

**TYÖPAIKKAKIUSAAMISTA KOKENEIDEN KIINNITTYMINEN
UUTEEN TYÖYHTEISÖÖN
VUOROVAIKUTUSSUHTEIDEN KAUTTA**

Riikka Liikanen ja Sari Sirviö
Puheviestinnän pro gradu -tutkielma
Syksy 2015
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Riikka Liikanen, Sari Sirviö	
Työn nimi – Title TYÖPAIKKAKIUSAAMISTA KOKENEIDEN KIINNITTYMINEN UUTEEN TYÖYHTEISÖÖN VUOROVAIKUTUSSUHTEIDEN KAUTTA	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Syksy 2015	Sivumäärä – Number of pages 140
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämän puheviestinnän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy uuteen työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Tavoitteena oli myös lisätä ymmärrystä siitä, miten työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksistaan. Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu, jota täydennettiin kyselylomakkeilla. Tutkimukseen osallistui 11 työpaikkakiusattua, jotka olivat vaihtaneet työyhteisöä kiusaamiskokemuksiensa jälkeen. Aineiston analysointi toteutettiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella aiemmin koettu työpaikkakiusaaminen voi aiheuttaa kiusatuille pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta, epäluottamusta työtovereita kohtaan ja varovaisuutta työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ja -tilanteissa. Tutkimushenkilöt kiinnittivät erityistä huomiota siihen, onko työyhteisössä mahdollisuutta ilmetä kiusaamista ja miten työyhteisössä käsitellään konflikteja tai ongelmatilanteita. Työyhteisöön kiinnittymisen tunnetta vahvistivat työyhteisössä rakennetut palkitsevat vuorovaikutussuhteet, tukea tarjoava, hyväksyvä ja arvostava ilmapiiri, esimiehen vuorovaikutusosaaminen sekä konfliktien hallinta työyhteisössä. Lisäksi tutkimushenkilöiden kiinnittymisen tunnetta vahvisti se, että yksilöllä oli sekä tiedon vaihtoon että toveruuteen pohjautuvia vuorovaikutussuhteita. Kiinnittymistä vahvistavat tekijät auttoivat samalla vähentämään kiusaamisen aiheuttamaa epävarmuutta.</p> <p>Työyhteisöön kiinnittyminen ja siellä rakennetut palkitsevat vuorovaikutussuhteet edesauttoivat myös työpaikkakiusaamisesta toipumista. Työpaikkakiusaamista kokeneet pitivät toipumisen kannalta tärkeänä, että he saivat tukea ja ymmärrystä kertoessaan kokemastaan kiusaamisesta. Tutkimushenkilöt määrittivät työpaikkakiusaamisesta toipumisen prosessiksi, jonka aikana yksilö oppii hyväksymään työpaikkakiusaamisen osaksi elämäkokemuksiaan. Hyväksynnän myötä yksilö kykenee hallitsemaan kiusaamisen aiheuttamia tunteita ja ajatuksia, eivätkä kiusaamiskokemukset enää rajoita heidän toimintaansa ja elämäänsä.</p> <p>Tutkielman tulokset tarjoavat uutta tietoa työpaikkakiusaamisen jatkumoista, ja tätä tietoa on mahdollista hyödyntää työyhteisöjen kehittämisessä. Tulevaisuudessa tätä tutkimusaihetta voitaisiin syventää esimerkiksi tekemällä vertailevaa tutkimusta työpaikkakiusattujen ja ei-kiusattujen kokemuksista työyhteisöön kiinnittymisestä. Jatkotutkimusta voitaisiin tehdä myös siitä näkökulmasta, millainen merkitys työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutusosaamisella on työyhteisöön kiinnittymisen kannalta.</p>	
Asiasanat – Keywords puheviestintä, toipuminen, työhyvinvointi, työpaikkakiusaaminen, työyhteisön vuorovaikutussuhteet, työyhteisöön kiinnittyminen	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN VUOROVAIKUTUSILMIÖNÄ	4
2.1 Työpaikkakiusaamisen määrittely	4
2.2 Kiusaamisen jatkumot yksilön elämässä	5
2.3 Työpaikkakiusaamisen vaikutukset yksilön henkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin	6
2.4 Työpaikkakiusaamisesta toipuminen vuorovaikutuksen näkökulmasta	8
3 TYÖYHTEISÖÖN KIINNITTYMINEN	15
3.1 Työyhteisö vertaisyhteisönä	15
3.2 Työyhteisöön kiinnittyminen vuorovaikutusilmiönä	18
3.3 Vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoria	21
3.4 Luottamuksen merkitys työyhteisön vuorovaikutussuhteissa	23
3.5 Työpaikkakiusaamisen vaikutukset työyhteisöön kiinnittymiseen	27
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	29
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	29
4.2 Tutkimusmenetelmä	32
4.2.1 Teemahaastattelu	33
4.2.2 Kyselylomake	35
4.3 Aineistonkeruu	39
4.4 Aineiston käsittely ja analysointi	43
4.5 Eettiset kysymykset	47
4.6 Tutkimushenkilöt	50
5 TULOKSET	52
5.1 Kiinnittyminen ja työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutussuhteet työyhteisössä	53
5.1.1 Kiinnittymisprosessin alkuvaihe	57
5.1.2 Kiusaamiskokemusten vaikutukset kiinnittymiseen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen	60
5.1.3 Työyhteisön vuorovaikutussuhteiden merkitys kiinnittymisessä	70
5.1.4 Organisaation merkitys kiinnittymisessä ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa	80

5.2 Työpaikkakiusaamisesta toipumisen vaiheet	88
5.2.1 Uuden työyhteisön merkitys työpaikkakiusaamisesta toipumisessa	89
5.2.2 Yleiset toipumiseen vaikuttavat tekijät.....	93
5.2.3 Mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen on?.....	99
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	104
6.1 Työpaikkakiusattujen työyhteisöön kiinnittyminen vuorovaikutussuhteiden kautta	104
6.2 Työpaikkakiusaamisesta toipuminen	115
7 PÄÄTÄNTÖ	119
7.1 Tutkimuksen arviointi	119
7.2 Sovellusehdotuksia ja jatkotutkimushaasteita.....	124
KIRJALLISUUS.....	129
LIITTEET	135
Liite 1 Haastattelurunko	135
Liite 2 Kyselylomake	136
Liite 3 Haastattelukutsu.....	140
TAULUKOT	
TAULUKKO 1 Työyhteisöön kiinnittymisen mittarista erotetut summa-asteikot.....	39
TAULUKKO 2 Summa-asteikkojen tunnusluvut	54
TAULUKKO 3 Kiinnittymiseen heijastuvat tekijät.....	106
KUVIOT	
KUVIO 1 Tutkielman pää- ja alateemat sekä alateemojen esimerkkisisällöt	46

1 Johdanto

Työyhteisöissä tapahtuva kiusaaminen, syrjintä ja epäasiallinen kohtelu ovat Suomessa hyvin yleisiä ja vakavia yhteiskunnallisia ongelmia. Tilastokeskuksen vuonna 2013 toteuttamissa työolotutkimuksen haastatteluissa noin joka neljäs palkansaaja kertoi kokeneensa työpaikkakiusaamista jossakin vaiheessa työuraansa. Kyseisenä vuonna työpaikkakiusaamista oli kokenut seitsemän prosenttia naisista ja kolme prosenttia miehistä. (Sutela & Lehto 2014, 114–118.) Suomalaisissa työyhteisöissä tapahtuva kiusaaminen on yleistä myös koko muuhun Eurooppaan verrattuna. Vuonna 2010 kuusi prosenttia suomalaisista ilmoitti kokeneensa kiusaamista ja epäasiallista kohtelua työpaikallaan, kun koko muun Euroopan keskiarvo oli neljä prosenttia. (Lyly-Yrjänäinen & Ramstad 2015, 33–36.)

Työpaikkakiusaamisen voidaan määritellä olevan tilanne, jossa yksilö joutuu yhden tai useamman saman työyhteisön jäsenen toistuvan loukkaamisen, syrjimisen tai vahingoittamisen kohteeksi ilman, että hän pystyy puolustautumaan tai vaikuttamaan saamaansa kohteluun (Vartia 2003, 11–12). Useat tutkimukset osoittavat työpaikkakiusaamisen olevan vahingollisempaa verrattuna muihin työperäisen stressin aiheuttajiin, ja se aiheuttaa vakavaa uhkaa kiusattujen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille. Pitkittyessään kiusaaminen voi aiheuttaa muun muassa työtyytyväisyyden vähenemistä, työkyvyttömyyttä, masentuneisuutta, sosiaalista eristäytyneisyyttä tai johtaa pahimmillaan jopa itsemurhaan. (Einarsen & Mikkelsen 2003; Hoel, Faragher & Cooper 2004.) Kiusaamiskokemus jättää kiusattuun usein pysyvät arvet, ja siitä toipuminen voi kestää vuosia tai koko eliniän.

Työelämä on kiusaamistutkimuksen saralla yksi tutkituimmista konteksteista. Viime vuosina työpaikkakiusaamista on tarkasteltu muun muassa siitä näkökulmasta, millaisia vaikutuksia kiusaamisella on yksilön henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin (Demir, Rodwell & Flower 2013; Fahie & Devine 2014). Tutkimuskohteena on ollut myös se, miten

kiusaamiseen voitaisiin työyhteisöissä puuttua ja ennaltaehkäistä sitä (Johnson 2011) sekä mitkä tekijät aiheuttavat kiusaamista työyhteisöissä (Dhar 2012). Lisäksi työpaikalla tapahtuvaa kiusaamista on tarkasteltu siitä näkökulmasta, millaista kiusaamista peruskoulun opettajat ovat kokeneet oppilaiden taholta (Kauppi 2015).

Vaikka työpaikkakiusaamisesta ja sen vaikutuksista on melko paljon tutkimustietoa, ei kiusaamisen pidemmän aikavälin jälkiseurauksia ole kuitenkaan liiemmin tutkittu. Tutkimusta ei esimerkiksi ole juurikaan tehty siitä näkökulmasta, miten aikaisemmin koettu työpaikkakiusaaminen heijastuu yksilön työyhteisössä rakennettaviin vuorovaikutussuhteisiin kiusaamissuhteen päätyttyä ja miten työpaikkakiusatut toipuvat kiusaamisesta. Pörhölän (2008, 85) mukaan puheviestinnän tutkimuskentällä olisikin tulevaisuudessa tärkeä tarkastella kiusaamisprosessin pidempiaikaisia jatkumota. Kiusaamisen jatkumota voitaisiin tarkastella esimerkiksi siitä näkökulmasta, päätyvätkö aiemmissa yhteisöissä kiusaamista kokeneet kiusatuksi siirtyessään vertaisyhteisöstä toiseen ja miten he onnistuvat kiinnittymään uuteen yhteisöön kiusaamiskokemuksen jälkeen.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan työpaikkakiusaamista kokeneiden aikuisten kokemuksia työyhteisöön kiinnittymisestä ja työyhteisöissä rakennetuista vuorovaikutussuhteista. Kiinnittymisellä tarkoitetaan tässä tutkielmassa vuorovaikutussuhteissa rakentuvaa tilannetta, jossa yksilö kokee olevansa hyväksyty, pidetty ja arvostettu vertaistensa keskuudessa sekä osoittaa vastavuoroisesti hyväksyntää, välittämistä ja arvostusta vertaisilleen (Pörhölä 2009a, 87). Tutkielman tavoitteena on tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Lisäksi tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksista.

Työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymistä vertaisyhteisöihin, kuten työyhteisöön, ei ole aikaisemmin juurikaan tutkittu. Koulukiusaamisen vaikutuksia lasten ja nuorten vertaissuhdeongelmiin sen sijaan on tarkasteltu kiusaamistutkimuksen kentällä. Tutkimukset muun muassa osoittavat, että koulukiusaamista kokeneilla on kielteinen käsitys vertaisten luotettavuudesta ja hyväntahtoisuudesta (Salmivalli & Isaacs 2005) ja he

kokevat, etteivät vertaiset arvosta heitä ja vertaisiin tutustuminen on haastavaa (Pörhölä 2008). Lisäksi kouluaikoina kiusatuksi tulleilla on kohonnut riski joutua kiusatuksi myös korkeakoulussa (Pörhölä 2011) ja myöhemmin työelämässä (Smith, Singer, Hoel & Cooper 2003). Näin ollen onkin tärkeää saada uutta tietoa siitä, onko työpaikkakiusaamista kokeneilla samankaltaisia ongelmia työyhteisöön kiinnittymisessä, ja miten aikaisemmat kiusaamiskokemukset heijastuvat yksilöiden vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen työyhteisössä.

Aikaisempaa tutkimusta ei myöskään ole juuri siitä näkökulmasta, millainen merkitys uuteen työyhteisöön kiinnittymisellä on työpaikkakiusaamisesta toipumisen kannalta. Pörhölä (2008, 101) on kuitenkin koulukiusaamisen ja yksilön vertaissuhdeongelmien yhteyttä käsittelevässä tutkimuksessaan todennut, että koulukiusatulle toiseen oppilaitokseen tai työelämään siirtyminen voi tarjota mahdollisuuden uusien ja palkitsevien vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen. Tämä taas voi auttaa kohentamaan heidän henkistä hyvinvointiaan. Toisaalta, jos kiusaaminen on vahingoittanut vakavasti yksilön itseluottamusta, henkistä hyvinvointia sekä luottamusta vertaisia kohtaan, ei hänellä välttämättä ole uuteen yhteisöön siirtyessään riittävästi rohkeutta ja taitoja muodostaa uusia vuorovaikutussuhteita. Tällöin yksilö voi vetäytyä syrjään sosiaalisista suhteista pelätessään tulevansa uudelleen vertaistensa loukkaamaksi, mikä taas heikentää kiinnittymistä ja kiusaamisesta selviytymistä. Työyhteisön kontekstia tarkasteltaessa voidaankin kysyä, millainen merkitys työyhteisöön kiinnittymisellä ja työyhteisön vuorovaikutussuhteilla on työpaikkakiusaamisesta toipumisen kannalta. Millaiset työyhteisön vuorovaikutussuhteet edistävät tai heikentävät toipumista? Entä onko työyhteisöön kiinnittymisellä merkitystä toipumisen kannalta?

2 Työpaikkakiusaaminen vuorovaikutusilmiönä

Tässä luvussa määritellään aikaisemman tutkimuskirjallisuuden perusteella, mitä työpaikkakiusaaminen on vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tämän jälkeen tarkastellaan, millaisia jatkumota tutkimusten mukaan kiusaamisella voi olla yksilön elämässä ja miten kiusatun rooli voi kulkea yksilön mukana yhteisöstä toiseen. Kolmanneksi tässä luvussa kuvataan, millaisia vaikutuksia työpaikkakiusaamisella on yksilön henkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Lopuksi tarkastellaan, miten aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa toipumista on määritelty ja mitkä tekijät ovat merkittäviä myös työpaikkakiusaamisesta toipumisen näkökulmasta.

2.1 Työpaikkakiusaamisen määrittely

Aiemman tutkimuskirjallisuuden perusteella työpaikkakiusaamista voidaan määritellä monesta eri näkökulmasta. Yksi tapa kuvata työpaikkakiusaamista ilmiönä on määritellä se joko tekijän, eli kiusaajan tai kokijan, eli kiusaamisen kohteen näkökulmasta. Kiusaajan näkökulmasta tarkasteltuna työpaikkakiusaaminen voidaan nähdä loukkaavana, torjuvana ja epäeettisenä vuorovaikutustilanteena tai vuorovaikutuskäyttäytymisenä, joka aiheuttaa tarkoituksellisesti paha oloa kiusaamisen kohteelle (Pörhölä & Kinney 2010, 58). Jos taas työpaikkakiusaamista tarkastellaan kokijan näkökulmasta, voidaan sen sanoa olevan tilanne, jossa yksilö joutuu toistuvasti loukkaavan, syrjivän ja vahingollisen kohtelun kohteeksi. Tällöin yksilöllä itsellään ei ole mahdollisuutta vaikuttaa saamaansa kohteluun tai puolustautua. (Vartia 2003, 11–12.)

Työpaikkakiusaamista voidaan tarkastella myös vuorovaikutussuhteen näkökulmasta. Tällöin kyseessä on ei-toivottu vuorovaikutussuhde, jossa vähintään yksi osapuoli kokee suhteessa tapahtuvan vuorovaikutuksen kiusaamiseksi ja se heikentää yksilön hyvinvointia (Rainivaara & Karhunen 2006, 8). Työpaikkakiusaamisen on kuvailtu ilmenevän erityisesti epäsuorana ja se kohdistuu usein yksilön työtehtävien häiritsemiseen.

Työpaikkakiusaamisen kohteilla on usein vähemmän vaikutusvaltaa, rajalliset

mahdollisuudet ilmaista mielipiteensä ja heidän on myös vaikeampi saada itsensä kuulluksi työyhteisössä. (Pörhölä & Kinney 2010, 59.) Työpaikkakiusaamista on kuitenkin haastavaa määritellä tarkasti, sillä työpaikkakiusaamisena voidaan pitää kaikkea ei-toivottua vuorovaikutusta, jonka kiusaamisen kohde tulkitsee loukkaavaksi tai ilkeäksi (Hoel, Faragher & Cooper 2004, 369).

Tässä tutkielmassa työpaikkakiusaaminen määritellään kiusatun näkökulmasta ja yksilön kokemusten kautta. Työpaikkakiusaaminen nähdäänkin siis sellaisena vuorovaikutuskäyttäytymisenä, jonka yksilö kokee loukkaavana ja epäasiallisena. Syynä kyseisen näkökulman valintaan on se, että tämän tutkielman aineisto muodostuu työpaikkakiusattujen henkilökohtaisista kokemuksista. Ilmiön ymmärtämisen kannalta on kuitenkin tärkeä saada kuva siitä, miten työpaikkakiusaamista jäsennetään ja miten sitä määritellään tutkimuskirjallisuudessa.

2.2 Kiusaamisen jatkumot yksilön elämässä

Kiusaamiskokemusten on todettu toistuvan yksilön elämässä, sillä koulukiusatut kokevat tutkimusten mukaan todennäköistä useammin kiusaamista myös korkeakoulussa (Pörhölä 2011, 47) sekä myöhemmin työelämässä (Smith ym. 2003, 185–186). Tutkimuksen mukaan myös kiusatun käyttämällä selviytymisstrategioilla kouluiässä on merkitystä sille, kuinka todennäköisesti hänestä tulee aikuisena työpaikkakiusattu. On kuitenkin tärkeä huomioida myös se, että vaikka koulukiusatusta voi todennäköisemmin tulla myös työpaikkakiusattu verrattuna yksilöön, jolla ei ole kokemusta kiusaamisesta, heijastuu työpaikkakiusaamisen kehittymiseen olennaisesti myös työympäristö. Jos työyhteisössä on perehdytty kiusaamisen ehkäisemiseen ja sen käsittelyyn, on koulukiusatun todennäköisyys tulla uudelleen kiusatuksi heikompi. (Smith ym. 2003, 185–186.)

Vaikka kiusatun roolin on todettu ikään kuin kulkevan yksilön mukana koulusta korkeakouluun ja sieltä työelämään, ei voida kuitenkaan väittää, että kiusaamista kokevat olisivat tietynlainen ihmisryhmä. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kiusaamista kokevat voivat olla hyvin erilaisia ihmisiä ja täten reagoida kiusaamiseen hyvin eri tavoin. Tästä syystä kiusaamistilanteita selvittävien työyhteisön jäsenten, kuten johdon, on tärkeä

huomioida kiusatun yksilöllinen kokemus häneen kohdistuvasta työpaikkakiusaamisesta, jotta tilanne pystytään selvittämään niin, että se todella tukee ja auttaa kiusattua. (Matthiesen & Einarsen 2001, 482.)

Aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että koulukiusaamisella näyttäisi olevan seurauksia kiusattujen vuorovaikutussuhteisiin myös myöhemmin elämässä (Isaacs, Hodges, & Salmivalli, 2008). Tutkimusten mukaan koulussa kiusaamista kokeneet kärsivät nuorina aikuisina muita enemmän yksinäisyydestä, heillä on vaikeuksia ylläpitää ystävyys-suhteitaan (Schäfer ym. 2004), he suhtautuvat kielteisesti vertaistensa ystävällisyyteen, tukeen ja luotettavuuteen (Salmivalli & Isaacs 2005) ja ovat tyytymättömiä vuorovaikutussuhteidensa laatuun (Jantzer, Hoover & Narloch 2006). On myös tärkeää huomioida se, että vaikei kiusaaminen kaikissa tapauksissa kestäisi kauaa eikä se olisi toistuvaa, voi kiusaamista kokenut siitä huolimatta joutua käsittelemään kokemustaan kauan (Sharp, Thompson & Arora 2000). Kiusaamisen jatkumot ja vaikutukset voivatkin heijastua yksilön kaikkiin vuorovaikutussuhteisiin niin työelämässä kuin yksityiselämässäkin.

2.3 Työpaikkakiusaamisen vaikutukset yksilön henkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin

Aiemman tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kiusaamisen seuraukset kiusatulle ovat erittäin vakavia, sillä jatkuva ja toistuva epäasiallinen kohtelu aiheuttaa kiusatulle niin henkisiä kuin fyysisiäkin oireita, sekä vaikuttaa yksilön sosiaalisiin suhteisiin. Kiusaamisen aiheuttamia henkisiä ja fyysisiä oireita ovat muun muassa paha olo, pitkäaikainen stressi, voimattomuus ja masentuneisuus (ks. esim. Einarsen & Mikkelsen 2003). Omdahl ja Fritz (2006) ovat koonneet katsauksen aikaisemmista tutkimuksista ja todenneet, että työpaikan ongelmalliset vuorovaikutussuhteet, kuten kiusaamissuhteet, aiheuttavat yksilölle kielteisiä ajatuksia, fyysistä särkyä, ahdistuneisuutta, keskittymishäiriöitä, loppuunpalamista ja psykologisia ongelmia. Myös useissa muissa tutkimuksissa on havaittu kiusaamisen aiheuttavan samankaltaisia oireita (ks. esim. Tepper 2000; Richman, Rospenda, Flaherty & Freels 2001; Cortina, Magley, Williams & Langhout 2001). Työpaikkakiusaaminen voi

aiheuttaa kiusatulle myös pidempiaikaisia ongelmia. Ahdistuneisuus ja pelko voivat olla vaikeita käsitellä erityisesti silloin, jos yksilö ei tiedosta niiden alkuperäistä syytä. Tämä taas voi johtaa pitkäaikaiseen masennukseen tai ahdistuneisuushäiriöön. Lisäksi jatkuva kielteinen kommentointi, arvostelu ja vaatiminen voivat johtaa kiusatun kielteisten tunteiden vahvistumiseen, mikä aiheuttaa itsetunnon, omanarvontunnon ja yleisen elämänlaadun heikkenemistä. (Pörhölä & Kinney 2010, 67–70.)

Myös työpaikkakiusaamisen aiheuttamat henkiset ja fyysiset ongelmat voivat heijastua kielteisesti yksilön kaikkiin sosiaalisiin suhteisiin ja vaikeuttaa niiden muodostamista ja ylläpitämistä. Työpaikkakiusaaminen voi herättää kiusatussa vihan, avuttomuuden, ahdistuneisuuden, tasapainottomuuden ja pelon tunteita sekä johtaa esimerkiksi itseluottamuksen laskuun, sosiaaliseen eristäytymiseen, masennukseen ja päihdeongelmiin (Niedhammer, David, Degioanni, Drummond & Philip 2011; Mikkelsen & Einarsen 2002). Lisäksi työpaikkakiusaaminen voi alentaa kiusatun työskentelyn tehoa sekä sitoutumista työyhteisöön (Yildirim 2009) ja saada hänet näkemään työympäristönsä ja koko muun elämänsä uhkaavana, vaarallisena ja turvattomana (Hansen ym. 2006).

