

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Eda Rannamägi

**TÖÖKIUSAMINE ERINEVATE
PÕLVKONDADE TÖÖTAJATE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kandela Õun, mag

Pärnu 2017

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži sotsiaaltöökorralduse osakonna juhataja Anne Rähn

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

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

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Töökiusamise käsitlemise teoreetilised alused	6
1.1. Töökiusamine, selle osapooled ja peamised põhjused	6
1.2. Töökiusamise tagajärjed, mõju ohvritele ja ennetamise võimalused	16
2. Empiirilise uuringu tulemused ja analüüs	25
2.1. Uuringu läbiviimine, meetodika ja valimi kirjeldus	25
2.2. Uurimustulemuste analüüs ja hinnang	28
2.2.1. Negatiivsed tegevused tööl	31
2.2.2. Respondentide sotsiaaldemograafiline ülevaade	33
2.2.3. Töökiusamine töövaldkondade lõikes	37
2.3. Arutelu, järeldused ja ettepanekud	39
Kokkuvõte	43
Viidatud allikad	46
Lisa 1. Küsimustik: negatiivne käitumine tööl	50
<i>Summary</i>	55

SISSEJUHATUS

Töövägivald ja selle üks alaliike – töökiusamine on Eestis uudne ja vähem uuritud vägivalla liik. Eestis on töökiusamisega seotud uuringuid olnud vähe, viimane toimus 2010. aastal. Kuna töökiusamisel puudub kindel definitsioon, siis on töökiusamist raske ära tunda ning seda ei osata teadvustada. Töökiusamiseks võib olla pidev märkuste tegemine, tööülesannete liigne kontrollimine, vajaliku informatsiooni mitteandmine, tööülesannete lisamine, karjumine, ähvardamine, pideva pinge- ja stressiolukorra tekitamine, kuulujuttude levitamine jms, mis toimub vähemasti kord nädalas pikema aja vältel. Inimene, keda tööl kiusatakse, kaotab oma enesekindluse väga kiiresti.

Lõputöö teema on uudne, kuna töökiusamist on varem uuritud organisatsioonide tasandil, kuid erinevate põlvkondade vahelisest töökiusamisest ei ole palju kirjutatud. Autori arvates on töökiusamise uurimine ja inimeste teadlikkuse tõstmine antud vallas väga oluline, kuna see aitab vähendada tööstressi, tõsta inimeste töösooritust ning hoida ja arendada häid töösuhteid kollektiivis.

Lõputöö eesmärk on töökiusamise kogemuse hindamine erinevas vanuses töötajate seas ning töökiusamise põhjuste välja selgitamine koos probleemide leevendamiseks soovitude ja ettepanekute tegemisega.

Hüpoteesid, mida tõestatakse, on:

- Töökiusamine on pigem noorema kui vanema põlvkonna probleem.
- Erinevates valdkondades on töökiusamine erinev.

Uurimisülesanded:

- selgitada töökiusamise mõistet;
- anda ülevaade töökiusamise osapooltest;
- tuua välja töökiusamine valdkonniti;

- viia läbi sihtrühma küsitlus kaardistamaks inimeste teadlikkust ning esinevaid probleeme antud valdkonnas;
- teha antud uuringu põhjal järeldusi.

Käesolev lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses osas keskendutakse töökiusamise teoreetilistele alustele. Antakse ülevaade töökiusamise viisidest, osapooltest ja peamistest põhjustest. Teises alapeatükis kirjeldatakse töökiusamise tagajärgi, mõju ohvritele ja ennetamise võimalusi. Teoreetiline tagapõhi tugineb peamiselt erinevatele teadusartiklitele, milles kirjeldatakse töökiusamist, ning maailmas läbiviidud kvalitatiivsetest ja kvantitatiivsetest ning kombineeritud uuringutest antud valdkonnas – tulemusi, järeldusi ja soovitusi. Töökiusamise teemalisi teadusartikleid ja läbiviidud uuringuid on maailmapraktikas piisavalt. Enamikus teadusuuringutes on uuritud töökiusamist kiusatava vaatenurgast ja ei ole keskendunud kiusajatele. Samuti kajastatakse Eesti tööseadusandlust, töötervishoidu ja tööohutust reguleerivaid õigusakte, Tööinspektsiooni poolt avaldatud statistikat.

Töö teine ehk empiiriline osa koosneb kahest alapeatükist. Esimeses osa tutvustatakse uurimuse läbiviimist, meetodikat ja valimit. Uurimuse valimiks on töötajad vanuses 19–29 ja 39–49 aastat. Teises alapeatükis keskendutakse uurimusega saadud vastuste analüüsimisele, hüpoteeside tõestamisele ja kokkuvõtete ning järelduste tegemisele. Küsitluse läbiviimiseks kasutas autor Eesti jaoks kohandatud küsimustikku „Negatiivne käitumine tööol“ (*NAQ-R – Negative Acts Questionnaire Revised*) ning käesolevas lõputöös kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit. Saadud vastuste osas viiakse läbi sisuanalüüs, tulemused eksporditakse Excelisse, kus andmeid puhastatakse ja viiakse läbi analüüs. Lisaks antakse töö autori poolt soovitusi töökiusamise ennetamiseks ja vähendamiseks.

1. TÖÖKIUSAMISE KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED

1.1. Töökiusamine, selle osapooled ja peamised põhjused

Käesolevas alapeatükis defineeritakse töökiusamise mõiste, teoreetiliste materjalide põhjal antakse ülevaade töökiusamise osapoolte kirjeldusest ja töökiusamise peamistest tekkepõhjustest. Töökiusamist, kui töö vägivalla üht alaliiki defineeritakse mitmeti, kuid sageli aetakse seda segamini ka diskrimineerimise ja seksuaalse ahistamisega. Oluline on tõsta inimeste teadlikkust töökiusamise osas, et probleemses olukorras olevad töötajad oskaksid töökiusamist ära tunda ja sellega toime tulla.

Teadlastel on olnud keeruline leida ühte kindlat terminit töökiusamise sõnastamiseks. Näiteks sõnad – kiusamine *bullying* ja vaimne kiusamine *mobbing* – on kasutusel nii sünonüümina, kui ka antonüümina. (Crawshaw, 2009, lk 264)

Alljärgnev tabel 1 seletab inglise keelsete sõnade *bullying*, *mobbing* ja *harassment* tähendusi ning kiusamise erinevaid tasandeid.

Tabel 1. Definitsioonid ja kiusamise tasandid

Termin	Kiusamise tasand
Kiusamine (<i>bullying</i>)	indiviid vs indiviid grupp/organisatsioon vs indiviid grupp/organisatsioon vs grupp ülemus vs alluv
Vaimne kiusamine (<i>mobbing</i>)	grupp/organisatsioon vs indiviid grupp/organisatsioon vs grupp võrdne võrdsega
Psühholoogiline kiusamine (<i>psychological harassment</i>)	indiviid vs indiviid vs grupp grupp vs indiviid vs grupp/organisatsioon vs indiviid vs grupp

Allikas: Crawshaw, 2009, lk 266

Erinevates riikides kasutatakse töökiusamise kohta erinevad mõisted. Tabel 2 annab ülevaate, millised mõisted on sagedamini kasutatavad.

Tabel 2. Töökiusamise kohta kasutatavad üldlevinud mõisted

Mõiste	Riik
Ahistamine (<i>harassment</i>)	Prantsusmaa, Hispaania, Portugal, Bulgaaria, Norra, Taani, Rootsi, Soome, USA
Vaimne kiusamine (<i>mobbing</i>)	Itaalia, Poola, Saksamaa, Austria
Kiusamine (<i>bullying</i>)	Suurbritannia, Iirimaa, Norra, Taani, Rootsi, Soome, USA

Allikas: Neall & Tuckey, 2014, lk 231

Lisaks kirjeldavad töökiusamist veel mõisted: töötaja kuritarvitamine (*employee abuse*), vaenulik käitumine (*hostile behaviors*), väärkohtlemine (*mistreatment*), psühholoogiline kiusamine (*psychological harassment*), emotsionaalne kuritarvitamine (*emotional abuse*) jne (Milczarek, 2010, lk 20).

Autor tugineb oma lõputöös mõistele töökiusamine (*workplace bullying*). Töökiusamise kohta ei ole ühtset definitsiooni. Erinevad institutsioonid ja teadlased on pakkunud mitmeid mõisteid ja klassifikaatoreid. Samuti on kasutusel erinevad mõisted, kus tööga seotud vägivald tähendab nii füüsilist kui ka psühholoogilist vägivalda ning on suunatud töötajate vastu, teisalt vaadatakse füüsilist vägivalda ja ahistamist (kiusamist) eraldi. Vägivald on üldmõiste, mis hõlmab töötaja ohustamist nii vaimselt kui füüsiliselt. Igasugune käitumine, mis alandab või kahjustab inimese väärikust ja heaolu, on töökiusamine. See definitsioon on kasutusel ka Eestis. (Milczarek, 2010, lk 16) Töökiusamine on hägune mõiste ning seda aetakse sageli segi seksuaalse ahistamise või juhusliku ebaviisaka käitumisega (Cicerali & Cicerali, 2015, lk 96).

Maailma Terviseorganisatsiooni (*The World Health Organization, WHO*) definitsiooni kohaselt on vägivald tahtlik füüsilise jõu kasutamine või võimu näitamine, mis seab ohtu enda, teise isiku, rühma või kogukonna ning mille tulemuseks on suure tõenäosusega vigastus, surm, psühholoogiline kahjustamine, väärareng või puudus (World Health Organization, 2002).

Töökiusamise Instituut (*Workplace Bullying Institute, WBI*) on kirjeldanud töökiusamist kui korduvat, tervist kahjustavat väärkohtlemist ühe või mitme isiku poolt, mille tegevusteks võib olla ähvardamine, alandamine, töö tegemise takistamine, verbaalne kuritarvitamine (Workplace Bullying Institute, 2014).

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri (*European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA*) järgi defineeritakse töövägivalda, kui tegu või ohtu, mis on seotud füüsilise vägivalla, ahistamise ja agressiivse käitumisega. Kui töökohal on esinenud ükskõik millisel kujul töövägivalda, siis tuleb lähtuda tööohutuse ja töötervishoiu riskide maandamisest ja võtta kasutusele meetmeid, et seda ja vähendada ja kontrolli alla saada. Seda saab teha ainult, siis kui me teame ja oskame töökohal esinevat vägivalla riski ära tunda ja seda kontrolli alla saada. (Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur, 2002)

Leymann, keda nimetatakse ka moraalse ahistamise teaduse pioneeriks, on defineerinud töökiusamist kui vaimselt ahistavat ja psühholoogilist hirmutamist, kas kord nädalas või pikema aja, vähemalt kuue kuu vältel. Pikaajane ja sage töövägivald võib põhjustada psühholoogilisi, psühhosotsiaalseid või sotsiaalseid raskusi. Teisisõnu, fookuses ei ole ajavahemik konflikti tekkimise ja kiusamise ilmnemisel ning mida tehti ning kuidas tehti, oluline on tegevuse sagedus ja kestus. Kuigi vaimne vägivald on vana nähtus, siis süstemaatiliselt hakati seda uurima alles 1980. aastatel. (Leymann, 1996, lk 168)

Töökiusamine – on iga käitumine, mis ähvardab töötajat, näiteks alandamine. Töökiusamisel on erinevaid vorme – sõimamine, karjumine, vandumine, avalik halvustamine, kellegi eiramine või grupist välja lülitamine, pidev kritiseerimine, ebareaalsete tähtaegade määramine, arenguvõimaluste blokeerimine, näiteks koolituste või vastutuse võtmise osas. Kiusamine kestab tavaliselt pikka aega, järk-järgult ohvrit murdes, ning tulemuseks on, et töökeskkond muutub töötaja jaoks väga stressirohkeks. Seda võib juhtuda töö hierarhia erinevatel tasemetel, näiteks vanemspetsialist kiusab noorspetsialisti, või ka töötajate vahel, kes on organisatsioonis samal tasandil. Kui kiusamine toimub samal tasandil olevate töötajate vahel, siis see loob niinimetatud alusmüüri ametliku võimu ja staatuse tasakaalu puudumisele, samas viimasel juhul võib

see tuleneda sotsiaalsetest erinevustest, näiteks kuulumisest vähemusgruppi. (Heery & Noon, 2008, lk 518–519)

Euroopa Komisjonis ja institutsioonides on töövägivalda defineeritud tööga seotud intsidentidena, kus isikuid on kuritarvitatud, ohustatud või rünnatud, sh töölt koju minemisel, ning mis toob endaga kaasa otsese või kaudse ohu nende tervisele või heaolule. See mõiste hõlmab nii psüühilist kui ka füüsilist vägivalda. (Commission of the European Communities, 2003, lk 13) 2007. aasta Euroopa Liidu liikmesriikide raamkokkulepe *Ahistamine ja vägivald tööl* sätestab mõlemat. Vastavalt kokkuleppele on töövägivald, kui rünnatakse üht või mitu töötajat seoses tööga. Ahistamine on, kui töötajaid korduvalt väärkoheldakse, alandatakse või ohustatakse tööga seotud asjaoludel. (Milczarek, 2010, lk 17)

Euroopa Komisjon võttis 1989. aastal vastu Euroopa raamdirektiivi 89/391/EMÜ tööohutuse ja tervishoiu kohta. Direktiiv kohustab tööandjaid vastu võtma vastavaid ennetavaid meetmeid, et muuta töö ohutumaks ja tervislikumaks. Liikmesriigid pidid 1992. aasta lõpuks raamdirektiivi oma õigusaktidesse üle võtma. Mõned liikmesriigid on selle direktiivi alusel töötanud välja juhendid töövägivalda ärahoidmiseks. (Euroopa Tööohutuse ja Tervishoiu Agentuur, 2002)

Tervishoiu ja tööohutuse seaduse (TTOS) § 2 lg 1 sätestab tervishoiuna, töötaja tervisekahjustuse vältimiseks töökorraldus- ja meditsiiniliste rakendamist, töö kohandamist töötaja võimetele ning töötaja füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu edendamist. § 12¹ lg 1 kohaselt peab tööandja ennetustegevusena kavandama meetmed ja nende rakendamise terviseriskide vältimiseks või vähendamiseks ettevõtte töö kõikides etappides ning töötaja kehalise, vaimse ja sotsiaalse heaolu edendamiseks. (Tervishoiu ja tööohutuse seadus, 1999)

Töölepingu seaduse (TLS) § 28 reguleerib tööandja kohustusi üldiselt. § 15 sätestab töötaja kohustused, § 15 lg 2 p 5 kohaselt hoidub töötaja tegudest, mis takistavad teistel töötajatel kohustuste täitmist või kahjustavad tema või teiste isikute elu, tervist või vara. § 3 selgitab, et tööandja peab tagama töötajate kaitse diskrimineerimise eest, järgima

võrdse kohtlemise põhimõtet ning edendama võrdõiguslikkust vastavalt võrdse kohtlemise seadusele ja soolise võrdõiguslikkuse seadusele. (Töölepinguseadus, 2009)

2012. aastal viidi Austraalias läbi uuring 26 aasta (1987–2012) jooksul avaldatud teadusartiklitest, mis käsitlesid töökiusamist ning uuringu tulemusena leiti 234 artiklit, millest 58,1% avaldati aastatel (2008–2012). Kõige enam oli töökiusamise kohta ilmunud teadusartikleid Ameerika Ühendriikides (83), Kanadas (26) ning Norras ja Austraalias (19), lisaks Suurbritannias (12). Alla 10 teadusartikli oli avaldatud Soomes, Belgias, Hiinas, Itaalias, Rootsis. Kõige vähem, kaks artiklit, Saksamaal, Prantsusmaal, Uus-Meremaal, lisaks veel riigid, kus oli ilmunud ainult üks artikkel. Analüüsid andmeid leiti, et suurenenud teadmised töökiusamise valdkonnas aitavad mitmekesistada andmete kogumise meetodeid, analüüsida töökiusamise keerulist olemust ja pakkuda välja ennetustegevusi. (Neall & Tuckey, 2014, lk 228, 230, 234)

Kiusamisprobleemi ei julgeta töökohal avalikult käsitleda, kuna kiusamine mõjutab kogu kollektiivi ning muudab selle haigeks. Töökollektiivis valitsevate keeruliste suhete puhul jaguneb töötajaskond kaheks: kaitsjad ja vastalised, keegi ei jää erapooletuks. Sellises kollektiivis on keerulised inimsuhted ja kannatab töö tegemine. (Jokinen, 2008, lk 21, 96, 98)

Töökiusamise protsessis võib eristada nelja tasandit. Esimesel tasandil toimub konflikt kahe võrdse osapoole vahel. Teisel tasandil minnakse konfliktilt isikule, hakatakse muretsema oma maine pärast. Selles faasis võivad levida kuulujutud teise osapoole kohta. Kolmandal tasandil on negatiivne käitumine muutunud juba jõulisemaks, hakatakse teist osapoolt kahjustama läbi tegevuste ning seda saab nimetada juba töökiusamiseks. Neljandal tasandil on kiusaja võtnud eesmärgiks ohver hävitada. Protsessi tunnuseks on kaugenemine esialgsest probleemist, mis konflikti põhjustas ja pöördumine ohvri vastu, et ta hiljem alistada. (Tambur, 2015, lk 190)

Negatiivseid tegevusi tööl jagatakse kolme rühma (Einarsen, Helge, & Notelaers, 2009, 32):

- tööga seotud kiusamine;
- isikuga seotud kiusamine;
- füüsiliselt hirmutav kiusamine.

