha, et nii tööga kui ka isikule suunatud kiusamist kogevad rohkem täiskohaga töötajad ning füüsiliselt ahistavat kiusamist osalise tööajaga töötajad. Kauplustest C ning G on vastanud ainult täiskohaga töötavad töötajad, seega nende kaupluste lõikes erinevusi välja tuua ei saa.

Võrreldes eelneva analüüsi tulemusi Tamburi (2015) poolt läbi viidud uuringuga, kus on toodud tulemused Eesti keskmise kohta, võib väita, et lähtuvalt Leymanni (1996) kriteeriumile on uurimiseluses teenindusettevõttes 30,9% töötajatest kogunud töökiusamist, mis on võrreldes Tamburi (2015) uuringu Eesti keskmisega (23,44%) ning teenindussektori tulemusega (24,9%) palju kõrgem. Kuna antud teemat on Eestis veel suhteliselt vähe uuritud, siis ei ole teisi uuringuid, millega saaks antud näitajat veel võrrelda.

Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et tegevustest, mida on kogetud vähemalt korra nädalas ehk tegevustest, mis liigituvad töökiusamise alla lähtuvalt Leymanni (1996) kriteeriumile, on teenindusettevõttes X kõige enam kogetud informatsiooni mittesaamist. Üle-Eestilise uuringu põhjal kogeti kõige rohkem ülemäärast töökoormust. Samas on ülemäärane töökoormus uurimiseluse ettevõtte töötajate hinnanguil 3. kohal. Tulemustest järeldub, et viiest kõige enam iganädalaselt kogetud negatiivsest tegevusest neli on nii Eesti kui ka uurimiseluse ettevõtte kontekstis samad, erinev on ainult nende järjekord. Teenindusettevõttes X on kogetud iganädalaselt rohkem laimu ning kuulujuttude levikut, mille asemel Eesti uuringus on rohkem kogetud ebamõistliku või võimatu eesmärgi või tähtajaga antud tööülesandeid.

Lisas 2 on toodud andmed, kui palju oli igale tegevusele antud hinnanguid ning hinnangute keskmine uurimiselustes kauplustes. Võrdlemaks teenindusettevõtte X hinnanguid, on samas tabelis toodud ka vastavalt Tamburi (2015) uuringu tulemused Eesti keskmise kohta. Esinemissageduse protsendi saamiseks on kokku liidetud vastused „Iga päev“ ning „Kord nädalas“ vastanute protsendid. Märgatavateks erinevusteks võib lugeda, et uurimiseluses ettevõttes on kogetud rohkem tööks vajaliku informatsiooni mitteandmist (+5,3%), laimu ja kuulujuttude levitamist (+3,5%), töö liigset kontrollimist (+2,6%) ning vigade korduvat meeldetuletamist (+2,4%). Positiivseteks erinevusteks on, et teenindusettevõttes X kogeb Eesti keskmisest tulemusest 2% vähem inimesi, et nad on kaitsetud ülemäärase koormuse ees ning 1,7% vähem töötajaid arvab, et nende arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse.

Lisaks selgub, et lähtuvalt Tamburi (2015) tulemustele, on Eestis keskmisena kõige sagedamini kiusatud 18-26 aastased noored töötajad ning 56-70 aastased vanemad töötajad. Käesoleva uuringu tulemused on aga vastupidised ning antud ettevõttes

kiusatakse enim 26-55 aastaseid töötajaid. Kui uurimisaluse ettevõtte töötajate seas oli vastavalt negatiivsete tegevuste esinemise hindamisele kõige rohkem kogunud töökiusamist vallalised või lahutatud töötajad ning otsese küsimuse vastuste järgi abielus või vallalised töötajad, siis Tamburi (2015) uuringu põhjal on Eestis keskmiselt kõige enam kiusatud lesed, kellele järgnevad vallalised töötajad. Käesoleva uuringu kohaselt olid lesed aga kõige vähem kiusatud grupp.

Eelnevast analüüsist selgus, et ettevõttes X kogetakse Eesti keskmisest enam töökiusamist. Kuna ettevõttele on oluline töötajate heaolu, siis on väga oluline antud probleemiga tegeleda ning üritada seda kas vähendada või ennetada. Probleemiga tegelemine ning selle vähendamine aitab kaasa ka ettevõtte kui tööandja konkurentsivõime parendamisele. Selleks, et teada, kuidas oleks võimalik eelnimetatud probleemi oleks võimalik leevendada, on vaja analüüsida kiusamise põhjusi. Sellele keskendutakse järgmises alapeatükis.

2.3. Hinnang töökiusamise ulatusele ning põhjustele teenindusettevõtte X kaupluste näitel

Alapeatükis 2.3. analüüsitakse töökiusamise põhjusi nii ettevõttesiseselt üldiselt kui ka kaupluste lõikes. Töökiusamise põhjuste analüüs aitab saada parema ülevaate töökiusamise olemusest antud ettevõttes. Uurimisaluses ettevõttes on töökiusamise põhjustena on kõige enam välja toodud suurt töökoormust ning kaastöötajate iseloomu. Samuti tunnevad töötajad, et töökiusamist põhjustab nii kaastöötajate mittemõistmine ning informatsiooni moonutamine. Kõige vähem oli märgitud töökiusamise põhjusena juhi tähelepanematust ning suurt kollektiivi. Suure töökoormuse tõttu on inimesed rohkem oma tööga seotud ning suurema tõenäosusega veedavad ka rohkem aega töö juures koos teiste kolleegidega. Lisaks on nad tõenäolisemalt ka väsinumad ning rohkem stressis, mille tõttu võibki töötajate vahel ette tulla rohkem pingeid ning konfliktsituatsioone.

Töökiusamise põhjuste ning vormide esinemise hinnangute vahel on läbi viidud ka korrelatsioonanalüüs, et näha, kas ja kuidas on need omavahel seotud. Tulemused on toodud järgnevas tabelis 8.

Tabel 8. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused töökiusamise vormide ning põhjuste lõikes

Põhjus	F1	F2	F3
Juhi tähelepanematus	0,42**	0,29**	0,27**
Kaastöötajate iseloom	0,12	0,32**	0,37**
Kaastöötajate mittemõistmine	0,22**	0,32**	0,26**
Halvad töötingimused	0,36**	0,37**	0,31**
Suur kollektiiv	0,19*	0,20*	0,29*
Ebaselged tööülesanded	0,39**	0,35**	0,43**
Suur töökoormus	0,51**	0,47**	0,33**
Informatsiooni moonutamine	0,30**	0,48**	0,29**

Allikas: autori koostatud uuringu andmete põhjal

Märkused: *- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,05; **- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,01; F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine

Korrelatsioonianalüüsi tulemustest tuleb välja, et kõige tugevam on seos tööga seotud kiusamise ning suure töökoormuse vahel ehk töötajad tunnevad, et suur töökoormus põhjustab tööga seotud kiusamist. Lisaks tunnevad töötajad, et tööga seotud kiusamine on põhjustatud juhi tähelepanematusesest, ebaselgetest tööülesannetest ning halbadest töötingimustest. Veidi nõrgem kuid siiski oluline seos on ka tööga seotud kiusamise ning informatsiooni moonutamise vahel.

Isikule suunatud kiusamine on enamasti põhjustatud informatsiooni moonutamisest ning samuti suurest töökoormusest. Lisaks on tulemustest näha, et töötajad, kes kogevad rohkem isikule suunatud kiusamist on töökiusamise põhjustena kõrgemalt hinnanud ka halbu töötingimusi, ebaselgeid tööülesandeid, kaastöötajate iseloomu ning nende mittemõistmist.