Työpaikkakiusaamisen on nähty vaikuttavan työelämän lisäksi kielteisesti myös kiusatun yksityiselämään. Jos työpaikkakiusaaminen johtaa yksilön sosiaaliseen eristäytymiseen tai tärkeiden vuorovaikutussuhteiden hylkäämiseen, uhkaa se yksilön sosiaalisia tarpeita, kuten tarvetta kuulua johonkin yhteisöön ja tuntea itsensä arvokkaaksi. Pitkään jatkunut sosiaalinen eristäytyminen taas voi pahentaa yksilön ahdistusta ja masentuneisuutta entisestään sekä vaikeuttaa kykyä selviytyä päivittäisistä toiminnoista. (Einarsen & Nielsen 2015, 132.)

Työpaikkakiusaamisen vaikutuksia yksilön työyhteisöön kiinnittymiseen ei ole tarkasteltu kiusaamiseen liittyvissä tutkimuksissa. Kiusaamisen yhteyttä yksilön vertaisyhteisöön kiinnittymiseen on kuitenkin tutkittu koulukiusaamisen näkökulmasta. Muun muassa Pörhölä (2008) on selvittänyt 7.- ja 8.-luokkalaisilta heidän kokemuksiaan koulukiusaamisesta ja vertaissuhteista. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kiusaamisen kohteena olleet nuoret kertoivat läheisten ystävien vähäisyydestä, pelkäsivät menettävänsä loputkin ystävänsä tai kaverinsa sekä kokivat ulkopuolisuuden tunnetta luokkayhteisössään. Lisäksi kiusaamista kokeneet nuoret pitivät vertaisiinsa tutustumista vaikeana, tunsivat pelkoa ja epäluottamusta heitä kohtaan sekä kokivat, etteivät vertaiset arvosta tai pidä

heistä. Myös muissa tutkimuksissa on todettu koulukiusaamisen aiheuttavan opiskelijoille sosiaalisten tilanteiden välttelyä, ongelmia vuorovaikutussuhteiden ylläpitämisessä, ja yksinäisyyttä. Lisäksi kiusaamista kokeneet kouluikäiset tarvitsisivat tukea interpersonaalisten vuorovaikutustaitojen ja ryhmätaitojen kehittämisessä. (Pörhölä & Kinney 2010, 90–91.) Työyhteisöä on mahdollista tarkastella kouluyhteisön kaltaisena vertaisyhteisönä, ja onkin mielenkiintoista tutkia, onko työpaikkakiusaamista kokeneilla samankaltaisia haasteita työyhteisöön kiinnittymisessä.

Työyhteisössä kiusaaminen vaikuttaa kiusatun lisäksi koko organisaation vuorovaikutukseen ja toimintaan. Tästä syystä kiusaamistilanteisiin tulisikin puuttua ajoissa, sillä organisaation reagoiminen on myös erittäin tärkeää kiusaamista kokevan työntekijän selviytymisen kannalta (Einarsen & Mikkelsen 2003, 157).

Työpaikkakiusaamisen onkin todettu olevan kiusatun ja kiusaajan välinen konflikti, mutta myös koko työyhteisön ongelma. Jotta sen syyt voitaisiin todella ratkaista, vaatii se koko työyhteisön osallistumista. (Rainivaara 2009, 68.) Tästä syystä olisi tärkeää myös tarkastella yksilön näkökulmasta, miten suuri merkitys työyhteisöllä ja sen käytänteillä on työpaikkakiusatun toipumisen kannalta.

2.4 Työpaikkakiusaamisesta toipuminen vuorovaikutuksen näkökulmasta

Työpaikkakiusaamisesta selviytymistä (*coping*) on tutkittu paljon eri tieteenaloilla, mutta lähinnä siitä näkökulmasta, mitkä ovat yksilön selviytymisstrategiat kiusaamistilanteen ollessa käynnissä (ks. esim. Dehue, Bolman, Völlink & Pouwelse 2012). Aiemman tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että selviytymisen määrittely työelämän kontekstissa on ollut haastavaa. Syynä määrittelyn haastavuuteen on se, että selviytymistä on vaikea mitata. Selviytyminen voidaan yleisellä tasolla määritellä piirrettyyppiseksi ominaisuudeksi tai tyyliksi, mutta myös erityisessä tilanteessa valittavaksi toimintatavaksi. (Hogh & Dofradottir 2001, 486.) Selviytymistä voidaan tarkastella myös stressin ja konfliktin hallinnan näkökulmasta, eli millaisin erilaisin keinoin yksilö käsittelee häneen kohdistuvaa epäasiallista käyttäytymistä ja pyrkii hallitsemaan sen aiheuttamaa stressitilaa. Tällaisia selviytymiskeinoja ovat esimerkiksi koetusta kiusaamisesta kertominen ja puhuminen työyhteisössä tai kiusaajan välttely työpäivien aikana. Jos yksilö kykenee

hyödyntämään erilaisia selviytymiskeinoja monipuolisesti, on hänellä paremmat mahdollisuudet selviytyä. Jos taas yksilö ei pysty hallitsemaan stressin aiheuttajaa kunnolla, voi siitä seurata psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia ongelmia. (Lazarus 1999, 102.)

Työpaikkakiusaamisesta selviytyminen voidaan nähdä monimutkaisena vuorovaikutusprosessina. Samalla kun yksilön on suoriuduttava työtehtävistään, joutuu hän jatkuvasti kohtaamaan myös kiusaajan työyhteisössä ja käyttämään aikaa selviytymiskeinojen valitsemiseen ja käyttämiseen. (Pörhölä & Kinney 2010, 66–67.) Tutkimuksen mukaan selviytymisen kannalta on kuitenkin oleellista, että kiusaamista kokeva tuntee jollakin tasolla pystyvänsä hallitsemaan tilannetta ja vaikuttamaan omalla toiminnallaan kiusaamistilanteeseen. Valitettavan usein kiusaamistilanteissa käy kuitenkin niin, ettei yksilö koe tilanteen olevan hallittavissa, mikä heikentää myös hänen kokemustaan selviytymisestä. (Zapf & Gross 2001, 502–504.)

Työpaikkakiusaamisesta toipumisesta sen sijaan ei juuri ole tutkimusta. Toipumisella tarkoitetaan tässä tutkielmassa sitä, miten yksilö selviytyy työpaikkakiusaamisesta sen jälkeen, kun hän on päässyt kiusaamissuhteesta eroon esimerkiksi vaihdettuaan työpaikkaa tai saatuaan siirron toisiin tehtäviin organisaatiossaan. Toipumista on kuitenkin tutkittu esimerkiksi yhteiskuntatieteissä muun muassa siitä näkökulmasta, miten yksilöt toipuvat mielenterveysongelmista (ks. esim. Wyder, Bland & Crompton 2013), erilaisista elämän kriiseistä (Myer, Williams, Haley, Brownfield, McNicols & Pribozie 2014; Taylor 2004), traumaattisista kokemuksista (Isakson & Jurkovic 2013; Najdowski & Ullman 2009) sekä interpersonaalisista konflikteista (Salvatore, Kuo, Steele, Simpson & Collins 2011). Työpaikkakiusaaminen voidaan yksilöstä riippuen kokea kriisinä, traumaattisena kokemuksena tai interpersonaalisena konfliktina, jonka seurauksena yksilölle voi aiheutua henkisiä haittoja, kuten mielenterveysongelmia. Tästä syystä työpaikkakiusaamisesta toipumisen määrittelyssä on mahdollista käyttää tukena edellä mainittujen ilmiöiden näkökulmista tehtyä tutkimusta.

Tässä tutkielmassa toipumisen määrittelyn tiedonhaussa on käytetty seuraavia hakusanoja: *conflict management, interpersonal conflict management, post-conflict, recovering from crisis, crisis recovery, trauma recovery, mental recovery, mental healing, empowerment, recovering, abuse, recovery, child abuse, mental violent ja harassment*. Tiedonhaun

pohjalta on pyritty rajaamaan tämän tutkielman kannalta oleellinen ja ilmiötä kuvaava tutkimustieto, ja hyödynnetty tätä tietoa toipumisen määrittelyssä. Aiempien tutkimusten avulla on pyritty löytämään elementtejä, jotka voisivat sopia myös työpaikkakiusaamisesta toipumisen tarkasteluun ja jotka huomioivat myös vuorovaikutuksen merkityksen osana toipumisprosessia.

Aiempia tutkimuksia (Onken, Craig, Ridgway, Ralph & Cook 2007, 10; Schreiber 1998) mukailten työpaikkakiusaamisesta toipumisen voidaan sanoa olevan kompleksinen, yksilöllinen, monivaiheinen ja epälineaarinen prosessi, jonka aikana yksilö oppii hyväksymään aikaisemmat kiusaamiskokemuksensa osana elämäänsä, ja kiusaamisen vaikutukset yksilön fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin vähenevät. Toipumisprosessin kesto ja vaiheet vaihtelevat yksilöllisesti, ja kiusaamisen aiheuttamat oireet ja ahdistus voivat nousta uudelleen esiin toipumisprosessin aikana. Siitä huolimatta yksilö pystyy suuntautumaan kohti tulevaa ja hallitsemaan aiempien kokemustensa aiheuttamia ikäviä tuntemuksia ja muistoja. Toipuminen ei ole päämäärä tai lopputulos, vaan yksilön kyky hallita kiusaamisen aiheuttamia kokemuksia, tunteita ja muistoja siten, etteivät ne rajoita hänen elämäänsä. (Deegan 1998, 15; Isakson & Jurkovic 2013.)

Onken, Craig, Ridgway, Ralph ja Cook (2007) ovat tehneet kirjallisuuskatsauksen, jossa kartoitetaan sitä, miten eri mielenterveystutkimuksissa on määritelty toipuminen ja millaiset tekijät voivat edesauttaa yksilöä toipumaan erilaisista mielenterveysongelmista, kuten masentuneisuudesta. Näitä tekijöitä on mahdollista soveltaa myös työpaikkakiusaamisesta toipumiseen. Katsauksen mukaan useat tutkimukset osoittavat, että toipumisprosessia edistävät erilaiset vuorovaikutussuhteet sekä esimerkiksi perheenjäseniltä, ystäviltä, ammattiauttajilta ja vertaisilta saatu sosiaalinen tuki. Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa yksilö voi jakaa kipeitä kokemuksiaan muiden kanssa, mikä auttaa käsittelemään traumaattisia kokemuksia. Itsestäkertominen ja kokemusten jakaminen voivat myös auttaa yksilöä rakentamaan tai löytämään uudelleen hänen sosiaalisen roolinsa. Positiivisten vuorovaikutussuhteiden kautta saadun palautteen ja tuen avulla yksilö voi ymmärtää, ettei esimerkiksi kiusatun rooli ole hänen elinikäinen roolinsa, vaan hänestä löytyy myös paljon osaamista, muita kykyjä ja persoonallisuuden piirteitä. Luottamuksella on tärkeä merkitys näissä vuorovaikutussuhteissa, jotta yksilö uskaltaa kertoa aikaisemmista kokemuksistaan

ilman pelkoa esimerkiksi siitä, että häntä satutetaan uudelleen tai hänen jakamaansa tietoa käytetään häntä vastaan.

Läheisiltä, ystäviltä, vertaisilta tai ammattiauttajilta saatu sosiaalinen tuki sen sijaan luo yksilölle tunteen siitä, että hänestä välitetään, häntä kuunnellaan, hän on arvokas ja apua on saatavilla (Jacobson & Greenley 2001, 484–485). Sosiaalisella tuella tarkoitetaan tässä tutkielmassa tuen antajan ja saajan välistä vuorovaikutusta, joka auttaa hallitsemaan kuormittavaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta sekä vahvistaa yksilön käsitystä elämänhallinnasta ja hyväksytyksi tulemisesta (Albrecht & Adelman 1987, 19; Albrecht & Goldsmith 2003, 265; Mikkola 2006, 30). Kriisistä toipuvan yksilön epäkunnioittava tai syrjivä kohtelu taas voi vaikuttaa yksilön itsetuntoon, saada hänet näkemään itsensä muita huonompana, arvottomana ja ulkopuolisena henkilönä, vaikeuttaa vuorovaikutussuhteiden rakentamista, saada hänet häpeämään aiempia kokemuksiaan sekä vaikeuttaa toipumista (Markowitz 2001, 74–76). Näin ollen toipuminen ei ole pelkästään yksilöstä itsestään kiinni, vaan ympäröivällä yhteisöllä ja vuorovaikutussuhteilla on tärkeä rooli yksilön toipumisen kannalta. Olisikin tärkeää, että toipuvan yksilön ympärillä vallitsisi myönteisesti hänen toipumiseensa suhtautuva ilmapiiri, joka muodostuu hyväksynnästä, kuuntelemisesta, empatiasta, myötätunnosta, kunnioittamisesta, turvallisuudesta, keskinäisestä luottamuksesta ja välittämisestä (Jacobson & Greenley 2001, 484).

Onkenin, Craigin, Ridgwayn, Ralphin ja Cookin (2007) kirjallisuuskatsauksesta käy myös ilmi, että tutkimusten mukaan yksilön sisäinen motivaatio on voima, joka usein käynnistää toipumisprosessin. Jotta yksilö voisi toipua, täytyy hänen tiedostaa se, että toipuminen on mahdollista, asiat voivat muuttua ja tulevaisuus voi olla parempi kuin nykyhetki. Sen sijaan, että yksilö mukautuisi passiivisesti vallitsevaan tilanteeseen, tulisi hänen etsiä aktiivisesti selviytymiskeinoja ja pohtia, mikä hänen hyvinvoinnilleen on kaikkein parasta ja millaiset valinnat sitä edistävät.

Yksilön läheiset tai ammattiauttajat voivat auttaa yksilöä näkemään toivon paremmasta huomisesta ja löytämään uudelleen elämän merkityksellisyyden. Positiiviset vuorovaikutussuhteet ovatkin yksilölle tärkeä resurssi, joka antaa hänelle voimaa ponnistella eteenpäin toipumisprosessissa, vaikka sen aikana ilmenisi vastoinkäymisiä.

Vuorovaikutussuhteiden laadun parantumisen ja vuorovaikutuksen lisääntymisen on myös todettu edesauttavan yksilön palautumista traumaattisesta kokemuksesta. Myönteiset kokemukset vuorovaikutustilanteista auttavat traumaattisesta kokemuksesta toipuvaa rakentamaan luottamuksen muihin ihmisiin uudelleen, mikä taas voi parantaa yksilön elämänlaatua yleisesti. (Isakson & Jurkovic 2013, 753.)

On mahdollista, että työpaikkakiusaamiskokemukset voivat aiheuttaa *viestintäarkuutta* ja heijastua yksilön *viestintähalukkuuteen*. Nämä kaksi käsitettä ovat yksilön kognitiivisella tasolla ilmeneviä, toisiaan läheisesti sivuavia ilmiöitä (McCroskey & Richmond 1991, 31). Viestintäarkuus tarkoittaa yksilön toistuvaa taipumusta vältellä tai jännittää vuorovaikutustilanteita, joissa joutuu puhumaan (McCroskey 1997, 82). Lisäksi yksilö ei koe vuorovaikutustilanteita palkitseviksi, vaan lähinnä ahdistaviksi (Burgoon 1976, 60). Viestintäarkuutta voidaan havaita yksilön vuorovaikutuskäyttäytymisestä, mutta sen ilmenemiselle ei voida määritellä tiettyjä muotoja, vaan arkuus on aina tilannekohtaista (McCroskey & Richmond 1991, 29). Toisaalta on myös olemassa vuorovaikutustilanteita, joissa yksilön täytyy puhua, vaikkei hän haluaisikaan. Tällöin yksilö voi arvioida, millä tavoin hän pystyisi olemaan vuorovaikutuksessa mahdollisimman vähän, tai hän pyrkii hoitamaan vuorovaikutustilanteen mahdollisimman nopeasti. (McCroskey 1998, 225.)

Viestintähalukkuus taas perustuu yksilön omaan valintaan siitä, onko hän vuorovaikutuksessa toisten kanssa vai ei. Yksilö valitsee tilannekohtaisesti, milloin hän esimerkiksi osallistuu keskusteluun ja milloin ei. (McCroskey 1997, 77). Esimerkiksi työpaikkakiusaamista kokenut yksilö saattaa puhua vain silloin, kun hänelle puhutaan. Toisaalta on myös mahdollista, että yksilö voi pyrkiä hallitsemaan arkuuttaan puhumalla enemmän kuin olisi tarkoituksenmukaista. Vaikka yksilö puhuisikin paljon ja osallistuisi työyhteisön vuorovaikutustilanteisiin aktiivisesti, ei hän välttämättä luota työtovereihinsa. Tämä taas saattaa näkyä yksilön vuorovaikutuksessa esimerkiksi vähäisenä itsestäkertomisen määränä. Jos yksilö kärsii työpaikkakiusaamisen seurauksena viestintäarkuudesta tai haluttomuudesta olla vuorovaikutuksessa, voi toipuminen mahdollisesti näkyä siinä, että yksilön vuorovaikutus työtovereiden kanssa lisääntyy ja hän uskaltaa suhtautua vuorovaikutustilanteisiin luottavaisesti.

Työpaikkakiusaamisesta toipuva yksilö voi siis oletettavasti toimia työyhteisön vuorovaikutustilanteissa eri tavalla johtuen aiemmasta epäasiallisesta kohtelusta. Aiemmat ikävät kokemukset työyhteisön vuorovaikutustilanteissa taas voivat ilmetä yksilön vuorovaikutuksessa viestintähalukkuuden muutosten ja viestintäarkeuden lisäksi monin eri tavoin. *Vältteleminen* on yksi keino, jonka avulla yksilö voi pyrkiä välttämään työpaikkakiusaamisen uusiutumisen. Työpaikkakiusaamista kokenut voi vältellä vuorovaikutustilanteita, joissa hän tietää joutuvansa kohtaamaan työtoverin, joka kenties muistuttaa häntä aiemmasta kiusaajasta. (Rainivaara 2009, 63–65.) Yksilö voi pyrkiä esimerkiksi pitämään vuorovaikutuksen häntä arveluttavien henkilöiden kanssa mahdollisimman vähäisenä ja suojelemaan välttelemisen avulla itseään.

Työpaikkakiusaamista kokenut voi vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi pyrkiä mahdollisimman vähäiseen vuorovaikutukseen, olemaan äärimmäisen mukava ja kiltti työtovereilleen tai tekemään työnsä erittäin huolellisesti ja tarkasti turvatakseen sen, ettei kukaan työyhteisön jäsenistä saisi tilaisuutta kiusata häntä uudelleen. Näin ollen toipumisen yhtenä merkinä voitaisiin olettaa olevan yksilön halu olla vuorovaikutuksessa työyhteisön muiden jäsenten kanssa, jolloin yksilölle on rakentunut luottamus muita työtovereita kohtaan. Tällöin hän uskaltaa rohkeasti kertoa itsestään sen sijaan, että hän pelkää tulevansa loukatuksi työyhteisönsä vuorovaikutustilanteissa. Halukkuus olla vuorovaikutuksessa työtovereiden kanssa taas voi ilmetä osallistumisen määrässä, eli kuinka halukas yksilö on olemaan mukana työyhteisön erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

Pitkään jatkuvalla vuorovaikutustilanteiden välttelemisellä voi myös olla ikäviä seurauksia, sillä se voi johtaa työyhteisöstä vieraantumiseen (Madlock & Martin 2011, 378). Tällöin työpaikkakiusaamista kokeneen on aiempaa vaikeampi tulla osaksi uutta työyhteisöä, jos uudelleen kiusatuksi tulemisen pelon seurauksena ilmenevä vältteleminen johtaa uudesta työyhteisöstä vieraantumiseen. Tällöin työyhteisöön kiinnittyminenäkään ei ole mahdollista. Jos työpaikkakiusaamista kokenut yksilö ei koe kiinnittyneensä, eikä hän ole muodostanut palkitsevia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään, voi yksilö myös kokea etäänntyneensä työyhteisöstään.

Työpaikkakiusaamisesta toipumiselle olisi tärkeää löytää keinoja, jotka edesauttavat yksilöä toipumaan kokemuksestaan. Kiusaamisesta jää aina jälki ja tästä syystä onkin

hyödyllistä tutkia, millaisia kokemuksia yksilöillä on kiusaamistilanteen jälkeisestä elämästä. Pyrkiikö yksilö esimerkiksi ehkäisemään omalla toiminnallaan kiusaamisen uusiutumista tai ottaako hän uudessakin työyhteisössä tiedostamattaan tai tietoisesti ulkopuolisen roolin? Tulkinta omasta roolista ulkopuolisena ja oman käyttäytymisen mukauttaminen voi olla yksilölle hyvin raskasta, vaikeuttaa työyhteisöön kiinnittymistä sekä hidastaa kiusaamiskokemuksista toipumista.

3 Työyhteisöön kiinnittyminen

Tässä luvussa syvennytään siihen, millaisen prosessi työyhteisöön kiinnittyminen on ja mistä näkökulmista aihetta on aikaisemmin tutkittu. Ensimmäiseksi tarkastellaan sitä, mikä merkitys työyhteisöllä on yksilön hyvinvoinnin kannalta, millainen vertaisyhteisö työyhteisö on ja millaisia työelämän vuorovaikutussuhteet luonteeltaan ovat. Tämän jälkeen siirrytään luomaan katsausta siitä, millaisia käsitteitä työyhteisöön kiinnittymisestä on aikaisemmassa tutkimuksessa käytetty ja millainen prosessi työyhteisöön kiinnittyminen on. Kolmantena tarkastellaan *vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoriaa*, jonka avulla on aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa kuvattu uuteen yhteisöön kiinnittymistä vuorovaikutussuhteiden kautta. Kyseinen teoria toimii tässä tutkielmassa viiteteoriana, jonka lähtökohtia sovelletaan työyhteisön kontekstiin ja jonka avulla pyritään ymmärtämään ja taustoittamaan työyhteisöön kiinnittymistä ilmiönä. Teoriaosuuden jälkeen kartoitetaan, millainen merkitys luottamuksella on työyhteisön vuorovaikutussuhteissa. Lopuksi pohditaan vielä sitä, miten aikaisempi työpaikkakiusaaminen voi heijastua yksilön kiinnittymiseen uuteen työyhteisöön ja miksi aikaisemmin kiusatuksi joutuneilla voi olla haasteellisempaa kiinnittyä uuteen työyhteisöön.

3.1 Työyhteisö vertaisyhteisönä

Vertaissuhteet ja -yhteisöt ovat tärkeä osa yksilön sosiaalista elämää sekä henkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. Vertaissuhteissa annetaan ja vastaanotetaan palautetta, harjoitellaan erilaisia vuorovaikutustaitoja, omaksutaan arvoja, asenteita ja normeja, kehitytään kognitiivisella tasolla sekä koetaan erilaisia tunteita, minkä vuoksi vertaissuhteet heijastuvat myös persoonallisuuden kehitykseen sekä siihen, millaista kuvaa yksilö rakentaa itsestään suhteessa muihin ihmisiin. (Pörhölä 2008, 94; Reitz, Zimmermann, Hutteman, Specht & Neyer 2014, 285–286.)

SunWolf (2008, xii) määrittelee vertaisyhteisön muodostuvan jäsenistä, jotka kokevat olevansa keskenään tasavertaisia taidoiltaan, taustoiltaan, iältään, vastualueiltaan, uskomuksiltaan, sosiaaliselta asemaltaan, yhteiskunnalliselta asemaltaan tai oikeuksiltaan. Kaikki ryhmän jäsenet eivät kuitenkaan välttämättä joka hetki ole samaa mieltä ryhmän jäsenten tasavertaisuudesta. Tästä huolimatta vertaisryhmässä vallitsee avoin yhteisymmärrys siitä, että jäsenet ovat pääasiallisesti keskenään samanvertaisia.