Alljärgnev tabel 3 annab ülevaate, kuidas jaotuvad negatiivsed tegevused kolme rühma lõikes.

Tabel 3. Negatiivsed tegevused rühmiti

Rühm	Tegevused
Töoga seotud kiusamine	Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni Teil kästakse teha tööd, mis ei vasta teie kompetentsile Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse Teile antud tööülesanded on võimatu eesmärgiga või tähtajaga Teie tööd kontrollitakse liigselt Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu
Isikuga seotud kiusamine	Teid alandatakse seoses teie tööga Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad ja asendatakse need lihtsamate ja ebameeldivamate ülesannetega Teie kohta levitatakse laimu Teid ignoreeritakse Teile tehakse solvavaid märkusi teie isiku, seisukohtade või eraelu kohta Te saate teistelt vihjeid, et peate töölt lahkuma Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi Teie pöördumisi ignoreeritakse või reageeritakse neile vaenulikult Teie tööd kritiseeritakse järjepidevalt Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te hästi läbi ei saa Teie vastu esitatakse süüdistusi Teid narritakse
Füüsiliselt hirmutav kiusamine	Teie peale karjutakse või valatakse välja viha Teid hirmutatakse, tõugatakse, tõkestatakse tee Teid ähvardatakse vägivallaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda

Allikas: Tamm, 2015, lk 27-28

Töökohal kiusamist mõjutab organisatsioonikultuur, töötajate moraal, töö kvaliteet ja töötajate heaolu. Organisatsioonikultuur peaks soodustama austamise ja lugupidamise keskkonda. Ameerika Töökiusamise Instituudi (*Workplace Bullying Institute*) poolt 2010. aastal läbiviidud uuring näitas, et 35% täiskasvanud töötajatest on tööl kiusatud,

see on üle 50 miljoni ameeriklase, ja üle 15% olid tunnistajaks töökohal kiusamisele. Sama instituudi poolt läbiviidud varasem, 2007. aasta uuring leidis, et 58% puhul oli ohvriks naine ja 62% olid mehed. Sama uuring tõi välja, et kiusajateks olid 46% naised ja 54% mehed. Sama uuring leidis ka, et 72% on kiusajateks ettevõtete juhid. (Joiner, Hall, & Richardson, 2015, lk 22, 24, 28) Lisaks ilmnes Ameerika Töökiusamise Instituudi 2007. aasta uuringust, et 61% töökiusamisest toimub samasooliste vahel ning 71%-l kiusab naine naist (Wiedemer, 2011, lk 36).

Organisatsioonis, kus on autokraatlik juhtimisstiil, on suuretõenäosusega töötajate aggressiivsus suurem. Jäigad tööreeglid, töötajate alandamine ja toetuse puudumine suurendab samuti töövägivalda. (Dillon, 2012, lk 18)

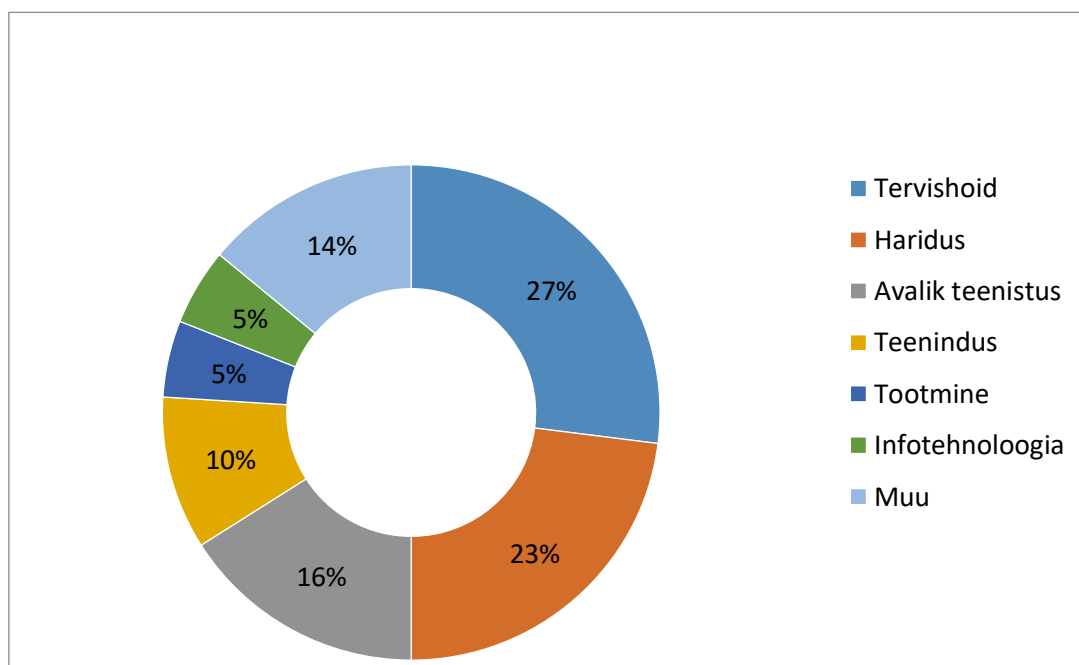
Enim Euroopas läbiviidud uuringutest on hõlmanud soo ja vanuse vahelist võrdlust. Neljas Euroopa Elu- ja Töötingimuste Parandamise Fondi (Eurofound) poolt korraldatud Euroopa Töötingimuste Uuring (*The European Working Conditions Survey, EWCS*) hõlmas 31 riiki ja keskendus töövägivallale Euroopas. Uuringu tulemustest selgus, et naised satuvad kiusamise või ahistamise ohvriks sagedamini kui mehed ja seda enamikus Euroopa Liidu riikides. Üksikutes liikmesriikides oli see erinevus väga väike ja mõnedes riikides, nagu Kreeka ja Portugal, oli kiusamisohvrite seas rohkem mehi kui naisi. Riiklikel tasanditel läbiviidud uuringutes esines suuremaid erinevusi naiste ja meeste kiusamises. Näiteks Norras läbiviidud uuring näitas, et töökiusamine on kõige rohkem levinud organisatsioonides, kus domineerivad mehed. Kõige enam võivad varieeruda erinevate uuringute tulemused, mis uurivad vanuse rolli töökiusamises. Neljas *EWCS* uuring leidis, et kõige enam kiusati tööl noori naisi vanuses 15–29 aastat ning Suurbritannia uuring näitas, et noortel töötajatel on suurim oht sattuda töökiusamise ohvriks. Samas leiavad mõned uuringud, et töökiusamise ohvriks sattumisel ei ole vanusega seost. Iirimaal esines töökiusamist kõige rohkem vanuses 26–35 (6,4%) eluaastat ja 36–45 (7,9%) eluaastat, samuti olid ohustatud grupis alla 25-aastased noored. Kõige vähem esines kiusamist 46–55-aastaste (5,5%) ja vanemate kui 55-aastaste (3,3%) töötajate seas. Naisi kiusati 9,5% ja mehi 5,3%. (Milczarek, 2010, lk 69)

Ühendkuningriigis viidi 2015. aasta augustis läbi uuring, milles osales 2000 töötajat, kellest 58% tunnistasid, et neid oli kiusatud või nad olid näinud kiusamist pealt. Ainult pooled vastanutest püüdsid midagi ära teha, et sellist käitumist takistada. Üks töötaja 10-st kartis, et kui nad kaebaksid, siis kaotavad nad töö, ja üks töötaja neljast arvas, et kiusamisest teatamine ei kuulu tema kohustuste hulka (Wilkie, 2016, lk 54).

Tööinspektsiooni poolt 2009. aastal tellitud tööstressiuuringus selgus, et viimase 12 kuu jooksul oli füüsilist vägivalda kogenud 1,4% töötajatest ja vägivaldaga ähvardatud 3,7% töötajatest. (Tööinspektsioon, 2014)

Kiusamine esineb sageli töökohal, kus on väga võimekad inimesed. Eriti ohustatud on tervishoiu, hariduse ja avaliku teenistuse sektoris töötavad inimesed, kes on motiveeritud teisi aitama. (Wilkie, 2016, lk 52)

Alljärgnev joonis 1 selgitab, millises töövaldkonnas esineb kõige rohkem töökiusamist. Andmed pärinevad Ameerika Töökiusamise Instituudi poolt 2013. aastal läbiviidud uuringust.



Joonis 1. Töökiusamist kogenud või pealtnäinud isikud töövaldkonniti (Wilkie, 2016, lk 54)

Põhjamaades esineb vähem kiusamist võrreldes teiste Euroopa riikidega. Seda võib seletada ka Skandinaavia töökultuuriga, mis kulgeb horisontaalselt. Horisontaalset kultuuri iseloomustavad rohkem pehmed väärtused, nagu viisakus, hoolivus ja vähem moraalset ahistamist. Eelnevad uuringud on leidnud, et vertikaalne *top-down* ja horisontaalne *peer-to-peer* kiusamine on Norras peaaegu võrdne, aga Rootsis ja Soomes on tavalisem horisontaalne kiusamise vorm. Seega hierarhia ja halbu suhteid soodustav juhtimisstiil ei ole Skandinaaviamaades tavaks. (Cicerali & Cicerali, 2015, lk 89)

2011. aastal viidi läbi uuring 2029 flaami töötajate seas. Vastajatest 5,7% oli vanuses 18–24, 69,1% vanuses 25–49 ja 25,2% vanuses 50–64 eluaastat. Tulemustest selgus, et tööülesande täitmisel tekkinud konfliktid on kaudselt seotud töökohal kiusamisega seotud suhete konfliktidega. Ei ole kindlat teooriat, mis viitaks sellele, miks mõnda inimest hakatakse tööl kiusama, aga teisi mitte, seega võib ainult arvata, et konfliktsituatsioonist saab alguse kiusamise sihtmärgiks saamine. (Baillien, *et al.*, 2016, lk 421)

Kiusamist on keeruline ära tunda, kuna kiusatul on väga raske oma olukorda kirjeldada, ohver tunneb ennast halvasti, puudub tihti töölt. Töökiusamise ohvriks satub tavaliselt töötaja, kes on empaatiline, näeb teistes inimeses head ning on usaldav. Hea ja abivalmis isik ei oska enda eest seista ega vastupanu osutada ning alistub lihtsamalt. (Jokinen, 2008, lk 55, 170–171)

Ohvrid on kiusajat iseloomustanud kui isikut, kes on pidevalt halvasti tujus, negatiivne ja teisi halvustav, kiusaja on isekas ja enesekeskne inimene, tal puuduvad positiivsed tunded ning inimsuhetes on ta umbusklik, manipuleerija ja salakaval (*Ibid.*, lk 20–24).

Mitmed uuringud on näidanud, et vägivaldne käitumine töökohal on põhjustatud isiku eraelus esinenud probleemidest. Töötaja, kes on vihane või rahulolematu, tajub ebaõiglast käitumist kaastöötaja, juhendaja või organisatsiooni poolt ja ta võib hakata käituma vägivaldselt. Mida rohkem kogeb töötaja pettumust ja sisemist rahulolematust, seda suurem on tõenäosus, et isik kaldub vägivaldsusele kolleegide ja organisatsiooni suhtes. Kui töötaja ei suuda kontrollida oma tundeid ja käitumist, siis põhjustab see negatiivset käitumist. Vägivaldsele käitumisele on tavaliselt eelnenud pikem periood,

mil isik on tundnud viha. Agressiivsus suureneb pärast üksikjuhtumit ja on intensiivsem pärast mitmeid juhtumeid. Sageli õigustab teo toimepanija oma tegemist. (Dillon, 2012, lk 18)

Töötajaid, kes kuuluvad etnilisse vähemusse, kiusatakse rohkem. Ühendkuningriigis kiusatakse enim Aasiast pärit töötajad. Soomes satuvad kiusamise ohvriks rohkem Aafrikast ja Lähis-Idast pärit töötajad, kui Soome enda töötajad või migrandid Venemaalt ja Eestist, seega saab öelda, et võõrtöölisi kiusatakse sagedamini kui soomlasi. (Milczarek, 2010, lk 69)

Eestis 2010. aastal läbiviidud uuringust selgus, et töökiusamise ohvriks langevad enamasti 18–25-aastased töötajad. Selle põhjus võib olla nooremate töötajate vähene töökogemus, madalamal ametikohal töötamine ja ebapiisavad teadmised töökiusamisest. Riskirühma kuuluvad ka töötajad vanuses 56–70 eluaastat, mis on tingitud pensioniealiste töötajate tööturult lahkumisega ja asjaoluga, et nad ei ole organisatsioonis enam teretulnud. (Tambur, 2015, lk 198)

Samas uuringus ei leitud erinevusi avalikus sektoris (24,5%) ja erasektoris (22,6%) tegutsevate organisatsioonide vahel. Töökiusamist esineb erasektoris kõige rohkem teenindus- ja tootmisettevõtetes, see on arvatavasti seotud vahetustega ja palju suhtlemisoskust nõudva tööga. Kõige rohkem esineb Eesti ettevõtete seas töökiusamist keskmise suurusega ettevõtetes (101–500 töötajat) ja väikeettevõtetes (alla 25 töötaja), see on tingitud piisava tähelepanu puudumisest, et ennetada töökiusamist. (Tambur, 2015, lk 199)

Hästi toimivas organisatsioonis on erinevad vanuserühmad tasakaalus ning toimivad kenasti koos. Kui eelistatakse ainult ühte vanuserühma, võib organisatsiooni tegevuslaad muutuda väga ühekülgses. Organisatsioonis võib tekkida mittevajalik pinget ja stress, kui selle sees ei ole tasakaalu. Kui mingi üksus või töökoht ei sobi teistele kaastöötajatele, paneb see seal tegutsevad isikud ja nendest sõltuvad kaastöötajad pinget alla. Inimesed, kes on liigeses pinges ja stressis, on ebakindlad, nad süüdistavad ennast, et ei tee asju kunagi piisavalt hästi, kuigi nad seda sooviksid. Ideaalis soovivad nad ennast ette kujutada hoopis teisiti, kui nad iga päev ennast

näevad. Nad muretsevad, kuidas teha asju paremini, ning ei oska hinnata seda, mida nad on juba saavutanud. Oma ebaõnnestumisi on raske taluda. Inimesed peidavad need tunded endasse ja ei näita seda välja. Selline enese tagantsundimine ja vastutustunne on inimese üks tugevamaid stressiallikaid. Kõige suuremad stressitekitajad on märkused, etteheited ja süüdistused, milles inimene enda süüd ei näe. Ta ei saa ennast kaitsta või tal ei ole võimalik neid väiteid ümber lükata. Samuti mõjub laastavalt, kui tuuakse esikohale ebaolulised puudused ja nendest teavitatakse ka kõiki teisi. (Üksvärv, 2010, lk 255, 225–226)

Töökiusamist loetakse vaimse töövägivalla üheks liigiks. Töökiusamist on defineerinud erinevad organisatsioonid, institutsioonid ning teadlased, siiski puudub ühene kindel mõiste töökiusamise kohta. Erinevad organisatsioonid hakkasid töökiusamist määratlema 2000ndate aastate alguses ning samal ajal võeti vastu ka esimesed raamdokumendid tööohutuse ja töötervishoiu kohta. Eesti tööseadusandluses puuduvad regulatsioonid, mis käsitleksid töövägivalda ja tööstressi ning määratleksid töökiusamise olemuse. Tambur (2015) on oma doktoritöös samuti probleemile tähelepanu juhtinud. Väga keeruline on ette näha töökiusamise ohvrit ja kiusajat, kuna ei ole ühest kirjeldust, mis omistaks kindlad tunnused mõlemale osapoolle. Kiusamine võib alguse saada tühisest konfliktist ning eskaleerub tavaliselt ohvri töölt lahkumisega. Enamik töökiusamise põhjustest tulenevad organisatsioonikultuurist. Kui organisatsioon tolereerib töökiusamist, võib see olla riskiks töötajate tervisele ja hõlbustada ka teiste töövägivalla liikide ilmnemist.

1.2. Töökiusamise tagajärjed, mõju ohvritele ja ennetamise võimalused

Käesolevas alapeatükis antakse teoreetilistele materjalidele tuginedes ülevaade tagajärgedest, mida töökiusamine põhjustab, ning mõjust ohvritele, samuti soovitusi kuidas on töökiusamist võimalik ennetada ja ära hoida.