Füüsiliselt ahistavat kiusamise vormi kogunud töötajad on töökiusamise põhjustena hinnanud kõige kõrgemalt ebaselgeid tööülesandeid ning kaastöötajate iseloomu. Lisaks võib ka suur töökoormus ning halvad töötingimused põhjustada füüsiliselt ahistava kiusamise esinemist.

Uuritud on ka töökiusamise põhjusi kaupluste lõikes. Analüüsi käigus võrreldi töökiusamise põhjuste hinnangute keskmisi kaupluste lõikes. Kõige kõrgemalt hinnatud töökiusamise põhjused iga kaupluse põhised on toodud tabelis 9. Tabelisse on lisatud ka iga kaupluse töökiusamise nii-öelda trend ehk kuidas esineb töökiusamist iga kaupluse

lõikes. Nimetatud veeru all on toodud ära töökiusamise vormide vahelised seosed ning kes kuuluvad kõige suurema tõenäosusega riskigrupi ehk kes tunnevad, et nad kogevad teatud kaupluses kõige enam töökiusamist. Samuti on järgnevas tabelis välja toodud hinnangud töökiusamise ulatusele iga kaupluse lõikes.

Tabel 9. Töökiusamise peamised trendid, ulatus ja põhjused kaupluste lõikes

Kpl.	Trend	Hinnang ulatusele	Põhjused
A	<ul style="list-style-type: none"> F1 ja F2 pos. seoses Riskigrupis mehed, vallalised, 18-55 aastased, osalise tööajaga töötajad 	<ul style="list-style-type: none"> Väga madal Üksikud töötajad Suhteliselt harva Ei ole sagedane probleem 	<ul style="list-style-type: none"> Info moonutamine suur töökoormus kaastöötajate mittemõistmine ebaselged tööülesanded
B	<ul style="list-style-type: none"> Kõik vormid läbipõimunud Riskigrupis naised, vallalised, 26-40 aastased, täiskohaga töötajad 	<ul style="list-style-type: none"> Keskmine On töötajaid, kes kogevad vähemalt kord nädalas Ligikaudu 1/6 kogevad mingil moel 	<ul style="list-style-type: none"> Juhi tähelepanematus Kaastöötajate iseloom Kaastöötajate mittemõistmine Suur kollektiiv Ebaselged tööülesanded Suur töökoormus Info moonutamine
C	<ul style="list-style-type: none"> Kõik vormid läbipõimunud Riskigrupis mehed, naised, vallalised, 26-55 aastased, kõrgharidusega 	<ul style="list-style-type: none"> Keskmine On töötajaid, kes kogevad vähemalt kord nädalas Ligikaudu 1/6 kogevad mingil moel 	<ul style="list-style-type: none"> Halvad töötingimused Suur kollektiiv Suur töökoormus Info moonutamine
D	<ul style="list-style-type: none"> F1 ja F2 pos. seoses Riskigrupis mehed, naised, vallalised, 18-40 aastased, kesk- või gümnaasiumiharidusega 	<ul style="list-style-type: none"> Kõrge Töökiusamine on probleemiks Kogeb ligikaudu 20-25% töötajatest 	<ul style="list-style-type: none"> Kaastöötajate iseloom Halvad töötingimused Ebaselged tööülesanded Suur töökoormus
E	<ul style="list-style-type: none"> Kõik vormid läbipõimunud Riskigrupis mehed, lahutatud, 18-70 aastased 	<ul style="list-style-type: none"> Suhteliselt madal Kogevad üksikud töötajad, pigem harva Kogeb ligikaudu 10% töötajatest 	<ul style="list-style-type: none"> Kaastöötajate iseloom Kaastöötajate mittemõistmine Ebaselged tööülesanded Suur töökoormus Info moonutamine

F	<ul style="list-style-type: none"> • F2 ja F3 pos. seoses • Riskigrupis mehed, naised, lahutatud, 26-55 aastased, kõrgharidusega, osalise tööajaga töötajad 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskmine • On töötajaid, kes kogevad kord kuus • Ligikaudu 1/6 kogevad mingil moel 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaastöötajate iseloom • Kaastöötajate mittemõistmine • Suur töökoormus • Info moonutamine
G	<ul style="list-style-type: none"> • Vormidevahelised seosed puuduvad • Riskigrupis mehed, naised, vallalised, 18-55 aastased, kesk- või gümnaasiumiharidusega, 	<ul style="list-style-type: none"> • Väga madal • Üksikud töötajad • Suhteliselt harva • Ei ole sagedane probleem 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhi tähelepanematus • Kaastöötajate iseloom • Suur kollektiiv • Suur töökoormus

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine, F2- isikule suunatud kiusamine, F3- füüsiliselt ahistav kiusamine.

Kaupluse A tulemustest selgub, et enim kogetakse antud kaupluses tööga seotud kiusamist ning seda põhjustab info moonutamine, suur töökoormus, kaastöötajate mittemõistmine ning ebaselged tööülesanded. Kui võtta arvesse, et antud kaupluses kogevad töökiusamist enim osalise tööajaga töötajad ning töökiusamise põhjusi kaupluses, siis võib järeldada, et kõik töötajad ei pruugi olla kursis nende tööülesannetega ning kuna osalise tööajaga töötajad ei viibi ka nii tihti töökohal, siis töötajatel raskem omavahelisi suhteid arendada ning üksteist mõista. Siinkohal soovitaks ettevõttel antud kaupluse raames selgitada üle töötajate täpsed tööülesanded, et kõik töötajad teaksid oma kohustusi ning ei teeks teadmatuses töid, mis tegelikult kuuluvad kellegi teise kohustuste hulka, ning suurendavad seeläbi oma töökoormust. Lisaks tuleks antud kaupluse puhul arvesse võtta ka informatsiooni moonutamise probleemi. Kuna antud kaupluses nagu ka kauplustes E ning F esinevad korraga nii kaastöötajate mittemõistmine kui informatsiooni moonutamine, siis autori arvates võib siin olla seos. Seetõttu võiks nimetatud kauplustes kaupluse juhatajad töötajatele vajaliku informatsiooni ise otse töötajani toimetada (suuliselt või näiteks meili, telefoni teel).

Analüüsides kaupluse B põhjusi, selgus, et kõikidel põhjustel on väga kõrge hinnangute keskmine. Kõrget hinnangute keskmist mõjutab suuresti asjaolu, et ühe töötaja arvates, esineb väga tihti kõigist nendest põhjustest tulevane töökiusamist. Seega võib öelda, et pigem on tegemist tugevalt erandist mõjutatud tulemustega, ega käi kõigi kaupluste töötajate kohta. Siinkohal on aga oluline, et töökiusamise probleemiga antud kaupluses

tegeletak, kuna on näha, et üksikudel juhtudel tuntakse, et töökiusamist esineb suhteliselt tihti (kord nädalas). Kuna antud kaupluses on töökiusamise vormid omavahel tihedalt seotud, siis mõjutab suure tõenäosusega ühe töökiusamise vormiga tegelemine ka teiste vormide tagasihoidlikumas esinemises. Siinkohal soovitab töö autor alustada tööga seotud kiusamisega tegelemisega, kuna just seda esineb antud kaupluse töötajate seas kõige enam. Antud kaupluse lõikes on kõige enam tunnetatud tööga seotud kiusamise põhjustena kaastöötajate mittemõistmist, nende iseloomu ning ka suurt töökollektiivi. Siinkohal oleks töö autori poolt soovituslik arendada kaupluse siseselt töötajate omavahelisi suhteid. Siinkohal on võib-olla võimalik jaotada töötajad töörühmadesse või meeskondadesse, et omavahelisemaid suhteid tugevamaks muuta.