Toisaalta taas tutkijat ovat nähneet vertaissuhteiden ominaispiirteiden määrittelyn olevan haastavaa, sillä yksilön vertaissuhteet ja -yhteisöt muodostuvat hyvin erilaisista ihmisistä aina ystäväistä koulutovereihin ja naapureista kollegoihin. Tämän lisäksi vertaissuhteet muuttavat muotoaan, merkitystään ja ominaisuuksiaan yksilön elämän eri vaiheissa. Lapsuudessa ja nuoruudessa koulu on yleisin paikka, jossa vertaissuhteita luodaan. Tämän vuoksi lapsuuden vertaissuhteet ovat usein hyvin homogeenisia, ja vertaissuhteita luodaan pääasiassa samanikäisiin ja samaa sukupuolta oleviin luokka- ja koulutovereihin. Myöhemmällä iällä vertaissuhteiden homogeenisyys vähenee, kun vertaissuhteita luodaan esimerkiksi työyhteisössä ja naapurustossa. (Reitz, Zimmermann, Hutteman, Specht & Neyer 2014, 280; 286.) Esimerkiksi työyhteisön kohdalla ei voida olettaa, että kaikki sen jäsenet olisivat iältään, asemaltaan tai taustoiltaan täysin samanlaisia.

Tässä tutkielmassa keskitytään tarkastelemaan työyhteisöä vertaisyhteisönä. Erilaiset työyhteisöt ovat opiskeluyhteisöjen rinnalla usein kaikista pitkäkestoisimpia ja keskeisimpiä vertaisyhteisöjä, joiden jäseneksi pääsemistä ja hyväksyntää usein tavoitellaan ja joiden ulkopuolelle jäämistä pidetään harmillisena. Työyhteisölle ominaista on se, etteivät yksilöt pääse valitsemaan, kenen kanssaan he ryhtyvät rakentamaan vuorovaikutussuhdetta. Tämän vuoksi palkitsevien ja toimivien vuorovaikutussuhteiden rakentaminen ja ylläpitäminen työpaikalla voi osoittautua odotettua haastavammaksi ja vaikuttaa kielteisesti yksilön hyvinvointiin ja kehitykseen. (Pörhölä 2009a, 84.) Työelämän vuorovaikutussuhteilla ominaista on myös niiden hierarkisuus sekä yksilöiden väliset valta- ja statuserot. Tässä tutkielmassa työyhteisön vuorovaikutussuhteita tarkastellaankin sekä esimies-alaisuussuhteiden että työtovereihin luotujen vertaissuhteiden näkökulmasta. Selvyden vuoksi työyhteisön vertaissuhteista käytetään tässä tutkielmassa kuitenkin käsitteitä työyhteisöjen vuorovaikutussuhteet ja vertaisista käsitettä työtoverit, sillä

kyseisten käsitteiden nähdään paremmin ilmentävän työyhteisöjen hierarkisuutta sekä vaihtelevia valta- ja statuseroja.

Tutkimuskirjallisuudessa on jaoteltu eri tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhdetyyppöjä. Sias (2009) on jaotellut organisaation vuorovaikutussuhteet johtaja-alaisuuksiin, vertaisuuksiin, ystävyysuuksiin, romanttisiin suhteisiin ja asiakassuhteisiin. Työpaikalla muodostetut vuorovaikutussuhteet ovat erityisen tärkeitä, koska yksilö viettää suurimman osan ajastaan työpaikallaan. Tästä syystä työpaikalla rakennetut vuorovaikutussuhteet voivat heijastuvat myös yksilön kokemukseen työyhteisöön kiinnittymisestä. Tarkastelemalla työyhteisön vuorovaikutussuhteiden ominaispiirteitä sekä merkitystä työyhteisössä on mahdollista ymmärtää, millaisista tekijöistä työyhteisö rakentuu ja millainen työyhteisö on kokonaisuutena (Sias 2009, 213). Tämän tutkielman aiheen kannalta oleellista on tarkastella ja määritellä lyhyesti, millaisia työyhteisön vertaisuuhteet, johtaja-alaisuuhteet sekä ystävyysuuhteet ovat.

Työyhteisön vertaisuuhteissa yksilöt ovat hierarkkisesti samalla tasolla olevia kollegoita, eikä heillä ole aseman puolesta annettua valtaa toisiinsa (Sias 2009, 58). Työyhteisössä voi olla monenlaisia vertaisuuhteita ja ne voidaan jakaa tietoon pohjautuviin vertaisuuhteisiin (*information peer relationships*), kollegiaalisiin vertaisuuhteisiin (*collegial peer relationships*) ja erityisiin vertaisuuhteisiin (*special peer relationships*). Tietoon pohjautuvissa vertaisuuhteissa itsetäkertominen, emotionaalinen tuki, läheisyys ja luottamus ovat melko vähäisiä ja ne rajautuvat työhön liittyviin asioihin. Nämä vertaisuuhteet ovat kuitenkin tärkeitä juuri tiedon jakamisen näkökulmasta. Kollegiaaliset vertaisuuhteet taas ovat monisyisempiä luottamuksen, läheisyyden, emotionaalisen tuen ja itsetäkertomisen näkökulmasta. Tiedon vaihtamisen lisäksi näissä vuorovaikutussuhteissa annetaan vastavuoroista palautetta, tarjotaan tukea ja keskustellaan työn ulkopuolisista asioista. Työyhteisön erityisissä vertaisuuhteissa luottamus, läheisyys, emotionaalinen tuki ja itsetäkertominen ovat syvällisempiä ja suhteissa keskustellaan avoimesti mistä tahansa aiheista ja osoitetaan läheisyyttä toiselle. (Kram & Isabella 1985, 119–123.) Näissä kaikissa vertaisuuhteissa jaetaan tietoa, mikä on tärkeää erityisesti uuden työntekijän tullessa työyhteisöön. Työyhteisön vertaisuuhteissa jaetun tiedon, koetun luottamuksen ja läheisyyden sekä itsetäkertomisen voidaan nähdä vahvistavan yksilön ammatillista kasvua ja kiinnittävän hänet osaksi työyhteisöä (Sias 2009, 76).

Työyhteisön *johtaja-alaisuhde* taas perustuu molemminpuoliseen luottamukseen, arvostukseen, palautteen antamiseen, mentorointiin, tiedon jakamiseen ja valta-asetelmaan. Kaikki nämä vuorovaikutussuhteen osa-alueet ovat merkittävä osa toimivaa johtaja-alaisuhdetta. Jos johtajan ja työntekijän välillä on luottamukseen ja avoimuteen pohjautuva vuorovaikutussuhde, lisää se esimerkiksi johtajan ja työntekijän välistä tiedon vaihtoa sekä palautevuorovaikutusta. (Sias 2009, 33.) Tämän vuoksi on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten johtajan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde rakentuu, sillä sen avulla voidaan myös tukea uuden työntekijän kiinnittymistä työyhteisöön.

Työyhteisön vuorovaikutussuhteet voivat kehittyä *ystävyyssuhteiksi* hierarkkisuudesta riippumatta. Siihen, keiden kanssa ystävyyssuhteita rakennetaan, vaikuttaa yksilöiden persoonallisuus ja samankaltaisuuden kokeminen. Myös työyhteisön ystävyyssuhteet pohjautuvat tiedon jakamiseen ja emotionaaliseen tukeen. Erityistä näissä suhteissa on kuitenkin se, että tiedon vaihtamiseen sisältyy myös esimerkiksi juoruilua ja henkilökohtaisen tiedon jakamista, kun taas emotionaalinen tuki on vastavuoroista ja painottuu työn lisäksi henkilökohtaisen elämän sisältöihin. (Sias 2009, 94–99). Ystävyyssuhteet voivat olla haastavia ylläpitää työyhteisössä päällekkäisten roolien vuoksi, sillä vuorovaikutussuhteessa täytyy toimia samaan aikaan sekä työtoverina että ystävänä (Bridge & Baxter 1992, 217).

Yksilö rakentaa erilaisia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään, ja esimerkiksi näissä suhteissa jaetun tiedon ja sosiaalisen tuen avulla yksilö pystyy rakentamaan ymmärrystä työyhteisöstä aloittaessaan siellä. Tämän vuoksi työyhteisön vuorovaikutussuhteiden ominaispiirteiden ymmärtäminen on tärkeää, sillä eri vuorovaikutussuhteilla on merkitystä sille, millä tavoin yksilö kiinnittyy työyhteisöön.

3.2 Työyhteisöön kiinnittyminen vuorovaikutusilmiönä

Uuteen ryhmään, yhteisöön ja ympäristöön kiinnittymistä on tutkittu melko paljon muun muassa maahanmuuttajatutkimuksen näkökulmasta (ks. esim. Kokkonen 2010).

Työyhteisöjen kontekstissa taas on tutkittu sitä, mitkä tekijät auttavat uutta työntekijää integroitumaan ja sitoutumaan uuteen organisaatioon (Lapointe, Vanderberghe & Boudrias

2014), miten onnistunut työyhteisöön kiinnittyminen heijastuu työntekijän tehokkuuteen, sitoutumiseen ja työhyvinvointiin (Madlock & Chory 2014) sekä miten sitouttamis- ja integrointivaiheessa tulisi ottaa huomioon nykyorganisaatioiden diversiteetti ja monikulttuurisuus (Guillaume, Brodbeck & Riketta 2012). Tutkimuksen kohteena ovat olleet myös maahanmuuttajat ja heidän sopeutumisensa uuteen organisaatioon vieraassa kulttuurissa (ks. esim. Nelson 2014; Xiao, Willis & Jeffers 2014).

Vaikka vertais- ja työyhteisöön kiinnittymisestä on tehty melko paljon tutkimusta, ei ilmiölle ole löydetty yhtä yksiselitteistä määritelmää tai käsitettä (Kim 2001, 24). Yksi tutkimuskirjallisuudessa käytetty käsite yhteisöön kiinnittymiselle on *sosiaalinen integraatio*. Sosiaalisen integraatio on yksilön kokemus siitä, miten vahvasti hän on osa ryhmää. Työyhteisöä käsittelevissä tutkimuksissa on havaittu, että yksilön kokemus sosiaalisesta integraatiosta muodostuu kiintymyksestä omaa työryhmää kohtaan, tyytyväisyydestä vertaisia ja varsinaista työtä kohtaan sekä sosiaalisten suhteiden laadusta. Sosiaalisen integraation syntyyn vaikuttaakin työyhteisössä muun muassa yksilön vertaisiltaan saama sosiaalinen tuki, yksilön käsitykset omasta itsestä ja asemastaan suhteessa muihin ryhmän jäseniin sekä yksilön tekemät arvioinnit siitä, onko hän tyytyväinen muiden tekemän työn laatuun. (ks. esim. Brief & Weiss 2002; Guillaume, Brodbeck & Riketta 2012; Riketta 2005.) Onnistuneessa sosiaalisessa integraatiossa yksilö kokee, että hän kuuluu yhteisöön ja hänellä on tasavertaiset oikeudet ja mahdollisuudet muihin yhteisön jäseniin nähden. Lisäksi yhteisö koostuu sosiaalisista suhteista ja verkostoista, ja sen sosiaalisessa systeemissä vallitsee keskinäinen luottamus sekä jaetut arvot. (Böhnke & Kohler 2008.)

Organisaatioviestinnässä työyhteisöön kiinnittymisestä on käytetty käsitettä *socialisaatio* (*organizational socialization*). Organisaatioon sosiaalistuminen on prosessi, jossa yksilö oppii asenteet, käyttäytymismallit ja tiedot, joita hän tarvitsee voidakseen toimia organisaation jäsenenä (Van Maanen & Schein 1979). Prosessi sisältää organisaation omat tavoitteet, joiden avulla se pyrkii saamaan uuden jäsenen vastaamaan organisaation tarpeita sekä uuden työntekijän henkilökohtaisen pyrkimyksen löytää itselleen hyväksyttävä rooli organisaation sisällä (Fisher 1986). Työntekijän onnistuneella socialisaatiolla organisaatioon on nähty olevan myönteisiä vaikutuksia muun muassa työntekijän

sitoutuneisuuteen, työtyytyväisyyteen, työn tuloksiin sekä haluun pysyä organisaatiossa (Bauer, Bodner, Erdogan, Truxillo, & Tucker 2007).

Työyhteisöön kiinnittymisestä on organisaatioviestinnässä käytetty myös käsitettä assimilaatio (*assimilation*). Assimilaation näkökulmasta työyhteisöön ja organisaatioon kiinnittyminen on prosessi, jossa yksilö integroituu osaksi organisaation kulttuuria. Organisaatio voi pyrkiä erilaisten ennaltasuunniteltujen keinojen avulla sosiaalistamaan yksilön osaksi organisaatiota, mutta sosiaalistaminen voi tapahtua osittain myös tahattomasti. Lisäksi uuden työntekijän kiinnittymiseen vaikuttavat organisaation muut jäsenet sekä heidän roolinsa, joita he pyrkivät tarpeen tullen mukauttamaan uuden työntekijän tullessa työyhteisöön. (Jablin 2001, 755–756.)

Keskeinen osa assimilaatioprosessia on tiedon etsiminen. Yksilön odotuksiin ja asenteisiin uutta työyhteisöä kohtaan vaikuttavat aina hänen aikaisemmat tietonsa sekä kokemuksensa esimerkiksi työelämästä sekä organisaatioihin ja yhteisöihin kiinnittymisestä. Koska jokaisessa organisaatiossa vallitsee omanlaisensa kulttuuri sekä erilaiset säännöt, normit, toimintatavat, käytänteet ja roolit, aiheuttaa uuteen työyhteisöön meneminen usein myös epävarmuutta uudessa työntekijässä. Tätä epävarmuutta yksilö pyrkii vähentämään ja hallitsemaan muun muassa hakemalla tietoa suorien ja epäsuorien keinojen avulla, kuten kysymällä asioita suoraan tai tarkkailemalla ympäristöään. (Jablin 2001, 769–770).

Tämän tutkielman lähtökohtana on se, että uuteen yhteisöön kiinnittyminen tapahtuu vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteiden kautta. Kim (2001, 46–48) on kulttuurienvälistä viestintää tarkastelevassa tutkimuksessaan todennut, että yhteisöihin liitytään vuorovaikutuksen kautta, ja juuri vuorovaikutussuhteet ja yhteisöissä tapahtuva vuorovaikutus ovat tekijöitä, jotka voivat joko kiinnittää tai irrottaa yksilön yhteisöstä tai sosiaalisesta ympäristöstä. Ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa yksilö peilaa itseään toisiin ihmisiin ja vahvistaa tai muokkaa tätä kautta käsitystään itsestä ryhmän jäsenenä tai yhteisön ulkopuolisena henkilönä.

Myös organisaatioviestinnän tutkimukset osoittavat tulokkaan ja vanhojen työntekijöiden välisellä vuorovaikutuksella sekä erilaisilla vuorovaikutussuhteilla olevan merkitystä siihen, miten uusi työntekijä kiinnittyy osaksi työyhteisöä (ks. esim. Morrison 2002).

Työyhteisöön kiinnittymisen kannalta on tärkeää, että uusi työntekijä luo sekä informaation vaihtoon että toveruuteen pohjautuvia vuorovaikutussuhteita työpaikalla. Informaatioon vaihtoon perustuvissa vuorovaikutussuhteissa uusi työntekijä saa muilta työntekijöiltä tärkeää tietoa muun muassa organisaation toimintavoista, arvoista, normeista, erilaisten työtehtävien suorittamisesta sekä yksilöön kohdistuvista rooliodotuksista. Tällaiset vuorovaikutussuhteet ja niiden kautta saatu tieto vähentävät yksilön epävarmuutta liittyen uuteen työyhteisöön ja omaan rooliin. Työyhteisössä solmitut kaverisuhteet taas tarjoavat yksilölle sosiaalista tukea sekä lisäävät yhteenkuuluvuuden, hyväksytyksi tulemisen ja organisaatioon integroitumisen tunnetta. (Morrison 2002, 1156–1158.)

Pörhölä (2009a) on koulukiusaamista käsittelevässä tutkimuksessaan tarkastellut yhteisöön kiinnittymistä nimenomaan vuorovaikutuksen ja vertaissuhteiden näkökulmasta. Vaikka Pörhölä on tarkastellut vertaisyhteisöön kiinnittymistä koulumaailman kontekstissa, voidaan hänen laatimaansa määritelmää kiinnittymisestä soveltaa myös työelämän vuorovaikutussuhteisiin. Pörhölän (2009a, 87) mukaan onnistunut kiinnittyminen vertaisyhteisöön on tilanne, jossa yksilö kokee olevansa hyväksytty, pidetty sekä arvostettu vertaistensa keskuudessa. Vastavuoroisesti hän osoittaa itse hyväksyntää, välittämistä ja kunnioitusta vertaisilleen. Tällaisessa tilanteessa yksilö kokee olevansa vertaisyhteisön täysivaltainen ja tasavertainen jäsen. Myös tässä tutkielmassa työyhteisöön kiinnittymisen nähdään muodostuvan juuri Pörhölän määrittelemistä kriteereistä.

3.3 Vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoria

Maili Pörhölä on kehittänyt *vertaisyhteisöön kiinnittymisen teorian* (ks. Pörhölä 2009b, 89–90), joka pohjautuu koulukiusaamisen vaikutuksia käsitteleviin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin. Teorian ydinajatus on se, että yksilö kiinnittyy vertaisyhteisöönsä vuorovaikutussuhteidensa avulla, ja yksilön interpersonaaliset vertaissuhteet joko tukevat tai estävät häntä kiinnittymästä vertaisyhteisöönsä. Onnistuneessa vertaisyhteisöön kiinnittymisessä yksilö kokee olevansa hyväksytty, pidetty ja arvostettu vertaistensa keskuudessa sekä osoittaa myös itse hyväksyntää, välittämistä ja arvostusta vertaisilleen.

Tällaisen vastavuoroisen vuorovaikutusprosessin kautta yksilö kokee olevansa yhteisön täysivaltainen ja tasavertainen jäsen.

Pörhölän (2008, 94–95; 2009a, 87) mukaan yksilön vertaissuhteiden luonne määrittää sen, miten hyvin yksilö onnistuu kiinnittymään vertaisyhteisöön. Teoria luokittelee yksilön vertaissuhteet viiteen eri kategoriaan riippuen niiden palkitsevuudesta tai vahingollisuudesta:

1. *Ystävyyssuhteille* ominaista on molemminpuolinen läheisyys, yhteenkuuluvuuden, arvostuksen ja hyväksytyksi tulemisen tunne, itsestäkertominen, kiintymys, sosiaalinen tuki sekä sitoutuminen suhteeseen.
2. *Kaverisuhteissa* vietetään paljon aikaa yhdessä, harrastetaan erilaisia aktiviteetteja sekä osoitetaan keskinäistä hyväksyntää.
3. *Neutraaleista vertaissuhteista* puuttuu vastavuoroinen kiinnostus toista osapuolta kohtaan.
4. *Vihollisuhteet* sisältävät tyypillisesti vastavuoroisia kielteisiä tunteita, toistuvia riitoja ja konflikteja sekä fyysistä ja verbaalista loukkaamista
5. *Alistaviin vertaissuhteisiin* sisältyy yleensä yksipuolista kiusaamista, loukkaamista, alistamista ja syrjimistä ilman, että toinen osapuoli pystyy puolustautumaan tai vaikuttamaan kokemaansa kohteluun. Esimerkkinä tällaisesta vertaissuhteesta on kiusaamissuhde.

Vertaisyhteisöön kiinnittymisen teorian olettamuksena on, että myönteiset suhteet, kuten ystävyys- ja kaverisuhteet, ikään kuin vetävät yksilöä vertaissuhteiden keskiöön ja niillä on myönteisiä vaikutuksia yksilön kehityksen ja hyvinvoinnin kannalta. Ystävyys- ja kaverisuhteet muun muassa lisäävät yksilön arvostusta itseä, muita ja vuorovaikutussuhteita kohtaan, opettavat erilaisia vuorovaikutustaitoja sekä lisäävät yksilön turvallisuuden ja elämänhallinnan tunnetta. Neutraaleilla suhteilla taas ei näyttäisi olevan myönteistä eikä kielteistä vaikutusta yksilön kiinnittymisprosessiin, kun taas vihollisuhteilla ja alistavilla suhteilla on hyvin kielteinen vaikutus yksilön kehitykselle ja hyvinvoinnille. Vahingolliset vertaissuhteet työntävät yksilöä pois vertaissuhteiden keskiöstä ja eristävät hänet vertaisista koostuvan turvaverkon ulkopuolelle. (Pörhölä 2009a, 86–88; Pörhölä 2009b, 89–90.)

Vertaisyhteisöön kiinnittymisen teorian mukaan se, miten yksilö onnistuu lapsuudessaan ja nuoruudessaan kiinnittymään vertaisyhteisöönsä heijastuu siihen, miten hän onnistuu kiinnittymään vertaisyhteisöihinsä myöhemmin esimerkiksi opiskelu- ja työelämässä. Ystävyys- ja kaverisuhteiden muodostamalla turvaverkolla on tärkeä merkitys kiusaamista kokeneille. Jos yksilö ei pysty kiusaamisen vuoksi kiinnittymään vertaisryhmäänsä, olisi turvallisia ja palkitsevia vuorovaikutussuhteita tärkeä löytää jostakin muusta vertaisryhmästä, kuten erilaisista harrasteryhmistä. Tällaiset palkitsevat vertaissuhteet voisivat auttaa yksilöä selviytymään kiusaamiskokemuksestaan ja kiinnittymään laajempaan vertaisyhteisöön. (Pörhölä 2009a, 87–88.)

Vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoriaa on sovellettu erityisesti lapsuus- ja nuoruusajan vertaissuhteiden tarkasteluun. Pörhölän (2009a, 88) mukaan teoriaa olisi kuitenkin mahdollista soveltaa myös työelämän kontekstiin. Tässä tutkielmassa kyseisen teorian näkökulmasta tarkastellaankin sitä, miten aiemmissa työyhteisöissä kiusatut kokevat kiinnittyneensä uuteen työyhteisöön, millaisia vuorovaikutussuhteita he ovat siellä rakentaneet ja millainen merkitys työyhteisön vuorovaikutussuhteilla ja työyhteisöön kiinnittymisellä on siihen, miten he ovat toipuneet aikaisemmasta kiusaamisesta.

3.4 Luottamuksen merkitys työyhteisön vuorovaikutussuhteissa

Luottamus on käsitteenä hyvin monimuotoinen ja monisyinen, ja tutkimuskirjallisuudessa luottamusta on määritelty tieteenalasta riippuen hyvin monesta eri näkökulmasta (Hardy, Phillips & Lawrence 1998, 66). Tässä tutkielmassa luottamusta tarkastellaan kuitenkin vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä ja erityisesti työyhteisön vuorovaikutussuhteiden kannalta.

Luottamuksen voidaan nähdä ilmenevän yksilön käyttäytymismalleissa ja se perustuu odotuksiin siitä, että muut ihmiset haluavat ja samalla myös kykenevät täyttämään toiveemme ja tarpeemme sen sijaan, että he käyttäisivät luottamustamme hyväksi (Hardy, Phillips & Lawrence 1998, 74; Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 101). Luottamuksen onkin kuvattu rakentuvan siten, että vuorovaikutussuhteen toinen osapuoli toimii hänelle asetettujen odotusten mukaisesti (Blomqvist 2002, 153). Luottamuksen tarve sen sijaan

syntyy silloin, jos yksilö kokee epävarmuutta odotustensa täyttymisestä. Yksilöiden väliseen luottamukseen voi heijastua esimerkiksi se, jos he eivät tunne toisiaan riittävän hyvin tai vuorovaikutus on muista syistä johtuen epävarmaa. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 101.) Luottamus kehittyy sen myötä, kun yksilöt oppivat ymmärtämään toistensa odotuksia. Myös rehellisyys, avoimuus, vuorovaikutuksen määrä, toisen osapuolen käyttäytymisen ennakoitavuus sekä jo rakennettu luottamus vahvistavat luottamuksen tunnetta. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 101; Hutt, Stafford, Walker & Reingen 2000, 58.)