Organisatsioonikultuuri ei saa ette kirjutada, see kujuneb välja juba ettevõtte loomise käigus ning hilisemaid muudatusi on raske sisse viia. Head käitumistavad organisatsioonis püsivad, kui koos töötavad sarnaseid käitumisnorme hindavad

inimesed, aeg-ajalt tuleb üle korrata peamised väärtused ja põhitõed, tulemuste analüüs annab ettekujutuse käitumismallidest, töötegemisoskustest ning olulised on ka töö tasustamise viisid. (Alas, 2008, lk 43)

Hästi toimivas organisatsioonis on suhtlemine ja koostöö horisontaalsel tasemel. Edukates organisatsioonides on tugevad väärtused ning töötajaid juhitakse vastavalt kehtestatud eesmärkidele. Juhid tagavad väga hea informatsiooni liikuvuse, suurendades usalduse tekkimist. (Alas & Übius, 2010, lk 23–24) Kõige enam mõjutavad organisatsiooni liidrite väärtused. Igal inimesel on ka oma isiklikud väärtused, mida on võimalik suunata. On väga oluline, et kollektiivi iga liikme väärtused ühtiksid ka kogu meeskonna omadega. Kui seda ei juhtu, kannatavad nii organisatsioon, kui ka individ. Väärtused mõjutavad inimeste käitumist, samas mõjutavad nad väga tugevalt organisatsioonikultuuri. Kui soovitakse organisatsioonikultuuri, mis tugineks ühiste väärtustele, tuleb omavahel paika panna kõigile olulised väärtused ning nende väärtuste järgimine. (Vesso & Saue, 2008, lk 121–123)

Igasugune vägivald, sealhulgas ahistamine, kiusamine ja füüsiline vägivald mõjutab otseselt nii töötajat, kui ka kolleege, kes on näinud pealt vägivallajuhtumeid. Organisatsioonis, kus on nõrk juhtimisstiil, kus toimub töötajate kiusamine ja puudub töövägivallajuhtumite menetlemise kord, on töökiusamise juhtumid kõige tõenäolisemad. (Dillon, 2012, lk 16–17)

Organisatsiooni edukaks toimimiseks peab iga selle liige seadma organisatsiooni huvid enda omadest kõrgemale. Kui organisatsiooni liige leiab, et tema eesmärgid ei ühti organisatsiooni omadega ja ta ei käitu selliselt, nagu temalt oodatakse, tekivad probleemid. Üldsus võtab ette karistusmeetodid, näiteks suhtumise muutus, hüvedest ilmajätmine, jne. Lõpuks peab isik kas kompromissi leidma, organisatsiooniga võitlusesse asuma või töölt lahkuma. (Üksvärav, 2010, lk 214)

Töökohal kiusamine on organisatsioonides esinev „haigus“, mis võib võtta ka „epideemia“ mõõtmed. Töötus on suhteliselt kõrge, töötajad hoiavad kinni oma töökohtadest, kuigi neil on tekkinud juba tööstress ja -pinge. Vältimaks töökiusamist, peavad personalijuhid suhtuma igasse vägivalla kaebusesse täie tõsidusega. (Pomeroy,

2013, lk 7) Personalijuhid mängivad töökiusamisega toimetulemisel võtmerolli, kuid seda eeldusel, et nad on piisavalt koolitatud ja omavad teadmisi probleemiga tegelemiseks (Hartley-Wilkins, 2015, lk 7).

Itaalias analüüsiti töökiusamise ja töökohaga rahulolu vahelist seost, mis on kontrastiks vastavatele uuringutele Ameerika Ühendriikides ja Põhjamaades. Leiti, et töökiusamist tolereeritakse maskuliinse organisatsioonikultuuriga maades, näiteks Itaalias. Selle põhjuseks võib olla, et töötajad ei oota kaastöötajatelt kaastunnet, töökohal ei ole levinud käitumisviisiks märkamine ja lahkus. Negatiivne käitumine ja kiusamine töökohal ei ole nii häiriv, kui nendes maades, kus on tähtis inimlikkus. Paljud eelnevad uuringud on kinnitanud suurt töökiusamise ulatust Itaalias, kus rohkem, kui 15% töötajatest on kogunud kahte negatiivset käitumist nädalas või päevas 12 kuu jooksul ja kiusamine on väga tavaline ja sagedane nähtus. Seega on töötajate tööga rahulolu madalam, kui nad on kogunud töökohal negatiivset käitumist. (Giorgi, Leon-Perez, & Arenas, 2015, lk 228–229)

Kahjusid, mis tulenevad töökiusamisest, ei osata täpselt hinnata, toibumisprotsessid on pikaajalised ja rasked. Isikutele võib töökiusamise mõju olla väga traagiline ning ühiskonnale problemaatiline ja kallis (kroonilised haigused, pikaajased haiguslehed, töövõimetus). Kahjuks ei ole kiusamise kahjulikkust ja tagajärgi väga palju analüüsitud. (Jokinen, 2008, lk 139)

Töökiusamise mõju organisatsioonile väljendub töötajate suures hulgas töölt puudumises, tootlikkuse vähenemises, töötajate töömoraali, lojaalsuse ning pühendumise vähenemises. Organisatsioonis valitseb negatiivne töökeskkond, suur personali voolavus, vähene kasumlikkus jne. Londoni Kaubandus-Tööstuskoja väitel läheb töökiusamine riigile igal aastal maksma 2 miljardit naela. Töökiusamise ohvritel tekib vähene töemotivatsioon, tööstress, paanikahood, depressioon, enesekindluse vähenemine ja enesetapumõtted. (Rajalakshimi & Gomanthi, 2016, lk 73, 75) Ühendkuningriigis läheb igal aastal kaotsi umbes 40 miljonit tööpäeva ning selle maksumuseks hinnatakse 3–4 miljardit naela (Hartley-Wilkins, 2015, lk 5). Hinnanguliselt kannavad Ameerika Ühendriikide ettevõtted/organisatsioonid igal aastal 5 miljardit dollarit kahju ning selle põhjus on töötajate haigestumine tööstressi (Lim &

Teo, 2009, lk 419–420). Töökiusamine kahjustab töötajaid ja tööandjaid ning tuleb teha kõik, et seda minimaliseerida. Ettevõtete juhid peavad olema siin eeskujuks ja kehtestama kindlad reeglid, mis aitavad töökiusamist likvideerida. Samuti tuleb antud teemal tõsta töötajate teadlikkust. (Olive & Cangemi, 2015 lk 28–29)

Kiusamisest tekkinud psühhosotsiaalsete ja majanduslike probleemidega põrkavad paljud organisatsioonid ja töötajad kokku ka aastaid pärast juhtunud sündmuse ning protsessi. Organisatsioonide jaoks on probleeme keeruline lahendada, kuna teadlikkus töökiusamisest on puudulik ning seda ei osata ära tunda. Nüüdseks on ettevõtted juurutanud reeglistiku, kuidas käsitleda kiusamise protsessi. Rootsi oli esimene riik maailmas, kus 1993. aastal võeti vastu seadus moraalse ahistamise kohta töökohal. (Cicerali & Cicerali, 2015, lk 89–90)

Üha enam uuringuid näitab, et psühhosotsiaalne töökeskkond on oluline riskitegur töökiusamisel. Moraalne ahistamine on suur vaimse tervise risk, ning et hoida psühholoogilist turvalisust, peab organisatsioonis olema esikohal tugev psühhosotsiaalne töökeskkond. (Kwan, Tuckey, & Dollard, 2016 lk 136)

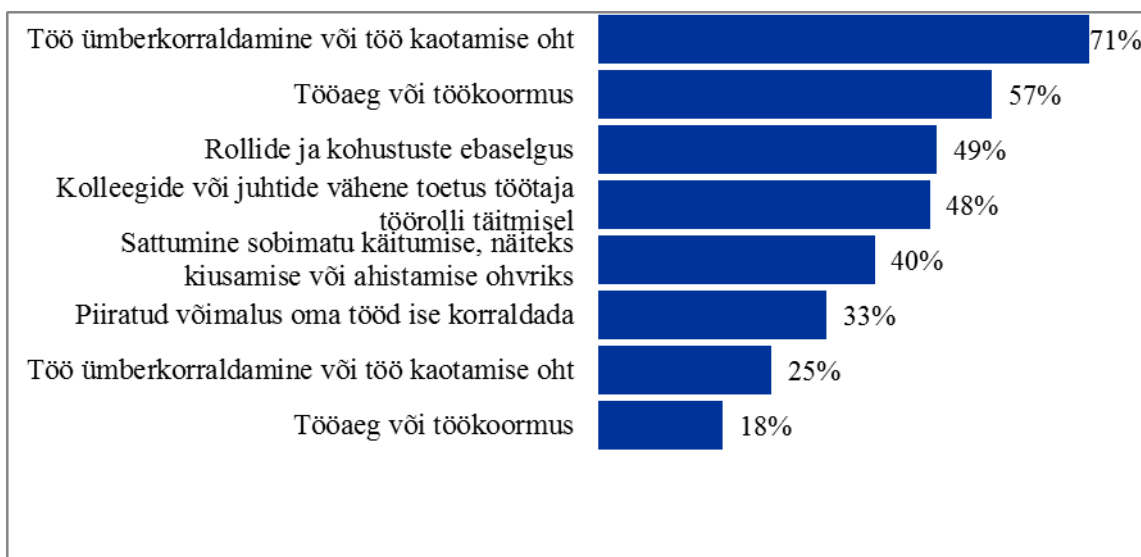
Töötajat ohustavad psühhosotsiaalsed riskid võivad tekkida järgmiste töötingimuste korral (Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur, 2017):

- suur töökoormus;
- töökohale esitatavad nõuded ja nende ebaselgus;
- vähene kaasatus ja kaasaráäkimise võimalus töö korraldamisel;
- organisatsioonis halvasti korraldatud muutused;
- puudulik või vähene suhtlemine, toetuse puudumine;
- psühholoogiline ja seksuaalne ahistamine, teiste isikute vägivald.

2014. aastal läbi viidud Teine Euroopa ettevõtete uute ja tekkivate riskide (*Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks, ESENER-2*) uuring käsitles ka psühhosotsiaalseid riske ja nende juhtimist. Uuringu tulemustest ilmnas, et ca 33% keskmise suurusega ettevõtetest omas tööstressi ennetuskava ning kõige rohkem märgiti seda hariduse, tervishoiu ja sotsiaalhoolekande sektoris. Riigiti oli ennetusmeetmeid kõige enam kasutusel Ühendkuningriigis (57%), Rumeenias (52%),

Rootsis ja Taanis (51%), kõige vähem Tšehhi Vabariigis (8%), Horvaatias ja Eestis (9%). Psühhosotsiaalsete riskidega tegelemise kõige suurem takistus on probleemist avameelselt rääkimine, töötajate teadmatus, eriteadmiste või spetsialisti toetuse puudumine ning juhtkonna teadmatus. Riskide maandamisena nimetati kõige sagedamini töö ümberkorraldamist, töötajate nõustamist ning tööpingete vähendamist. (Irastorza, Milczarek, & Cockburn, 2015, lk 10–13)

Alljärgnev joonis 2 kirjeldab Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri (EU-OSHA) poolt 2013. aastal Euroopa Liidu liikmesriikides, k.a Eestis läbiviidud uuringu „Tööstressi peamised põhjused“, tulemusi.



Joonis 2. Tööstressi peamised põhjused Eestis (Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur, 2013)

Inimväärikuse kaitsepoliitika eesmärk on elimineerida ahistamist ja töökohal kiusamist ning kindlustada, et naissoost töötajaid, etnilisi vähemusi, puudega ja homoseksuaalseid töötajaid koheldakse austusega ja neid respektieritakse kaastöötajate poolt. Edukad organisatsioonid tunnevad töökiusamise häirivat mõju ja saavad kasutusele võtta strateegia, mis identifitseeriks töökiusamist kui ahistamist ja kehtestavad protseduurireeglid, et pakkuda ohvritele võimalust, kui nad soovivad kaebuse esitada ja hüvitist nõuda. (Heery & Noon, 2008, lk 104, 518–519)

Liigse pinge ja stressi tagajärjed võivad avalduda väga mitmeti. Tagajärgedena võib esineda hingelist tasakaalutust või vaimseid ja kehalisi kahjustusi. Langeb töömeeleolu ja töövõime, tekib ükskõiksus kõige uue vastu. Inimene on ärritatud olekuga, esinevad kokkupõrked kaastöötajaga, ülemusega, samuti suurenevad probleemid kodus. (Üksvärav, 2010, lk 226)

Töötajad, kes kogevad töökohal vägivalda, näiteks kiusamine või ahistamine, on suur tõenäosus, et neil esineb vaimse tervise probleeme, näiteks unetus, kõrge vererõhk, seedetrakti häired ja ebakindlus (Dillon, 2012, lk 18). Kiusamine võib põhjustada ohvrile halba enesetunnet, stressi, väsimust, kurnatust, enesehinnangu langust, alkoholitarmutamist, paanikahoogusid, depressiooni. Lisaks vaimsetele häiretele, on ka palju füüsilisi vaevusi, näiteks isutus, selja- ja õlalihaste pinged, migreen ja erinevad valud. (Jokinen, 2008, lk 55, 170–171, 182–185)

Rootsi 45 personalijuhi seas läbiviidud kvalitatiivne uuring näitas, et personalispetsialistidel ei ole kindlaid ja kirjepandud reegleid ning juhiseid, kuidas kiusamist ära hoida, kontrollida või kompenseerida kahjusid. Oleks väga vajalik, kui organisatsioonid kinnitaksid kindlad reeglid, mis näitaksid, milline on sobimatu ja vastuvõetamatu käitumine. See on suureks abiks uutele töötajatele, et nad saaksid aru, milline käitumine on organisatsioonis vastuvõetamatu ja võib inimesele põhjustada soovimatuid tulemusi. Ideaalne juhtimine hõlmab kõigi meetmete kasutusele võtmist, et kaitsta töötajaid töö psühhosotsiaalsete ohutegurite – kiusamise, eest. Rootsi ettevõtetes on paindlik töökeskkond, mis eeldab sobivat sotsiaalset käitumist töökohal, kuid samas ei eelistata seada selleks eraldi reegleid või eeskirju. (Cicerali & Cicerali, 2015, lk 95)

Slovakkias läbiviidud uuring näitas, et 65% vastanutest teadsid, kelle poole pöörduda, kui neid on kiusatud – personaliosakond, vahetu juht. Uuringus osalesid töötajad, kelle keskmine vanus (77,67%) oli 18–30 eluaastat. Lisaks selgus uuringu tulemustest, et nii suurettevõtted, kui ka väike ettevõtted peaksid pöörama suuremat tähelepanu töökohal esinevale vaimsele vägivaldale, kuna see mõjutab otseselt tööülesannete sooritust. Ettevõttele võib see tuua olulist kahju, kui kõrge kvalifikatsiooniga töötaja töölt lahkub ning asub tööle konkurendi juurde. (Divincova & Sivakova, 2014, lk 29, 31–32)

Idealis võiksid organisatsiooni juhtkond ja töötajad koostada üheskoos reeglid sobiva käitumise kohta töökohal. Töökiusamise ärahoidmiseks peavad avalikult olema kättesaadavad juhtkonna poolt kehtestatud tegutsemisjuhendid ning karistused juhuks, kui selline situatsioon aset leiab. Lisaks kontaktisikud, kelle poole pöörduda ning probleemist rääkida. Sekkumismeetodid peavad olema efektiivsed ja selgepiirilised. (Jokinen, 2008, lk 137–138) Juhtkonna ja ametiühingute poolt algatatud töökaitseprogramm, kus tööturvalisusele on kehtestatud kindlad reeglid, aitab tõsta töösooritust ja tagab ametiühingule kindlad reeglid, mis aitavad töö kohal tekkivate probleemidega toime tulla. (Goffee & Jones, 2016, lk 131) Ohvreid tuleb julgustada abi paluma ning samuti oleks väga hea, kui ohvrid oskaksid selgesõnaliselt väljendada kellelt ning millist toetust nad ootavad (Mulder, Arjan, Pouwelse, & Dam, 2017, lk 26). Organisatsioonis peab kiusamisvastane poliitika olema järjepidev, samuti tuleb järjekindlalt selgitada, et kiusamiskäitumine on vastuvõetamatu (McCulloch, 2010, lk 41).

Rahvusvaheliselt on kasutatud spetsiifilisi õigusakte ja erinevaid teooriaid, et ennetada ja vältida töökohal kiusamist. Ameerika Ühendriikides vastav regulatsioon puudub, kuid praktika on näidanud, et kiusamist põhjustavate tegurite äratundmine on aidanud probleeme leevendada. Võrreldes teiste arenenud maadega, kus töökiusamisega on tegeletud üle 20 aasta, on Ameerika tööealine elanikkond kiusamise eest palju vähem kaitstud. 2012. aastal korraldati Ameerika Töökiusamise Instituudi poolt töötajate küsitlus, kus paluti neil kirjeldada oma organisatsioonis olevaid kirjalikke eeskirju, organisatsiooni poliitikat ja protseduurireegleid töökiusamise korral. Tulemustest selgus, et enamikul organisatsioonidel puudub reeglistik ja juhendid, kuidas töökiusamise puhul toimida. (Joiner, *et al.*, 2015, lk 20–21)

Tööinspeksiooni statistika kohaselt lahendati töövaidluskomisjonides 2016. aastal 25 diskrimineerimise või ebavõrdse kohtlemisega seotud vaidlust ning kolmel juhul leidis see ka tõendamist. Vähene tõendamine on põhjustatud töötajate oskamatusest täpsustada, milles seisneb nende diskrimineerimine, samuti on keeruline tõendada ebavõrdset kohtlemist. (Tööinspeksioon, 2017)

Organisatsioonikultuuril on oluline roll töökiusamisel. Kui organisatsioon tegeleb töökiusamisega ja on kehtestanud kindlad reeglid, mida ka rangelt järgitakse, suureneb töötajate töörahulolu ning paraneb organisatsioonikultuur. Toimivas ja heade inimsuhetega organisatsioonis on olemas kindel juhtimisstiil, organisatsiooni poliitika ja regulatsioonid, organisatsiooniline struktuur, samuti on olulised töökeskkond, kindlad hoiakud ja organisatsiooni suurus ning organisatsiooni arendamine. (Rajalakshimi & Gomanthi, 2016, lk 77, 80)

Ennetamiseks töövägivalda, peab organisatsioonis olema eelkõige positiivne töökultuur, kus tunnustatakse tööd ja konflikte käsitletakse tõhusalt. Kui organisatsioonikultuur on vägivalda soodustav, nõuab muutuste saavutamise suurt pühendumist ja jõupingutusi, sageli ka kõrvalise abi kaasamist, et muutusi teha. Organisatsioonidel, kes eiravad ohumärke, on suurem risk töökohal vägivaldaga tekkimiseks. Töökohal tuleks läbi viia audit, et ühtlustada meetmeid töövägivallaga tegelemiseks. Kõige esimene samm on kehtestada nulltolerants vägivalda suhtes. Teiseks tuleb täpselt määratleda, mis on töövägivald, sellest teatamise süsteem ja selged tagajärjed teo toimepanijale. Samuti on olulised pidev sisekommunikatsiooni järelevalve, töötajate koolitus, stiimulid. Töötajate vallandamiseks tuleb kehtestada kindlad reeglid, kuna ka see aitab vähendada töövägivalda. (Dillon, 2012, lk 18) Probleemse töötaja vallandamine tõstab ülejäänud meeskonna töösooritus ja oluliselt paranevad ka kollektiivi omavahelised suhted (Alvey, 2010, lk 66).