Kauplustes C ning D on töökiusamise ühe põhjusena välja toodud ka halvad töötingimused. Siinkohal teeb töö autor kaupluste juhatajatele ettepaneku uurimaks nimetatud kauplustes töötingimuste olukorda. Üheks selliseks võimaluseks on küsida näiteks meeskonna koosolekul, et mida võiks töötingimuste juures paremaks muuta või arendada.

Kauplustes D ning E on välja toodud ebaselgete tööülesannete probleem, mida soovitaks samuti kaupluse juhatajatel töötajatele uuesti üle selgitada ning täpsustada. See aitab kaasa nii töö tulemuslikkusele kui aitab ära hoida töölaseid konfliktsituatsioone.

Teistest kauplustest erinevana on kaupluse G töötajad toonud välja ühe töökiusamise põhjusena juhi tähelepanematus. Kuna antud kaupluses on kõik töökiusamise vormid üksteisest eraldi ehk ühe esinemise ei sõltu teiste esinemisest, siis on selles kaupluses mõnevõrra keerulisem töökiusamist märgata ning seeläbi ka probleemi osas lahendusi leida. Antud kaupluse juhataja teadvustama probleemi esinemist kõnealusel kaupluses (uuringu tulemuste järgi esineb kõige rohkem tööga seotud kiusamist) ning olema tähelepanelik just riskigrupi kuuluvate töötajate probleemide märkamisel. Autori poolseks soovitusena on näiteks vestlused töötajatega, kus muuhulgas küsitakse ka probleemide esinemise või tegemise kohta.

Töökiusamise ulatuse hindamiseks on võrreldud iga kaupluse hinnangute keskmisi töökiusamise vormide lõikes ning vastuseid töökiusamise esinemisele etteantud definitsiooni järgi. Uurimisalustest kauplustest on töökiusamise probleem kõige suurem

kaupluses D, kus ligikaudu 20-25% vastanutest kogeb töökiusamist. Uuringus osalenud kaupluste lõikes on töökiusamise ulatus suhteliselt keskmine kauplustes B, C, E ning F. Nendes kauplustes kogevad mõningad töötajad mingil moel kiusamist vähemalt korra nädalas. Kõige väiksem on töökiusamise ulatus kauplustes A ning G. Nendes kauplustes kogevad mõningad töötajad mingil moel kiusamiseks liigituvaid tegevusi, kuid neid pigem harva. Ükski nende kaupluste töötajatest ei vastanud otsesele töökiusamise esinemise küsimusele jaatavalt. Seega võib arvata, et antud kahes kaupluses ei ole töökiusamine probleemiks.

Järgnevalt on antud soovitusi ettevõttele kui tervikule, et tööõhkkonda töötajate jaoks veelgi paremaks muuta. Uuringu tulemustest selgus, et uurimisaluses ettevõttes esineb töökiusamise probleemi ning kõige enam tuleb ette tööga seotud kiusamist. Uuringu tulemustest selgus ka see, et kõige rohkem tuntakse, et töökiusamine tuleneb suurest töökoormusest ning kaastöötajate iseloomust. Lisaks selgus uuringu tulemustest, et töötajad tunnevad, et neil kästakse teha tööülesandeid alla nende kompetentsi taset. Siinkohal oleks autori poolt esimeseks ettepanekuks ettevõtte personaliosakonnale täpsustada erinevate ametikohtade tööülesanded ning selgitada välja, kas töökoormust oleks võimalik erinevate positsioonide vahel paremini ümber jagada. Siinkohal on oluline täpsustada ka töötajatele nende tööülesandeid, kuna võib olla olukord, kus töötajad teevad selliseid tööülesandeid, mis nende kohustuste hulka tegelikult ei kuulu ning seetõttu tajuvad ka liiga suurt töökoormust.

Teise autoripoolse üldise soovitusena võiks ettevõtte lisada oma sise-eeskirjadesse ka töökiusamisega seotud informatsiooni. Seal võiks olla kirjeldatud, milline tegevus on töökohal oodatud või vastupidiselt tuua välja kuidas töökohal käituda ei või. Seejuures peaks olema ka kirjeldatud, mida peaks töötaja ette võtma, kui ta kogeb või näeb kõrvalt ettevõttesiseste käitumisreeglite eiramist. Töötajal peaks olema teada, kelle poole on tal võimalik nimetatud olukorras pöörduda või nõu küsida. Ettevõttesiseselt peaks töötajaid julgustama andma tagasisidet valesi käitumisest, millele saab kaasa aidata sellega, kui töötajad on teadlikud, et nende konfidentsiaalsus tagatakse ning ilmnunud probleemide suhtes võetakse juhtide poolt mõistliku aja jooksul ka midagi ette. Eeskirjadesse peaks lisama ka punkti, kus kirjeldatakse reeglite eiramise tagajärgi ning karistusi, et töötajatel oleks teada, mida nende käitumine endaga kaasa võib tuua. Oodatava käitumise

selgitamine ettevõtte sise-eeskirjas aitab kaasa parema tööõhkkonna kujunemisele, mis omakorda ennetab töökiusamist. Antud ettevõtte puhul soovitaks eeskirjadesse lisada ka kuulujuttude ning laimu levitamise aspekti ning sellega seonduvad tagajärjed, kuna töötajad tunnevad, et seda tuleb töökohal suhteliselt tihti ette.

Uuringu tulemustest järeldub, et töökiusamist kogeb teenindusettevõtte X töötajatest mingil moel ligikaudu 30%, mida on rohkem kui Eesti teenindussektoris keskmiselt. Kuna töökiusamine puudutab väga paljusid ettevõtte töötajaid, siis võib antud ettevõtte puhul pidada töökiusamist probleemiks ning sellega peaks ettevõtte tegelema hakkama.

Teiseks saab tulemuste põhjal järeldada seda, et töökiusamise esinemine ulatus ning olemus erineb ettevõtte X kaupluste vahel. On kauplusi, kus töökiusamine on suureks probleemiks ning kauplusi, kus töökiusamine on keskmise ulatusega. Samuti leidub kauplusi, kus töökiusamine probleemiks ei ole. Erinevates kauplustes kuuluvad töökiusamise riskigruppidesse erinevad töötajad, mille peamiseks põhjuseks võib pidada personali erinevust kaupluste lõikes ning töökorraldust kauplustes.

Kolmandana saab välja tuua selle, et kõige olulisemaks töökiusamise põhjuseks antud ettevõttes kõigis kauplustes on suur töökoormus. Kuna suur töökoormus on kõige tugevamalt läbi põimunud kõigi töökiusamise vormidega, siis on sellel oluline mõju töökiusamise esinemisele. Samuti peetakse paljudes kauplustes üheks oluliseks töökiusamise põhjuseks ebaselgeid tööülesandeid. Siinkohal võib olla neil põhjustel ka omavaheline mõju, sest kui töötaja ei tea täpselt tema tööülesandeid, siis võib ta teha ka neid ülesandeid, mida tema kohustustes ei pruugi olla ning see mõjutab tema töökoormust.