Luottamusta sen sijaan voi heikentää esimerkiksi vuorovaikutuksen vähäisyys, yksilöiden välinen kilpailuasetelma sekä epäeettinen käytös, kuten lupauksen pettäminen ja omien motiivien salaaminen. Jos luottamuksen kerran menettää, on sitä haastava saada takaisin. (Hutt, Stafford, Walker & Reingen 2000, 57–58.) Esimerkiksi voidaan ajatella, että kiusaamissuhteen myötä yksilön luottamus työtovereita kohtaan saattaa kärsiä.

Luottamuksen palautumiseen voikin mennä aikaa, vaikka yksilö vaihtaisi työyhteisöä ja työskentelisi aivan eri ihmisten kanssa. Tällöin yksilö saattaa odottaa, että koska työtoverit ovat kerran pettäneet hänen luottamuksensa, saattavat he tehdä niin myös uudelleen.

Joidenkin tutkimusten mukaan juuri yksilöiden välinen keskinäinen luottamus on voima, joka ajaa ihmisiä luomaan vuorovaikutussuhteita ja panostamaan niihin. Ilman luottamusta vuorovaikutussuhteet eivät voi myöskään kehittyä ja kestää. Tärkeä osa luottamussuhteen syntymistä on vastavuoroinen itsestäkertominen ja tiedon jakaminen, sillä niiden kautta yksilöt oppivat tuntemaan toisensa paremmin. Samalla yksilöt saavat kokemuksen siitä, että kun he uskaltavat jakaa tietoa itsestään, saavat he jotain myöskin takaisin. (Blau 1964; Cropanzano & Mitchell 2005.) Luottamus on onnistuneen yhteistyön ja tiedon jakamisen edellytys myös työyhteisössä. Kun yksilö luottaa työtoverihinsa, ei hän salaa toisilta asiantuntemustaan ja tietojaan, vaan käyttää niitä ja kertoo niistä avoimesti hyödyttääkseen koko työyhteisöä. (Sonnenwald 2004, 103.)

Luottamus voi olla luonteeltaan hyvin moninaista ja se voi perustua useisiin eri seikkoihin (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 102). Luottamusta voidaan tarkastella muun muassa moraalisisista ja eettisistä näkökulmista, jolloin luottamuksen nähdään perustuvan yksilön hyväntahtoisuuteen. Tällöin vuorovaikutussuhteen toinen osapuoli voi uskoutua toiselle

henkilölle ilman pelkoa siitä, että tämä väärinkäyttäisi hänen avoimuuttaan ja haavoittuvuuttaan. Luottamus voidaankin nähdä myös yksilön myönteisenä asenteena, joka perustuu uskoon toisen osapuolen hyvántahtoisuudesta. (Blomqvist 2002, 153; Kotkavirta 2000, 57.)

Luottamus on mahdollista jakaa myös *kognitiiviseen* eli järkiperäiseen ja *affektiiviseen* eli tunneperustaiseen luottamukseen. Kognitiivinen luottamus muodostuu yksilön rationaalisista käsityksistä esimerkiksi toisen osapuolen osaamisesta, kyvykkyydestä, rehellisyydestä, vastuuntuntoisuudesta ja uskottavuudesta. (McAllister 1995, 25.) Kognitiivista luottamusta lähellä oleva ja rationaaliseen ajatteluun perustuva luottamustyyppi on *tarkkaan harkintaan perustuva luottamus*, jossa yksilö puntaroi jonkin toiminnan tai tekojen kustannuksia ja hyötyjä. Yksilö saattaa esimerkiksi arvioida, onko toinen osapuoli luottamuksen arvoinen vai saattaako hän toiminnallaan pettää luottamuksen ja vahingoittaa sitä kautta esimerkiksi yksilön mainetta. (Lewicki & Bunker 1996, 119–124.)

Affektiivinen luottamus sen sijaan on luonteeltaan emotionaalista, ja se on tunteisiin pohjautuva tapa pitää muita ihmisiä luotettavina. Affektiivisen luottamuksen on kuvattu olevan kahden ihmisen välinen emotionaalinen side, jolle on ominaista muun muassa vastavuoroinen empatia, huolenpito ja välittäminen, toisen arvostaminen ja kunnioittaminen sekä sitoutuminen. (McAllister 1995, 25; Schaubroeck, Lam & Peng 2011.)

Siihen, onko luottamus luonteeltaan kognitiivista vai affektiivista, vaikuttaa usein suhteen kehitysvaihe. Vuorovaikutussuhteen alkuvaiheessa luottamus on usein kognition perustuvaa ja rationaalista. Tällöin luottamuksen syntymiseen vaikuttavat yksilön tekemät havainnot ja päätelmät toisen osapuolen luonteenpiirteistä, kuten rehellisyydestä, uskottavuudesta tai aitoudesta. Vuorovaikutussuhteen syventyessä ja yksilöiden tutustuessa toisiinsa paremmin myös luottamus syventyy affektiiviseksi. (Dirks & Ferrin 2002; McAllister 1995, 51.) Tutkimustulokset osoittavat, että sekä kognitiivista että affektiivista luottamusta tarvitaan työyhteisöjen vuorovaikutuksessa. Jos työyhteisön jäsenet luottavat toisiinsa kognitiivisesti ja affektiivisesti, jakavat he avoimesti ideoitaan, ajatuksiaan ja työtehtäviään. Yhteistyötä ei sen sijaan synny, jos työntekijöiden välillä vallitsee kognitiivinen ja affektiivinen epäluottamus. Tällöin työyhteisön jäsenet pitävät keskinäistä

yhteistyötä ja vuorovaikutusta riskialttiina ja he voivat pyrkiä pitämään vuorovaikutuksen epäluotettaviksi koettujen työtovereiden kanssa mahdollisimman vähäisenä. (Sonnenwald 2004, 94–95.)

Organisaatioviestinnän tutkimuksissa on todettu, että työtovereihin rakennetut luottamussuhteet heijastuvat myönteisesti siihen, miten uusi työntekijä kiinnittyy uuteen työyhteisönsä (ks. esim. Lapointe, Vandenberghe & Boudrias 2014). Luottamuksen on todettu olevan myös keskeinen elementti palkitsevien vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa työyhteisössä, ja uuteen organisaatioon tuleminen on luottamussuhteiden muodostamisen kannalta usein kriittisin vaihe (Webber 2008). Uudessa työpaikassa aloittaminen aiheuttaa yksilölle epävarmuutta, joka voi liittyä esimerkiksi uusiin työtehtäviin, uuteen työyhteisöön, työyhteisön sääntöihin, normeihin ja käytänteisiin tai yksilöön kohdistuviin rooliodotuksiin. Itsestäkertomisen, tiedon jakamisen ja luottamussuhteiden luomisen kautta uusi työntekijä voi saada kollegoiltaan ja esimiehiltään tärkeää tietoa, joka auttaa vähentämään tätä epävarmuutta. (De Vos & Freese 2011; Korte & Lin, 2013.) Luottamuksen tunnetta työyhteisöissä lisää muun muassa tuttavallisuus, avoin vuorovaikutus, toisista huolehtiminen ja muiden auttaminen. Tutkimusten mukaan uudet työntekijät, jotka kokevat työtoveriansa arvostavan heitä ja välittävän heistä, vastaavat saamaansa kohteluun luottamuksella ja emotionaalisella sitoutumisella. (De Jong, Van der Vegt & Molleman 2007; Lapointe, Vandenberghe & Boudrias 2014.)

Lasten ja nuorten kohdalla on havaittu, että koulukiusaamista kokeneiden luottamus vertaisiaan ja heidän hyväntahtoisuuttaan kohtaan on heikentynyt kiusaamisen vuoksi (Salmivalli & Isaacs 2005) ja he kokevat luottamuksen puutetta vuorovaikutussuhteissaan myös nuorina aikuisina (Jantzer, Hoover & Narloch 2006). Tässä tutkielmassa voidaankin tarkastella, onko tämä sama ilmiö havaittavissa myös työpaikkakiusattujen aikuisten kohdalla. Miten työpaikkakiusaamista kokeneet rakentavat luottamussuhteita uusiin työtovereihin? Pelkäävätkö he luottaa uuden työyhteisönsä jäseniin, jos he ovat aiemmin joutuneet työtovereidensa kiusaamaksi? Entä heijastuvatko aikaisemmat kiusaamiskokemukset siihen, miten yksilö puntaroi uusien vuorovaikutussuhteiden riskejä ja mahdollisuuksia?

Voidaan olettaa, että jos yksilö ei luota työtovereihinsa ja pelkää tulevansa uudelleen työpaikkakiusatuksi heidän taholtaan, voi yksilö pyrkiä mukauttamaan käyttäytymistään estääkseen kiusaamisen toistumisen uudessa työyhteisössä. Näin ollen yhtenä näkökulmana onkin mielenkiintoista tarkastella, johtaako epäluottamus työtovereiden vilpittömyyttä ja hyväntahtoisuutta kohtaan siihen, että yksilö mukauttaa käyttäytymistään estääkseen kiusaamisen uusiutumisen. Kiusaamista kokeneilla uudessa työpaikassa aloittaminen voi herättää erityistä epävarmuutta liittyen esimerkiksi työpaikan ilmapiiriin ja sosiaalisiin suhteisiin. Tässä tutkielmassa voidaan myös pohtia, millaista epävarmuutta yksilö on kokenut tullessaan uuteen työpaikkaan, millaista tietoa hän on pyrkinyt etsimään esimerkiksi työyhteisön vuorovaikutussuhteista ja mitkä tekijät ovat auttaneet vähentämään yksilön epävarmuutta.

3.5 Työpaikkakiusaamisen vaikutukset työyhteisöön kiinnittymiseen

Kuten aikaisemmat tutkimukset osoittavat, heijastuu työpaikkakiusaaminen monin eri tavoin yksilön henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin sekä sosiaalisiin suhteisiin.

Kiusaamisen vaikutukset eivät usein ole myöskään erotettavissa toisistaan. Esimerkiksi masennus voi aiheuttaa sekä henkisiä että fyysisiä oireita, sosiaalista eristäytymistä ja vaikeuttaa sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä. Näin ollen voidaankin pohtia, miten eri tavoin yksilön aiemmat työpaikkakiusaamiskokemukset saattavat heijastua uuteen työyhteisöön kiinnittymiseen ja mahdollisesti hankaloittaa sitä.

Aiemmin koettu työpaikkakiusaaminen voi aiheuttaa sen, ettei yksilö uskalla luottaa työyhteisön muihin jäseniin ja hän kokee työyhteisön ilmapiiriin sekä vuorovaikutussuhteisiin liittyvää epävarmuutta. Tällöin hän voi vuorovaikutustilanteissa tulkita muiden työtovereiden viestit kielteisesti, vaikka näin ei todellisuudessa olisikaan. Työpaikkakiusaamista kokenut voi myös tiedostamattaan ottaa samanlaisen roolin, joka hänellä on ollut työyhteisössä, jossa häntä on kiusattu. Jos yksilö ottaa toistuvasti ulkopuolisen tai kiusatun roolin, vaikeuttaa se sekä työyhteisöön kiinnittymistä että työpaikkakiusaamiskokemuksen käsittelyä, koska yksilö ei tiedosta eikä pysty muuttamaan tapansa toimia vuorovaikutustilanteissa.

Työpaikkakiusaamisesta toipuminen on pitkä prosessi, joka jatkuu vielä kiusaamisen päätyttyäkin. Tästä syystä ei voida olettaa, että yksilö olisi täysin toipunut ja työkuntoinen, vaikka hän jatkaisi työskentelyä yhteisössä, jossa kiusaamista ei ilmene. Toisaalta uusi työyhteisö ja siellä solmitut vuorovaikutussuhteet voivat edistää työpaikkakiusaamisesta toipumista sekä helpottaa työyhteisöön kiinnittymistä. Jos taas työyhteisöön kiinnittyminen osoittautuu haastavaksi, yksilö kokee uusien vuorovaikutussuhteiden luomisen vaikeaksi tai kohtaa jälleen vahingollisia vuorovaikutussuhteita, voi se hidastaa tai jopa estää toipumisen työpaikkakiusaamisesta.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän empiriaan pohjautuvan tutkielman tieteenfilosofinen näkökulma on hermeneuttis-fenomenologinen. Tämän näkökulman mukaan yksilö määrittelee, millainen todellisuus on, koska se pohjautuu ihmisen omiin käsityksiin ja kokemuksiin. Lisäksi yksilöt antavat toiminnalleen erilaisia merkityksiä, joiden avulla he itse rakentavat todellisuuden. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 64.) Hermeneuttis-fenomenologinen näkökulma tukee tutkielman lähtökohtaa, jossa tarkastelun kohteena ovat työpaikkakiusatut ja heidän henkilökohtaiset kokemuksensa työtovereista, työyhteisöön kiinnittymisestä sekä siitä, millä tavoin heidän kokemuksensa ja ajattelunsa heijastuvat heidän käyttäytymiseensä työyhteisössä.

Tutkimuksen toteuttamisen yhtenä lähtökohtana on myös se, että tutkijan tulkinta heijastuu siihen, miten hän ymmärtää ja analysoi tutkittavien kokemuksia ja käsityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2014, 23–24). Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteena on tutkittavan elämismaailma ja siinä rakennetut merkitykset ja kokemukset. Tutkijalla taas on tutkimuksen lähtökohdista riippuen tieto siitä, millä tavoin hän tätä elämismaailmaa, eli aineistoaan tulkitsee ja analysoi, jolloin fenomenologis-hermeneuttisesta näkökulmasta tarkasteltuna tutkimustiedon voidaan sanoa muodostuvan tutkittavan ja tutkijan vuorovaikutuksessa. Tällöin tutkijan tulkinta rajaa tutkittavan kokemuksen käsitteellistettävään ja ymmärrettävään muotoon. (Varto 1992, 58–62.)

Tutkielman tavoitteena on tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy uuteen työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Lisäksi tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksesta.

Tutkielman keskiössä ovat työpaikkakiusatuiksi aikaisemmin tulleiden näkemykset ja kokemukset uuteen työyhteisöön kiinnittymisestä, vuorovaikutussuhteiden rakentamisesta ja ylläpitämisestä työyhteisössä sekä työpaikkakiusaamisesta toipumisesta. Tutkimuksen

kohteina ovat henkilöt, jotka ovat aikaisemmin kokeneet työpaikkakiusaamista ja siirtyneet toiseen työyhteisöön. Tutkielmassa pyritään ymmärtämään kiusaamisprosessin pidempiaikaisia jatkumia ja sen vaikutuksia yksilön vuorovaikutussuhteisiin.

Tässä tutkielmassa työyhteisöä tarkastellaan vertaisyhteisönä huomioiden kuitenkin se, että työyhteisöissä on hierarkkisuuutta ja statuseroja toisin kuin esimerkiksi koulumaailmassa, jossa oppilaat ovat tasavertaisia vertaisyhteisönsä jäseniä muun muassa iältään. Koska työyhteisössä on vertaissuhteiden lisäksi myös hierarkkisia suhteita, kuten johtaja-alaisuhteita, otetaan tässä tutkielmassa myös nämä vuorovaikutussuhteet huomioon. Tässä tutkielmassa työyhteisön kaikista jäsenistä käytetään nimitystä työtoverit riippumatta heidän asemastaan työyhteisössä.

Onnistuneessa työyhteisöön kiinnittymisessä yksilö kokee olevansa hyväksytty, pidetty ja arvostettu vertaistensa keskuudessa sekä osoittaa vastavuoroisesti hyväksyntää, välittämistä ja arvostusta vertaisilleen. Tutkielmassa on tarkoitus tuottaa uutta tietoa siitä, miten työyhteisöön kiinnittyminen toteutuu vuorovaikutussuhteiden avulla.

Tässä tutkielmassa kiusaamisesta toipuminen nähdään yksilöllisenä prosessina, jonka aikana yksilö oppii hyväksymään aikaisemmat kiusaamiskokemuksensa osana elämäänsä ja kiusaamisen vaikutukset yksilön fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin vähenevät. Vaikka kiusaamiskokemukset eivät välttämättä unohdu koskaan, pystyy yksilö kuitenkin elämään kokemustensa kanssa, eivätkä kiusaamiseen liittyvät muistot ja kokemukset enää täysin hallitse ja rajoita hänen tunteitaan, ajatusmaailmaansa ja elämäänsä. Yksilö saattaa myös nähdä ikävät kokemuksensa tekijöinä, jotka ovat tehneet hänestä entistä vahvemman ja auttaneet löytämään piileviä voimavaroja. Toipumisprosessin kesto ja vaiheet vaihtelevat yksilöllisesti, ja kiusaamisen aiheuttamat oireet ja ahdistus voivat nousta uudelleen esiin toipumisprosessin aikana. Siitä huolimatta yksilö pystyy suuntautumaan kohti tulevaa ja hallitsemaan aiempien kokemustensa aiheuttamia ikäviä tunteita ja muistoja.

Tutkielman tavoitteiden pohjalta on johdettu seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millä tavoin yksilön työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen työyhteisössä?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään saamaan uutta tietoa siitä, millainen yhteys aikaisemmillä työpaikkakiusaamiskokemuksilla ja yksilön luottamuksen rakentumisella työtovereitaan kohtaan on. Lisäksi tämän tutkimuskysymyksen avulla on tarkoitus tutkia, millaisiksi yksilö kokee työpaikan vuorovaikutussuhteet, ja millaista epävarmuutta vuorovaikutussuhteissa koetaan ja miten sitä pyritään hallitsemaan. Tavoitteena on myös tutkia, pyrkiikö työpaikkakiusaamista kokenut mukauttamaan toimintaansa vuorovaikutustilanteissa eri tavalla kuin aiemmissa työyhteisöissä, jotta kiusaaminen ei enää uusiutuisi.

2. Miten työpaikkakiusaamista kokeneet kuvaavat kiinnittymisprosessiaan uuteen työyhteisöön?

Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään saamaan tietoa siitä, miten työpaikkakiusaamista kokeneet kuvaavat ja arvioivat kiinnittymisprosessiaan uuteen työyhteisöön, sen vaiheita sekä sitä, miten kiinnittyneitä he kokevat olevansa työyhteisöön nykyhetkellä. Kiinnittymistä tarkastellaan sen kautta, kokeeko yksilö olevansa hyväksytty, pidetty, arvostettu ja täysivaltainen jäsen työyhteisössään sekä osoittaako hän itse hyväksyntää, välittämistä ja arvostusta työtovereilleen. Tavoitteena on myös tutkia, mitkä tekijät ovat vahvistaneet tai heikentäneet yksilöiden kokemusta työyhteisöön kiinnittymisestä ja millaiset vuorovaikutussuhteet ovat auttaneet heitä kiinnittymään työyhteisöön, heikentäneet kiinnittymistä tai mahdollisesti estäneet sen. Entä heijastuvatko yksilön aikaisemmat kiusaamiskokemukset kiinnittymisprosessiin ja jos heijastuvat, niin millä tavoin?

3. Mikä merkitys työyhteisössä luoduilla vuorovaikutussuhteilla ja työyhteisöön kiinnittymisellä on työpaikkakiusaamisesta toipumisen kannalta?

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla tarkastellaan sitä, ovatko työyhteisössä rakennetut vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen helpottaneet aiemmista työpaikkakiusaamiskokemuksista toipumista. Tämän tutkimuskysymyksen avulla on tarkoitus myös lisätä ymmärrystä siitä, mitkä muut tekijät auttavat tai heikentävät yksilön toipumista työpaikkakiusaamisesta. Lisäksi tavoitteena on saada uutta tietoa siitä, miten yksilöt kokevat työpaikkakiusaamisesta toipumisen tapahtuvan ja mitä toipuminen heidän mielestään on.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkielma on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkielman päämenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, jonka rinnalla aineistoa kerättiin kahden kyselylomakkeen avulla. Syynä laadullisen tutkimusotteen valintaan on se, että tässä tutkielmassa pyritään tuottamaan uutta tietoa työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymisestä uuteen työyhteisöön heidän henkilökohtaisten kokemustensa kautta sekä kuvaamaan tätä kiinnittymisprosessia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritäänkin huomioimaan todellisuuden moninaisuus sekä antamaan tilaa tutkittavien näkökulmille, kokemuksille ja äänelle. Tämän vuoksi laadullisessa tutkimuksessa tutkittavasta ilmiöstä tai kohteesta pyritään keräämään mahdollisimman kattavasti tietoa luonnollisissa olosuhteissa sekä suosimaan ihmistä tiedon keruussa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei myöskään pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä vaan kuvaamaan, ymmärtämään tai tulkitsemaan teoreettisesti jotakin ilmiötä, tapahtumaa tai toimintaa (Eskola & Suoranta 2014, 61). Tässä tutkielmassa lomakekyselyiden avulla taas voidaan saada täydentävää tietoa tutkittavan ilmiön moninaisesta luonteesta. Seuraavaksi esitellään tarkemmin tutkielmassa käytetyt aineistonkeruumenetelmät ja perustelut niiden valinnalle.

4.2.1 Teemahaastattelu

Tutkielman päämenetelmäksi valittiin haastattelu, koska kyseessä on vähän tutkittu aihe, joka saattaa olla tutkittaville arka ja vaikea. Haastattelun avulla voidaan selvittää tutkittavien asenteita, käyttäytymistä ja uskomuksia paremmin kuin esimerkiksi kyselyn avulla (Frey, Botan & Kreps 2000, 102). Haastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi hyvin, koska siinä ihminen on tutkimuksen aktiivinen ja merkityksiä rakentava osapuoli (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205). Tutkijoiden on mahdollista havainnoida tutkittavia haastattelun aikana, jolloin pelkän sanallisen tiedon lisäksi on mahdollista nähdä, miten tutkittava asian kertoo (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastattelu mahdollistaa myös sen, että tutkija voi kysyä tarkentavia kysymyksiä ja ohjata keskustelua (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205).

Erilaisia haastattelumuotoja voidaan erotella niiden srukturointiasteen perusteella, eli miten tarkasti haastattelun kysymykset on muotoiltu ja minkä verran haastattelija ohjaa ja jäsentää haastattelutilannetta. Esimerkkinä strukturoidusta haastattelusta on lomakehaastattelu, jossa kysymysten muodot ja järjestys on määritelty etukäteen. Syvähaastattelu taas voidaan nähdä yhtenä esimerkkinä strukturoimattomasta haastattelusta. Tällöin haastattelu perustuu avoimiin kysymyksiin, joiden vastauksia haastattelija pyrkii syventämään lisäkysymyksillä ja vastaukset rakentavat haastattelun kulkua. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 44–45.)

Tässä tutkielmassa aineistonkeruussa hyödynnettiin teemahaastattelua, joka voidaan määritellä puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47). Tällöin haastattelua varten ei mietitä tarkkoja kysymyksiä, jotka esitetään haastateltaville samassa järjestyksessä ja tietyssä muodossa, vaan haastattelun runko rakentuu etukäteen valittujen teemojen mukaisesti ja niiden käsittelyjärjestys voi vaihdella. Teemahaastatteluun valittavien teemojen tulee perustua aiheesta olevaan aikaisempaan tutkimustietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tämän tutkielman haastatteluteemat muodostettiin tutkimuksen ilmiöihin ja teoriataustaan pohjaten.

Teemahaastattelun hyvänä puolena voidaan nähdä se, että haastateltava voi vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti, mutta haastattelijan ennalta valitsemat teemat takaavat sen, että tutkimuksen kannalta oleelliset asiat tulevat käsitellyksi. Teemat myös helpottavat

analyysivaiheessa aineiston tarkastelua ja sen käsittelyä. Haastattelumenetelmää on myös hyvä testata aluksi, esimerkiksi ensimmäisten tutkimushaastattelujen jälkeen, kysymällä tutkittavilta palautetta haastattelun rakenteesta. Myös haastatteliija voi huomata ensimmäisten tutkimushaastattelujen kohdalla, että teemahaastattelun runko on puutteellinen. (Eskola & Suoranta 2014, 89.) Myös tässä tutkielmassa tutkijat pysyivät ensimmäisten tutkimushaastattelujen jälkeen tutkittavilta palautetta haastattelusta. Tämän avulla haluttiin saada varmistus siitä, että kysymystenasettelut ovat tarpeeksi selkeitä tutkittavien näkökulmasta.