Kiusamisolukordade lahendamiseks ei ole ühtset viisi. Kõige olulisem on juhtunust rääkida personalijuhile või otsese ülemusega, samuti tuleks uurida teistelt töökaaslastelt, kas ka nemad on töökiusamisega kokku puutunud. Oluline on, et kiusamissituatsioon saaks märgistatud. Pöörduda tuleks Tööinspektsiooni ja vajadusel pidada nõu juristiga. Samuti on isikul õigus pöörduda võrdõigusvoliniku kantseleisse. (Kastepõld-Tõrs, 2016, lk 17)

Soomes on loodud tööl kiusatutele oma tugiorganisatsioon, mis aitab ja nõustab inimesi, kes on langenud töökiusamise ohvriks. Inimestel on võimalus helistada ja abi saada. Tugiorganisatsioon soovib töökiusamisega kokku puutunud isikutel kohe juhtunust oma ülemust teavitada ning probleemiga tegeleda. (Jokinen, 2008, lk 114–115)

Eestis 2010. aastal läbiviidud uuringu tulemustest selgus, et noorematel juhtidel ei ole piisavaid teadmisi ja infot, samas vanematel juhtidel on antud teema kohta väga piiratud teadmised. Puudub töökiusamist käsitlev seadusandlik regulatsioon ning sellest tulenevalt ka organisatsioonide vähene ennetustegevus töökiusamisel. Ennetustegevustena tuuakse välja tööseadusandluse täiendamise vajadus, ühiskonnas tuleb kehtestada heale tavale vastavad normid ja väärtused, vajalikud on selle teema laiem käsitlemine avalikkuses, samuti sotsiaalkampaniate korraldamine. Organisatsioonide teadlikkuse tõstmine töökiusamise ennetamisel, käsitlemisel ning probleemiga toimetulemisel. Isiksuseomaduste arendamine, mis puudutab konfliktsituatsioonides toimetulekut, suhtlemisoskust ja stressijuhtimist. (Tambur, 2015, lk 202–203)

Sotsiaaltöötaja, kellel puuduvad teadmised töökiusamisest ning kes puutub oma töös kokku kliendiga, kes on langenud töökiusamise ohvriks, peab ennast töökiusamise teemal harima, tutvuma kliendi eelnevate töökogemustega ja töörahuloluga. Uurima, kas klient on pidanud päevikut töökiusamise kohta, julgustama isikut arendama oma sotsiaalseid suhteid väljaspool töökeskkonda, vajadusel võtta ühendust juristiga, toetada klienti töökiusamise kohta info kogumisel ning aidata kliendil teha tööga seotud valikuid. (Pomeroy, 2013, lk 7)

Töökohal esineva töökiusamise elimineerimise eest vastutavad kõik töötajad, aga kõige suurem vastutus lasub juhtidel, kelle ülesanne on luua ja säilitada organisatsioonides kiusamisvabad töökohad. Kui ettevõtte rakendab selget töökiusamisevastast poliitikat, siis loob see kõigile parema ja tervislikuma tööõhkkonna. (Wiedmer, 2011, lk 41)

Töökiusamise tagajärjed on väga tõsised ning põhjustavad suuri probleeme nii ühiskonnale, kui ka isikule, kes töökiusamisega kokku puutub. Ühiskondlikul tasandil võivad finantsalased kahjud olla väga suured, samas indiviidi tasandil võib see tekitada pöördumatuid tervisekahjustusi. Töökiusamise all kannatav inimene on madala enesehinnanguga ja töövõimega. Keeruline on probleemi ennetada või sellega tegeleda, kuna puuduvad ühtsed mõisted, juhised ja ettepanekud töökiusamise käsitlemiseks. Maailmas on töökiusamise probleemiga tegeldud tunduvalt pikema aja vältel kui Eestis, kuid paraku on häid praktikaid probleemi lahendamiseks siiski vähe.

2. EMPIIRILISE UURINGU TULEMUSED JA ANALÜÜS

2.1. Uuringu läbiviimine, metoodika ja valimi kirjeldus

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on määrata kindlaks töökiusamise esinemine erinevate põlvkondade: 19–29aastaste ning 39–49aastaste isikute seas ning analüüsida erinevates töövaldkondades esinevaid töökiusamise vorme. Alljärgnevas alapeatükis antakse ülevaade lõputöö raames läbiviidud uuringust, kasutatud uurimismeetodist ja valimist. Vastavalt empiirilise osa ülesandele, koostas lõputöö autor plaani uuringu läbiviimiseks. Uuringu protsess koosnes uurimismeetodi valikust, valimi moodustamisest, andmete kogumisest, töötlemisest, analüüsist ja tõlgendamisest. Andmete kogumiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Tulemused eksporditi Excelisse, kus andmeid puhastati ja teostati analüüs.

Töökiusamise mõõtmiseks on teadlased välja töötanud erinevaid küsimustikke. Enim on kasutusel „Leymani loend psühholoogilisest terroriseerimisest“ (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT*), mis hindab 12 kuu jooksul kokkupuudet 45 kiusamise erivormiga. Ladina–Ameerika riikides ja Hispaanias kasutatakse peamiselt küsimustikku „Loend vägivallast ja psühholoogilisest ahistamisest“ (*The Inventory of Violence and Psychological Harassment, IVAPT*). Norra teadlased Einarsen ja Raknes töötasid välja küsimustiku *The Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R)*, mis on enam levinud töökiusamise mõõtmise vahend, ning paljud riigid on selle enda jaoks kohandanud, k.a Eesti. Küsimustik *NAQ-R* koosneb 22 väitest negatiivse käitumise kohta töö 6 kuu jooksul. (Moreno, Beltran, Tsuno, Inoue, & Kawakami, 2013, lk 109, Einarsen *et al.* 2009, 32–33)

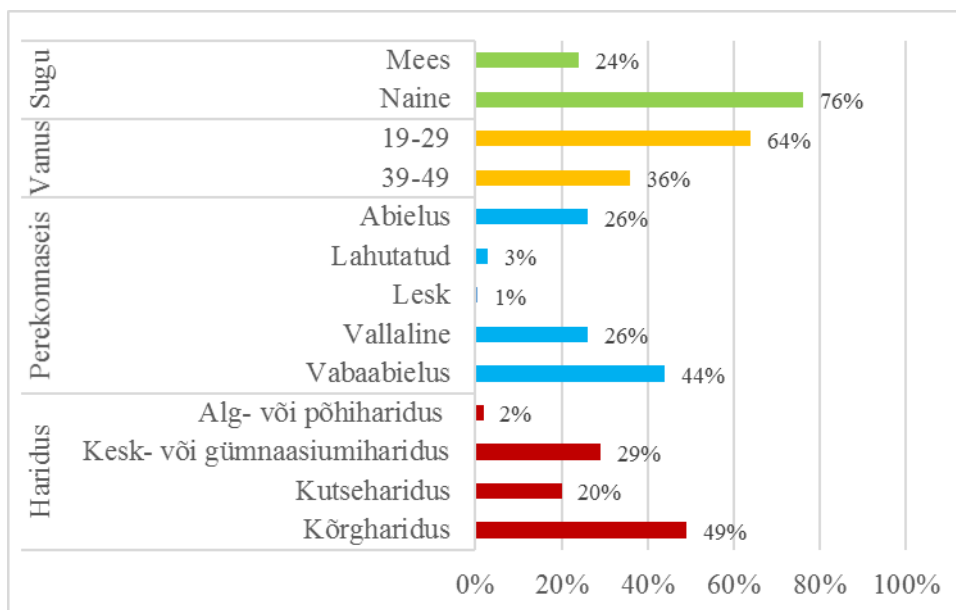
Lõputöö empiirilise osa kirjeldamiseks koostati ankeet, kasutades küsimustikku „Negatiivne käitumine töö“ (*Negative Acts Questionnaire Revised, NAQ-R*) Eesti jaoks

kohandatud varianti, mille esimene pool kirjeldab 22 negatiivset tegevust tööl ning milles paluti anda hinnang Likerti 5palli skaalal (1 – Mitte kunagi; 2 – Vahetevahel; 3 – Kord kuus; 4 – Kord nädalas; 5 – Iga päev). Lisaks üldine küsimus töökiusamise kohta, kus samuti tuli vastata Likerti 5palli skaalal (1 – Mitte kunagi; 2 – Harva, 3 – Vahetevahel; 4 – Mitu korda nädalas; 5 – Iga päev), kuid eelnevalt oli toodud ära töökiusamise definitsioon: „see on situatsioon, kus üks või mitu inimest pidevalt tunnevad, et neile tehakse märkusi, kontrollitakse tööülesannete täitmist, ei anta vajalikku informatsiooni, nende peale karjutakse, ähvardatakse, neil on pidev pinge- ja stressiolukord, kus kiusatavatel on raske ennast kaitsta. Ühekordne juhtum ei ole kiusamine.“ (vt Lisa 1)

Küsimus töökiusamisest on ankeedis kahel põhjusel: 1) enamus töötajaid ei tea töökiusamise mõiste tähendust ning seda samastatakse sageli halva käitumisega; 2) töötajad võivad olla kogunud erinevaid töökiusamise vorme, kuid, kui neil palutakse vastata küsimusele „kas teid on tööl kiusatud“, siis nad eitavad seda ning ei suuda seda endale tunnistada (Kakoulakis *et al.*, 2015, lk 69). Küsimustiku teine pool annab ülevaate sotsiaaldemograafilistest näitajatest.

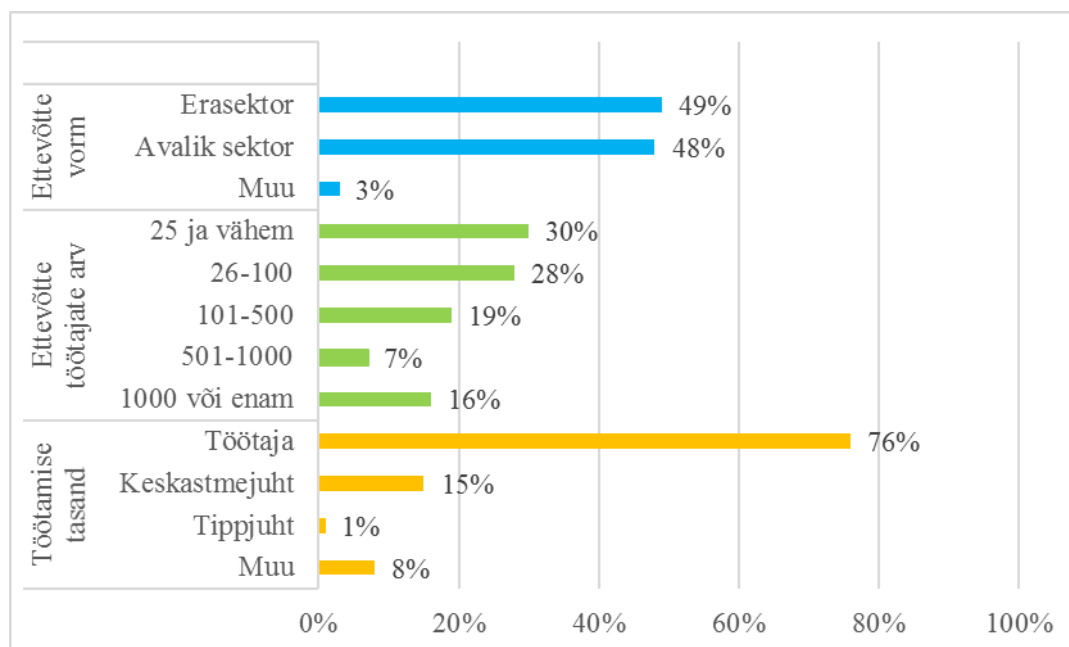
Ankeet koostati elektroonselt *LimeSurvey* keskkonnas ning küsitlus viidi läbi ajavahemikul 13.02.2017–08.03.2017. Valimi leidmiseks kasutati ettekavatsetud valimit ja lumepallivalimit. Valimi moodustasid noored, äsja tööturule sisenenud 19–29aastased isikud ja aktiivses tööeas olevad 39–49aastased isikud. Küsimustik edastati viiele ülikoolile Eestis, palvega edastada küsimustik üliõpilastele, et saada võimalikult laiapõhjaline üldkogum. Lisaks postitati küsimustik suhtlusportaali *Facebook* palvega seda vastajate sõpruskonnas jagada ning edastati ka e-posti teel endistele töökaaslastele.

Vastajate üldarvust (n=170), 64% olid vanuses 19–29 ja 36% vanuses 39–49 eluaastat. Naisi oli vastajate hulgas 76% ja mehi 24% (vt joonis 3). Perekonnaseisult oli respondentidest kõige enam (44%) vabaabielus ning kõrgharidusega (49%). Kõik järgnevad tabelid ja joonised on koostatud lõputöö autori poolt.



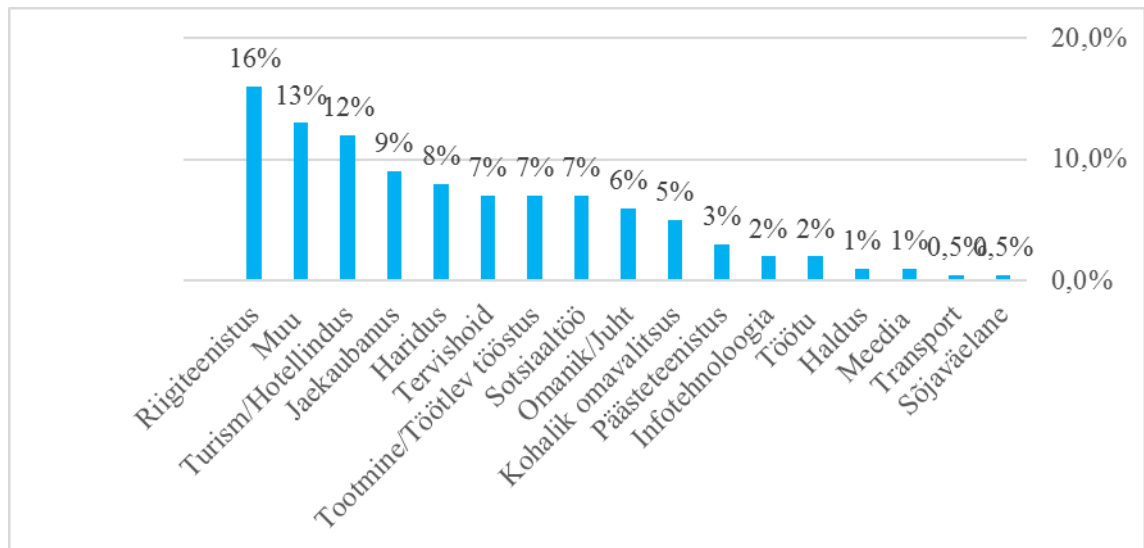
Joonis 3. Respondentide jagunemine soo, vanuse, perekonnaseisu ja hariduse lõikes

Vastajatest töötab nii erasektoris kui ka avalikus sektoris praktiliselt võrdselt inimesi, vastavalt erasektoris 49% ning avalikus sektoris 48% respondenti (vt joonis 4). Kõige rohkem (31%) küsitluses osalejatest, töötab väikeettevõttes (vähem kui 25 töötajat). Vastajatest oli kõige enam (76%) esmatasandil töötajaid. „Muu“ all oli töötamise tasandina välja toodud spetsialist, juhataja kt, assistent ja esmatasandijuht



Joonis 4. Valimi ülevaade

Respondentidest kõige enam (16%, n=28) töötas riigiteenistuses (politsei ja piirivalve, justiitsüsteem, maksu- ja tolliamet jne), 12% (n=20) turismis ja hotellinduses, 9% (n=15) jaekaubanduses (vt joonis 5). Muu 13% (n=24) all märgiti valdkondadena finants/pangandus, ehitus, kaubandus, kultuur, toitlustus, iluteenindus, telekommunikatsioon ja üliõpilane.