Kui ettevõtte kaupluste juhatajatel oleks ennast võimalik kurssi viia uuringu tulemustega ning võtta arvesse ka autori poolt tehtud soovitusi, siis on võimalik, et töökiusamise tekkimist on mingil määral võimalik ennetada. Seeläbi saavad ka töötajad antud probleemist ning selle olemusest ka rohkem aimu ning oskaksid ennast selle vastu ka rohkem kaitsta. On oluline, et töötajatel oleks probleemi korral teada, kuhu ning kelle poole nad võivad pöörduda. See võib tõsta töötajate enesekindlust ning nad oleksid rohkem valmis probleemidest teada andma, mille tulemusena saaks ettevõttesiseselt probleemiga tegeleda ning samaaegselt teha ka ennetustööd. Mida rohkem on võimalik

töökiusamise probleemi ettevõttesiseselt vähendada ning teha ennetustööd, seda suurem on töötajate rahulolu ning seda lojaalsemad on töötajad edaspidi ka oma tööandjale.

KOKKUVÕTE

Töökiusamine on järjest enam aktuaalsust koguv teema. Järjest enam on hakatud sellele probleemile tähelepanu pöörama, sest järjest rohkem on hakatud teadvustama töökiusamise mõju nii töötajatele kui ettevõttele üldiselt. Töökiusamine võib põhjustada töötajatel nii vaimne kui füüsilise tervise halvenemist, mis omakorda mõjutab töötaja töö tulemuslikkust. Tihtipeale töötaja tööpanus langeb, mislõpu kannatab ka kogu meeskonna tulemus. Meeskonna tulemus mõjutab ettevõtte tulemuslikkust ning võib selle majanduslikule olukorrale negatiivselt mõjuda. Lisaks mõjutab ettevõtet majanduslikult ka töötajate haiguspuhkused ning probleemiga seotud (ka kaudselt seotud) spetsialistide (psühholoogid, personalijuhid, nõustajad jms) töötasud. Kuna töökiusamine ei mõjuta mitte ainult indiviidi, vaid ka kogu ettevõtet, siis on väga oluline antud probleemiga tegeleda ning üritada seda ennetada.

Töökiusamist võib esineda erinevate vormidena. Kõige paremini on autori arvates töökiusamise vorme liigitanud Einarsen, kes on eristanud tööga seotud kiusamist ning isikule suunatud kiusamist. Tööga seotud kiusamiseks loetakse tegevusi, mis raskendavad ohvritel olemasolevate ülesannete täitmist või mis mõjutab nende töökohustusi. Isikule suunatud kiusamiseks liigituvad näiteks sellised tegevused nagu kuulujuttude levitamine, sotsiaalne eraldamine või indiviidi isikuomaduste kommenteerimine või nende üle naermine. Nende kahe töökiusamise vormi kõrval saab eristada veel ka füüsiliselt ahistavat kiusamist, mille alla kuulub otsene füüsiline vägivald või näiteks ka karjumine.

Töökiusamise ennetamise tulemuslikkuse juures on väga tähtis, et osapooled oleksid tegevusest teadlikud. Mida rohkem teadvustatakse ettevõttes probleemi olemust ning selle võimalikke tagajärgi nii indiviidile kui kogu ettevõttele, seda kergem on ellu viia muudatusi, mis aitavad probleemi vähendada, sest sel juhul tajuvad töötajad rohkem muutustest saadavat kasu.

Bakalaureusetöö empiirilises osas uuriti töökiusamise ulatust ning põhjusi teenindusettevõtte X kaupluste näitel. Uuring viidi läbi ettevõtte 7 kaupluses, kus töötajatele jagati kätte küsimustikud. Küsimustik koosnes Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versioonist ning otsesest küsimusest töökiusamise kogemise kohta etteantud definitsiooni järgi. Lisaks pidid töötajad hindama, kui tihti on viimase kuue kuu jooksul esinenud töökiusamist etteantud 8 põhjusest tulenevalt. Vastanute kohta koguti ka demograafilised andmed (vanus, sugu, perekonnaseis, haridustase, staatus tööhõives).

Uuringu tulemustest selgus, et ligikaudu 30% ettevõtte X töötajatest kogeb mingil määral töökiusamist. Kõige rohkem esineb kõikide kaupluste lõikes tööga seotud kiusamist ning kõige vähem füüsiliselt ahistavat kiusamist. Korrelatsioonanalüüsist tuli ka välja, et ettevõttes üldiselt on kõik töökiusamise vormid üksteisega läbipõimunud ehk ühe vormi esinemisel esineb ka teisi töökiusamise vorme.

Tulemustest võib järeldada, et ettevõttes X kogevad mehed rohkem töökiusamist kui naised. Töökiusamist kogevad teistest enam aktiivses tööeas olevad töötajad. Perekonnaseisu lõikes võib välja tuua selle, et kõige rohkem kogevad töökiusamist vallalised või lahutatud töötajad. Haridustasemeid võrreldes kogesid kõrgharidusega töötajad enim, et on kogunud viimase kuue kuu jooksul töökiusamist.

Üle kaupluste toodi kõige enam töökiusamise põhjusena välja suurt töökoormust, mis on tihedas seoses kõigi töökiusamise vormide esinemisega. Seega võib öelda, et peamiseks töökiusamise põhjuseks peetakse ettevõttes X suurt töökoormust. Sagedaseks põhjuseks peeti ka ebaselgeid tööülesandeid ning informatsiooni moonutamist.

Uuringu tulemustest selgus, et ettevõtte X 7 uurimisalust kauplust on töökiusamise probleemi ulatuse ning olemuse suhtes üksteisest vägagi erinevad. On kauplusi, kui töökiusamise probleem on küllaltki laialtlevinud aga ka kauplusi, kus töökiusamine probleemiks ei ole. Vastavalt kaupluse probleemi olemusele tehti autori poolt poodide lõikes soovitusi, mida saaks ette võtta töökiusamise vähendamiseks või selle ennetamiseks.

Autoripoolseks üldiseks soovitusena on täpsustada kõikides kauplustes ametiga seotud töökohustusi, et töötajad ei teeks teadmatusel selliseid ülesandeid, mis nende kohustuste hulka ei kuulu, tõstes seeläbi muuhulgas ka oma töökoormust. Teise autoripoolse soovitusena võiks ettevõtte lisada oma sise-eeskirjadesse töökiusamisega seotud informatsiooni. Seal võiks kirjeldada ettevõttes oodatud tegevusi või vastupidiselt tuua välja, milline käitumine või tegevus ettevõttes oodatud ei ole.

Antud teemat saaks ettevõttes veel sügavamalt uurida näiteks intervjuud tehes. Intervjuusid saaks teha nii ettevõtte töötajate kui ka kaupluste juhatajatega, et selgitada välja, kui teadlikud nad on probleemi esinemisest oma kauplustes.