Haastattelun haasteena voidaan nähdä hyvän haastattelurungon suunnittelemisen lisäksi se, että haastattelijan täytyy valmistautua erikseen jokaiseen haastattelutilanteeseen. Myös haastateltavat voivat pyrkiä antamaan sosiaalisesti hyväksyttävämpiä vastauksia ja esimerkiksi tuoda itsensä esille parempana työntekijänä, mitä he todellisuudessa ovat. Haastattelutilanne on aina tilannesidonnainen, mikä on myös hyvä huomioida tutkimuksen tulosten tarkastelussa. Vaikka kaikissa tutkimushaastatteluissa olisi käytetty samaa rakennetta ja samoja kysymyksiä, on jokainen haastattelu erilainen tilanne. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206–207.) Teemahaastattelun kohdalla haasteena on erityisesti se, että kysymysten sisältöjen täytyy olla etukäteen mietittyjä ja teemoihin pohjautuvia, jotta tutkittavilta voidaan ylipäätään saada teemojen mukaisia vastauksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 77).

Tässä tutkielmassa haastattelurungon (liite 1) kolme pääteemaa johdettiin tutkimuskysymyksistä, ja niiden tarkoituksena oli ohjata haastattelua tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Teemojen alle koottiin tutkimuskirjallisuuden pohjalta alateemoja sekä niihin liittyviä kysymyksiä, jotka auttoivat ohjaamaan ja syventämään keskustelua. Kysymykset pyrittiin kuitenkin pitämään mahdollisimman laaja-alaisina, jotta ne eivät liiaksi rajoittaisi yksilöiden henkilökohtaisten käsitysten ja kokemusten jakamista.

Teemahaastattelurungon pääteemat ja niiden alateemat olivat seuraavat:

- Kiinnittymisprosessi uuteen työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta
 - Kiinnittymisprosessin eri vaiheet
 - Vuorovaikutussuhteet ja kiinnittyminen
 - Vuorovaikutussuhteiden laatu
- Työpaikkakiusaamiskokemusten vaikutukset
 - Työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin liittyvä epävarmuus ja sen hallitseminen

- Kiusaamiskokemusten heijastuminen vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen
- Kiusaamiskokemusten heijastuminen kiinnittymiseen
- Työpaikkakiusaamisesta toipuminen
 - Toipumista tukevat/heikentävät tekijät
 - Toipumisen määrittely

4.2.2 Kyselylomake

Tässä tutkielmassa teemahaastattelun rinnalla käytettiin kahta kyselylomaketta. Kyselylomakkeiden avulla on mahdollista kerätä tutkimusaiheesta lisätietoa suhteellisen tehokkaasti ja nopeasti. Kyselyjen etuna on pidetty myös sitä, että kyselyaineisto on mahdollista käsitellä sähköisesti tallennettuun muotoon melko helposti sekä analysoida tietokoneen ja valmiiden tilastollisten analyysitapojen avulla. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että kysely on suunniteltu ja laadittu huolella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.) Varsinaisessa haastattelutilanteessa taas voidaan keskittyä tutkimuksen kannalta keskeisiin asioihin, kun esimerkiksi tutkittavan taustatiedot kysytään lomakkeella jo haastattelun alussa.

Toisaalta taas lomakekyselyiden haasteena on se, että hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii tutkijoilta tietoa ja taitoa, jotta kyselyn avulla saadaan selville tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. Kyselyä rakennettaessa täytyy pohtia sitä, mitä vastausvaihtoehdot todella mittaavat ja saadaanko niillä haluttua tietoa. Kyselyn haasteeksi voi muodostua myös vastausvaihtoehtojen ymmärrettävyys ja sopivuus vastaajien näkökulmasta, eikä väärinymmärryksiä aina ole mahdollista estää. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 190.) Tässä tutkielmassa tutkittavat täyttivät kyselylomakkeet tutkijoiden läsnäollessa, jolloin he pystyivät halutessaan kysymään lisätietoja ja tarkennuksia kyselyihin liittyen. Väärinymmärrysten ennaltaehkäisemiseksi kyselylomakkeet myös esitettiin jo ennen varsinaista tutkimusta. Esitestauksen jälkeen kyselylomakkeita tarkennettiin lisäämällä ja täsmentämällä joitakin vastausvaihtoehtoja.

Ennen haastattelun alkua tutkittavat saivat kyselylomakkeen (liite 2), jonka he täyttivät ennen haastattelun alkua. Lomakkeessa kysyttiin tutkittavilta heidän työuraansa ja kiusaamishistoriaansa liittyviä taustatietoja, kuten millä alalla he työskentelivät, minkä kokoisessa organisaatiossa he nykyisin työskentelivät, kauanko heitä oli kiusattu

aiemmassa työyhteisössään, minkä tyyppistä työpaikkakiusaamista he olivat kokeneet ja oliko heitä kiusattu koulussa. Kysymykset vastausvaihtoehtoineen olivat muodoltaan esimerkiksi seuraavanlaisia:

5. Mikä kiusaaajan/kiusaajien asema työyhteisössä oli? (*Merkitse rastilla. Voit valita myös useamman kohdan*)

Ylin johto

Esimies

Kollega

Alainen

Joku muu työyhteisön jäsen, kuka? _____

8. Kuinka tehokasta kiusaamiseen puuttuminen mielestäsi oli? (*Merkitse rastilla*)

Erittäin tehokasta, kiusaaminen loppui kokonaan

Melko tehokasta, kiusaaminen loppui lähes kokonaan

Melko tehotonta, kiusaaminen jatkui lähes ennallaan

Täysin tehotonta, kiusaaminen jatkui täysin ennallaan tai jopa paheni

Kiusaamiseen ei puututtu

Kyselylomakkeen laatimisessa hyödynnettiin työpaikkakiusaamista käsittelevää tutkimuskirjallisuutta, jossa käsitellään kiusaamisen eri muotoja työyhteisössä (ks. esim. Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia 2003, 119–121; Pörhölä & Kinney 2010, 58–59). Taustatietojen avulla oli mahdollista kuvata tutkimushenkilöitä sekä lisätä analysointivaiheessa ymmärrystä esimerkiksi siitä, millaista yksilöiden kokema kiusaaminen oli intensiteetiltään ja kestoltaan ollut. Esitestauksen jälkeen taustatietokyselyn kahteen kysymykseen tehtiin muutoksia. Kyselyn kahdeksanteen kysymykseen “Kuinka tehokasta kiusaamiseen puuttuminen mielestäsi oli?” lisättiin vastausvaihtoehto “Kiusaamiseen ei puututtu”. Lisäksi kymmenenteen kysymykseen “Montako työpaikkaa sinulla on ollut työpaikkakiusaamiskokemusten jälkeen?” lisättiin numeeriset vastausvaihtoehdot.

Taustatietoja kartoittavan kyselyn lisäksi tutkittaville annettiin haastattelun puolivälissä kaksiosainen kyselylomake, josta käytetään myöhemmin tässä tutkielmassa myös nimitystä kiinnittymismittari. Ensimmäisessä osassa oli kuvailtu viisi erilaista vuorovaikutussuhdetyyppiä ja niiden ominaispiirteitä. Tutkittavien tehtävänä oli merkitä numeroin, kuinka monta kunkin tyyppistä vuorovaikutussuhdetta heillä nykyisessä työyhteisössään on. Kyselyn ensimmäisen osan tarkoituksena oli kartoittaa tutkittavien henkilöiden vuorovaikutussuhteiden laatua ja määrää työyhteisössä. Kyselyn ensimmäisen

osan laatimisessa on hyödynnetty Pörhölän (2009a, 87) vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoriaa sekä siinä olevaa luokittelua erilaisista vertaissuhdetyypeistä, jotka on muokattu työyhteisöön sopiviksi. Nämä mittarissa esitellyt vuorovaikutussuhteet olivat *ystävyysuhteet, kaverisuhteet, neutraalit vuorovaikutussuhteet, vihollisuhteet ja alistavat suhteet*. Toisin kuin alkuperäisessä luokittelussa, on tässä mittarissa alistavat suhteet jaettu kahteen rooliin, alistajan ja alistettavan rooliin. Syynä lisäykseen on se, että mittarin avulla haluttiin saada tarkempaa tietoa siitä, millaisia alistavat suhteet mahdollisesti ovat luonteeltaan. Ohessa ovat kyselyn ensimmäisen osan vastausvaihtoehdot kuvauksineen:

Seuraavaksi esitellään erilaisia työyhteisön vuorovaikutussuhteita ja niiden ominaispiirteitä. Merkitse numeroin kunkin vuorovaikutussuhteen kohdalle, kuinka monta tällaista suhdetta sinulla on nykyisessä työyhteisössäsi. Merkitse numero 0, jos sinulla ei ole jotakin seuraavista vuorovaikutussuhteista työyhteisössäsi.

- 1) Ystävyysuhteita (ominaista molemminpuolinen läheisyyden, yhteenkuuluvuuden, arvostuksen ja hyväksytyksi tulemisen tunne, vastavuoroinen itsestä kertominen, toisen ymmärtäminen ja toisesta huolehtiminen, kiintymys, luottamus, tuki ja sitoutuminen)
- 2) Kaverisuhteita (näissä suhteissa osoitetaan keskinäistä hyväksyntää, hakeudutaan vapaaehtoisesti toisen seuraan ja viihdytään yhdessä)
- 3) Neutraaleita vuorovaikutussuhteita (ominaista vastavuoroinen kiinnostuksen puute toista osapuolta kohtaan. Toisen kanssa tullaan toimeen, tervehditään ja voidaan jutella, mutta kummallakaan osapuolella ei ole mielenkiintoa viettää sen enempää aikaa yhdessä tai syventää suhdetta)
- 4) Vihollisuhteita (tyypillisiä piirteitä ovat vastavuoroiset kielteiset tunteet ja molemminpuolinen fyysinen tai verbaalinen loukkaaminen toistuvissa riidoissa ja konflikteissa)
- 5) Alistavia vuorovaikutussuhteita (ominaista yksipuolinen kiusaaminen, loukkaaminen, alistaminen ja syrjiminen ilman, että toinen osapuoli pystyy puolustautumaan tai vaikuttamaan saamaansa kohteluun)
 - a) Alistettavan rooli (esim. kiusatun rooli)
 - b) Alistavan rooli (esim. kiusaajan rooli)

Kyselylomakkeen toisessa osassa mitattiin tutkittavien kiinnittymistä nykyiseen työyhteisöön kiusaamiskokemusten jälkeen. Osassa oli yhteensä 28 väittämää ja 5-portainen Likert-tyyppinen vastausasteikko. Kyselyssä vastaajia pyydettiin kuvaamaan suhtautumistaan, käyttäytymistään, käsityksiään ja kokemuksiaan erilaisissa työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ja -tilanteissa.

Kyselyn toisessa osassa on hyödynnetty Pörhölän laatimaa vertaisyhteisöön kiinnittymisen mittaria (Pörhölä 2006; Pörhölä 2008, 97–100), jota on alun perin sovellettu koulun

vertaisyhteisöjen kontekstissa. Mittarin tarkoituksena oli täydentää haastatteluaineistoa, ja sen avulla kartoitettiin tutkittavien luottamusta työyhteisön muihin jäseniin sekä kiinnittymisen eri kriteerien täyttymistä. Näitä kriteereitä ovat esimerkiksi se, kokeeko yksilö olevansa hyväksyty, pidetty, arvostettu ja täysivaltainen jäsen työyhteisössään. Mittaria on kuitenkin muokattu vastaamaan paremmin työyhteisön vuorovaikutussuhteita ja työyhteisöön kiinnittymistä. Alkuperäisestä mittarista poistettiin kuusi väittämää, jotka käsittelevät nuorten vertaissuhteita sekä koulun kontekstia, eivätkä olleet muokattavissa työelämään. Mittariin lisättiin yhdeksän väittämää, jotka käsittelevät työyhteisön vuorovaikutussuhteita, ammattiosaamisen arvostusta työyhteisössä, sitoutumista työyhteisöön sekä tukea ja palautetta työyhteisössä. Mittariin lisätyt väittämät ovat seuraavat:

5. Uskon, että voin vaikuttaa työtovereideni ajatuksiin ja tekoihin työhön liittyvissä asioissa.
6. Koen, että ammattitaitoani arvostetaan työyhteisössä.
14. Koen, että asemaani arvostetaan työyhteisössäni.
23. Uskallan ilmaista mielipiteeni palavereissa ja kokouksissa.
24. Osallistun muihinkin kuin työhön liittyviin ryhmäkeskusteluihin esimerkiksi kahvitauolla.
25. Koen olevani sitoutunut työyhteisööni ja sen toimintatapoihin.
26. Annan työtovereilleni myönteistä palautetta.
27. Tarjoan tarvittaessa tukea ja apua työtovereilleni.
28. Pelkään, että työtoverini alkavat pitää minua ammattitaidottomana

Pörhölän (2008, 98) tutkimuksessa vertaissuhdemittarille oli suoritettu faktorianalyysi, jonka perusteella mittarin osioista oli muodostettu summamuuttujia ja kuusi summa-asteikkoa. Pörhölän tutkimuksessa nämä summa-asteikot olivat *läheisten ystävien olemassaolo, kaverisuhteiden pysyvyys, vertaisten arvostuksen ja hyväksynnän kokeminen, luokkayhteisöön kuulumisen tunne, tutustumisen helppous-vaikeus ja luottamus-epäluottamus vertaisia kohtaan*. Tätä samaa faktorianalyysiä on sovellettu myös tämän tutkielman mittaria muodostettaessa, sillä alkuperäinen mittari on jo kertaalleen tilastollisesti testattu. Koska kyseistä mittaria on muokattu vastaamaan paremmin työyhteisön vuorovaikutussuhteita, on myös summa-asteikkoja sovellettu kyseiseen kontekstiin. Summa-asteikkoja muodostettiin yhteensä viisi, sillä alkuperäisessä mittarissa ollut *kaverisuhteiden pysyvyys* on tässä tutkielmassa yhdistetty *luottamus-epäluottamus työtovereita kohtaan* -summa-asteikkoon. Työyhteisöön kiinnittymisen mittarista erotetut summa-asteikot on esitelty tarkemmin seuraavassa taulukossa (taulukko 1). Lisäksi taulukossa on kuvattu kunkin summa-asteikon muuttujat sekä esitelty muutamia

esimerkkiväittämiä niihin liittyen. Osioilla viitataan summa-asteikossa olevien väittämien lukumäärään.

TAULUKKO 1 Työyhteisöön kiinnittymisen mittarista erotetut summa-asteikot

Summa-asteikko	Muuttujat	Esimerkkiväittämiä
Työyhteisön vuorovaikutussuhteiden läheisyys (6 osiota)	Tuen ja palautteen antaminen sekä vastaanottaminen, itsestäkertominen, mahdollisuus henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen.	”Tarjoan tarvittaessa tukea ja apua työtovereilleni.” ”Minulla on ainakin yksi hyvä työkaveri, jonka kanssa voin puhua mieltäni painavista asioista.”
Työtovereidän arvostuksen ja hyväksynnän kokeminen (8 osiota)	Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin sekä arvostuksen saamisen ja pidetyksi tulemisen tunne työyhteisön vuorovaikutussuhteissa.	”Kun puhun työtovereilleni jotain, minua kuunnellaan ja mielipiteitäni arvostetaan.” ”Koen, että ammattitaitoani arvostetaan työyhteisössä.”
Työyhteisöön kuulumisen tunne (6 osiota)	Tasavertaisen jäsenyyden kokeminen, arvostuksen ja hyväksynnän saaminen ja osoittaminen työyhteisössä	”Koen olevani sitoutunut työyhteisöni ja sen toimintatapoihin.” ”Uskon, että olen tärkeä osa työyhteisöäni.”
Tutustumisen helppous-vaikeus (3 osiota)	Aloitteellisuuden, itsestäkertomisen ja tutustumisen vaikeudet.	”Puhun itsestäni ja omista asioistani mahdollisimman vähän sellaisille työtovereille, joita en juuri tunne.”
Luottamus-epäluottamus työtovereita kohtaan (5 osiota)	Työtovereita kohtaan koettu luottamus tai epäluottamus ja pelko. Luottamus työtovereiden vilpittömyyteen, sitoutumiseen, arvostukseen ja hyväksyntään.	”Pelkään, että työyhteisöni jäsenet kääntyvät minua vastaan.” ”Luulen, että työtoverini saattavat nauraa minulle ja puhua minusta pahaa selkäni takana.”

Mittarin hyödyntämistä ja analysointia tässä tutkielmassa kuvataan tarkemmin kappaleessa 4.4.

4.3 Aineistonkeruu

Tässä tutkielmassa tutkimushenkilöiden valinnassa käytettiin harkinnanvaraista poimintaa, joka on yksi laadullisessa tutkimuksessa hyödynnetty menetelmä tutkimushenkilöitä valittaessa (Eskola & Suoranta 2014, 61). Harkinnanvaraisessa poiminnassa tutkija hyödyntää sattuman sijaan omaa harkintaansa ja pyrkii valitsemaan tutkimukseen henkilöt esimerkiksi sen perusteella, onko heillä tarpeeksi tietoa ja kokemusta tutkittavana olevasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86). Kyseistä menetelmää hyödynnetään yleisesti

kvalitatiivisessa tutkimuksessa, sillä laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään tutkittavana olevaa ilmiötä sen sijaan, että siitä tehtäisiin tilastollisia yleistyksiä. Näin ollen tutkimuksen aineisto voi perustua melko pieneenkin tapausmäärään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181; Eskola & Suoranta 2014, 61.)

Tutkimushenkilöiden etsiminen aloitettiin ensimmäisen kerran helmikuussa 2015. Haastateltavien valinnassa hyödynnettiin lumipallo-otantaa. Kyseisessä otantamenetelmässä tutkimukseen sopivien henkilöiden saaminen mukaan tutkimukseen alkaa siitä, että yksi tai useampi henkilö välittää tietoa tutkimuksesta eteenpäin omille tuttavilleen tai antaa tutkijoille sopivien henkilöiden yhteystietoja (Metsämuuronen 2005, 55). Potentiaalisten haastateltavien etsinnässä hyödynnettiin molempien tutkijoiden lähipiiriä ja verkostoja, ja haastattelukutsua (liite 3) jaettiin muun muassa sosiaalisessa mediassa. Tutkijoiden tuttavat taas jakoivat omilla tahoillaan haastattelukutsua sosiaalisessa mediassa eteenpäin.

Lisäksi mahdollisia tutkimushenkilöitä pyrittiin tavoittamaan jakamalla haastattelukutsua sähköpostilistojen ja työpaikkakiusatuille tukea tarjoavan vertaistukiryhmän kautta. Haastattelukutsuja vietiin myös kirjastojen ja työterveyspalveluja tarjoavien organisaatioiden ilmoitustauluille Keski-Suomen alueella. Myös osa haastatelluista halusi välittää tietoa tutkimuksesta omille tuttavilleen ja verkostoilleen. Ensimmäisen hakuvaiheen jälkeen tutkimukseen kaivattiin vielä muutama haastateltava lisää, joten haastattelukutsua jaettiin uudelleen sosiaalisessa mediassa vielä toukokuussa 2015, jotta tutkimukseen saatiin riittävästi osallistujia. Toukokuun loppuun mennessä tutkimukseen oli saatu yhteensä yksitoista haastateltavaa.

Tutkimushaastattelut toteutettiin maaliskesäkuussa 2015, ja niiden keskimääräinen kesto oli tunti ja 47 minuuttia. Kyseiseen aikaan on laskettu mukaan myös molempien lomakkeiden täyttämiseen kulunut aika. Lyhyimmän haastattelun kesto oli tunti ja 18 minuuttia, pisimmän taas kaksi tuntia 20 minuuttia.

Haastattelut toteutettiin haastattelijoiden kotona, kirjaston ryhmätyötilassa, yliopiston tiloissa, kahvilassa sekä haastateltavien kotona tai työpaikalla. Paikkojen valinnassa pyrittiin huolehtimaan siitä, että tilat olivat rauhalliset ja niissä oli mahdollista keskustella

luottamuksellisesti. Kahvilassa toteutettuja haastatteluja lukuunottamatta muissa haastattelutiloissa ei ollut paikalla muita kuin haastattelija ja haastateltava. Toive haastattelujen toteuttamiseen kahvilassa taas tuli haastateltavilta itseltään. Kahvilassa tehdyt haastattelut pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman rauhallisessa pöydässä ja haastateltavilta varmistettiin vielä etukäteen, että he varmasti haluavat keskustella asioista juuri kahvilaympäristössä.

Haastatteluista viidessä mukana olivat kummatkin tutkijat, kuudessa taas vain jompikumpi heistä. Tutkijat pyrkivät valmistautumaan haastatteluihin kertaamalla haastattelurungon kysymykset sekä pohtimalla mahdollisia tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi tutkijat pyrkivät miettimään mahdollisia keinoja, joiden avulla haastateltavat voitaisiin tarvittaessa ohjata takaisin aiheeseen, jos he eksyisivät puhumaan liiaksi tutkimusaiheen ulkopuolisista teemoista.

Haastattelujen aluksi tutkijat kertoivat tutkimusaiheen kuvauksen ja tutkittavien oikeudet sekä kertoivat vielä tarkemmin haastattelun kulusta. Tämän jälkeen tutkittavat täyttivät lomakkeen, jossa kysyttiin tarkemmin heidän taustoistaan ja kiusaamishistoriastaan. Ennen varsinaisen haastattelun alkua tutkittavat saivat halutessaan kertoa vielä suullisesti tarkemmin kokemastaan kiusaamisesta sekä kuvata nykyistä työyhteisöään, jotta haastatteliijoille syntyisi riittävän selkeä kuva tutkittavien aiemmista kokemuksista ja nykyisestä tilanteesta.

Äänentallennin laitettiin äänittämään vasta varsinaisen haastatteluosuuden alkaessa. Haastattelut etenivät pääosin haastattelurungon mukaisesti, joskin joidenkin haastateltavien kohdalla teemojen käsittelyjärjestys hieman vaihteli. Osalle haastateltavista esitettiin myös tarkentavia lisäkysymyksiä, jotta haastattelun teemoja päästiin käsittelemään syvällisemmin. Teemojen käsittelyn välissä pidettiin lyhyt tauko, jonka aikana haastateltavat saivat täytettäväkseen työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin ja kiinnittymiseen liittyvän lomakkeen. Ennen lomakkeen täyttämistä haastateltavien kanssa oli keskusteltu samoista teemoista, joihin myös lomakkeessa kysyttävät asiat liittyivät. Näin haastateltavat olivat jo valmiiksi virittäytyneet pohtimaan ja refleктоimaan lomakkeessa kysytyjä asioita.

Kiinnittymistä mittaavan kyselylomakkeen täyttämisen jälkeen tutkittavien kanssa keskusteltiin vielä työpaikkakiusaamisesta toipumiseen liittyvistä teemoista, jonka jälkeen äänentallennin sammutettiin ja haastattelu päättyi. Aivan loppuksi tutkittavat allekirjoittivat tutkimusluvan. Haastattelun loppuun oli varattu myös aikaa, jolloin tutkittavat saivat halutessaan vapaasti kertoa kokemastaan kiusaamisesta sekä haastattelun aikana mieleen tulleista ajatuksista ja tuntemuksista.