Joonis 5. Vastajad töövaldkonniti

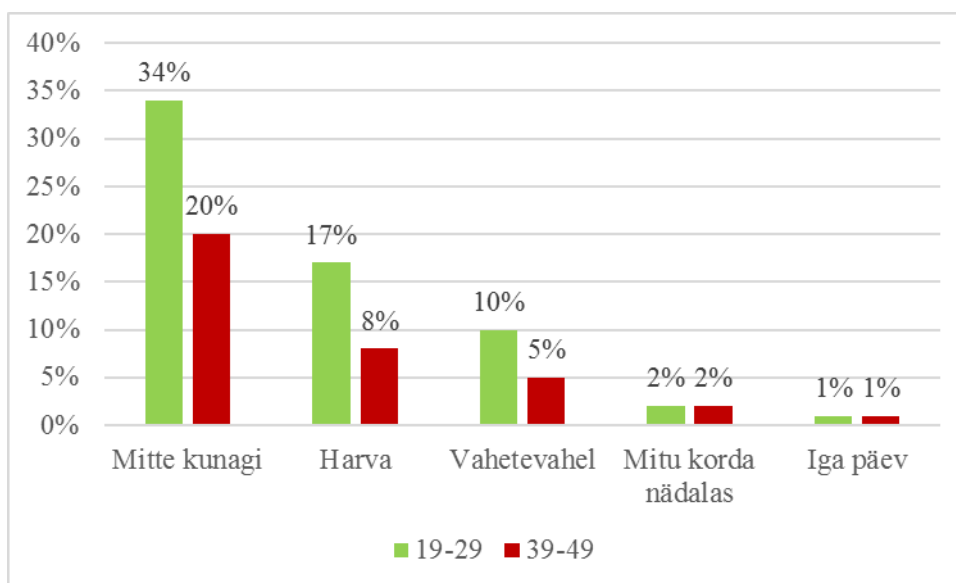
Uuringu tulemused võivad olla kallutatud, kuna küsitluses osalenud naiste arv (n=129) võrreldes meestega (n=41), on oluliselt suurem. Samuti on erinevus vanusegruppide lõikes märkimisväärne, kuna respondentidest oli 19–29aastaseid (n=109) tunduvalt rohkem, kui 39–49aastaseid (n=61).

2.2. Uurimustulemuste analüüs ja hinnang

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade uurimistulemuste analüüsist ning hinnatakse saadud andmeid. Esiteks kirjeldatakse, milliseid negatiivseid tegevusi tööl on respondendid kõige enam kogunud, lisaks antakse põhjalik ülevaade respondentide sotsiaaldemograafilistest tunnustest. Teiseks analüüsitakse töökiusamise esinemist erinevates töövaldkondades ja tuuakse välja, millised on kõige sagedamini esinevad negatiivsed tegevused erinevate töövaldkondade lõikes.

Respondentidel paluti vastata küsimusele töökiusamise kohta, enne vastamist oli defineeritud üldine töökiusamise mõiste. Definiitsiooni põhjal saadud vastused on

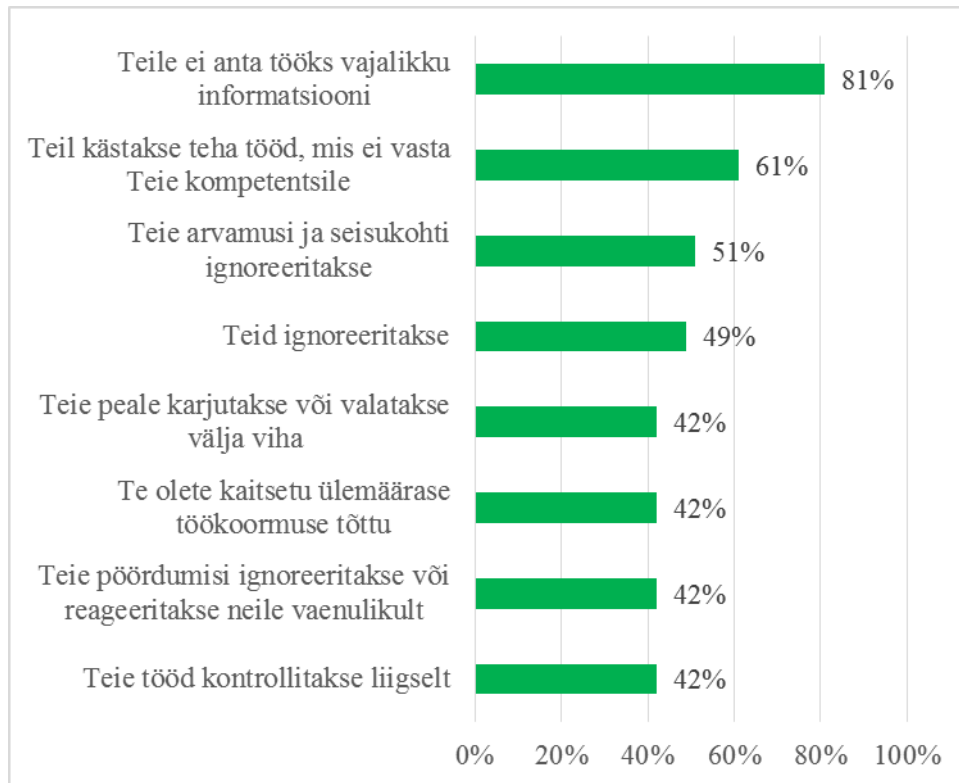
esitatud alljärgneval joonisel 6. Tulemustest selgus, et vanuses 19–29 ei ole töökiusamist kogenud 34% (n=58) ja vanuses 39–49aastat 20% (n=34). Harva 17% (n=30) kogevad töökiusamist 19–29aastased ja 8% (n=13) 39–49aastastest töötajatest. 2% (n=4) nii 19–29aastastest kui ka 39–49aastastest respondentidest kogevad töökiusamist mitu korda nädalas ja 1% (n=2) iga päev.



Joonis 6. Töökiusamine

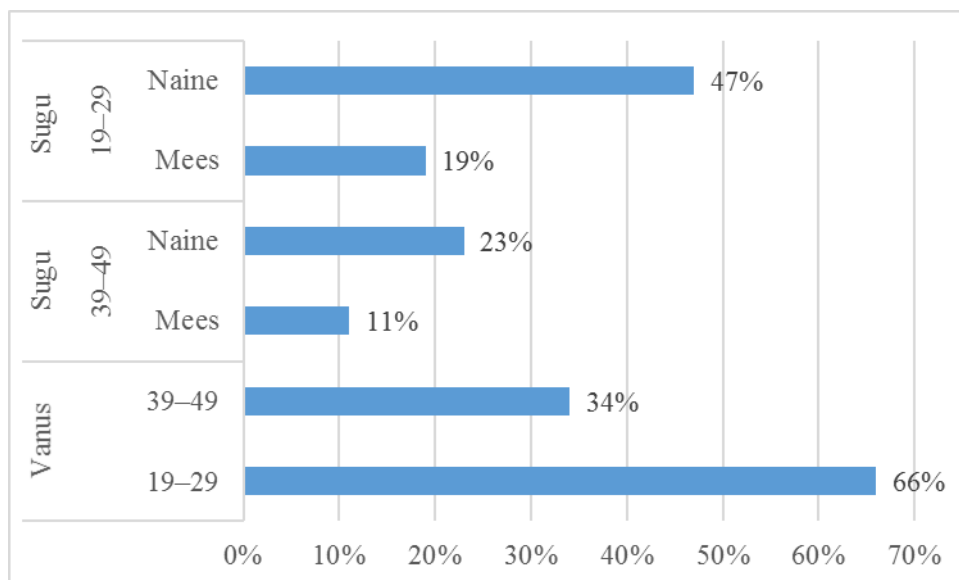
Tulemustest järeldub, et Eesti organisatsioonides on töökiusamine levinud nähtus, kuna 46% (n=79) vastanutest leiab, et nad on sattunud töökiusamise ohvriks. Samas on positiivne märkida, et natuke rohkem kui pooled vastanutest ehk 54% (n=91) ei ole töökiusamist kunagi kogenud.

Samas tuleb märkida, et töökiusamise definitsiooni järgi tunnistasid respondendid, et neid ei ole tööl kiusatud, kuid uuringu tulemusi analüüsid selgus, et nad on siiski kogenud negatiivset käitumist tööl. Alljärgnev joonis 7 annab ülevaate, milliseid negatiivseid tegevusi on uuringus osalenud vastajad kõige enam kogenud. Vastajad ei tunnista töökiusamist, kuid ometi on nad 6 kuu jooksul töö juures kogenud negatiivset käitumist, mida saab tõlgendada töökiusamisena. Sellest tulenevalt saab öelda, et paljud küsitluses osalejad ei oska töökiusamist ära tunda või ei soovi probleemi olulisust endale tunnistada.



Joonis 7. Negatiivsed tegevused tööl

Alljärgnev joonis 8 annab ülevaate respondentide töökiusamise kogemisest erinevate põlvkondade lõikes. Töökiusamist kogenud respondentide arv 19–29aasta vanuste töötajate hulgas oli 66% (n=52) ja 39–49aastaste hulgas 34% (n=27). Kõige enam (47%, n=37) kogeb töökiusamist 19–29aastane naine, samas, kui 39–49 aastane naine kogeb töökiusamist 23% (n=18). Töökiusamise suur esinemine nooremas vanusegrupis ja eriti naisterahvaste hulgas, on tingitud sellest, et uuringus osalenud vastajate osakaal oli kõige suurem 19–29aastaste naiste seas.

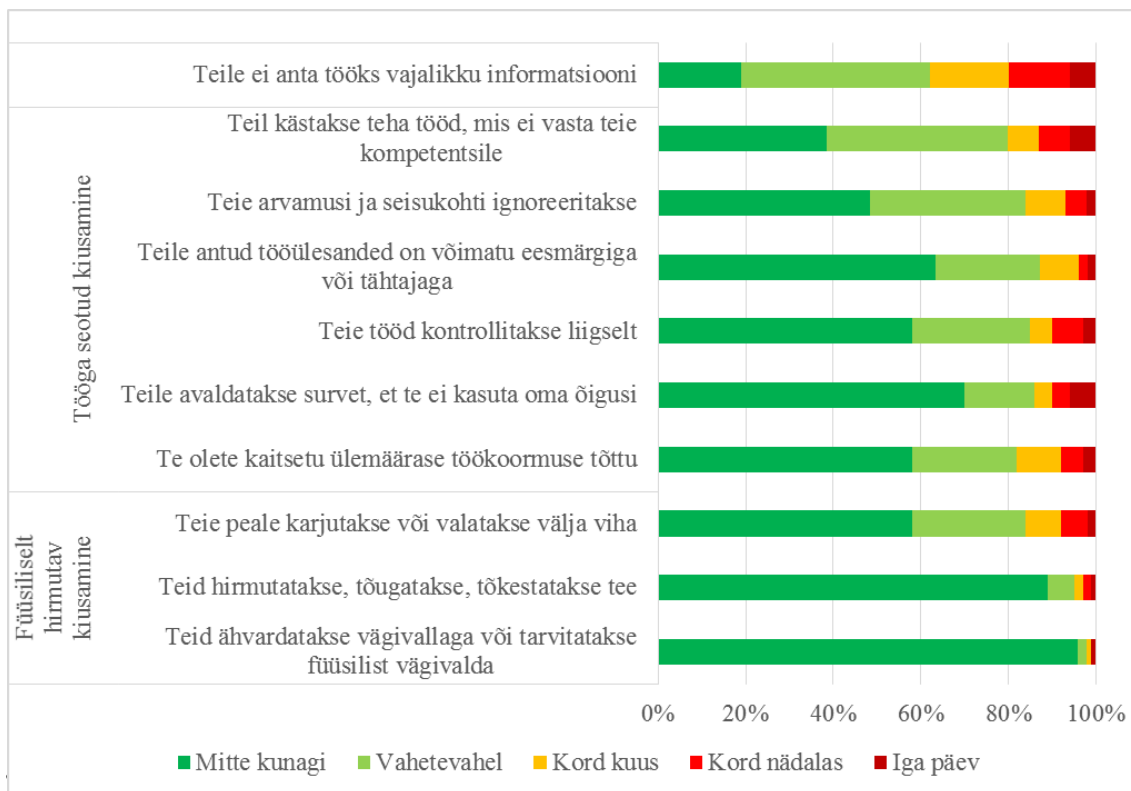


Joonis 8. Töökiusamist kogenud vastajad

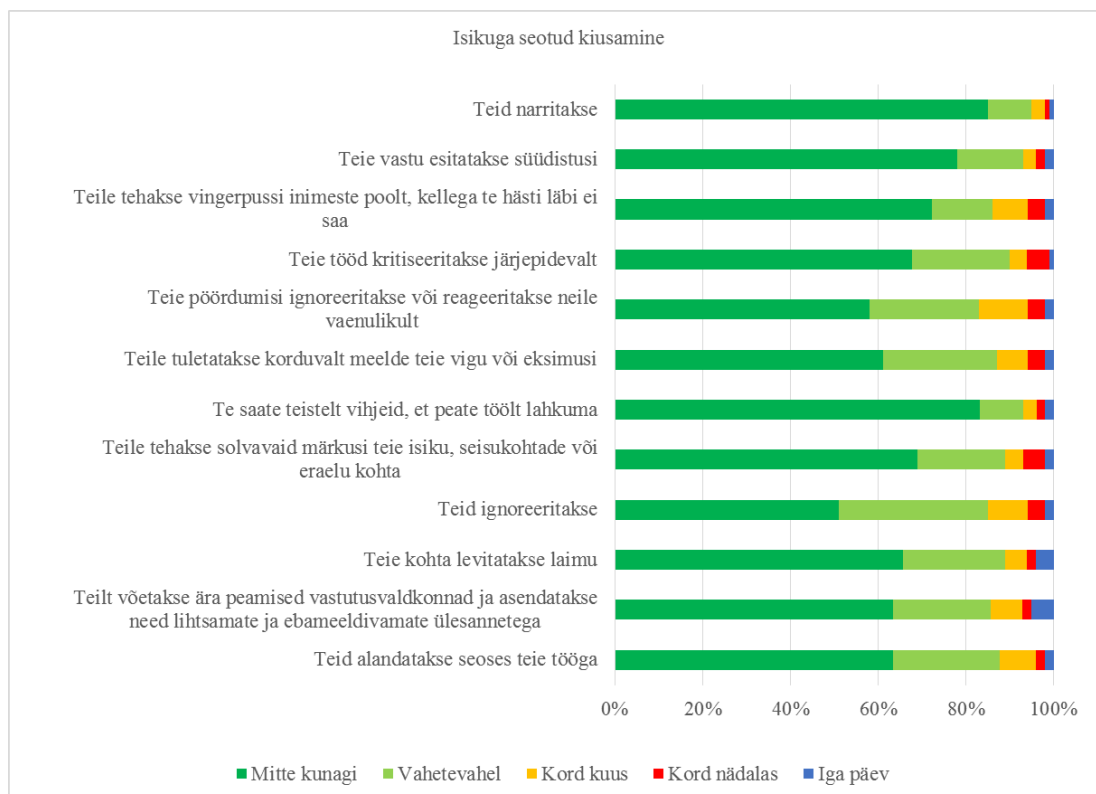
Käesoleva lõputöö raames läbiviidud uuring kinnitab eelnevate uuringute tulemusi, et kiusamist esineb rohkem nooremate töötajate kui vanema põlvkonna töötajate seas ning enim satub kiusamise ohvriks naine. Kõige rohkem kogevad töökiusamist asja tööturule sisenenud noored.

2.2.1. Negatiivsed tegevused tööl

Negatiivseid tegevusi tööl jagatakse kolme rühma: tööga seotud kiusamine, isikuga seotud kiusamine ja füüsiliselt hirmutav kiusamine. Alljärgnev joonis 9 annab ülevaate respondentide vastustest tööga seotud kiusamisest ning füüsiliselt hirmutavast kiusamisest. Kõige levinumaks kiusamise vormiks tööga seotud kiusamise puhul on tööga seotud informatsiooni mittesaamine, vahetevahel kogeb sellist käitumist 43%, iga päev 6%. Füüsiliselt hirmutava kiusamise puhul tuuakse kõige enam välja, et kiusatava peale karjumist ja viha välja valamist, „vahetevahel“ vastas 26%, „iga päev“ 2%. Füüsilise vägivallaga hirmutatakse vahetevahel 2% vastajatest ja iga päev kogeb seda 1%.



Alljärgnev joonis 10 selgitab isikuga seotud kiusamise negatiivseid tegevusi. Respondentide hinnangul kogevad nad kõige rohkem ignoreerimist, vahetevahel koges sellist käitumist 34% vastajatest ja iga päev 2%. Samuti mainisid küsitluses osalejad sagedamini esineva negatiivse tegevusena töötaja vigade ja eksimuste korduvat meelde tuletamist, vahetevahel kogeb seda 26% ja iga päev 2% vastajatest.