VIIDATUD ALLIKAD

1. 5th European Working Conditions Survey. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2012.
2. **Bashir, A., Hanif, R.** Prevalence and Forms of Workplace Bullying among Telecommunication Personnel in Pakistan. Institute of Interdisciplinary Business Research. - Interdisciplinary Journal Of Contemporary research in Business, Vol. 3, No. 5, September 2011, pp 634- 647.
3. **Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B. And Einarsen, S.** 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, 2011, 32:2, pp 178-193.
4. **Besag, V. E.** Bullies and victims in schools: A guide to understanding and management. Bristol, PA: Open University Press.
5. **Beswick, J., Gore, J., Palferman, D.** Bullying at work: a review of the literature. Health & Safety Laboratory, Crown, 2006, 59 p.
6. **Björkqvist, K., Österman, K.** Work Harassment Scale. Abo Akademi University, Finland, 1992.
7. **Brodsky, C.M.** The Harassed worker. Lexiton Books, Enland, 1976, 174 p.
8. **Bowling, N. A., & Beehr, T. A.** Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. - Journal of Applied Psychology, 91,2006, pp.998–1012.
9. **Cox, T., Cox, S.** Occupational Health Control Monitoring of Psychosocial and Organisational Hazards at Work. - Journal of the Royal Society of Health, Vol. 221, 1993, pp. 201-205.
10. **Coyne, I., Seigne, E., Randall, P.** Predicting workplace victim status from personality. - European Journal of Work and Organizational Psychology, 9:3, 2000, pp. 335-349.

11. **Dehue, F., Bolman, C., Vollink, T., Pouwelse, M.** Coping With Bullying at Work and Health Related Problems, 2009.
12. **Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C.L.** Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Ireland: Dublin, 2003.
13. **Divincova, A.; Sivakova, B..** Mobbing at Workplace and it`s Impact on Employee Performance. - Human Resources Management & Ergonomics, Volume VII, 2/2014, pp. 20-34.
14. **Einarsen, S.** The nature and causes of bullying at work. - *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 1999, pp. 16- 27.
15. **Einarsen, S., Hoel, H.** The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. 2001. Uurimistöö esitatud 10. Euroopa Töö ning Organisatsioonipsühholoogia Konverentsil, Praha.
16. **Einarsen, S., Matthiesen, S. B. & Mikkelsen, E. G.** *Tiden leger alle sår? Senvirkninger av mobbing i arbeidslivet.* Bergen: Department of Psychosocial Science, University of Bergen, 1999.
17. **Einarsen, S., Raknes, B.** Harassment in the workplace and the victimization of men. – *Violence and Victims*, Vol. 12, 1997, pp. 247–263.
18. **Einarsen, S., Raknes, B.I., & Matthiesen, S.B.** Bullying and harassment at work and its relationship with work environment quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 1994, pp. 381–401.
19. **Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C.L..** The Concept of Bullying at Work. *The European Tradition*, 2003. Viidatud **S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. L. Cooper** (eds.), *Bullying and Emotional Abuse at the Workplace. International Perspectives in Research and Practice* (Taylor and Francis, London), pp. 3–30.
20. **Eisenberg, N.** Altruistic emotion, cognition and behaviour. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1986. Viidatud **Frey, K. S.; Hirschstein, M. K.; Guzzo, B. A.** Second step: Preventing aggression by promoting social competence. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 2000, 8(2), pp102-112
21. **Ettevõtte X dokumendid, 2015**

22. **Fitzgerald, D.** Bullying in our schools. Understanding and tackling the problem: A guide for schools. Dublin, Ireland: Blackhall Publishing., 1999.
23. **Forsyth, D.R.** Group dynamics (4th ed) Belmont, CA: Thomson Wadsworth, 2006.
24. Fourth European Working Conditions Survey. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin, 2007.
25. **Frey, K. S.; Hirschstein, M. K.; Guzzo, B. A.** Second step: Preventing aggression by promoting social competence. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 2000, 8(2), pp102-112.
26. **Hansen, A. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A., & Ørbæk, P.** Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 2006, 63–72.
27. **Hoel H., Faragher B., Cooper C.L.** Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling* 32 (3), 2004, 367–387.
28. **Hoel, H., Cooper, C.L.** Destructive Conflict and Bullying at Work. UK, University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST), Manchester, 2000, 30p.
29. **Horváth, G.** Mobbing – šikanovanie na pracovisku [Mobbing – Harassment in the Workplace], 2001. Viidatud **Divincova, A.; Sivakova, B.** Mobbing at Workplace and it`s Impact on Employee Performance. *Human Resources Management & Ergonomics*, Volume VII, 2/2014, p 20-34
30. **Kakoulakis, C., Galanakis, M. Bakoula-Tzoumaka, C. Darvyri, P., Chroussos, G., & Darvyri, C.** Valdidation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a Sample of Greek Teachers. *Psychology*, 6, 2015, pp 63-74.
31. **Leymann, H.** Fran mobbning til utslagning i arbetslivet (From Bullying to Expulsion in Work Life), Publica, Stockholm, 1992. Viidatud **Berthelsen, M.; Skogstad, A.; Lau, B. And Einarsen, S.** 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*, 2011, 32:2, pp 178-193.
32. **Leymann, H.** Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. – *Violence and Victims*, Vol. 5, No. 2, 1990a, pp. 119-126.

33. **Leymann, H.** Presentation av LIPT-formularet. Konstuktion, validering, utfall [Presentation of the LIPTquestionnaire. Construction, validation, measurement]. Stockholm: Violen inom Praktikertjänst, 1990b
34. **Leymann, H.** The Content and Development of Mobbing at Work – European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, 5(2), pp. 65-184.
35. **Leymann, H., Niedl, K.** 1994. Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz (Mobbing: Psychological terror in the workplace). Reinbek bei Hamburg, Germany: Rowohlt.
36. **Lutgen-Sandvik, P.; Sypher, B.D.** **Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections.** *Destructive Organizational Communication.* New York: Routledge Press, 2009
37. **Matthiesen, S; Einarsen, S.** Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences. 2007, p 735-753
38. **Mayhew, C., Chappell, D.** Prevention and Management of Violence in the Health Workplace. Discussion Paper no. 2, School of Industrial Realties and Organisational Behaviour and Industrial Relations Research Centre, Working Paper Series 140, University of New South Wales, 2001.
39. **McCord, L. B. & Richardson, J.** Are workplace bullies sabotaging your ability to compete? Learn to identify and extinguish problem behavior. 2001, 16p5
40. **Mikkelsen, E. G., Einarsen, S.** Bullying in Danish Work-life: Prevalence and Health Correlates. – European Journal of Work and Organizational Psychology, 2001, Vol. 10, No. 4, pp. 393-413.
41. **Nielsen, M. B., Notelaers, G. & Einarsen, S.** Meeasuring Exposure to Workplace Bullying. 2011. Viidatud **Einarsen, S., Hoel, D., Zapf, D & Cooper, C. L.** Bullying and Harassment in the Workplace (2nd ed.). Boca Raton, FL: CRC Press.
42. **O'Moore, A.M., Seigne, E., McGuire, L., & Smith, M.** Victims of bullying at work in Ireland. - Irish Journal of Psychology, 19, 345–357, 1998
43. **Orpinas, P., & Horne, A. M.** Bullying prevention: Creating a positive school climate and developing social competence. Washington DC: American Psychological Association, 2006