Vaikka haastattelurunkoa ja molempia kyselylomakkeita oli esitettävä tutkijoiden lähipiirissä ennen varsinaisia haastatteluja, toimivat ensimmäiset tutkimushaastattelut myös eräänlaisina testihaastatteluina, ja haastateltavilta pyydettiin palautetta haastattelutilanteiden jälkeen. Ensimmäisen haastattelun jälkeen tutkijat huomasivat haastattelurungossa jonkin verran toistoa ja päällekkäisiä teemoja. Päällekkäiset kysymykset poistettiin haastattelurungosta sekä muokattiin muutamien kysymysten muotoa ja järjestystä. Lisäksi haastateltavat kaipasivat tarkennuksia muutamiin kysymyksiin kummankin kyselylomakkeen kohdalla. Tutkittavat toivoivat lisätarkennusta muun muassa tutkittavien taustoja ja kiusaamishistoriaa käsittelevän lomakkeen ensimmäiseen kysymykseen “Missä vaiheessa työuraasi kiusaaminen tapahtui?”. Tämän kysymyksen ohien lisättiin muutama kuvaileva esimerkki, joiden avulla kysymystä pyrittiin tarkentamaan. Lisäksi työyhteisöön kiinnittymistä kartoittavassa kyselylomakkeessa ollut *neutraalit vuorovaikutussuhteet* -käsite ei ollut haastateltaville täysin selkeä. Kyseisen käsitteen ohien lisättiin täsmentävä kuvaus siitä, mitä kyseisillä vuorovaikutussuhteilla tässä tutkielmassa tarkoitetaan.

Haastattelun alussa tutkimushenkilöille korostettiin erityisesti haastattelutilanteen luottamuksellisuutta ja kerrottiin haastattelutilanteen tallentamisesta. Jokainen haastateltavista antoi luvan nauhurin käyttöön. Varsinaisessa haastattelutilanteessa tutkimushenkilöt vaikuttivat olevan motivoituneita kertomaan kokemuksistaan. Suurin osa haastateltavista kertoi hyvin avoimesti ja yksityiskohtaisesti omista kokemuksistaan. Osa heistä kertoikin lähteneensä mukaan tutkimukseen, sillä he kokivat aiheen tärkeäksi ja halusivat jakaa kokemuksensa, jotta joku muu samassa tilanteessa oleva voisi saada tutkimuksen tuloksista tietoa ja apua.

4.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineiston keräämisen jälkeen haastatteluaineisto kirjoitettiin puhtaaksi eli litteroitiin hyödyntämällä litterointiin tarkoitettuja tietokoneohjelmia. Aineiston litterointi aloitettiin haastattelujen ohessa jo maaliskuussa 2015, ja koko aineisto oli litteroituna heinäkuussa 2015. Litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja -otteesta. Litterointi voidaan toteuttaa sanatarkasti, jolloin puhe litteroidaan jättämättä mitään pois. Aineisto voidaan myös litteroida asiatarvasti, eli jättämällä pois esimerkiksi täytesanat, tauot ja äännähdykset. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138–140.)

Koska tässä tutkielmassa keskiössä olivat yksilöiden kokemukset, litteroitiin haastattelut asiatarvasti jättämällä aineistosta pois toistuvat äännähdykset ja täytesanat, kuten “öö, niinku”. Lisäksi haastatteluiden aikana saatettiin poiketa täysin aiheesta ja puhua jostain aivan muusta aiheesta. Myös tällaiset osat haastatteluista jätettiin litteroimatta, koska ne eivät olleet merkityksellisiä tutkielman toteuttamisen näkökulmasta. Haastateltavat merkittiin H-kirjaimella, minkä lisäksi heille annettiin sattumanvaraisessa järjestyksessä välille 1-11 sijoittuva järjestysnumero. Valmiin litteroidun aineiston koko oli yhteensä 188 sivua käyttäen kirjasinkokoa 11 ja riviväliä 1.

Aineisto kerättiin laadullisin menetelmin haastattelemalla, joten oli luontevaa toteuttaa myös aineiston analyysi aineistolähtöisesti. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen, mikä korostui myös tavassa lähestyä aineistoa. Analyysissä yksittäisten tapausten huolelliseen tarkastelemiseen kiinnitettiin erityistä huomiota, sillä tutkimus pohjautuu yksilöiden kokemuksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 182.)

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joten aineiston analyysi toteutettiin myös aineistolähtöisesti teemoittelemalla. Kun aineisto oli litteroitu, tutustuttiin syvällisemmin teemoittelua käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen ja artikkeleihin. Tämän jälkeen aineiston analyysi eteni Braunin ja Clarcken (2006, 87) esittämien laadullisen aineiston teemoittelun vaiheita mukailen. Analysointi jakautui kuuteen eri vaiheeseen, joita olivat: 1) aineistoon tutustuminen (*familiarizing yourself with data*), 2) aineiston koodaaminen (*generating initial codes*), 3) teemojen muodostaminen (*searching for themes*), 4) teemojen uudelleen

hahmottelu (*reviewing themes*), 5) teemojen määrittely ja nimeäminen (*defining and naming*) ja 6) aineiston tulosten koostaminen (*producing the report*).

Ensimmäiseksi aineistoon tutustuttiin huolella ja molemmat tutkijat lukivat haastatteluaineiston erikseen läpi tehden samalla muistiinpanoja mieleen tulevista ajatuksista. Kun haastattelut oli luettu läpi, keskustelivat tutkijat yhdessä ideoistaan ja ajatuksistaan. Huolellisen aineistoon tutustumisen jälkeen siirryttiin aineiston koodaukseen. Haastateltavien jokaiselle ilmaisulle, eli merkitysyksikölle annettiin koodi, eli kuvaava nimi ja oma väri, joilla ne erotettiin muusta aineiston tekstistä. Erilliseen tiedostoon tehtiin koodisto, josta pystyi helposti etsimään jo olemassa olevia koodeja ja niiden värejä. Esimerkiksi oheisessa sitaatissa haastateltava on kuvannut, millaisista asioista hän ei puhu työyhteisössään. Tämä merkitysyksikkö saikin koodin *itsestäkertomisen hallinta*:

H8: Ehkä jotain ihan oman yksityiselämään liittyviä asioita, menneisyyteen, työhistoriaan, ehkä niitä vähän silottelen ja jätän kertomatta. [*Itsestäkertomisen hallinta*]

Kun koko aineisto oli koodattu, ryhmiteltiin haastattelujen merkitysyksiköt siten, että saman koodin saaneet merkitysyksiköt olivat samassa ryhmässä. Sen jälkeen voitiin siirtyä teemoittelun kolmanteen vaiheeseen, eli merkitysyksiköiden varsinaiseen teemoitteluun. Tämän tutkijat tekivät erikseen, jolloin ideoitiin teemoittelun mahdollisia toteutustapoja ja tehtiin ajatuskarttoja helpottamaan teemoittelun hahmottamista. Tämän jälkeen tutkijat tapasivat ja keskustelivat molempien ajatuksista ja ideoista. Keskustelun myötä varsinaisen teemoittelun aloittamiseksi päädyttiin kahteen pääteemaan, joiden alle ryhmiteltiin alateemoja. Teemoittelua varten haastatteluaineisto tulostettiin paperiseen muotoon, jotta eri merkitysyksiköiden liikuttelemisen ja jakaminen teemoihin olisi mahdollisimman selkeää.

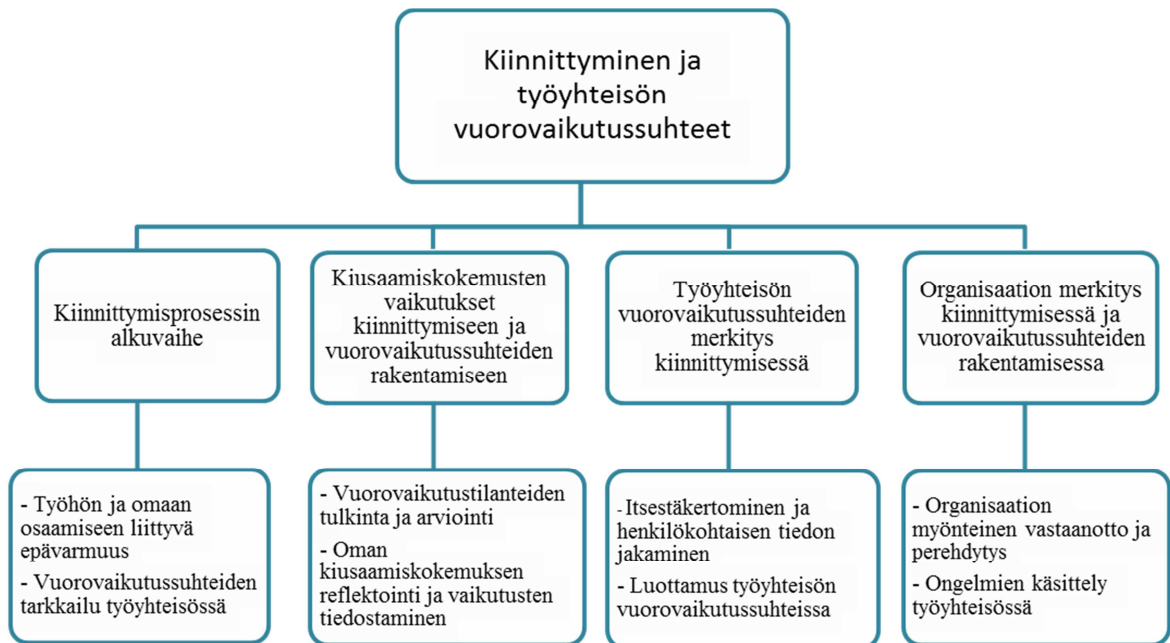
Tämän jälkeen voitiin aloittaa teemoittelun neljäs vaihe, eli teemojen uudelleen hahmottelu. Tässä vaiheessa merkitysyksiköt käytiin vielä kertaalleen lävitse, koostettiin pää- sekä alateemoista niiden keskinäisiä suhteita kuvaava ajatuskartta, annettiin teemoille alustavat nimet ja ryhmiteltiin merkitysyksiköitä kunkin alateeman alle. Teemoja hahmoteltaessa tutkijat yhdistelivät joitakin merkitysyksiköitä, joissa käsiteltiin selkeästi samoja aihepiirejä hieman eri sanoin tai eri näkökulmista. Samalla joidenkin teemojen nimet täsmentyivät, alateemoihin lisättiin muutama uusi sisältö ja joidenkin teemojen paikkaa vaihdettiin.

Teemoja hahmoteltaessa pyrittiin ottamaan huomioon työyhteisöön kiinnittymisen prosessimaisuus sekä se, että työpaikkakiusaamisen vaikutukset, kiinnittymisprosessi, työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja toipuminen kytkeytyvät toisiinsa.

Teemoittelun myötä syntyneet pääteemat olivat *kiinnittyminen ja työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutussuhteet työyhteisössä ja työpaikkakiusaamisesta toipuminen*. Ensimmäisen pääteeman alle sijoittuvat alateemat *kiinnittymisprosessin alkuvaihe, kiusaamiskokemusten vaikutukset kiinnittymiseen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen, työyhteisön vuorovaikutussuhteiden merkitys kiinnittymisessä ja organisaation merkitys kiinnittymisessä ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa*. Toisen pääteeman alle taas sijoittuivat alateemat *uuden työyhteisön merkitys työpaikkakiusaamisesta toipumisessa, yleiset toipumiseen vaikuttavat tekijät sekä mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen on*.

Oheisessa kuviossa (kuvio 1) on esitelty tämän tutkielman pääteemat ja niihin kuuluvat alateemat. Kumpikin pääteema on selkeyden vuoksi kuvattu kuviossa omina erillisinä kokonaisuuksinaan. Lisäksi kuviossa on esimerkkejä siitä, millaisia sisältöjä pääteemojen alle oleviin alateemoihin kuuluu.

KUVIO 1 Tutkielman pää- ja alateemat sekä alateemojen esimerkkisisällöt



Työyhteisöön kiinnittymisen mittarista sen sijaan laskettiin, kuinka paljon eri vuorovaikutussuhdetyyppisiä kullakin yksittäisellä haastateltavalla oli ja kuinka paljon koko vastaajajoukolla oli kyseisiä suhteita keskimäärin. Lisäksi kiinnittymismittarin summa-asteikkoa käytettiin kuvaamaan vastaajien kiinnittymisen astetta. Samalla laskettiin myös

kunkin väittämän saamat keskiarvot koko vastaajajoukon tasolla. Näin päästiin vertailemaan vastaajien kiinnittymisen tasoa sekä näkemään, mitkä tekijät heikentävät kiinnittymistä ja mitkä vahvistavat. Lisäksi tutkijat tarkastelivat, kuinka paljon ja millaisia työyhteisön vuorovaikutussuhteita oli niillä vastaajilla, jotka olivat erityisen vahvasti tai heikosti kiinnittyneitä työyhteisöönsä. Tällä pyrittiin saamaan kuva siitä, onko työyhteisön vuorovaikutussuhteiden laadulla merkitystä kiinnittymisen kannalta ja onko esimerkiksi hyvin vahvasti kiinnittyneellä henkilöllä millaisia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään verrattuna heikosti kiinnittyneeseen.

Kun teemat oli muodostettu ja nimetty ja kyselylomakkeen tiedot käsitelty, siirryttiin kuvaamaan varsinaisia tuloksia. Tulosten kirjoittamisvaiheessa teemojen järjestys ja sisällöt vielä täsmentyivät lopulliseen muotoonsa. Tässä vaiheessa aineistosta etsittiin myös sopivia esimerkkisitaatteja kuvaamaan teemojen sisältöä. Työyhteisöön kiinnittymisen mittarin avulla kerättyjä tietoja hyödynnettiin kuvatessa sitä, kuinka kiinnittyneitä vastaajajoukko keskimäärin oli ja millaisia vuorovaikutussuhteita heillä oli työyhteisössään. Kyselyn tuloksia yhdistettiin haastatteluaineistoihin, joissa vastaajat kuvasivat työyhteisössä olevia suhteitaan sekä työyhteisöön kiinnittymistään. Samalla oli mahdollista verrata, oliko haastattelu- ja kyselyaineistossa havaittavissa ristiriitoja tai yhtymäkohtia.

4.5 Eettiset kysymykset

Työpaikkakiusaaminen on tutkimusaiheena arkaluontoinen, minkä vuoksi erilaiset eettiset kysymykset on syytä ottaa huomioon tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) mukaan tutkittaville on tarjottava riittävästi tietoa tutkimuksen menetelmistä, tavoitteista ja mahdollisista riskeistä jo ennen tutkimukseen osallistumista sekä varmistettava, että he ovat ymmärtäneet nämä tiedot. Tutkittaville annettiin jo haastattelukutsun yhteydessä tietoa tutkielmasta, sen toteutuksesta sekä siitä, mihin tutkimusaineistoa käytetään. Lisäksi tutkittaville kerrottiin, mitä tutkimukseen osallistuminen heiltä edellyttää. Nämä asiat kerrattiin heidän kanssaan vielä ennen varsinaisia haastatteluja. Tutkimuksen osallistujille annettiin myös kirjallisena tutkijoiden yhteystiedot, jotta he pystyivät halutessaan olemaan tutkijoihin yhteydessä ja kysymään lisätietoja.

Tutkimusta tehtäessä on tärkeää kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta huolehtimalla siitä, että tutkittavat suostuvat osallistumaan tutkimukseen täysin vapaaehtoisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 25; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Tutkimukseen osallistuvilta varmistettiin vielä haastattelun alussa suullisesti, että he ovat halukkaita osallistumaan tutkimukseen ja että he sallivat nauhurin käytön. Tällöin tutkittaville myös kerrottiin heidän oikeutensa tutkimuksen suhteen. Haastateltavilla on oikeus perua osallistumisensa tutkimukseen missä vaiheessa tahansa ennen pro gradu -tutkielman valmistumista. Tutkittavat voivat siis pyytää, ettei heitä itseään koskevaa aineistoa käytetä tutkimuksessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Lisäksi tutkimushenkilöitä pyydettiin haastattelun jälkeen allekirjoittamaan vielä kirjallinen tutkimuslupa, jossa kerrattiin tutkimuksen toteutukseen liittyvät seikat, haastateltavien oikeudet sekä kysyttiin lupa tutkimushenkilöitä koskevan aineiston käyttöön.

Tutkittavien anonymiteetti suojattiin kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa, eikä tutkimukseen osallistuvien henkilöiden henkilöllisyyttä voida tunnistaa tekstistä. Tutkijoiden on huomioitava anonyymiteetin säilyminen jo haastattelun suunnittelemisen vaiheessa, sillä kysymysten rakenne tulee olla sellainen, etteivät vastaukset paljasta liikaa tutkittavista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Haastatteluaineistosta poistettiin jo litterointivaiheessa selkeät viittaukset esimerkiksi yksilön työpaikkaan, asuinpaikkaan tai lähipiiriin. Myös tutkielmaa kirjoitettaessa on pyritty huolehtimaan tutkittavien kunnioittavasta kirjoittamistavasta. Tässä tutkielmassa tutkimukseen osallistuvien nimien tilalla käytetään koodia, jotta haastateltavien henkilöllisyys ei paljastuisi (Frey, Botan & Kreps 2000, 156). Valmiissa tutkielmassa ei ole myöskään käytetty sellaisia sitaatteja, joiden perusteella tutkittavat voitaisiin selkeästi tunnistaa.

Tutkijat ovat sitoutuneet noudattamaan tutkittavien kanssa tehtyjä sopimuksia vastuuntuntoisesti ja rehellisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Tutkimuksen aineistoa säilytetään digitaalisessa ja suojatussa muodossa, kunnes aineistoa ei enää tarvita tutkimustarkoituksiin. Aineisto hävitetään heti tutkimuksen valmistuttua. Mitään haastattelun avulla kerättyä aineistoa ei luovuteta ulkopuolisille, eikä sitä käytetä kuin luvattuun tarkoitukseen. Myös kaikki sähköpostitse ja kasvokkain käydyt keskustelut ovat täysin luottamuksellisia ja ne jäävät pelkästään tutkittavien ja tutkijoiden välisiksi.

Tutkimuksen peruslähtökohtana tulee olla myös se, ettei se saa aiheuttaa tutkittaville vahinkoa ja heidän hyvinvointinsa on asetettava kaiken edelle (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Työpaikkakiusaaminen on herkkä aihe, joka saattaa aiheuttaa tutkittavissa hyvin monenlaisia tunteita. Tutkimustilanteisiin voi ja saa kuitenkin liittyä erilaisia tunteita sekä henkistä räsitusta samalla tavalla kuin arjen tilanteissa, joissa käsitellään elämää eri näkökulmista. Tutkijan vastuuna on kuitenkin varmistaa, ettei tutkimus aiheuta osallistujille henkistä ylikuormitusta tai haittaa. Kun tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa esimerkiksi haastattelutilanteessa, tulee hänen suhtautua tutkittavaan kohteliaasti, kunnioittaa tämän ihmisarvoa ja luoda omalla toiminnallaan luottamuksellista ilmapiiriä. Tutkijoiden on myös hyvä huomioida tutkimuksen aikana, että tutkittavilla on hyvä olla, eivätkä he koe oloaan vaivaantuneeksi haastattelun aikana tai sen jälkeen. Esimerkiksi tutkittavan vaivautuneisuus tai pelokkuuden ilmaisu voivat olla tutkijalle perusteita keskeyttää tutkimus tutkittavan osalta, vaikkei tämä suoraan ilmaisisekaan haluaan jättäytyä tutkimuksesta. (Frey, Botan & Kreps 2000, 158; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Myös tässä tutkielmassa tutkittaville syntyviä henkisiä haittoja on pyritty ehkäisemään tarjoamalla tarpeeksi tietoa tutkimuksesta, sen luottamuksellisuudesta, vapaaehtoisuudesta sekä anonymiteetistä. Tämän lisäksi tutkijat olivat valmiita keskeyttämään tutkimustilanteen, jos tutkittavan tunnereaktiot ja käyttäytyminen sitä vaativat. Muutamalla haastateltavalla kiusaamiskokemuksesta puhuminen aiheutti herkistymistä ja tunteiden nousemista pintaan. Tunnereaktiot eivät kuitenkaan olleet niin voimakkaita, että ne olisivat edellyttäneet haastattelujen keskeyttämistä, ja myös haastateltavat ilmaisivat näissä tilanteissa halukkuutensa jatkaa. Tällaisissa tilanteissa haastateltavien kanssa pidettiin pieni tauko ja keskusteltiin aiheen herättämistä tunteista, minkä jälkeen haastatteluja jatkettiin. Varsinaisen haastattelutilanteen jälkeen tutkittaville tarjottiin mahdollisuus keskustella tutkijoiden kanssa esimerkiksi tutkimuksen aiheuttamista tunteista tai kiusaamisesta ylipäätään.

4.6 Tutkimushenkilöt

Tämän tutkielman aiheena on työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittyminen uuteen työyhteisöön, joten tutkimushenkilöiden tärkein kriteeri oli se, että heillä tuli olla kokemusta sekä työpaikkakiusaamisesta että työyhteisön vaihtamisesta kiusaamiskokemuksen jälkeen. Muita vaatimuksia tutkimushenkilöillä ei ollut. Tutkittaessa ihmisten kokemuksia riittää, että yksilö on kokenut tullessa työpaikkakiusatuksi. Tutkimushenkilöt valikoituivat sattumanvaraisesti, eli esimerkiksi heidän tekemällään työllä tai koulutustaustalla ei ollut merkitystä tutkielman toteuttamisen näkökulmasta.

Tutkimushenkilöitä oli yhteensä 11. Tutkimushenkilöistä kahdeksan oli naisia ja kolme miehiä. Iältään tutkimushenkilöt olivat 21–57-vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli 39 vuotta. Tutkimushenkilöt työskentelivät eri aloilla, kuten sosiaali- ja terveysalalla, kaupallisella alalla, graafisen teollisuuden alalla, opetusalalla, asiantuntijatehtävissä ja tekstiilihuoltoalalla. Osa tutkimushenkilöistä oli vaihtanut myös alaa tai kouluttautunut uudelleen kiusaamiskokemuksen jälkeen. Tutkimushenkilöiden työurien kestot vaihtelivat 5–40 vuoden välillä, ja vastaajien työuran pituus oli keskimäärin 17 vuotta.

Tutkimushenkilöistä viisi oli kokenut koulukiusaamista, kun taas kuudella haastateltavista oli kokemusta vain työpaikkakiusaamisesta. Tutkimushenkilöiden kokema työpaikkakiusaaminen oli kestänyt keskimäärin muutamasta kuukaudesta useampaan vuoteen. Ajallisesti kestoltaan lyhin kiusaamiskokemus oli kolme kuukautta ja pisin kiusaamiskokemus taas oli ajallisesti seitsemän vuotta. Tutkimushenkilöiden vastausten perusteella työyhteisössä kiusaaja oli tyypillisimmin ollut kollega tai esimies. Muutamissa tapauksissa kiusaaja oli ollut osa ylintä johtoa. Yli puolet tutkimushenkilöistä kertoi, että heitä kiusanneita henkilöitä oli ollut työyhteisössä 2–4.

Tutkimushenkilöiden vastausten perusteella, kiusaaminen oli ollut intensiteetiltään yleisimmin päivittäistä tai muutaman kerran viikossa toistuvaa. Suurimmalta osin työpaikkakiusaaminen oli ollut työhön liittyvää ja se oli ilmennyt työn tulosten kritisointina ja myönteisen palautteen puutteena, mielipiteen sivuuttamisena, ammattiosaamisen kyseenalaistamisena, tahallisenä työmäärällä kuormittamisena, tiedon pimittämisenä, aseman aliarvioimisena ja epäluottamuksen osoittamisena. Kiusaaminen oli ilmennyt myös

sosiaalisena eristämisenä ja epäsuorana loukkaamisena, kuten juoruiluna ja ikävien huhujen levittämisenä, sekä puhumisen ja kohtaamisen välttelyä. Lisäksi työpaikkakiusaaminen oli verbaalista ja nonverbaalista loukkaamista, ja yleisimmin se ilmeni syyttämisenä, julkisena loukkaamisena ja nöyryyttämisenä, huutamisenä, nimittelyä, herjaamisena ja sanallisena uhkailuna. Joissakin työyhteisöissä työpaikkakiusaaminen oli ilmennyt myös fyysisenä loukkaamisena, kuten väkivallalla uhkailemisena sekä tahallisenä satuttamisena.