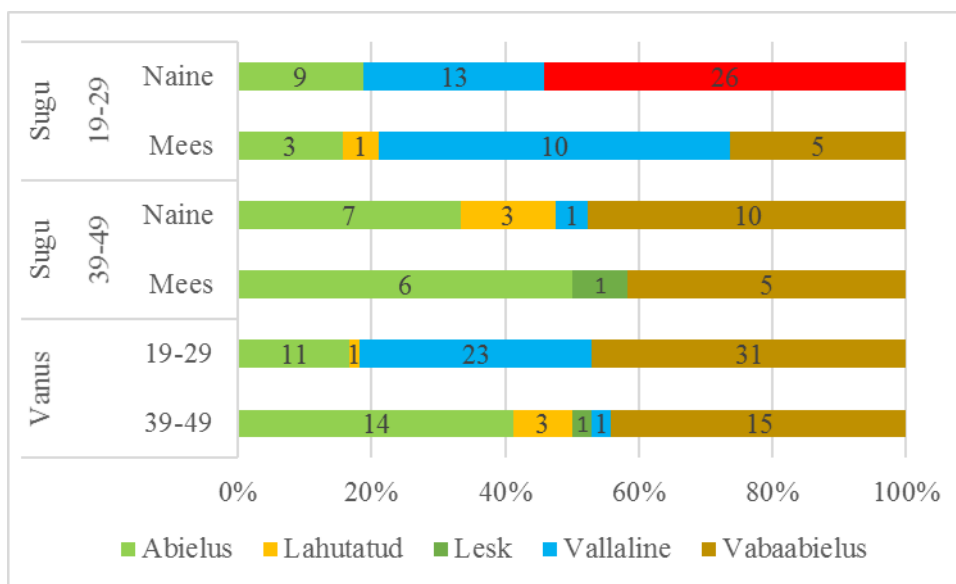
Joonis 10. Respondentide hinnangud töökiusamise kohta

Kõige enam levinud töökiusamise vorm on tööga seotud kiusamine, siia alla liigitub 7 erinevat negatiivset tegevust ning mida kogeb ka kõige rohkem küsitluses osalenud vastajatest. Isikuga seotud kiusamise puhul on 12 negatiivset tegevust, kuid selle alarühma negatiivseid tegevusi kogevad vastajad vähem. Füüsiliselt hirmutava kiusamise alla liigitatakse kolm negatiivset tegevust ning selliseid tegevusi kogevad ka vastajad kõige vähem.

2.2.2. Respondentide sotsiaaldemograafiline ülevaade

Alljärgnevad joonised annavad uuringu käigus saadud andmete põhjal ülevaate töökiusamise all kannatavate isikute sotsiaaldemograafilistest näitajatest, mis hõlmavad andmeid perekonnaseisu, hariduse ja organisatsiooni kohta. Tulemusi vaadeldakse kahe vanusegrupi: 19–29 ja 39–49aastaste isikute näitel ning eraldi tuuakse välja tulemused sugude lõikes. Joonistel punasega märgitud vastused näitavad kõige rohkem töökiusamise esinemist respondentide hulgas ja kõige ohustatumaid vastajate gruppe.

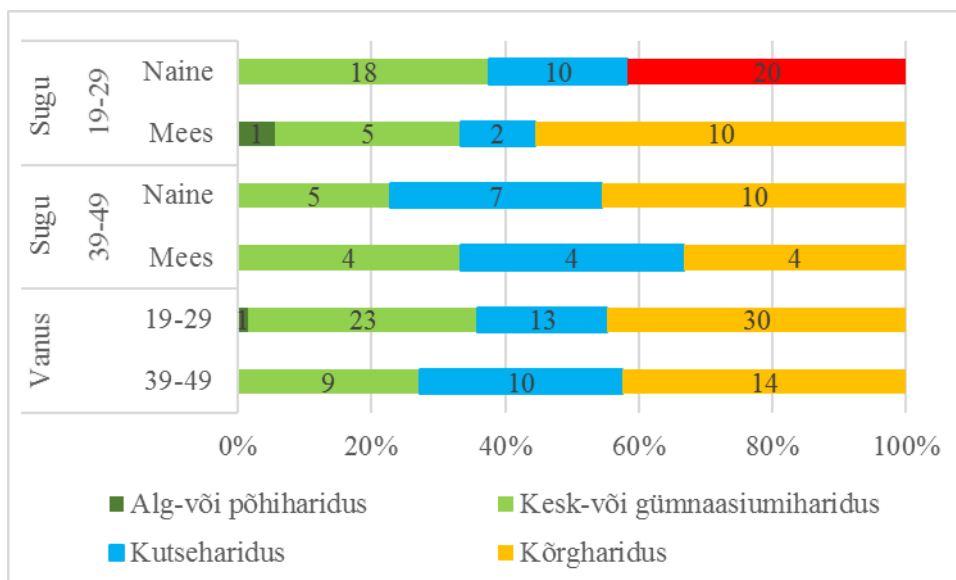
Perekonnaseisult on vanuses 19–29 aastat töökiusamist kogenud isikutest kõige rohkem (31%) vabaabielus, vanuses 39–49 aastat on töökiusamist kogenud isikutest 15% vabaabielus (vt joonis 11). Kõige rohkem (26%) satub töökiusamise ohvriks 19–29aastane vabaabielus olev naine. Võrreldes andmeid meessoost ja naissoost vastanute vahel, tuleb arvesse võtta, et mehi, keda on töö juures kiusatud, osales ankeetküsitluses 30% ja naisi 70% ning vabaabielus olevaid vastajaid oli kõigist vastanutest 46% (n=36).



Joonis 11. Kiusatavate perekonnaseis

Vallaliste isikute sattumine töökiusamise ohvriks võib tuleneda väiksemast tutvusringkonnast, sest abielus inimeste jaoks ei ole tööl esinevad probleemid primaarsed, kuna neil on muud kohustused (Tambur, 2015, lk 199).

Kõige rohkem (30%) on töökiusamist kogenud kõrgharidusega 19–29aastastest vastajatest ja 14% 39–49aastastest. Kõige rohkem (20%) on töökiusamise ohvriks 19–29aastane kõrgharidusega naine (vt joonis 12). Tulemused lähtuvad sellest, et kõrgharidusega vastajate seas oli kõrgem vastamismäär (44%, n=35), samas alg- või põhiharidusega vastajaid oli ainult 1% (n=1) ning samuti osales uuringus 19–29aastaseid inimesi tunduvalt rohkem, kui 39–49aastaseid. Kesk- või gümnaasiumihariduse ning kutseharidusega töökiusamist kogenud vastajate arv märkimisväärselt ei erine.

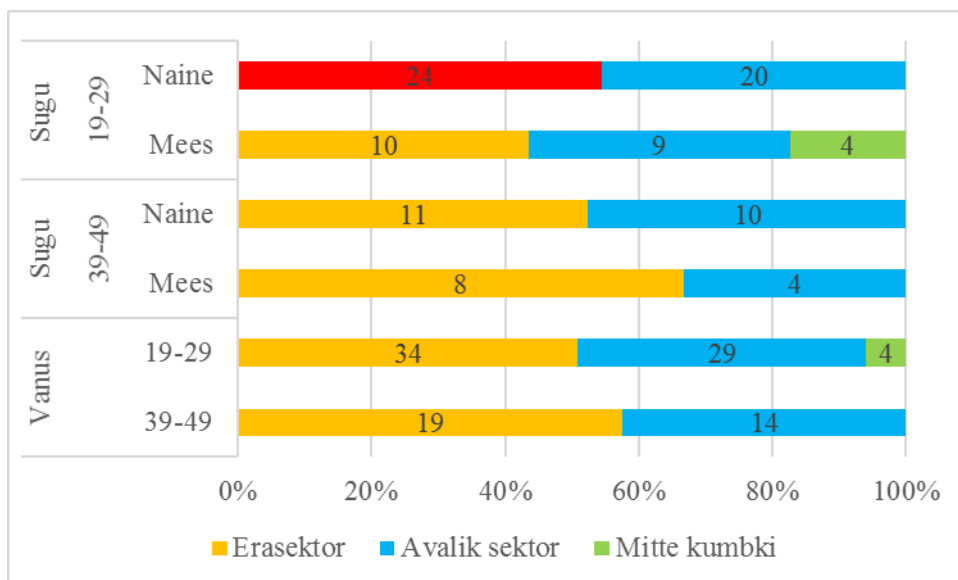


Joonis 12. Kiusatavate haridus

Töökiusamist kogunud kõrgharidusega vastajate osakaal võib olla tingitud ka sellest, et paljud negatiivsed tegevused NAQ-R põhjal eeldavad, et vastajad oleksid kontoritöö tegijad ning seetõttu omavad ka kõrgharidust (Tambur, 2015, lk 198).

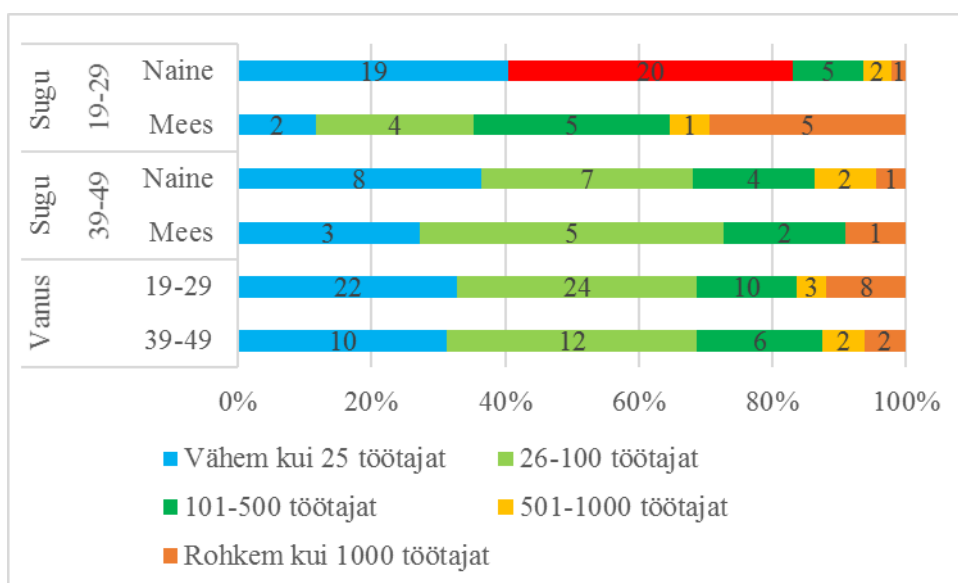
Alljärgnev joonis 13 annab ülevaate töökiusamise esinemisest nii erasektoris, kui ka avalikus sektoris. Avalikus sektoris töötavatest 19–29aastastest töötajatest kogeb töökiusamist 29% ja 39–49aastaste seas on esinenud töökiusamist 14%. Kõige rohkem (53%, n=42) kiusatakse erasektoris töötavaid inimesi ning kõige enam (24%) esineb kiusamist 19–29aastaste erasektoris töötavate naiste puhul. Respondendid, kes vastasid „muu“, ei täpsustanud millisesse organisatsioonivormi nad kuuluvad.

Erasektoris esinev suurem töökiusamine võib olla tingitud ka sellest, et töökiusamine erasektoris on kõige kõrgem teenindus- ja tootmisettevõtetes. Varasemad uuringud on keskendunud töökiusamise esinemisele avalikus sektoris ja erasektoris esinevat töökiusamist on vähe uuritud. (Tambur, 2015, lk 199)



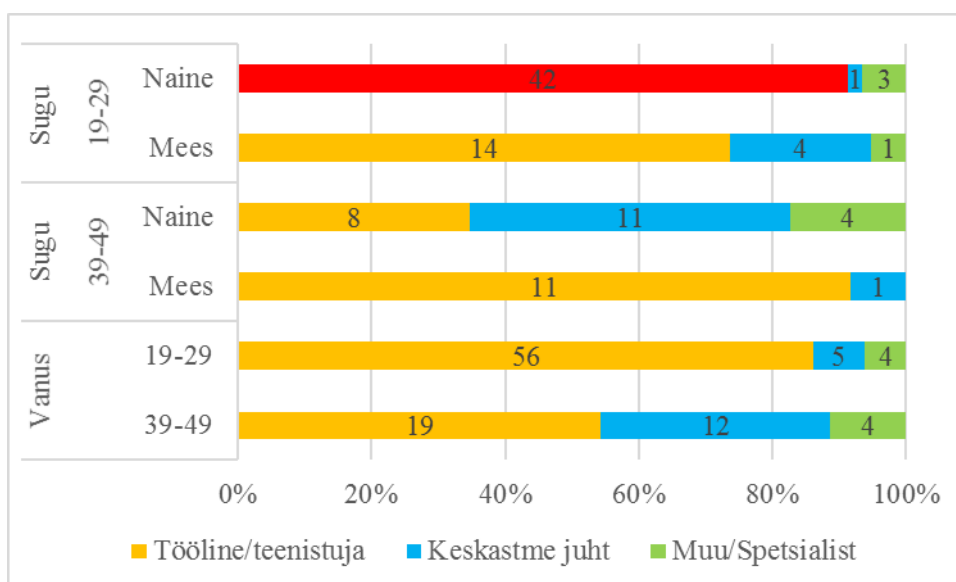
Joonis 13. Kiusatavate töösektor

Joonis 14 annab ülevaate organisatsiooni suurusest, kus kiusatavad töötavad. Kõige rohkem esines töökiusamist keskmise suurusega (26–100 töötajat) organisatsioonis (36%, n=28). Vanusegrupis 19–29 oli ohvreid kõige rohkem keskmise suurusega (26–100 töötajat) ettevõttes 24% ning kõige sagedamini (20%) satub töökiusamise ohvriks 19–29aastane naine. Selle põhjuseks võib olla, et väikeettevõtete ja keskmise suurusega organisatsioonides ei pöörata piisavalt tähelepanu töötajate heaolule ning kindlasti on ka juhtide teadmised töökiusamisest vähene.



Joonis 14. Kiusatavate organisatsiooni suurus

Joonis 15 määratleb organisatsioonis töökiusamise ohvriks langenud isikute töötamise tasandi. Uuringu tulemused näitasid märkimisväärseid erinevusi erinevate töötamise tasandite vahel, keskastme juhte kiusatakse oluliselt vähem, kui esmatasandil töötajaid ning tippjuhid ei kinnitanud kordagi enda kiusamist. Kõige rohkem (75%, n=59) esineb töökiusamist esmatasandi töötajate seas. Kõige enam (56%) satuvad organisatsioonis töökiusamise ohvriks 19–29aastased esmatasandi töölised/teenistujad. See võib olla tingitud sellest, et madalamal ametipostil töötavad isikud ei suuda enda eest piisavalt seista ning samuti võivad nende teadmised probleemide lahendamisel ja oma õiguste eest seismisel olla piiratud. Lisaks võidakse anda esmatasandi töötajatele lisatööülesandeid, mida nad võivad käsitleda enese kiusamisena.



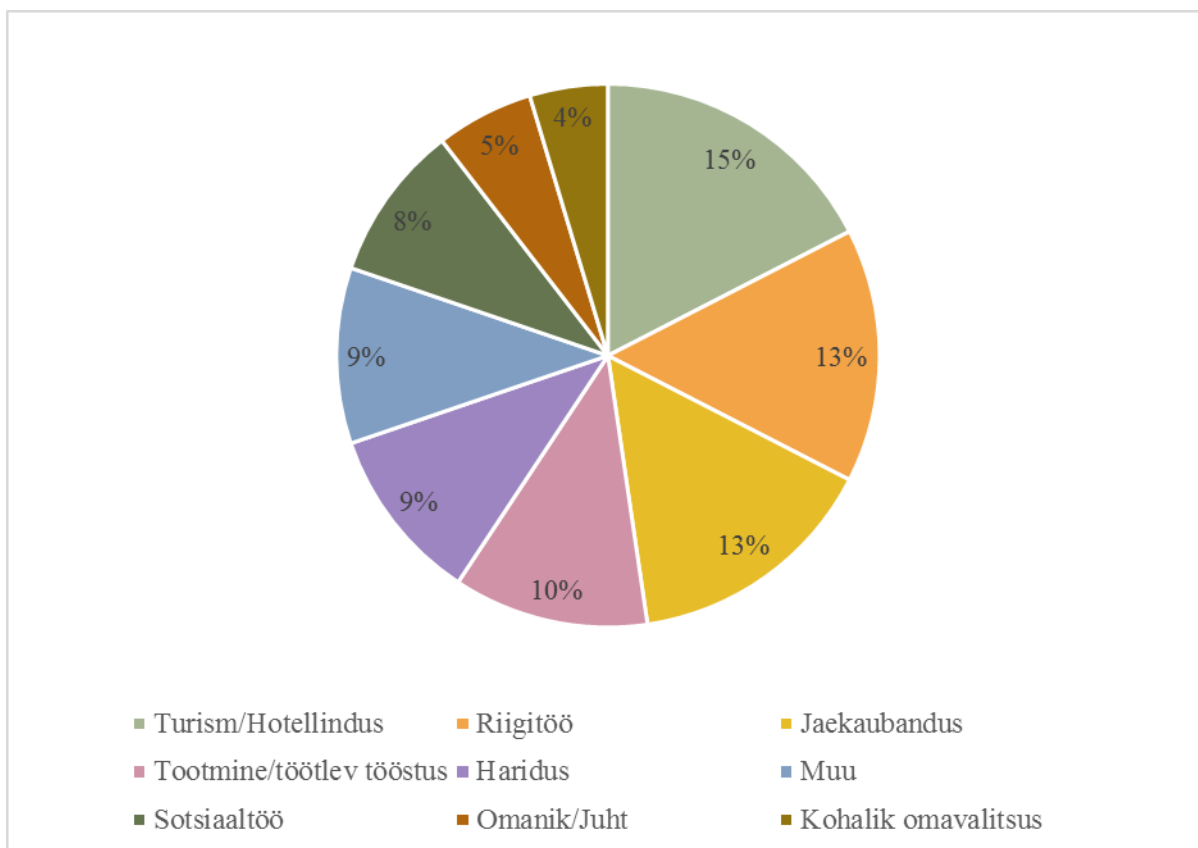
Joonis 15. Kiusatava töötamise tasand

Uuringu tulemustest selgub, et töökiusamise ohver on 19–29 aastane vabaabielus olev kõrgharidusega erasektoris esmatasandil töötav naine. Erinevused soo lõikes ning teise vanusegrupiga olid märkimisväärsed.