44. **Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J. H., & Olsen, O.** Prevalence of workplace bullying and risk groups: A representative population study. *International Archives of Occupational Environmental Health*, 82, 2009, pp. 417–426. doi:10.1007/s00420-008-0339-8.
45. **Parkins, I. S., Fishbein, H. D., & Ritchey, P. N.** The influence of personality on workplace bullying and discrimination. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 2006, pp. 2554–2577.
46. **Pauknerova, D.** *Psychologie pro ekonomy a manažery* [Psychology for Economists and Managers]. 2nd ed. 2006. Praha: Grada Publishing. 254 p
47. **Randall, P.E.** *Adult bullying: Perpetrators and victims*. London: Routledge, 1997
48. **Safe Work Australia.** *Dealing With Workplace Bullying. A practical Guide for Employees*. Australia, 2012, 24p.
49. **Seigne, E.** Bullying at work in Ireland. In C. Rayner, M. Sheehan, & M. Barker (Eds.), *Bullying at work, 1998 Research Update Conference: Proceedings*. Stafford: Staffordshire University, 1998.
50. **Sloan, M. L.** A Story to Tell. Bullying and Mobbing in the Workplace. *International Journal of Business and Social Science*, 2010, vol. 1, No. 3, pp 87-97.
51. **Zapf, D.** Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 1999, pp.70-85.
52. **Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M.** Empirical findings on bullying in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 103-126). London: Taylor Francis, 2003
53. **Tambur, M.** *Workplace bullying in Estonian organizations: The prevalence and causes*. University of Tartu, Estonia, 2015, 182 p.
54. **Tambur, M; Vadi, M.** *Bullying at Work: Do industries differ in the Estonian case?* 2009, 16p
55. **Vartia, M.** The sources of bullying—psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 1996, pp. 203–214.

56. **Vartia, M.** Workplace Bullying- A Study on the Work Environment, well-being and health. People and Work Research Reports 56, 2003, 68p
57. **Work Safe Victoria.** Workplace bullying- prevention and response. Australia, 2012, 16p.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik töökiusamise olemasolu ning ulatuse uurimiseks

Hea vastaja,

Palun Teil täita käesolev küsimustik tööõhkkonna uurimiseks. Uuring viiakse läbi bakalaureusetöö raames ning selle eesmärgiks on aidata ettevõttel saada parem ülevaade tööõhustiku kohta, et seda võimalusel parandada. Käesoleva uuringu tulemusi sisaldav bakalaureusetöö edastatakse peale töö valmimist ettevõttele, kus kõik tulemustest huvitatud vastajad saavad sellega tutvuda.

Teie anonüümsuse tagamiseks palun tagastada täiedetud küsimustik kinnises ümbrikus.

Kui tihti viimase 6 kuu jooksul on teile tööl olles osaks saanud järgmised negatiivset käitumist näitavad teod?

Palun tehke vastuses ring ümber numbrile, mis kõige enam vastab Teie kogemusele viimase 6 kuu jooksul.

Kui tihti olete tundnud, et...

1	2	3	4	5
Mitte kunagi	Vahetevahel	Kord kuus	Kord nädalas	Iga päev

1) Teie ei anta tööks vajalikku informatsiooni	1	2	3	4	5
2) Teid alandatakse või naeruvääristatakse teie tööga seoses	1	2	3	4	5
3) Teil kästakse teha tööd, mis on allpool teie kompetentsi taset	1	2	3	4	5
4) Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või asendatakse need lihtsamate või ebameeldivamate ülesannetega	1	2	3	4	5
5) Teie kohta levitatakse laimu ja kuulujutte	1	2	3	4	5
6) Teid ignoreeritakse, välditakse	1	2	3	4	5
7) Teile tehakse solvavaid või ründavaid märkusi teie isiku (st harjumuste ja päritolu), seisukohtade või eraelu kohta	1	2	3	4	5
8) Teie peale karjutakse või valatakse välja viha (või raevu)	1	2	3	4	5
9) Teid hirmutatakse nagu vibutatakse sõrme, tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee	1	2	3	4	5

10) Te saate teistelt vihjeid või signaale, et peaksite töölt lahkuma	1	2	3	4	5
11) Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi	1	2	3	4	5
12) Teie pöördumisi ignoreeritakse või neile reageeritakse vaenulikult	1	2	3	4	5
13) Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	1	2	3	4	5
14) Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse	1	2	3	4	5
15) Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te ei saa hästi läbi	1	2	3	4	5
16) Teile antud ülesanded on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga	1	2	3	4	5
17) Teie vastu esitatakse süüdistusi	1	2	3	4	5
18) Teie tööd kontrollitakse liigselt	1	2	3	4	5
19) Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi (näiteks õigust jääda puhkusele, haiguse korral õigust võtta töövõimetusleht, lähetuses viibides katta ettenähtud kulusid)	1	2	3	4	5
20) Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi märkusi	1	2	3	4	5
21) Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	1	2	3	4	5
22) Teid ähvardatakse vägivaldaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	1	2	3	4	5

23. Kas teid on tööl kiusatud? Meie defineerime tööalast kiusamist järgmiselt: situatsioon, kus üks või mitu inimest püsivalt teatud ajavahemiku jooksul tunnevad ennast negatiivsete tegevuste sihtmärgina ühe või mitme inimese poolt ja seda olukorras, kus kiusatava(te)l on raske ennast kaitsta. Ühekordne juhtum ei ole kiusamine.

Kasutades ülalmainitud definitsiooni, palun määratlege, kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?

- Ei
- Jah, kuid harva
- Jah, vahetevahel
- Jah, mitu korda nädalas
- Jah, peaaegu iga päev

24. Palun andke hinnang kui tihti esineb Teie arvates töökiusamist ettevõttes, kus töötate järgmistest põhjustest tulenevalt. (Palun tehke vastuses ring ümber numbrile, mis kõige enam vastab Teie arvamusele.)

1	2	3	4	5
Mitte kunagi	Vahetevahel	Kord kuus	Kord nädalas	Iga päev

Otsese juhi tähelepanematus	1	2	3	4	5
Kaastöötajate iseloomust	1	2	3	4	5
Kaastöötajatega mittemõistmisest	1	2	3	4	5
Halbadest töötingimustest	1	2	3	4	5
Suurest töökollektiivist	1	2	3	4	5
Ebaselgetest tööülesannetest	1	2	3	4	5
Suurest töökoormusest	1	2	3	4	5
Informatsiooni moonutamisest	1	2	3	4	5

Järgnevalt on võimalus lisada teemaga seotud mõtteid, mis küsimustes ei kajastunud või mida soovite veel rõhutada.

.....

.....

.....

.....

Palun tehke vastuses ring ümber numbrile, mis kirjeldab teid kõige paremini

1. Teie vanus? _____ aastat
2. Teie sugu? 1 Mees
 2 Naine
3. Teie perekonnaseis? 1 Abielus 3 Lesk
 2 Lahutatud 4 Vallaline
4. Teie haridus? 1 Alg- või põhiharidus 4 Kõrgharidus
 2 Kesk- või 5 Magister
 gümnaasiumiharidus
5. Teie praegune staatus tööhõives?
- 1 Täiskohaga töötaja
 2 Osalise tööajaga töötaja

Tänan vastamast!