Työyhteisöissä, joissa työpaikkakiusaamista tapahtui, ei kiusaamiseen puututtu lainkaan tai siihen puuttuminen oli täysin tehotonta kaikkien vastaajien kohdalla. Seitsemän tutkimushenkilön kiusaamiseen ei ollut puututtu lainkaan ja neljän kohdalla puuttuminen oli ollut täysin tehotonta, eikä se ollut saanut työpaikkakiusaamista loppumaan. Suurin osa vastaajista olikin päätenyt irtisanoutumaan työstään joko omasta tahdostaan ja kiusaamisesta johtuen. Osa haastateltavista oli vaihtanut työpaikkaa muista syistä tai heidät oli siirretty organisaation sisällä toisiin tehtäviin toiselle osastolle. Vastaajista kahdeksan työskenteli edelleen samassa työyhteisössä, johon he olivat siirtyneet työpaikkakiusaamiskokemusten jälkeen, kun taas kolme tutkimushenkilöä oli työskennellyt jo useammassa työpaikassa.

5 Tulokset

Tutkielman tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Tavoitteena oli myös lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksista.

Tässä luvussa esitellään tutkielman tuloksia. Aineistolähtöisen analyysin pohjalta on muodostettu kaksi pääteemaa, jotka ovat *kiinnittyminen ja työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutussuhteet työyhteisössä* sekä *työpaikkakiusaamisesta toipuminen*. Nämä kaksi pääteemaa ovat samalla myös tuloskappaleiden pääotsikot. Tulokset käsitellään aineiston analyysin ja tutkimuskysymysten pohjalta muodostettujen teemojen mukaisesti. Näitä tuloksia havainnollistetaan haastatteluaineistosta valittujen sitaattien avulla.

Ensimmäiseksi käsitellään, miten kiinnittyneitä haastateltavat kokivat olevansa nykyiseen työyhteisöönsä sekä millaisia vuorovaikutussuhteita heillä työyhteisössään on. Nämä tulokset perustuvat sekä kiinnittymismittarin vastauksiin että haastatteluaineistoon. Tämän jälkeen siirrytään tarkastelemaan haastatteluaineiston pohjalta, miten haastateltavat kuvaavat kiinnittymisprosessin alkuvaihetta, miten kiusaamiskokemukset ovat heijastuneet työyhteisöön kiinnittymiseen ja vuorovaikutussuhteisiin sekä mikä työyhteisön vuorovaikutussuhteiden ja organisaatiokulttuurin merkitys on kiinnittymisessä. Näiden tulosten avulla vastataan ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä, millä tavoin yksilön työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen työyhteisössä. Toisen tutkimuskysymyksen avulla taas pyrittiin tutkimaan, miten työpaikkakiusaamista kokeneet kuvaavat kiinnittymisprosessiaan uuteen työyhteisöön.

Toiseksi käsitellään haastatteluaineiston pohjalta työpaikkakiusaamisesta toipumista. Ensiksi tarkastellaan sitä, mikä uuden työyhteisön merkitys on kiusaamisesta toipumisessa.

Tämän jälkeen käsitellään yleisiä toipumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä sitä, mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen haastateltavien kokemusten mukaan on. Näiden tulosten tavoitteena on vastata kolmanteen tutkimuskysymykseen, eli mikä merkitys työyhteisössä luoduilla vuorovaikutussuhteilla ja työyhteisöön kiinnittymisellä on työpaikkakiusaamisesta toipumisen kannalta.

5.1 Kiinnittyminen ja työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutussuhteet työyhteisössä

Kiinnittymistä kartoittaneen kyselylomakkeen tuloksia tarkasteltaessa vastaajat olivat keskimäärin vahvasti kiinnittyneitä nykyiseen työyhteisöönsä, sillä kiinnittymismittarin kaikkien osioiden muodostaman summa-asteikon keskiarvo koko vastaajajoukossa oli 4.3. Kaikista vahvimmin kiinnittyneen vastaajan summa-asteikon keskiarvo oli 4.7, kun taas heikoiten kiinnittyneen vastaajan summa-asteikon keskiarvo oli 2.8.

Kun tarkastellaan työyhteisön kiinnittymismittarin summa-asteikkoja koko vastaajajoukon tasolla, sai korkeimman keskiarvon summa-asteikko “Työyhteisöön kuulumisen tunne” (ka. = 4.53). Myös summa-asteikot “Luottamus-epäluottamus työtovereita kohtaan” (ka. = 4.38), “Työtovereidен arvostuksen ja hyväksynnän kokeminen” (ka. = 4.35) ja “Työyhteisön vuorovaikutussuhteiden läheisyys” (ka. = 4.29) saivat yli neljän keskiarvon, mikä kuvastaa tutkimushenkilöiden työyhteisöön kiinnittymisen olevan vahvaa lähes kaikkien summa-asteikkojen osalta.

Alhaisimman keskiarvon sen sijaan sai summa-asteikko “Tutustumisen helppous-vaikeus” (ka. = 3.73). Kyseinen tulos kertoo siitä, että työtovereihin tutustuminen saattoi olla joidenkin tutkimushenkilöiden mielestä haastavaa. Vastaajien mielipiteet vaihtelivat eniten summa-asteikon “Luottamus-epäluottamus työtovereita kohtaan” ($s = .7236$) suhteen. Tämä tulos kuvastaa sitä, että osa tutkimushenkilöistä koki luottavansa vahvemmin työtovereihinsa kuin osa vastaajista. Oheisessa taulukossa (taulukko 2) on esitetty tarkemmin jokaisen summa-asteikon keskiarvo, keskihajonta sekä minimi ja maksimi. Minimi ja maksimi kuvaavat kunkin summa-asteikon pienintä ja suurinta keskiarvoa.

TAULUKKO 2 Summa-asteikkojen tunnusluvut (N = 11)

Summa-asteikko	Keski-arvo	Keski-hajonta	Min.	Max.
Työyhteisönvuorovaikutussuhteiden läheisyys (6 osiota)	4.29	.5491	2.83	4.83
Työtovereiden arvostuksen ja hyväksynnän kokeminen (8 osiota)	4.35	.5357	3.00	5.00
Työyhteisöön kuulumisen tunne (6 osiota)	4.35	.6945	2.50	5.00
Tutustumisen helppous-vaikeus (3 osiota)	3.73	.6963	2.67	4.67
Luottamus-epäluottamus työtovereita kohtaan (5 osiota)	4.38	.7236	3.00	5.00

Kiinnittymismittarin tulokset saavat vahvistusta haastatteluaineistosta, sillä myös haastatteluosuudessa lähes kaikki tutkimushenkilöt kuvasivat olevansa tällä hetkellä hyvin kiinnittyneitä nykyiseen työyhteisöönsä. Mittarin mukaan vahvimmin kiinnittynyt tutkimushenkilö kuvasi myös haastattelussa olevansa hyvin vahvasti osa työyhteisöään. Mittarin perusteella heikoiten kiinnittynyt vastaaja puolestaan kertoi haastattelussa, ettei hän kokenut kuuluvansa työyhteisöönsä.

Haastatteluissa kuitenkin ilmeni, että osa haastateltavista oli kohdannut kiinnittymistä heikentäviä tekijöitä ja tilanteita työsuhteensa aikana. Tällaisia tekijöitä olivat olleet esimerkiksi haasteet työyhteisön vuorovaikutussuhteissa, kuten jännitteet ja konfliktit. Osalla taas kiinnittymisen vaikeudet olivat liittyneet aikaisempaan työpaikkakiusaamiskokemukseen, joka oli aiheuttanut esimerkiksi epäluottamusta uusia työtovereita kohtaan. Näiden henkilöiden kiinnittymisen aste oli kuitenkin mittarin mukaan melko vahva, minkä lisäksi he myös kuvasivat haastattelussa olevansa tällä hetkellä hyvin kiinnittyneitä työyhteisöönsä aiemmista haasteista huolimatta. Tulosten perusteella näyttäisikin siltä, että tutkimushenkilöiden kiinnittymisen aste saattoi vaihdella aina ajoittain lähes kaikkien heidän kohdalla tilanteesta riippuen. Esimerkiksi konfliktit työyhteisössä saattoivat heikentää kiinnittymistä hetkellisesti, mutta jos konfliktit saatiin ratkaistua, palautui yksilön vahva kiinnittymisen tunne.

Tarkasteltaessa vuorovaikutussuhdetyyppien määrää kyselylomakkeen tulosten perusteella ilmeni, että vastaajilla oli kaikista eniten työyhteisössään neutraaleja vuorovaikutussuhteita.

Kyseisiä vuorovaikutussuhteita oli yhdeksällä vastaajalla keskimäärin seitsemän (ka. = 6,9) kunkin työyhteisössä. Toiseksi eniten vastaajilla oli työyhteisössään kaverisuhteita, joita oli yhteensä yhdeksällä henkilöllä. Heillä oli keskimäärin viisi (ka. = 4,5) kaveriksi koettua henkilöä työpaikallaan. Ystävyyssuhteita oli kolmanneksi eniten. Kymmenellä vastaajalla oli keskimäärin kolme (ka. = 2,5) ystävää työpaikallaan. Kenelläkään vastaajista ei ollut työyhteisössään vihollissuhteita tai alistavia suhteita. Näin ollen tutkimushenkilöiden vuorovaikutussuhteet olivat luonteeltaan pääasiassa palkitsevia.

Haastattelussa vastaajat kuvasivat tarkemmin, millaisia työyhteisön eri vuorovaikutussuhdetypit ovat luonteeltaan. Neutraaleissa vuorovaikutussuhteissa toisen osapuolen kanssa tullaan hyvin toimeen, mutta haastateltavilla ei ollut halua syventää näitä suhteita. Neutraaleissa vuorovaikutussuhteissa ei keskitytä pelkästään ammatillisen tiedon jakamiseen, vaan vaihdetaan myös kuulumisia ja keskustellaan pintapuolisesti työn ulkopuolisista asioista. Tällaisissa suhteissa vuorovaikutus oli myös monesti hyvin satunnaista, minkä vuoksi suhteet eivät välttämättä olleet syventyneet, kuten seuraavassa:

On sellasia, joiden kanssa näkee harvemmin. Jossain tuolla toimistossa kun käy alhaalla, niin siinä vaan moikataan ja tälle ja jotain small talkia ja tällstä. H3

Osa neutraaleista vuorovaikutussuhteista taas oli luonteeltaan hyvin tehtäväkeskeisiä. Tehtäväkeskeisille suhteille tyypillistä oli haastateltavien mukaan työasioissa pitäytyminen ja ammatillisen tiedon jakaminen. Vuorovaikutustilanteisiin hakeuduttiin useimmiten työn sitä edellyttäessä. Työn ohessa saatettiin kuitenkin jutustella pintapuolisesti yksityiselämän asioista, mutta keskusteluissa ei menty kovin syvälliselle tasolle. Seuraavassa sitaateissa haastateltavat kuvaavat tehtäväkeskeisten vuorovaikutussuhteiden ominaispiirteitä:

Muuten ehkä enemmän työasioita joo. Sit jonkin verran kaikkee muuta, jos keskustelussa sattuu olemaan joku linkki jonnekin, mikä tulee mieleen, niin sit tulee juteltua. H1

Ja sit meillä on yks tällainen vanhempi työntekijä, että hänen kanssaan kyllä jotain vaihdamme oman elämämme kuulumisia mutta se on hyvin, hyvin semmosta pinta small talk-tyylistä. Et hänen kanssaan enemmän pelkästään työasioissa ollaan yhteyksissä. H6

Työyhteisön ystävyyssuhteet ja niiden läheisyys koettiin hieman eri tavoin haastateltavasta riippuen. Joillekin haastateltavista suhteiden läheisyys merkitsi suhteen syventymistä ystävyudeksi ja yhteydenpitoa myös vapaa-ajalla. Osa haastateltavista taas määritteli

läheisiksi sellaiset suhteet, joissa keskustellaan työn ulkopuolisista asioista, jaetaan yhteisiä kiinnostuksenkohteita, ollaan enemmän kuin työkavereita, mutta joissa ei kuitenkaan välttämättä vietetä aikaa työn ulkopuolella. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat käsityksiään ystävyysuhteiden luonteesta:

Kyllä on ihan niitten kaikkien kanssa tosi silleen ystäväystyny ja tutustunu, että kyllä vapaa-ajallakin tavataan ja nähään ja vietetään aikaa. Sit myös vakkarityöntekijät, et vaikka on ihan eri ikäluokkaa, niin silti jos jossain törmää niin kyllä sitä aina vaihetaan sana jos toinenki. H10

Mut sit jos tosiaan sattuu et on joku tutumpi henkilö, niin kylhän siinä sitten puhutaan perheestä ja harrastuksista ja edellisistä ja tulevasta viikonlopusta ja tälleen, se lähtee niin luontevasti. -- Et onhan meillä taas ne jotka on kauemmin ollu ja sit semmosia nuorempia, jotka on sit enemmän tekemisissä jopa vapaa-aikana. Mut mä aika lailla rajotan, et mulla on vapaa-aikana ihan muut jutut. H8

Vaikka kyselylomakkeessa ei ilmennyt, että haastateltavilla olisi työyhteisössään vihollisuhteita tai alistavia suhteita, kertoi kolme henkilöä haastattelussa heillä olevan negatiivisiksi koettuja vuorovaikutussuhteita nykyisessä työyhteisössään. Negatiivisiksi vuorovaikutussuhteiksi koettiin erityisesti sellaiset suhteet, jotka rajoittivat haastateltavien työn toteuttamista tai joissa koettiin olevan negatiivisia jännitteitä esimerkiksi käytännön asioihin tai tiedon jakamiseen liittyen. Haastateltavat kokivat, että tällaisissa vuorovaikutussuhteissa rajoitettiin heidän tapaansa työskennellä eikä heihin luotettu. Haastateltavat myös kokivat, että negatiivissa suhteissa toinen osapuoli oli varautunut tai ei osoittanut kiinnostusta vuorovaikutukseen, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

Hän aluksikin kohteli minua vähän just silleen että minä olin vaan yksi työntekijä muiden joukossa, että sitten ehkä hän just ei halunnut minkäänlaista muuta vuorovaikutussuhdetta kuin mikä oli pakollinen työn kannalta. Et kyl sen sitten niinku itekin aisti, ettet ollu niin tervetullu työyhteisöön kun toista ei varsinaisesti kiinnosta. H6

Suurin osa tutkimushenkilöistä koki olevansa vahvasti kiinnittyneitä työyhteisöönsä, ja heidän vuorovaikutussuhteensa olivat pääosin myönteisiä ja palkitsevia. Jos tarkastellaan sekä kiinnittymisen tasoa että eri vuorovaikutussuhdetyyppien määrää, näyttäisi siltä, että vuorovaikutussuhteiden laatu vahvistaa kiinnittymistä. Niillä henkilöillä, jotka kiinnittymismittarin ja haastattelun perusteella kokivat olevansa vahvasti kiinnittyneitä, oli myös melko paljon ystävyys- ja kaverisuhteita työyhteisössään. Heikosti työyhteisöön kiinnittyneet henkilöt taas kokivat, ettei heillä ollut työyhteisössään yhtään ystävyys- tai kaverisuhdetta ja suhteet olivat pääasiassa luonteeltaan neutraaleja. Työyhteisön eri

vuorovaikutussuhdetyypeillä voidaankin nähdä olevan merkitystä yksilön työyhteisöön kiinnittymisen kannalta.

Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymisprosessia työyhteisöön sekä sitä, miten aikaisemmat kiusaamiskokemukset sekä työyhteisön vuorovaikutussuhteet siihen heijastuvat. Tulokset perustuvat tutkielman haastatteluaineiston analyysiin.

5.1.1 Kiinnittymisprosessin alkuvaihe

Haastatteluaineistosta ilmeni, että lähes jokainen haastatelluista oli kokenut kiinnittymisprosessin alkuvaiheessa yleisiä epävarmuuden tunteita, jotka eivät olleet suoranaisesti yhteydessä aikaisempaan kiusaamiskokemukseen. Kyseiset epävarmuudentunteet on mahdollista jakaa *vuorovaikutussuhteisiin liittyvään epävarmuuteen* sekä *työhön ja omaan osaamiseen liittyvään epävarmuuteen*. Näitä epävarmuudentunteita pyrittiin hallitsemaan *tarkkailemalla työyhteisön vuorovaikutussuhteita* sekä *hakemalla aktiivisesti tietoa*.

Vuorovaikutussuhteisiin liittyvä epävarmuus

Suurin osa haastatelluista oli kokenut aloittaessaan uudessa työyhteisössä epävarmuutta työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin ja työilmapiiriin liittyen. Epävarmuutta aiheutti esimerkiksi se, miten työyhteisössä tulisi käyttäytyä, millaisia vuorovaikutussuhteita työyhteisössä on mahdollista rakentaa ja miten muut työntekijät suhtautuvat uuteen tulokkaaseen. Seuraavissa sitaateissa on kuvattu vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen liittyvää epävarmuutta:

Kyl se alkuvaihe on mun mielestä aika epävarmaa aikaa. Kai se on aika normaali, et jokaisella on semmosia, että joutuu vähän kokeilee, millasia ne muut ihmiset on. Et mulle se ainakin aiheuttaa stressitasojen nousua semmonen. H2

Ja tottakai ehkä oli myös, vähän jännitti, että minkälainen se työyhteisö sitten oikeesti on. Että onks siellä sitten minkälainen, et käydäänkö siellä vaan töissä, oot yks massasta vai onko siellä silleen enemmänki jonkinlaista vuorovaikutusta niitten työkavereitten kanssa. Tuleeko näistä työkavereita vai onko ne vaan työyhteisön jäseniä? H10

Osa haastateltavista koki oman arvo- ja ajatusmaailmansa olevan erilainen verrattuna muihin työtovereihin tai työyhteisöön. Ennen työsuhteen alkua epävarmuutta aiheuttikin se, hyväksytäänkö heidät erilaisuudestaan huolimatta osaksi työyhteisöä, pystyvätkö he rakentamaan uusia vuorovaikutussuhteita tai osallistumaan työyhteisön keskusteluihin:

Varmaan se toimintaympäristö lähinnä, et miten siinä pärjää. Se on aika maskuliininen paikka, siellä on aika paljon maskuliinista energiaa. Itteäni pidän ehkä feminiinisempänä näin sanotusti, niin se että miten siihen pääsee asettumaan. En osaa puhua autoista tai moottoripyöristä tai mistään tälläisestä, et se et miten keskusteluissa ja muissa pärjää ihan jo small talkinkin kannalta. H1

Työhön ja omaan osaamiseen liittyvä epävarmuus

Osa haastatelluista koki työsuhteen alkuvaiheessa epävarmuutta siitä, onko heillä riittävästi työtehtävässä tarvittavaa osaamista ja pystyvätkö he täyttämään työnantajan odotukset. Huolta aiheutti esimerkiksi se, vastaako työhakemuksessa ja -haastattelussa esille tuotu oma osaaminen todellisuudessa työn edellyttämiä vaatimuksia, kuten seuraavasta sitaatista ilmenee:

No oli ehkä enemmän semmosia ammatillisia huolia, että no osaankohan mä nyt olla täällä ja osaanko mä käyttää näitä järjestelmiä ja osaanko mä tehdä näitä ja näitä, millä mä nyt oikeesti myin itteni sinne töihin. H10

Osa tutkittavista kertoi tottuneensa työskentelemään tietyllä tavalla aikaisemmissa työyhteisöissä. Epävarmuutta aiheuttikin myös se, voiko uudessa työpaikassa toteuttaa omia työskentelytapoja ja miten mukauttaa omia toimintatapoja uudessa työyhteisössä, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

Mä olin vähän sillei varovaisesti, että no mites täällä nyt toimitaan, kun mä olin siellä aiemmassa työpaikassa tottunu tekemään aika itsenäisesti ja tekemään aika paljon lääkäreittenkin kanssa semmosia juttuja. Semmosia mutkat suoriksi juttuja, ettei tarvii kauheesti mennä sillei monimutkasuuden kautta. Niin sitten vähän sillei varovaisesti, että miten täällä toimitaan. H3

Vuorovaikutussuhteiden tarkkailu työyhteisössä

Suurin osa haastatelluista pyrki vähentämään alkuvaiheen epävarmuutta tarkkailemalla työyhteisön vuorovaikutustilanteita ja tapoja toimia. Tarkkailun kohteena olivat muun muassa työyhteisössä vallitsevat vuorovaikutussuhteet, mahdolliset jännitteet ja konfliktit muiden työntekijöiden välillä sekä muiden työntekijöiden roolit:

Ehkä oli semmonen, että tarkkailin aika paljonkin ja hyvinkin tarkasti sitä, että miten siellä oikein menee, että ketkä on semmosia niinku johtajatyyppejä ja sit siinä on tosi paljon tämmösiä osa-

aikatyöläisiä ja paljon opiskelijoita. Se oli ehkä haastavaa alkuun hahmottaa, että ketkä on vakkarityöntekijöitä ja ketkä on niitä opiskelijatyöntekijöitä siellä, et siinä tarkkailin tosi paljon. Ja tarkkailin tottakai myös niitä suhteita, että no missä kenties on vähän kärhämää näitten välillä ja mites nää nyt menee. H10

Lisäksi tutkittavat kertoivat tarkkailleensa sitä, millaisista asioista voi puhua työyhteisön eri jäsenten kanssa ja kuinka paljon he uskaltavat kertoa itsestään ja omista asioistaan muille. Oheisessa esimerkissä haastateltava kuvaa, kuinka hän työsuhteen alkuvaiheessa tarkkaili, millainen vuorovaikutus uudessa työyhteisössä on sallittua:

Sitten on alussa aina kun menee jonnekin uuteen paikkaan, niin kuuntelee vähän aikaa niitä ihmisiä. Vähän aikaa kattoo että, voinks mä nyt sulle puhua tällä lailla, tolle toiselle toisella lailla. Et siinä menee vähän aikaa siinä kuunnellessa, että tietää sen et miten voi puhua. -- Omien asioiden puhumisessa sitten se menee sen kuuntelun kautta, että oppii niinku tietää, et voinks mä tolle puhua jotakin vai en. Siinä menee hetki aikaa, mutta niin se on ollu aina. Vähän aikaa opiskelee niitä ihmisiä, ennen kun rupee puhumaan. H9

Aktiivinen tiedon hakeminen

Yksi keino vähentää alkuvaiheen epävarmuutta oli haastateltavien mukaan tiedon hakeminen ja sen saaminen organisaatiossa. Tutkittavat kertoivat esimerkiksi pyytäneensä apua tai kysyneensä suoraan työyhteisön toimintatavoista ja käytänteistä työtovereiltaan. Haastateltavat pitivät epävarmuuden vähentämisen kannalta myös tärkeänä sitä, että työtoverit jakoivat heille avoimesti ja vastavuoroisesti tietoa heidän sitä pyytäessään ja osoittivat omalla käyttäytymisellään, että kysymysten esittäminen on sallittua. Tämä auttoi osaltaan lisäämään tutkimushenkilöiden turvallisuuden tunnetta, kuten haastateltava kuvaa seuraavassa esimerkissä:

Mä soitin yhdelle ihmiselle siitä työyksiköstä, joka työvuorolistoja ja tämmösiä suunnittelee, niin mähän hänelle soitin siihen liittyvää asiaa tai laitoin viestiä, et voisko hän soittaa mulle. Niin hän soitti sitten vapaapäivänään omasta puhelimestaan ja puhuttiin varmaan kaks tuntia, niin hän kerto mulle sit siinä puhelimesta hirveesti kaikkee niistä käytännöistä ja kaikesta. Mulle tuli heti jo siinä niinku semmonen, et ei hitsit mikä jengi, että tuli heti semmonen niinku hyvä olo. Mä aattelin, et jos toi yks ihminen on noin reipas ja puhuu tosta meiningistä, niin ei mulla oo mitään hätää. H8

Haastattelujen perusteella tutkimushenkilöt kokivat työsuhteen alkuvaiheessa epävarmuutta liittyen erityisesti työyhteisön ilmapiiriin, vuorovaikutussuhteisiin, sääntöihin ja normeihin. Lisäksi epävarmuutta aiheutti tutkimushenkilöiden kuvausten perusteella se, onko heidän osaamisensa riittävää ja pystyvätkö he täyttämään työyhteisön odotukset. Tätä epävarmuutta pyrittiin hallitsemaan esimerkiksi tarkkailemalla työyhteisön

vuorovaikutustilanteita, käytänteitä ja toimintatapoja sekä hakemalla tietoa työtovereilta kysymällä.