2.2.3. Töökiusamine töövaldkondade lõikes

Alljärgnev joonis 16 annab ülevaate töökiusamisest töövaldkonniti. Kõige enam kogeivad töökiusamist turisminduses/hotellinduses töötajad 15% (n=12), riigitöötajad 13% (n=10), jaekaubanduses töötajad 13% (n=10), tootmises/töötlevas tööstuses töötavad isikud 10% (n=8), hariduses 9% (n=7), muu (finants, ehitus, toitlustus,

teenindus, meelelahutus) 9% (n=7), sotsiaaltöös 8% (n=6), juht/omanik 5% (n=4). kohalikus omavalitsuses 4% (n=3).



Joonis 16. Töökiusamine töövaldkondades

Riigiteenistujad (79%), kohaliku omavalitsuse ja sotsiaaltöötajad (75%) tunnevad kõige enam puudust tööks vajaliku informatsiooni mittedaamiseks, kuid sama probleem esineb väga jõudsalt kõigis töövaldkondades. Teise suure probleemina võib välja tuua selle, et töötajal kästakse teha tööd, mis ei vasta tema kompetentsile, kõige kõrgem on see sotsiaaltöös (83%) ja riigitööl (71%), kuid väga suur probleem on see teisteski töövaldkondades. Kolmandaks esineb töökohal väga sageli töötaja arvamuste ja seisukohtade ignoreerimist, samuti töötaja ignoreerimist, eriti sage (75%) on selline käitumine turismisektoris ja sotsiaaltöö vallas. Samuti märgitakse sagedamini esinevate töökiusamise tegevustena veel töötaja peale karjumist ja liigset tööülesannete kontrollimist. Alljärgnev tabel 4 annab ülevaate töökiusamise vormidest erinevates töövaldkondades. Tabelis tuuakse ära kolm kõige levinumat töökiusamise vormi erinevates töötamise sektorites.

Tabel 4. Töökiusamise tegevused valdkondade lõikes

	Info puudus	Kompetentsile mittevastav töö	Karjumine	Töö kontrollimine	Seisukohtade eiramine
Tervishoid	67%		58%		33%
Haridus	69%	54%	54%		
Riigitöö	79%	71%			64%
KOV	75%	63%			63%
Tootmine	83%	67%	75%		
Juht	67%			44%	33%
Kaubandus	67%	73%			67%
Turism	80%			65%	75%
Sotsiaaltöö	75%	83%			75%
Muu	83%	58%			33%

Allikas: autori koostatud uuringu andmete põhjal

Käesoleva lõputöö raames läbiviidud uuringu tulemustest selgus, et töökiusamise all kannatavate vanusegruppide, 19–29 ja 39–49aastaste, vahel on statistiliselt oluline erinevus, seega on töökiusamine kindlalt noorema põlvkonna probleem, kuna vanema põlvkonna esindajad tunnistasid töökiusamise esinemist oluliselt vähem. Uuringu tulemustest ilmnis, et kõige rohkem (47%) kannatab töökiusamist 19–29aastane naine. Töökiusamise esinemisel omavad suurt tähtsust töötaja isiksuseomadused, töösused, samuti on oluline ka töötaja sugu ning vanus. Samuti saame antud uuringu tulemuste põhjal kinnitada, et töökiusamise vormide ja töövaldkondade vahel ei ole statistiliselt olulist erinevust. Erinevatel tööaladel on sarnased negatiivsed tegevused, mida käsitletakse töökiusamisena. Laialdaselt levinud kiusamise vormid on: tööks vajalikku informatsiooni mittesaamine ja kompetentsile mittevastava töö tegemine, samuti töötaja arvamuste ja seisukohtade eiramine.

2.3. Arutelu, järeldused ja ettepanekud

Alljärgnevas alapeatükis võrreldakse lõputöö uurimistulemusi töö teoreetilises osas kirjeldatud maailmas läbiviidud erinevate uuringutega ja Tambur (2015) doktoritööga. Tehakse saadud tulemuste põhjal järeldusi ja ettepanekuid töökiusamise ennetamise ja ärahoidmise kohta.

Töökiusamist esineb kõige rohkem nooremate töötajate hulgas, eriti naiste seas. Ka Euroopa Liidu liikmesriikide seas läbiviidud uuring EWCS (2010) leidis, et kõige enam

kiusatakse tööl noori naisi vanuses 15–29, kõige vähem esines kiusamist 46–55aastaste (5,5%) hulgas. Tamburi (2015) uuringust selgus, et töökiusamise ohvriks langevad enamasti 18–25aastased töötajad. Ka mitmed uuringud kinnitavad, et naised satuvad töökiusamise ohvriks rohkem, kui mehed. Lõputöö uuringu tulemustest selgus, et enim kogevad töökiusamist nooremad töötajad 66%, kui vanemaid töötajad 34%. Tulemustest võime järeldada, et nooremad töötajad, eriti naised, töötavad organisatsioonides madalamatel positsioonidel ning neil puudub kogemus ja julgus probleemidest avalikult rääkida ja abi otsida. Samas Slovakkias (2014) läbiviidud uuringus leiti, et 18–30aastased töötajad teavad seda, kelle poole ettevõttes töökiusamise juhtumisel pöörduda.

Tamburi (2015) töökiusamise uuringust selgus, et kõige rohkem kiusatakse tööl lehestunud töötajaid (28,6%), järgnevad vallalised töötajad (25,8%) ja abielus töötajad (23%). Töökiusamine on kõige väiksem probleem lahutanute seas (16,3%). Käesolevas uuringus on tulemused oluliselt erinevad. Kõige enam kiusatakse vabaabielus (46%) töötajaid, järgnevad abielus (25%), vallalised (24%) töötajad, lahutatud ja leskede osakaal ei ole märkimisväärne. Käesoleva lõputöö sihtgrupiks on töötajad vanuses 19–29 ja 39–49, sellest ka tulemuste erinevus, lisaks ei olnud Tamburi doktoritöös vabaabielu sihtrühma. Noorematel töötajatel võib olla ebapiisavalt kogemusi ja oskuseid konfliktsituatsioonides toimetulekuks. Samuti võib vallalistel töötajatel puududa küllaldaselt suur sotsiaalne tugivõrgustik, kes aitaks neil probleemidega paremini toime tulla.

Tamburi (2015) uuringust selgus, et ohvreid oli põhiharidusega vastajate seas 27%, kutseharidusega vastajate hulgas 25% ja keskharidusega vastajate hulgas 24%. Ülikooliharidusega vastajate hulgas oli kiusamise ohvreid 22%. Käesoleva lõputöö raames läbi viidud uuringu tulemustest selgus, et kõige rohkem kiusatuid oli kõrgharidusega (44%) järgnesid kesk- või gümnaasiumharidusega (32%), kutseharidusega (23%) vastajad. Tulemuste erinevus on suurel määral tingitud käesoleva lõputöö kindlatest sihtrühmadest, samuti tuleb silmas pidada, et antud uuringus osalenud respondentide seas oli väga palju kõrgharidusega naisi.

Tamburi (2015) uuringu tulemustest selgub, et töökiusamine ei ole märkimisväärselt erinev avalikus (24,5%) ja erasektoris (22,6%). Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et erasektoris esineb 53% ja avalikus sektoris 44% töökiusamist. Tulemuste erinevus võib olla tingitud sellest, et erasektori organisatsioonide töövaldkondades esineb töökiusamist rohkem, kui avaliku sektori organisatsioonides ning saadud tulemuste põhjal võime järeldada, et erasektoris on töökiusamine rohkem levinud, kui avalikus sektoris.

Tamburi (2015) uuringu tulemustest selgus, et töökiusamine on kõrgeim keskmise suurusega ettevõtetes (101–500 töötajat) – 29%, järgnevad väikeettevõtted (alla 25 töötaja) – 25%. Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et kõige rohkem kiusatakse keskmise suurusega ettevõtetes (26–100 töötajat) – 36% ja väikeettevõtetes (alla 25 töötaja) – 32%. Erinevused ei ole märkimisväärsed. Väike- ja keskmise suurusega ettevõtetes ei osata või ei taheta probleemidega tegeleda. Palju sõltub ka juhust ning tema teadmistest probleemi käsitlemisel. ESENER–2 (2015) tõi välja, et kõige rohkem (33%) on tööstressi ennetusele tähelepanu pööranud keskmise suurusega ettevõtetes, kuid kõige suuremad takistused probleemiga tegelemisel on probleemist avalikult rääkimine ning juhtkonna teadmatus. Seega peavad nii väikeettevõtted, kui ka suureettevõtted probleemile oluliselt suuremat tähelepanu pöörama.

Tamburi (2015) uuringu põhjal oli ohvreid esimese tasandi töötajatest 24% ja kesktasandi juhtide hulgas 21,5%. Käesoleva uuringu tulemused kinnitavad eelneva uuringu tulemusi, kõige rohkem (75%) kiusatakse esimese astme töötajaid, kesktaseme juhtide seas esineb töökiusamist 17%. Suur hulk töötajatest töötab organisatsioonis esimesel tasandil, see on tingitud töötajate haridustasemest ja oskustest ning samuti on juhtide töökohti tunduvalt vähem, kui madalama tasemega töökohti, kuid samas ei saa välistada töökiusamist ka kesktaseme juhtide seas. Töökiusamise esinemist madalamal ametikohal võib põhjustada ka noorte töötajate hirm töökohta kaotada, sest uue töökohta leidmine võib olla keeruline.

Ameerika Töökiusamise Instituudi (2016) poolt 2013. aastal läbiviidud uuringu kohaselt esineb töökiusamist kõige rohkem (27%) tervishoius, (23%) hariduses, (16%) avalikus halduses, (10%) teeninduses ja (5%) tootmises. Tambur (2015) uuringu tulemustest

selgus, et töökiusamine on kõige kõrgem teenindus- ja tootmisettevõtetes 24,9%. Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et kõige rohkem esineb töökiusamist turisminduses/hotellinduses 15%, järgnes riigitöö 14%, jaekaubandus 13%, tootmine/töötlev tööstus 10%, 9% haridus ning 8% sotsiaaltöö. Tulemuste erinevus on tingitud sellest, et kõige enam vastajaid oli riigitöötajate ja turisminduse sektorist. Sarnaselt teiste uuringutega on teeninduses ja tootmises töökiusamise esinemine märkimisväärne. Samuti võib töökiusamise kõrge esinemissageduse põhjustada see, et need on töövaldkonnad, kus tuleb palju suhelda, tegeleda inimeste probleemidega ning peab olema motiveeritud teisi aitama. Töökiusamise esinemist ettevõttes mõjutab kindlasti ka organisatsioonikultuur, juhtimisstiil, töötajate moraal ning inimsuhted töökollektiivis.

Seega saame kindlalt väita, et töökiusamist esineb noorte 19–29 töötajate seas tunduvalt enam kui 39–49aastaste töötajate seas. Töökiusamise laiem levik nooremate inimeste hulgas tuleneb noorte vähestest teadmistest ja kogemustest töökiusamise kohta. Samuti ei julge paljud noored töötajad end kaitsta ja abi otsida. Vanemad töötajad on probleemist teadlikumad, oskavad enda eest seista ja julgevad abi otsida.

Ei leitud statistiliselt olulisi erinevusi erinevate kiusamisvormide ja töövaldkondade vahel. Kõige rohkem mainiti negatiivse tegevusena tööks vajaliku informatsiooni mitte saamist 43%, lisaks tööülesannete täitmist, mis ei vasta töötaja kompetentsile 41% ja ignoreerimist 34%. Seega saame väita, et töökiusamise vormid ei sõltu töövaldkonnast. Uurimistulemustest selgus, et on statistiliselt oluline seos töökiusamise ja hariduse, töökiusamise ja ettevõtte suuruse ning töökiusamise ja organisatsiooni sektori vahel.

Ei ole ühtseid kindlaid reegleid ega ka väljatöötatud soovitusi või meetmeid, mis aitaksid töökiusamist ära hoida või töökiusamisega „võidelda“. Autori arvates tuleb töökiusamise ennetamiseks korraldada koolitusi, eriti juhtidele ja personalijuhtidele. Suurem teadlikkus antud vallas aitab probleemi märgata ja ära tunda ning luua organisatsioonis kindla süsteemi töökiusamisega tegelemiseks. Kõigile ettevõtte töötajatele peab olema selge, et organisatsioonis valitseb nulltolerants töökiusamise ja töövägivalla suhtes. Kõiki töökiusamise juhtumeid tuleb võtta täie tõsidusega ning

nendega koheselt tegeleda, kuid samas tuleb jälgida, et juhtumeid käsitletaks diskreetselt, mõlemaid osapooli ära kuulates.

Riiklikul tasandil oleks suur abi töökiusamise käsitlemisel tööseadusandluse täiustamisest, mis aitaks Tööinspeksioonil paremini töövaidlusi lahendada. Samuti tuleb seaduses defineerida töökiusamise ja tööil diskrimineerimise mõiste.

Efektiivsem ennetus- ja teavituskampaaniate korraldamine aitab tõsta inimeste teadlikkust ning läbi kampaaniate saab julgustada töökiusamise ohvriks langenud isikuid abi otsima. Lisaks tuleks regulaarselt (iga 5–7 aasta tagant) korraldada erinevaid uuringuid, mis näitaksid töökiusamise ulatust Eesti töötajate hulgas.

KOKKUVÕTE

Töökiusamist on hakatud aina rohkem teadvustama. Maailmas on probleemi olulisust tõdetud alates 1990ndatest aastatest. 2000ndate aastate alguses on mitmed organisatsioonid defineerinud töökiusamise mõistet, kuid ühtne kindel definitsioon puudub. Norra ja Rootsi teadlased olid esimesed, kes püüdsid töökiusamist määratleda ja mõõta. Töökiusamise mõõtmiseks on välja töötatud erinevaid küsimustikke, mida riigiti enda jaoks sobivaks kohandatakse ja kasutatakse. Eestis on hakatud töökiusamisest rääkima alates 2010ndatest aastatest ning on läbiviidud üks suur uuring.

Töökiusamist on keeruline ära tunda, kuna inimeste teadlikkus selles vallas on väike ja ei teata, kuhu abi saamiseks pöörduda. Pikemaajaline töökiusamine toob ohvril kaasa töövõime olulise languse, madala enesehinnangu, lisaks paljud psühholoogilised probleemid ja kehalised vaevused. Samuti võivad isikul tekkida erinevad veresoonkonna- ja südamehaigused. Kiusatu võib hakata ohtralt alkoholi tarvitama või muutuda suitsiidseks. Organisatsiooni ja riigi tasandil on kahjud veel suuremad, kiusatud võivad viibida pikka aega haiguslehel, võib tekkida töövõime langus, organisatsiooni sisekliima on häiritud ja suhted kolleegide vahel pingelised.

Töökiusamise ennetamiseks võiksid ettevõtted oma sise-eeskirjades määratleda kindlad käitumisjuhised töökiusamise puhul. Töötajaid peab teavitama, kuhu nad saavad abi saamiseks pöörduda. Töökiusamisest avalikult rääkimine ja teabepäevade korraldamine tõstab inimeste teadlikkust ning aitab probleemi ennetada ja vähendada. Samuti oleks riiklikul tasandil probleemi ennetamisel vajalik tööseaduslaste aktide täiendamine.

Lõputöö empiirilises osas uuriti töökiusamist erinevate põlvkondade: 19–29- ja 39–49aastaste isikute näitel. Uuringu läbiviimiseks kasutati tööl asetleidvate negatiivsete tegevuste küsimustikku. Lisaks demograafilised andmed (sugu, perekonnaseis, haridus,

töövaldkond, organisatsiooni tutvustavad näitajad). Nooremas vanusegrupis oli vastajaid 64% ja vanemas 36%. Meeste osakaal oli 24% ja naised oli respondentide hulgas 76%. Uuringu tulemustest selgus, et 46% vastajatest on töökiusamist mingil moel kogenud.

Töökiusamise peamise põhjusena võib välja tuua tööga seotud informatsiooni mitte kättesaadavuse, töötajatel kästakse teha tööd, mis ei vasta nende kompetentsile, töötajate seisukohti ja arvamusi ignoreeritakse. Kõige enam esineb töökiusamist turisminduses 15%, riigitööl 14%, jaekaubanduses 13%. Vähem või üldse ei esine töökiusamist finantssektoris, transpordis ja halduses. Töökiusamist esineb elualadel, kus tuleb palju suhelda ning töötatakse keskmise suurusega (26–100 töötajat) 34% ja (alla 25 töötajaga) 30% ettevõtetes.

Kõige enam satub kiusamise ohvriks 19–29aastaste vanusegrupis erasektoris esmatasandil töötav kõrgharidusega naine. Vanemas vanusegrupis, 39–49, kogeb töökiusamist samuti erasektoris esimesel tasandil töötav kõrgharidusega naine.

Uurimistulemustest saab järeldada, et töökiusamist esineb rohkem noorema põlvkonna (19–29aastaste) kui vanema põlvkonna (39–49) hulgas. Samuti on töökiusamisega seotud töövaldkonnad erinevad, ei ole ühtegi töövaldkonda, kus töökiusamist ei esineks.

Tegevused, mida käsitletakse töökiusamisena, on erinevates töövaldkondades sarnased. Kõige rohkem tunnevad inimesed, et neile ei anta tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni ja neil kästakse teha tööd, mis ei vasta nende kompetentsile. Negatiivsete tegevustena märgitakse veel ignoreerimist.