Allikas: M.Tambur, 2015

Lisa 2. Negatiivsete tegevuste hinnagute keskmine ja kogenud töötajate protsent ettevõtte X ning Eesti lõikes

Negatiivsed tegevused	n	X keskmine	X %	Eesti keskmine	Eesti %	Erinevus %
1. Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni	150	1,99	12,7	1,84	7,4	5,3
2. Teid alandatakse või naeruvääristatakse teie tööga seoses	152	1,28	1,3	1,27	1,6	-0,3
3. Teil kästakse teha tööd, mis on allpool teie kompetentsi taset	151	1,48	4,6	1,61	4,5	0,1
4. Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või asendatakse need lihtsamate või ebameeldivamate ülesannetega	152	1,30	3,9	1,44	2,4	1,5
5. Teie kohta levitatakse laimu ja kuulujutte	149	1,46	6,0	1,40	2,5	3,5
6. Teid ignoreeritakse, välditakse	151	1,29	2,6	1,38	1,6	1
7. Teile tehakse solvavaid või ründavaid märkusi teie isiku (st harjumuste ja päritolu), seisukohtade või eraelu kohta	152	1,20	2,0	1,27	1,4	0,6
8. Teie peale karjutakse või valatakse välja viha (või raevu)	150	1,39	3,3	1,46	2,5	0,8
9. Teid hirmutatakse nagu vibutatakse sõrme, tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee	152	1,13	0,7	1,13	0,8	-0,1
10. Te saate teistelt vihjeid või signaale, et peaksite töölt lahkuma	152	1,19	0,7	1,16	0,7	0
11. Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi	152	1,56	3,9	1,49	1,5	2,4
12. Teie pöördumisi ignoreeritakse või neile reageeritakse vaenulikult	150	1,38	3,3	1,39	1,9	1,4
13. Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	150	1,41	3,3	1,37	1,9	1,4
14. Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse	151	1,44	0,7	1,66	2,4	-1,7
15. Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te ei saa hästi läbi	151	1,19	2,0	1,21	0,8	1,2
16. Teile antud ülesanded on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga	152	1,39	2,0	1,52	2,7	-0,7
17. Teie vastu esitatakse süüdistusi	152	1,24	2,0	1,26	0,8	1,2
18. Teie tööd kontrollitakse liigselt	143	1,73	8,4	1,64	5,8	2,6
19. Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi	143	1,22	0	1,23	1,0	-1,0
20. Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi märkusi	142	1,22	2,8	1,28	1,3	1,5

21. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	140	1,58	6,4	1,82	8,4	-2
22. Teid ähvardatakse vägivaldaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	143	1,02	0	1,04	0,5	-0,5

Allikas: autori koostatud Tambur, 2015 ning uuringu tulemuste põhjal

Märkused: välja on toodud olulisemad erinevused ettevõtte X ning Eesti keskmise vahel

- punasega märgitud tegevus, mida esineb ettevõttes X rohkem kui Eestis keskmiselt
- rohelisega tegevused, mida esineb ettevõttes X vähem kui Eestis keskmiselt
- rasvase tekstiga on kirjutatud need tegevused, mida esineb uurimisasutuses ettevõttes kõige enam
- kursiivis tegevused, mida esineb kõige rohkem Eestis keskmiselt

Lisa 3. Meeste ja naiste hinnangute keskmised erinevate faktorite esinemisele ning hinnangute protsentuaalsed jaotused sugude ja faktorite lõikes.

	Sugu	Keskmine	SD	Mitte kunagi	Vahetevahel	Kord kuus	Korra nädalas	Iga päev
F1	Mees	1,70	0,66	51,9%	35,2%	6,8%	5,4%	0,7%
	Naine	1,54	0,50	61,8%	31,3%	2,3%	1,6%	3,1%
F2	Mees	1,47	0,41	68,4%	23,6%	4,0%	3,4%	0,6%
	Naine	1,30	0,44	78,1%	17,3%	1,9%	2,3%	0,4%
F3	Mees	1,22	0,33	83,2%	14,4%	2,4%	0%	0%
	Naine	1,17	0,38	87,9%	9,2%	1,6%	0,8%	0,5%

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine; SD- standardhälve

Lisa 4. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused vanuse ning töökiusamise vormide vahel kaupluste lõikes.

Kauplus	F1	F2	F3
A	-0,06	-0,25	0,19
B	-0,15	-0,05	-0,32
C	0,07	-0,15	-0,09
D	-0,24	-0,49	-0,31
E	-0,08	-0,44	-0,25
F	-0,01	-0,28	-0,15
G	-0,29	0,46	0,13

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine

Lisa 5. Spearmani korrelatsioonikordaja väärtused vanuse ning töökiusamise vormide vahel.

	F1	F2	F3
Vanus aastates	-0,13	-0,23*	-0,16

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: *- korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0,05; F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine

Lisa 6. Hinnangute keskmised töökiusamise vormide esinemisele vanusegruppide ning kaupluste lõikes

Kauplus	Vanuse-grupp	F1	F2	F3
A	18-25	1,14	1,42	1,00
	26-40	1,39	1,13	1,00
	41-55	1,89	1,38	1,08
	56-70	1,00	1,00	1,00
B	18-25	1,14	1,00	1,00
	26-40	1,69	1,51	1,52
	41-55	1,52	1,31	1,29
	56-70	1,32	1,16	1,06
C	18-25	1,14	1,25	1,00
	26-40	1,69	1,33	1,29
	41-55	1,96	1,43	1,24
	56-70	1,57	1,19	1,00
D	18-25	2,21	1,63	1,33
	26-40	1,98	1,72	1,33
	41-55	1,54	1,12	1,07
	56-70	1,89	1,10	1,17
E	18-25	1,33	1,22	1,44
	26-40	1,33	1,36	1,22
	41-55	1,43	1,26	1,14
	56-70	1,43	1,48	1,20
F	18-25	1,14	1,44	1,22
	26-40	1,76	1,39	1,00
	41-55	1,40	1,69	1,33
	56-70	1,29	1,00	1,00
G	18-25	1,71	1,08	1,00
	26-40	1,43	1,08	1,11
	41-55	-	1,17	1,00
	56-70	-	-	-

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine; rasvases kirjas on märgitud kõige kõrgem hinnangute keskmine iga kaupluse ning vormi lõikes

Lisa 7. Hinnangute keskmised töökiasamise vormide esinemisele vanusegruppide ning kaupluste lõikes

Kauplus	Haridustase	F1	F2	F3
A	Alg- või põhiharidus	1,57	1,25	1,00
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,53	1,20	1,03
	Kõrgharidus	1,29	1,33	1,00
B	Alg- või põhiharidus	1,50	1,08	1,00
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,49	1,32	1,31
	Kõrgharidus	1,31	1,20	1,13
C	Alg- või põhiharidus	1,91	1,37	1,00
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,45	1,18	1,08
	Kõrgharidus	1,94	1,55	1,40
D	Alg- või põhiharidus	1,67	1,13	1,11
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,90	1,40	1,23
	Kõrgharidus	-	-	-
E	Alg- või põhiharidus	1,36	1,13	1,33
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,40	1,32	1,20
	Kõrgharidus	-	1,92	1,33
F	Alg- või põhiharidus	1,43	1,53	1,33
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,34	1,42	1,26
	Kõrgharidus	1,68	1,81	1,08
G	Alg- või põhiharidus	1,50	1,00	1,00
	Kesk- või gümnaasiumiharidus	1,57	1,15	1,08
	Kõrgharidus	-	-	-

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine; rasvases kirjas on märgitud kõige kõrgem hinnangute keskmine iga kaupluse ning vormi lõikes

Lisa 8. Töökiusamise vormide hinnangute keskmised perekonnaseisude lõikes

	Perekonnaseis	Keskmine	SD
F1	Abielus	1,56	0,51
	Lahutatud	1,61	0,52
	Lesk	1,14	0,13
	Vallaline	1,57	0,62
F2	Abielus	1,31	0,36
	Lahutatud	1,35	0,52
	Lesk	1,37	0,54
	Vallaline	1,32	0,44
F3	Abielus	1,11	0,22
	Lahutatud	1,35	0,58
	Lesk	1,06	0,14
	Vallaline	1,19	0,41