Lõputöö autor on seisukohal, et töökiusamise uurimisel saab täiendavalt läbi viia erinevaid uuringuid, mis aitaksid probleemi ulatust täpsemalt määratleda. Uuringuid saab viia läbi, kasutades lisaks kvantitatiivsetele uurimismeetoditele, ka kvalitatiivseid uurimismeetodeid, nt (intervjuu, fookusgrupi intervjuu). Samuti saab uurida töökiusamise erinevaid käsitlusi, keskendudes kas kindlate tunnuste abil leitud vastajate gruppide või juhuvalikule. Mida rohkem töökiusamist ja selle ulatust organisatsioonides uuritakse, seda rohkem on võimalusi probleemi vähendada või ennetada.

VIIDATUD ALLIKAD

- Alas, R. (2008). *Juhtimise alused*. Tallinn: Külim.
- Alas, R., & Übius, Ü. (2010). *Organisatsioonide arendamine*. Tallinn: Külim.
- Alvey, S. (2010). *Töötaja vallandamine*. Tallinn: Äripäev.
- Baillien, E., Camps, J., Van den Broeck, A., Stouten, J., Godderis, L., Sercu, M., & DeWitte, H. (2016). An Eye for an Eye Will Make the Whole World Blind: Conflict Escalation into Workplace Bullying and the Role of Distributive Conflict Behavior. *Journal of Business Ethics*, *137*, 415–429. doi: 10.1007/s10551-015-256
- Cicerali, L.-K., & Cicerali, E.-E. (2016). A qualitative study on how Swedish organizations deal with workplace bullying. *Nordic Psychology*, *68*, 87–99. doi: 10.1080/19012276.2015.1071198
- Commission of the European Communities. (2003). *26th annual activity report of the advisory committee on safety, hygiene and health protection at 2001*. Retrieved from <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2003/EN/1-2003-346-EN-F1-1.Pdf>
- Crawshaw, L. (2009). Workplace Bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a Thousand Definitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, *61*, 263–267.
- Divincova, A., & Sivakova, A. (2014). Mobbing at Workplace and its Impact on Employee Performace. *Human Resources Management & Ergonomics*, *8*, 20-34.
- Dillon, B.-L. (2012). Workplace violence: Impact, causes, and prevention. *Work – Andover Medical Publishers Incorporated Then Ios Press*, *42*, 15–20. doi: 10.3233/WOR-2012-1322
- Einarsen, S., Helge, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bullying and Harassment at work: Validity, Factor Structure and Psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, *23*, 24–44. doi: 10.1080/02678370902815673.

- Euroopa Tööohutuse ja Töetervishoiu Agentuur. (2017). *Töökoha psühhosotsiaalsed riskid ja stress*. Loetud aadressil <https://osha.europa.eu/et/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Euroopa Tööohutuse ja Töetervishoiu Agentuur. (2002). *Tööga seotud stress. Facts, 23*. Loetud aadressil https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/et/publications/factsheets/23/valjalase_23_-_Tooga_seotud_stress.pdf
- Giorgi, G., Leon-Perez, J. M., & Arenas, A. (2015). Are Bullying Behaviors Tolerated in Some Cultures? Evidence for a Curvilinear Relationship Between Workplace Bullying and Job Satisfaction Among Italian Workers. *Journal of Business Ethics, 131*, 227–237. doi: 10.1007/s10551-014-2266-9
- Goffee, R., & Jones, G. (2016). *Miks peaks keegi siin töötama?* Tallinn: Fontes PMP.
- Hartley–Wilkins, D. (2015). Workplace Bullying: The Silent Epidemic. *Human Resources Magazine, 19*, 4–8.
- Heery, E., & Noon, M. (2008). *A Dictionary of Human Resource Management*. New York: Oxford University Press.
- Irastorza, X., Milczarek, M., & Cockburn, W. (2015). *Teine Euroopa ettevõtete uute ja tekkivate riskide uuring (ESENER-2). Kokkuvõte*. Loetud aadressil <https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/esener-ii-summary-et.pdf>
- Joiner, S.-E., Hall, R.-R., & Richardson, R.-E. (2015). An Analysis of College Students' Perceptions of Workplace Bullying. *Academy of Business Research Journal, 4*, 19–31.
- Jokinen, B. (2008). *Kiusaja meie seas*. Tallinn: Varrak.
- Kakoulakis, C., Galanakis, M., Bakoula–Tzoumaka, C., Darvyri, P., Chrousos P. G., & Darviri, C. (2015). Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in Sample of Greek Teachers. *Psychology, 6*, 63–74. doi: 10.4236/psych.2015.61007
- Kastepõld-Tõrs, K. (2016). *Töökius. Psühholoogiline eneseabi*. Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kantselei. Loetud aadressil http://www.vordoigusvolinik.ee/wpcontent/uploads/2016/05/T%C3%B6kius_ps%C3%BChholoogiline-eneseabi_eesti-k.pdf

- Kwan, S.-S.-M., Tuckey, M.-R., & Dollard, M.-F. (2016). The role of the psychosocial safety climate in coping with workplace Bullying: A grounded theory and sequential tree analysis. *European Journal of Work & Organizational Psychology, 25*, 133–148. doi: 10.1080/1359432X.2014.982102
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 165–184. doi: 10.1080/13594329608414853
- Lim, V. K.-G., & Teo, T. S.-H. (2009). Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management, 46*, 419–425. doi: 10.1016/j.im.2009.06.006
- Mcculloch, B. (2010). Dealing with Bullying Behaviours in the Workplace: What Works – A Practioner's View. *Journal of the International Ombudsman Association, 3*, 39–51.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Retrieved from <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Moreno, M. P., Beltran, C. A., Tsuno, K., Inoue, A., & Kawakami, N. (2013). Assessing Psychological Violence and Harassment at Work: Reliability and Validity of Japanese Version of the Inventory of Violence and Psychological Harassment (IVAPT) Comparing NAQ-R and LIPT. *Journal of Occupational Health, 55*, 108–119.
- Mulder, R., Bos, A. E. R., Pouwelse, M., & van Dam, K. (2017). Workplace mobbing: How the victim's coping behavior influences bystanders responses. *The Journal of Social Psychology, 157*, 16–29. doi: 10.1080/00224545.2016.1152213
- Neall, A., M., & Tuckey, M., R. (2014). A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 87*, 225–257. doi:10.1111/joop.12059
- Olive, K., & Cangemi, J. (2015). Workplace Bullies. Why they are successful and what can be done about it. *Organization Development Journal, 33*, 19–31.
- Pomeroy, E.-C. (2013). The Bully at Work: What Social Workers Can Do. *Social Work, 58*, 5–8. doi: 10.1093/sw/sws055.

- Rajalakshimi, M., & Gomathi, S. (2016). Relationship between workplace bullying and organisational culture. *Global Management Review*, 10, 71–82.
- Tambur, M. (2015). *Workplace bullying in Estonian organizations: The prevalence and causes*. (PhD thesis). Retrieved from <http://dspace.ut.ee/handle/10062/46585>
- Tamm, S. (2015). *Töökiusamise ulatus ja põhjused teenindustevõtte X kaupluste näitel*. (Lõputöö). Loetud aadressil <https://dspace.ut.ee/handle/10062/47642>
- Tööinspektsioon. (2016). *Töökeskkond 2016*. Loetud aadressil http://www.ti.ee/fileadmin/user_upload/tookeskkond_2016.pdf
- Tööinspektsioon. (2014). *Tööstressist vabaks*. Loetud aadressil https://www.ti.ee/fileadmin/user_upload/failid/dokumendid/Meedia_ja_statistika/Truekised/Toostress.pdf
- Töölepingu seadus. (2009). *Riigi Teataja I*, 5, 35. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014146?leiaKehtiv>
- Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. (1999). *Riigi Teataja I*, 60, 616. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/12883561?leiaKehtiv>
- Vesso, S., & Saue, K. (2008). *Õnnelik meeskond*. Tallinn: Äripäev
- Wiedmer, T. L. (2011). Workplace Bullying: Costly and Preventable. *Delta Kappa Gamma Bulletin*, 77, lk 35–41.
- Wilkie, D. (2016). Where the Bullies Are. *HR Magazine.*, 61, 50–56.
- Workplace Bullying Institute. (2014). *The WBI Definition of Workplace Bullying*. Retrieved from <http://workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2014-US-Survey.pdf>
- World Health Organization. (2002). *The world health report*. Retrieved from http://www.who.int/whr/2002/chapter4/en/index9.html#box_4_9
- Üksvärav, R. (2010). *Organisatsioon ja üksikisik*. Tallinn: TEA Kirjastus.

Lisa 1. Küsimustik: negatiivne käitumine tööl

Tööküsimine erinevate põlvkondade töötajate näitel

Minu nimi on Eda Rannamägi ja õpin TÜ Pärnu kolledži sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse erialal. Allolev küsimustik on aluseks minu lõputööle, mille eesmärgiks on uurida tööküsimist erinevate põlvkondade töötajate näitel, vanuses 19-29 ja 39-49 aastat.

Olen väga tänulik, kui leiate aega anda omapoolne panus minu lõputöö valmimisse ning vastata alljärgnevale küsimustele.

Küsimuste puhul palun märkida Teile sobiv vastusevariant. Tagatud on vastajate anonüümsus ja andmeid avaldatakse ainult üldistatud kujul. Küsimustiku täitmiseks kulub aega orienteeruvalt 10 minutit. Palun Teil küsimustele vastata hiljemalt 08.02.2017.

Täna koostöö eest!

Küsimustikus on 10 küsimust

Negatiivne käitumine tööl

Järgnevad tegevused on sagedamini esinevad näited negatiivsest käitumisest tööl. Kui tihti viimase 6 kuu jooksul on Teil tööl olles esinenud järgmised negatiivset käitumist iseloomustavad olukorrad? Palun märkige number, mis kõige enam vastab Teie kogemusele viimase 6 kuu jooksul.

1– mitte kunagi; 2– vahetevahel; 3– kord kuus; 4– kord nädalas; 5– iga päev

Kui tihti olete tundnud, et...

	1	2	3	4	5
Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teid alandatakse seoses Teie tööga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil kästakse teha tööd, mis ei vasta Teie kompetentsile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
asendatakse need lihtsamate ja ebameeldivamate ülesannetega					
Teie kohta levitatakse laimu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teid ignoreeritakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teile tehakse solvavaid märkuseid Teie isiku, seisukohtade või eraelu kohta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie peale karjutakse või valatakse välja viha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teid hirmutatakse, tõugatakse, tõkestatakse tee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Te saate teistelt vihjeid, et peaksite töölt lahkuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teile tuletatakse korduvalt meelde Teie vigu või eksimusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie pöördumisi ignoreeritakse või reageeritakse neile vaenulikult	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie tööd kritiseeritakse järjepidevalt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega Te ei saa hästi läbi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teile antud ülesanded on võimatu eesmärgiga või tähtajaga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie vastu esitatakse süüdistusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teie tööd kontrollitakse liigselt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teile avaldatakse survet, et Te ei kasutaks oma õigusi (jääda puhkusele, võtta töövõimetusleht, lähetuses viibides katta ettenähtud kulutusi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teid narritakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teid ähvardatakse vägivallega või tarvitatakse füüsilist vägivalda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kas Teid on tööl kiusatud?

Töökiusamist defineeritakse järgnevalt: see on situatsioon, kus üks või mitu inimest pidevalt tunnevad, et neile tehakse märkusi, kontrollitakse tööülesannete täitmist, ei anta vajalikku informatsiooni, nende peale karjutakse, ähvardatakse, pidev pinge-ja stressiolukord, kus kiusatavatel on raske ennast kaitsta. Ühekordne juhtum ei ole kiusamine.

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

1– Mitte kunagi; 2– Harva; 3– Vahetevahel; 4– Mitu korda nädalas; 5– Iga päev

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Demograafilised näitajad

Teie vanus

- 19-29
- 39-49

Teie sugu

- Naine
- Mees

Teie perekonnaseis

- Abielus
- Lahutatud
- Lesk
- Vallaline
- Vabaabielus

Teie haridus

- Alg- või põhiharidus
- Kesk- või gümnaasiumiharidus
- Kutseharidus
- Kõrgharidus

Teie praegune töövaldkond

- Tervishoid
- Haridus
- Riigiteenistus
- Kohalik omavalitsus
- Haldus
- Energia/Energeetikatööstus
- Tootmine/Töötlev tööstus
- Transport
- Omanik/Juht
- Jaekaubandus
- Sõjaväelane
- Päästeteenistus
- Infotehnoloogia
- Meedia
- Turism/Hotellindus
- Sotsiaaltöö
- Töötu
- Muu

Milline on Teie organisatsioonivorm. kus Te töötate

- Erasektor
- Avalik sektor
- Mitte kumbki

Kui palju on selles organisatsioonis töötajaid, kus Te töötate

- Vähem kui 25
- 26-100
- 101-500
- 501-1000
- Rohkem kui 1000

Mis tasandil Te organisatsioonis töötate

- Tööline/teenistuja
- Keskastme juht
- Tippjuht
- Muu

Täna vastamast!

Allikas: Tambur 2015, lk 174-177

SUMMARY

WORKPLACE BULLYING FOR EMPLOYEES OF DIFFERENT GENERATIONS

Eda Rannamägi

Workplace violence and one of its subtypes – workplace bullying – is a new subject and a less studied type of violence in Estonia. Since workplace bullying has no commonly accepted definition, it is difficult to recognise and to be aware of workplace bullying. The objective of this graduation paper is to assess the experience in workplace bullying among employees of different ages, and to identify reasons for workplace bullying, making also recommendations and suggestions for the minimization of the problems.

The following hypotheses have been proposed:

- Workplace bullying is rather a problem of the younger than the older generation.
- Workplace bullying varies by areas of activities.

Research tasks:

- clarification of the concept of workplace bullying;
- provision of an overview of the parties to workplace bullying;
- characterisation of workplace bullying in different areas of activities;
- conduction of a survey among the target group for mapping the awareness of employees and the problems that have occurred in this area;
- drawing conclusions on the basis of the survey conducted.

The author has proceeded from the concept of workplace bullying in this graduation paper.

The awareness of workplace bullying has been increasing. The importance of this problem has been globally acknowledged since 1990s. Several organisations have

defined the concept of workplace bullying at the beginning of the 2000s but there is no single common definition. Norwegian and Swedish researchers were the first to attempt to define and measure workplace bullying. Different questionnaires have been developed for the measurement of workplace bullying and several countries have adjusted them for use in their situation. The subject of workplace bullying has arisen in Estonia in 2010s and one major survey has been conducted.

Violence is a general term which includes causing both mental and physical risks for employees. Any type of behaviour which degrades or affects the dignity and welfare of employees is workplace bullying. This definition is also used in Estonia.

Recognition of workplace bullying is complicated as it is difficult for victims to describe their situation, they often miss work and feel unwell. A victim of workplace bullying is usually a person who is empathic, good-hearted and trusting. A bully has been described as a person who is constantly in bad mood, hostile and manipulating.

Long-term workplace bullying may cause a significant decline in the capacity for work, low self-esteem and in addition many psychological problems and physical afflictions for the victim. The person may also develop different cardio-vascular diseases, the person bullied may start alcohol consumption in large amounts or become suicidal. The damage at the organisational and national level is even more extensive as the persons bullied have long sick leaves, their capacity for work may decline, the internal atmosphere of the organisation may deteriorate and the relationships between colleagues may become tense.

The empirical part of the graduation paper studied workplace bullying among employees from different generations: persons at the age of 19–29 and 39–49 years. A questionnaire was prepared for the conduction of the survey, using the Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ-R) adjusted for Estonia, the first part of which describes 22 negative activities at workplace, and in addition, demographic information. The quantitative research method was used for the collection of information. The results were exported to Excel where the data were cleaned up and analysed.

The total number of respondents was 170, including 64% in the younger age group and 36% in the older age group. The proportion of men among the respondents was 24% and the proportion of women was 76%. According to the results of the survey, 46% of respondents had experienced some form of workplace bullying and 54% of respondents stated that they had never experienced workplace bullying but it has to be noted that although the respondents stated that they had not been bullied at workplace according to the definition of workplace bullying, the results of the survey showed that they had experienced negative behaviour at work.

The following main reasons for experiencing workplace bullying can be pointed out: withholding work-related information, being ordered to do work not conforming to one's level of competence, and ignoring the positions and opinions of employees. Workplace bullying is most prevalent in the tourism sector (15%), in the public sector (14%) and in retail trade (13%). Workplace bullying occurs in areas of activities where extensive communication is required, and in medium-sized (26–100 employees) enterprises (34%) and small (fewer than 25 employees) enterprises (30%). A victim of workplace bullying is most often a woman who is unmarried and with a live-in partner, with higher education and at the age of 19–29 years, working at an entry-level job in private sector.

It can be concluded from the results of the survey that workplace bullying occurs more among younger (19–29 years) than the older generation (39–49 years of age). Also the areas of work related to workplace bullying vary and there are no areas of work in which no workplace bullying occurs.

According to the author of this graduation paper it is necessary to organise training to prevent workplace bullying, particularly for the management and personnel managers. Raising the awareness in this field will help to notice and recognise the problem and to establish a definite procedure at the organisation to tackle workplace bullying.

Amendment of the labour law would help the Labour Inspectorate to improve the settlement of labour disputes. Also the concept of workplace bullying has to be defined in law.

Organisation of more effective prevention and education campaigns will help to raise the awareness of the population and encourage employees who have become victims of workplace bullying to seek assistance. In addition, regular surveys should be conducted (every 5–7 years) to identify the extent of workplace bullying among Estonian employees.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Eda Rannamägi,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Töökiusamine erinevate põlvkondade töötajate näitel“,

mille juhendaja on Kandela Õun,

- 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.

Pärnus, 16.05.2017