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine; SD- standardhälve

Lisa 9. Töökiusamise vormide hinnangute keskmised sugude ja kaupluste lõikes

	Sugu	F1	F2	F3
A	Mees	-	-	-
	Naine	1,49	1,21	1,02
B	Mees	1,29	1,25	1,22
	Naine	1,49	1,29	1,25
C	Mees	1,71	1,75	1,00
	Naine	1,67	1,29	1,13
D	Mees	2,11	1,45	1,17
	Naine	1,75	1,33	1,22
E	Mees	-	1,92	1,33
	Naine	1,42	1,28	1,20
F	Mees	1,29	1,67	1,50
	Naine	1,46	1,51	1,19
G	Mees	1,71	1,17	1,00
	Naine	1,60	1,07	1,06

Allikas: autori koostatud uuringu tulemuste põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine

Lisa 10. Töökiusamise vormide hinnangute keskmine kauplustes perekonnaseisude lõikes

Kauplus	Perekonnaseis	F1	F2	F3
A	Abielus	1,41	1,12	1,00
	Lahutatud	-	-	-
	Lesk	-	-	-
	Vallaline	1,57	1,36	1,00
B	Abielus	1,55	1,28	1,18
	Lahutatud	1,39	1,15	1,25
	Lesk	1,21	1,04	1,00
	Vallaline	1,40	1,39	1,41
C	Abielus	1,73	1,33	1,05
	Lahutatud	1,84	1,32	1,48
	Lesk	1,00	1,08	1,33
	Vallaline	1,86	1,58	1,17
D	Abielus	1,86	1,30	1,17
	Lahutatud	1,43	1,00	1,00
	Lesk	-	-	-
	Vallaline	1,98	1,57	1,33
E	Abielus	1,38	1,29	1,11
	Lahutatud	2,07	2,25	1,83
	Lesk	1,07	1,00	1,00
	Vallaline	1,29	1,18	1,27
F	Abielus	1,43	1,69	1,17
	Lahutatud	1,53	1,50	1,33
	Lesk	1,29	1,00	1,00
	Vallaline	1,21	1,33	1,17
G	Abielus	1,29	1,08	1,17
	Lahutatud	1,71	1,08	1,00
	Lesk	-	-	-
	Vallaline	1,71	1,11	1,00

Allikas: autori koostatud uuringu andmete põhjal

Märkused: F1- tööga seotud kiusamine; F2- isikule suunatud kiusamine; F3- füüsiliselt ahistav kiusamine; rasvases kirjas on märgitud kõige kõrgem hinnangute keskmine iga kaupluse ning vormi lõikes

SUMMARY

PREVALENCE AND CAUSES OF WORKPLACE BULLYING IN SERVICE COMPANY X's STORES

Siret Tamm

In today's society, there is quite a lot of bullying. Bullying occurs in homes, schools, between friends and at the workplace. Workplace bullying is a serious and wide-ranging problem in Europe. According to the studies about working conditions that were carried out in Europe in 2007 and 2012, an average of one person out of 20 (4-5%) experienced bullying or harassment in the workplace.

More and more companies pay attention to the problem of workplace bullying because of its negative affects. The longer the bullying occurs in company the more it will cost. Workplace bullying has an impact on the victims' physical and mental health. Furthermore, the workers well-being suffers greatly. This leads to the workers experiencing health problems and a loss in motivation. They will likely take sick leave more often than the workers who are not exposed to bullying. This affects the performance of employees and because of that the entire team's results suffer. Team results will affect the company's performance and may have a negative effect on its financial situation. For companies, the impact is is not only the loss of potential income but also the cost of professionals like human recourse managers, therapists, psychologists, consultants, etc. As bullying not only affects the individual, but also the whole company, it is very important to deal with this problem and to try to prevent it.

Service sector workers are exposed to meeting numerous different people - co-workers and customers. Therefore it is important to explore workplace bullying topic in this sector because it can be a more serious problem than in any other sector. To explore the extent and causes of workplace bullying the author co-operated with an Estonian company. That

company was chosen because the employees operate mostly in the service sector. Secondly, the company has very good reputation as an employer, which shows that the company cares about their workers well-being. In order to preserve the privacy of the company it is named in this paper as service company X.

The aim of the bachelor paper is to outline the scope and causes of the workplace bullying in service company X's stores. In order to reach the aim of the bachelor paper, the author set up the following tasks for research:

- To explain the essence and consequences of workplace bullying;
- To bring out the forms of workplace bullying;
- To describe parties of workplace bullying;
- To give an overview of the opportunities for prevention of workplace bullying;
- To identify the scope of workplace bullying in company X;
- To analyse the reasons behind workplace bullying in company X.

The survey that was carried out among the workers of company X consists of a Negative Acts Questionnaire- Revised. Workers were asked to assess how often they had experienced 22 different negative acts during last 6 months. In the second part of the survey a definition of workplace bullying was given. Respondents were asked to assess the exposure to workplace bullying during last 6 months based on that definition. The survey also showed 8 main causes of bullying and asked workers to assess how often they feel that these causes had occurred in the workplace. In addition there was also collected demographic data about respondents.

The results of the survey showed that about 30% of the company's employees are experiencing some workplace bullying which is almost 6% higher than average percentage among Estonian workers. This data shows the seriousness of the bullying problem among company X's employees. Employees are mostly experiencing work related bullying and least of all, physically intimidating bullying. Correlation analysis results showed that generally in the company all forms of workplace bullying are related to each other. This means that if work related bullying occurs, then it is also likely that person related and physically intimidating bullying occurs, and other way around.

The results allow to conclude that in company X there are more men than women who experience workplace bullying. There are also more victims among employees who are in active working years. By marital status it may be pointed out that single or divorced employees are more exposed to bullying than widowed and married employees. By comparing employees' education levels then it can be said that in that company higher educated people are more often being bullied.

It can be said that the main cause of workplace bullying in the company X is heavy workload, which is closely related to the occurrence of all forms of workplace bullying. Misunderstood work tasks and withholding information were mentioned as frequent causes as well. All those causes mentioned are all closely connected to occurrence of all forms of workplace bullying. The survey also showed that all the stores of the company X where the survey was conducted had a different extent and nature of the problem. There are stores where the bullying problem is quite widespread, but also stores where this is not a problem. In the paper it has been taken into consideration the scope and causes of different stores and made recommendations which could be taken to reduce or prevent bullying problem.

The author has also made a general recommendation to the whole company with the aim to reduce and prevent the workplace bullying problem. The main recommendation would be to managers to clarify the professional duties to all employees. It was shown that the majority of the workers who feel like they are exposed to the bullying feel it is due to the heavy workload. It may be that all employees are not fully aware of their duties and because of that they are doing tasks that are not expected from them, thereby increasing their workload.

Another author's recommendation would be that information related to bullying should be added to the company's internal regulations. There should be description of activities or the ways of acting that are expected from the workers or description of the behaviour and activities that are not allowed at the workplace. By doing that company will already be one step closer to preventing and decreasing the bullying problem among employees

This topic could be explored more. For example, it is possible to conduct interviews within stores. Interviews can be conducted with the company's employees and managers

of the stores to find out if and how well they are aware of the problem of the presence in its stores.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Siret Tamm (isikukood: 49311086524)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Töökiusamise ulatus ning põhjused teenindusettevõtte X kaupluste näitel“, mille juhendaja on professor Maaja Vadi,

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 26.05.2015

(allkiri)