5.1.2 Kiusaamiskokemusten vaikutukset kiinnittymiseen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen

Kuten haastatteluaineiston perusteella edellä todettiin, aiheutti työyhteisön vaihtaminen tutkimushenkilöissä yleisiä epävarmuuden tunteita, jotka eivät suoranaisesti liittyneet aiempiin kiusaamiskokemuksiin. Haastattelujen perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, että työpaikkakiusaamiskokemukset lisäsivät haastateltavien epävarmuuden tunteita erityisesti työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin ja omaan käyttäytymiseen liittyen. Tässä kappaleessa käsitellään sitä, miten työpaikkakiusaamiskokemukset ovat heijastuneet yksilöiden vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden tulkintaan ja arviointiin, heidän omaan tapaan toimia työyhteisön vuorovaikutustilanteissa sekä heidän itsereflektointiinsa.

Ensimmäiseksi tarkastellaan *kiusaamisen aiheuttamaa epävarmuutta työyhteisön vuorovaikutussuhteissa*. Toisena teemana käsitellään *vuorovaikutustilanteiden tulkintaa ja arviointia*, kolmantena *vuorovaikutuksen mukauttamista* ja neljäntenä *oman kiusaamiskokemuksen reflektointia ja vaikutusten tiedostamista*.

Kiusaamisen aiheuttama epävarmuus työyhteisön vuorovaikutussuhteissa

Aineiston perusteella näytti siltä, että työpaikkakiusaamiskokemukset olivat haastateltavien mielessä ja aiheuttivat epävarmuutta uudessa työyhteisössä erityisesti silloin, kun kokemuksista oli kulunut vasta vähän aikaa. Tällöin yksilö saattoi herkemmin tulkita vuorovaikutustilanteita kiusaamisesta muistuttaviksi ja hänelle saattoi olla haastavaa tehdä eroa nykyisen työyhteisön ja aiemman työyhteisön välille. Osa haastateltavista myönsikin pelänneensä kiusaamisen toistuvan uudessa työyhteisössään, vaikka työyhteisössä ei välttämättä olisikaan todellisuudessa ollut merkkejä kiusaamisesta. Työpaikkakiusaaminen oli ollut monelle rankka ja voimakas kokemus, mistä johtuen sen aiheuttamasta pelosta oli haastavaa päästä irti, vaikka toimintaympäristössä ei olisikaan ollut uhkaa kiusaamisesta:

Tietysti semmoinen pelko on taustalla, kun sen on kerran kokenu. Niin sitä miettii, että voi joutua uudestaan siihen tilanteeseen. Sit on tietysti sen verran kokemusta, että koittaa ite toimia sellasella tavalla, että saa sen selvitettyä. Kyllähän se jättää semmosen pelon taustalle, ei siitä sillei helpolla ainakaan eroon pääse. H1

Ja kylhän mä koko ajan mietin sitä. Se vaivas mua se vanha kiusaamiskokemus. Koko ajan mä mietin. Mä en päässy irti siitä (edellisestä) työyhteisöstä. Enkä varmaan vieläkään oo päässy. Se koko ajan seuraa. Siinä miettii koko ajan, että mitä mä oon tehny väärin, mitä mä oon tehny, oonks mä ollu jotenkin vääränlainen. H10

Aineiston perusteella näytti siltä, että kiusaamisen uusiutumisen pelko oli joillakin haastateltavista yhteydessä siihen, että ajatteleeko yksilö kiusaamisen johtuneen omasta persoonastaan vai edellisessä työyhteisössä olleesta tekijästä. Haastateltavat, jotka kokivat työpaikkakiusaamisen johtuneen heidän omasta persoonastaan, kokivat erityisen paljon epävarmuutta uudessa työyhteisössä. Osa haastateltavista kertoikin pelänneensä, että kiusaaminen saattaa siirtyä heidän mukanaan uuteen työyhteisöön ja he pitivät kiusaamisen uusiutumista todennäköisempänä myös uudessa työyhteisössä. Seuraavassa sitaatissa haastateltava kertoo epäilevänsä oman persoonansa olevan syynä kiusaamiseen:

Ja sit mä oon miettiny sellasta, että mussa varmaan persoonana voi olla jotain sellasia elementtejä, että joku tietyn tyyppinen henkilö ärsyyntyy tai minä aiheutan hänelle sellasia tunteita tai jotain, että sit hän kohdistaa sen (kiusaamisen) minuun. H10

Ne haastateltavat, jotka kokivat työpaikkakiusaamisen johtuneen entisen työyhteisön ongelmista tai kiusaajasta, eivät taas pelänneet niin vahvasti kiusaamisen toistumista uudessa työyhteisössä. Tähän oli syynä se, että he kertoivat ajattelleensa kiusaamisen jääneen edelliseen työyhteisöön, eivätkä he nähneet nykyisessä työyhteisössä tekijöitä tai henkilöitä, jotka voisivat laukaista kiusaamisen uudelleen, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee:

No eipä oikeestaan, koska se edellinen tilanne oli niin yhestä ihmisestä riippuvainen tai en nähny, että silloin vika oli minussa. Tai siis, että se (kiusaaminen) sen takia siirtyis tai mitään tämmöstä. H5

Osa haastateltavista kuvasi kiusaamiskokemustensa heijastuneen heidän itsetuntoonsa ja itsearvostukseensa. Tämä lisäsi heidän epävarmuuttaan siitä, hyväksytäänkö heidät uuteen työyhteisöön omana itsenään ja onko heidän ammattiosaamisensa riittävää, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

Se sellanen osaamisen tai riittämättömyyden tunne, mikä oli iskostettu siinä kiusaamissessiossa tai tässä aikaisemmassa. Et kun siellä piti todistaa koko ajan oma osaamisensa. Niin mulla oli semmonen tunne, että riitänköhän mä nyt, osaankohan mä nyt tehdä niin hyvin kun nää haluaa täällä. H3

Moni haastateltavista kuvasi työpaikkakiusaamiskokemuksien heijastuneen myös luottamukseen työtovereita kohtaan erityisesti uuteen työyhteisöön tultaessa, jolloin he eivät vielä tunteneet työtovereitaan. Esimerkiksi jos aikaisemmassa työyhteisössä työtoverit olivat käyttäneet yksilön kertomia asioita häntä vastaan, saattoi uusiin työtovereihin luottaminen olla vaikeampaa. Tällöin tutkittavat pyrkivät tietoisesti säilyttämään tietyn etäisyyden nykyisiin työtovereihin, jottei heidän luottamustaan voitaisi pettää. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat kiusaamisen aiheuttamaa epäluottamusta:

Sit joissain tilanteissa ehkä on semmosta, et mun on hirmu vaikee kumminki sit luottaa etteikö se henkilö tyliin pistäkään puukkoo tonne lapaluitten väliin. Erityisesti, koska se ihminen, joka pisti tavallaan sen ison pyörän siellä (entisessä työpaikassa) liikkeelle, niin se oli tullu niinku tosi läheiseks silloin ja se ehkä aiheutti vielä enemmän sitä, että se tuntu entistä pahemmalle. Siinä tavallaan meni sekä se ystävyysuhde ja se luottamus siihen työyhteisöön. H10

Et nyt on sellanen tunne, että mä haluan pitää semmosen oman reviirin. Että onko jotenkin sitten se tunne, että ei halua, että kukaan pääsee loukkaamaan. H3

Kiusaamiskokemusten aiheuttama epävarmuus ja epäluottamus uusia työtovereita kohtaan heijastuivat myös joidenkin tutkimushenkilöiden motivaatioon ja haluan luoda uusia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään. Osalla haastateltavista ei ollutkaan halua luoda syvällisempiä vuorovaikutussuhteita työtovereiden kanssa tai jakaa henkilökohtaista tietoa itsestään, vaan vuorovaikutus työtovereiden kanssa keskittyi ennemminkin työhön, kuten oheisessa esimerkissä:

Kyl se kokemus varmaan selvitti myös sitä, että kaikki työkaverit ei välttämättä halua olla kavereita sellasen kaa jonka kaa ne on töissä, eikä siinä silti oo mitään henkilökohtasta. Että vähän kovemmaks se on tehny jollain tapaa myös. H2

Toisaalta taas osalla haastateltavista kiusaamiskokemukset lisäsivät motivaatiota ja halua rakentaa uusia vuorovaikutussuhteita ja olla osa työyhteisöä. Moni koki tärkeäksi luoda uusia vuorovaikutussuhteita, tulla hyväksytyksi ja panostaa työyhteisöön kiinnittymiseen ikävän kiusaamiskokemuksen jälkeen. Osa tutkimushenkilöistä myös koki, että työyhteisön läheiset vuorovaikutussuhteet ja yhteisöön kuuluminen estäisivät kiusaamisen uusiutumisen, kuten haastateltava tuo esille seuraavassa esimerkissä:

Sitten ei ehkä tullu sitä semmosta pelkoo, että ne (nykyiset työtoverit) alkaa kiusata sua. Että kun sä olit heti alusta asti niitten kanssa niin hyvä kaveri, niin sitten sä aattelit et eihän ne sun kaveria rupee kiusaamaan. H6

Se, millaista tutkimushenkilöiden kokema työpaikkakiusaaminen oli ollut luonteeltaan, heijastui monien haastateltavien kohdalla siihen, minkälaiset tilanteet aiheuttivat heissä epävarmuutta ja miten he pyrkivät sitä omalla toiminnallaan hallitsemaan.

Vuorovaikutustilanteet tai -suhteet, joissa kiusaamista oli aiemmin tapahtunut, aiheuttivat haastatelluissa erityistä epävarmuutta. Jos esimerkiksi edellisessä työyhteisössä kiusaamista oli tapahtunut esimies-alaissuhteessa, saattoi haastateltava suhtautua varauksella vuorovaikutustilanteisiin uuden esimiehen kanssa. Jos taas tutkittavan edellisessä työyhteisössä hänestä oli levitetty perättömiä huhuja tekemättömistä töistä, pyrki hän nykyisessä työyhteisössään perustelemaan toimintaansa ja kertomaan muille, mitä työtehtäviä hän on hoitanut. Seuraavissa esimerkeissä haastatellut kuvaavat tiettyjen vuorovaikutussuhteiden tai - tilanteiden aiheuttamaa epävarmuutta:

Ehkä sillon, kun mä tiesin, et pomon kaa joutuu työskentelee. Sen mä ehkä otin vähän enemmän sillei herkästi, et toivottavasti sen kaa ei tuu hirveitä tappeluita tai tollasii. H2

No ehkä se mitä mä nyt teen jotenkin alitajuntaisesti, vaistomaisesti niinku enemmän, niin mä hirveesti perustelen mun tekemisiä. Ja semmosta, selitän ettei tuu semmosta epäselvyyttä että miks mää teen ja et mä oikeesti teen. -- Nykyään kun on lähetty siitä (työtehtävien ylöskirjaamisesta) pois, et enemmän ollaan ihmisten kanssa eikä sen tietokoneen kanssa, niin sitten aina sillä tavalla vähän sit et tajuuaako noi (työtoverit) et mä oon oikeesti tehny nää asiat, mitkä on kuulunu tehä ku niitä ei tartte kirjata. H8

Vuorovaikutustilanteiden tulkinta ja arviointi

Suurin osa haastateltavista koki, että kiusaamiskokemus on heijastunut heidän tapaansa tulkita ja arvioida työyhteisön vuorovaikutustilanteita. Kiusaamiskokemuksen vuoksi osa tutkimushenkilöistä tulkitsi uudessa työyhteisössä esimerkiksi samaansa palautetta tai muiden työtovereiden vuorovaikutusta kielteisesti. He esimerkiksi kertoivat tulkitsevansa herkemmin vuorovaikutuksen heitä arvostelevaksi tai kriittiseksi, vaikkei se todellisuudessa sellaista olisikaan. Oheisessa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka hän on tulkinnut esimiehensä osoittaneen häntä kohtaan epäluottamusta, vaikka kyse oli ollut hänen työtoverinsa mukaan työyhteisön normaalista käytänteestä:

Just yhen työkaverin kanssa ollaan hyvinkin paljon puhuttu tästä, varsinkin sillon kun tuo esimies vaihtu. Sillon puhuttiin asiasta, että sama tilanne, mutta mä otin sen ihan eri tavalla kun taas se (työkaveri) sitten. -- Mulla tuli yhdessä tilanteessa sellanen olo, että (esimiehellä) ei oo luottoo mua kohtaan ja se ei pysty pikkasenkaan antaa takasin päin sitä joustavuutta. Mut sitten taas tää toinen työkaveri näki sen

tilanteen niin, että jos joku (toinen työntekijä) oli aikaisemmin käynyt kysymässä samaa asiaa vähän perusteettomasti, niin totta kai sen (esimiehen) pitää noudattaa samaa linjaa. H5

Haastateltavat kertoivat myös tarkkailleensa työyhteisön vuorovaikutustilanteita varsinkin työsuhteen alkuvaiheessa. Tarkkailun kohteena olivat erityisesti sellaiset vuorovaikutuksen tekijät, jotka voisivat johtaa kiusaamiseen, kuten työtoverien väliset konfliktit sekä työyhteisön jännitteet. Haastateltavat tarkkailivat erityisellä herkkyydellä vuorovaikutustilanteita, jotka muistuttivat heitä aikaisemmasta kiusaamiskokemuksesta tai työyhteisöstä, ja osa heistä kertoi kohdanneensa ajoittain tällaisia tekijöitä nykyisessä työyhteisössään. Kiusaamisesta muistuttavia tekijöitä olivat esimerkiksi työyhteisön roolit, jonkun työtoverin käyttäytyminen, persoonallisuuden piirteet, ulkonäkö tai yleisesti kiusaamisesta keskusteleminen työyhteisössä. Kiusaamisesta muistuttavat tilanteet ja tekijät aiheuttivat haastateltavissa muun muassa varautuneisuutta, epävarmuutta ja jopa pelkoa kiusaamisen toistumisesta. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat ovat kuvanneet aiemmasta kiusaamisesta muistuttavia tilanteita ja tekijöitä nykyisessä työyhteisössä:

Ja jos on ihmisiä, jotka muistuttaa siitä kiusaajasta jollain tavalla. Tää munkin kiusaaja oli narsistinen persoona ja jos joku puhuu narsistisesta persoonasta, niin siinä vaiheessa on sillai, että onks täällä sellanen, sillei tosi nopeesti. Siinä tulee semmonen varautuminen selvästi. H1

Hän oli vähän liian asiakeskeinen ja välinpitämätön muille ja käyttäyty vähän asiakkaillekin ylimielisesti, mistä asiakkaatkaan ei enää pitäny. Siinä tuli kyllä välillä jostain mitä hän sano tai teki, tuli semmonen flashback, et hei tää on just sillä tavalla niinku se tyyppi siellä edellisessä paikassa. H11

Haastateltavat vertasivat muutoinkin nykyistä työpaikkaansa melko paljon siihen työyhteisöön, jossa kiusaamista oli tapahtunut. Heidän puheessaan korostui erityisesti se, miten paljon paremmin asiat nykyisessä työyhteisössä ovat verrattuna aiempaan. Tämä tunne vahvisti kiinnittymistä, ja haastateltavat kokivat nykyisen työyhteisön erittäin myönteisenä paikkana työskennellä, koska heillä oli vertailukohtana kokemus ongelmallisesta työyhteisöstä. Moni haastateltava oli myös verrannut niitä tilanteita ja käytänteitä, jotka aikaisemmassa työpaikassa aiheuttivat kiusaamista tai ongelmia, nykyisen työyhteisön toimintatapoihin. Jos esimerkiksi aiemmassa työyhteisössä yksilöä ei huomioitu ja hänet oli jätetty työyhteisön ulkopuolelle, antoi hän uudessa työyhteisössä arvoa sille, että työtoverit tervehtivät ja huomioivat toisiaan arjen vuorovaikutustilanteissa. Osa haastateltavista myös kertoi, että nykyisen työyhteisön erilaisuus verrattuna aiempaan oli auttanut vähentämään pelkoa kiusaamisen toistumisesta. Seuraavassa tutkimushenkilöt vertaavat nykyistä työyhteisöään entiseen työpaikkaan:

Niin mä olin että huoh, et missä maailmassa ja missä työyhteisössä mä oon eläny, et voiks tämmöstä niinku olla? Se oli jotain ihan hurjaa se muutos. -- Kyllähän sen paskan kokemuksen jälkeen kaikki on niinku paratiisissa olis. H8

Suurin syy siihen on muutenkin se, että mä menin niin erilaisesti työympäristöstä toiseen, se työpaikka missä mua kiusattiin niin se oli niinku kolmenkymmenen mun ikäsen naisen ryhmä, mutku sit sä meet tommosen viiden hengen ryhmään, niin sit jotenkin siinä se ei pääse samalla tavalla eskaloitumaan, koska ei samalla tavalla pääse muodostuu semmosia ryhmiä. Mä veikkaan, et jos mä oisin menny semmosesta isosta ryhmästä toiseen samanlaiseen, sit mä oisin voinu enemmän pelätä ja odottaakin sitä (kiusaamista). H6

Aiemman työyhteisön vertaaminen nykyiseen auttoi haastateltavien kokemusten mukaan muutoinkin huomaamaan hyvät ja toimivat käytänteet koko organisaation tasolla. Vaikka nykyisessä työyhteisössä olisikin ilmennyt ongelmia, oli ne helpompi hyväksyä ja ymmärtää, kun takana oli ikävä ja raskas kiusaamiskokemus. Monen haastateltavan kohdalla arvostus toimivaa ja hyvinvoivaa työyhteisöä kohtaan olikin kasvanut. Seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka kiusaamiskokemukset ovat vaikuttaneet myönteisesti hänen ajatteluunsa ja työyhteisön arvostamiseen:

Ehkä siihen on tullut enemmänkin se, että osaa arvostaa niitä hyviä asioita ja hyviä puolia, et mitkä oikeesti siellä (työyhteisössä) toimii. Sitten kun on semmonen aika karu kokemus siitä, kun ne asiat ei toimi ja miten ne voi mennä ihan hasardiks, niin ehkä sillä tavalla kun huomaa et okei, tää on oikeesti aika kiva työyhteisö sitten kumminkin ja täällä toimii tietyllä tapaa nää asiat ja mä viihdyn täällä ja tää työtapa ja työskentelyvuorot nää sopii minulle. Niin tottakai tuli semmonen, että kyl mä haluan tänne jäädä ja olla täällä töissä näitten tyyppien kanssa. H10

Haastateltavat kertoivat olevansa herkempiä havaitsemaan työyhteisön ongelmia ja mahdollisesti kiusaamistilanteita kokemuksensa vuoksi. Vaikkei suurimmalla osalla haastateltavista ollut kiusaamiskokemuksia nykyisessä työyhteisössään, olivat he kuitenkin etukäteen pohtineet, miten he reagoisivat mahdolliseen kiusaamiseen. Haastateltavat kertoivat osaavansa myös tunnistaa ja erottaa, milloin kyse todella on työpaikkakiusaamisesta. Tämä auttoi heitä ymmärtämään työtovereiden käyttäytymistä ja hallitsemaan pelkoa kiusaamisen uusiutumisen, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

En mä enää itteeni semmoseen päästäis. Että sitten jos tulee heti selkeitä merkkejä tästä (kiusaamisesta), niin en mä tuu sinne jäämään niin pitkäksi aikaa. -- Nyt osaa vähän paremmin sitten tunnistaa taas näitä asioita, että ei niitä sillai pelkää. H5

Osa tutkimushenkilöistä kertoi reagoivansa aiempaa herkemmin työyhteisön konflikteihin ja puolustavansa työtovereita ongelmatilanteissa. Haastateltavat perustelivat toimintaansa

sillä, että he osaavat paremmin tunnistaa kiusaamisen merkkejä ja etteivät he sallisi kenelläkään tapahtuvan samaa, mitä heille oli kiusaamistilanteessa käynyt. Osa haastateltavista halusikin jakaa kiusaamiskokemuksen myötä syntyneen tiedon muille ja auttaa omalla kokemuksellaan muita työtovereita. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka hän reagoi huomattessaan työtovereitaan kohdeltavan epäoikeudenmukaisesti:

Toisaalta on tullu myös taas semmonen, että mä oon hirveen karkäs myös puolustamaan ihmisiä ja semmosia, jotka ei sitten tiä omista oikeuksistaan niin sit mä huomaan, et mä oon se joka nostaa kissaa pöydälle, että eihän tämä näin voi mennä. -- Että silloin kun tiiän varmasti, että oon oikeessa ja tämä on väärin, niin varmasti myös sanon sen.-- Nään tavallaan ulkopuolelta sen tilanteen, ja mä nään et jotain toista sorsitaan niin sit mä oon hyvin äkkiä siinä, et ei se mene näin. Tyyliin; sinä oot väärässä ja tää on oikeessa, nyt loppuu tämmönen. H10

Vuorovaikutuksen mukauttaminen

Yksi kiusaamiskokemusten yleisimmistä vaikutuksista oli haastattelujen perusteella se, että tutkittavat pyrkivät hallitsemaan omaa käyttäytymistään ja mukauttamaan toimintaansa työpaikalla. Haastateltavat pyrkivät vuorovaikutustaan mukauttamalla varmistamaan sen, ettei heidän oma toimintansa voisi aiheuttaa kiusaamista uudessa työyhteisössä. Myös ne haastateltavat, jotka eivät kertomansa mukaan pelänneet kiusaamisen toistuvan nykyisessä työyhteisössään, kertoivat kuitenkin mukauttavansa tapaansa toimia työpaikalla, jottei kiusaaminen pääsisi toistumaan ainakaan heidän toimintansa vuoksi. Seuraavaksi kuvataan tarkemmin, miten vuorovaikutuksen mukauttaminen haastateltavien mukaan heidän toiminnassaan näkyi.

Tutkittavat pyrkivät tarkkailun avulla tekemään johtopäätöksiä siitä, miten toimia työyhteisön vuorovaikutustilanteissa ja mukauttivat omaa toimintaansa tekemiensä havaintojen perusteella. Suurin osa haastateltavista kertoi olevansa kiusaamiskokemuksen jälkeen aiempaa varovaisempi työyhteisön vuorovaikutustilanteissa. He saattoivat esimerkiksi vetäytyä työyhteisön konfliktitilanteista, varoa esittämästä voimakkaita mielipiteitä ja vältellä puheenaiheita, jotka olivat aiemmin aiheuttaneet ongelmia ja kiusaamista aiemmassa työyhteisössä. Työilmapiirin kiristyminen ja jännitteisyys muistuttivat monia aikaisemmista kiusaamiskokemuksista ja aiheuttivat sen vuoksi heissä ahdistusta ja halua vältellä kyseisiä vuorovaikutustilanteita, kuten seuraavissa esimerkeissä:

Ehkä tietyllä tavalla oli semmonen niinku, mietti välillä just kaks kertaa, et mitä sanoo jostain asiasta tai mitä mieltä on jostain asiasta tai et välillä kokeilen kepillä jäätä ennen kun sanon mitään, mutta ei varmaan suuremmin. Että sitten kun jäi jotain yksittäisiä tilanteita vanhasta työpaikasta mieleen, jos olit sanonu jotain ja sit olit saanu semmosen paskamyrskyn, niin ehkä semmosia jotenkin alitajuntaisesti alkoi vältellä. H6

Tuolla nyt ei voi sanoo että siellä mitään riitatilanteita tai mitään muitakaan ois tullu, mutta tottakai kaheksan naista kun puhuu kilpaa, niin siellä äänentaso nousee ja saattaa kiristyä tai jotain muuta, niin sillon huomaa, että rupes kattelee pitkin seinää ja miettimään, että mäpä lähenki keittämään kahvia tästä. Ei nyt välttämättä poistunu tilanteesta, mutta kuitenkin jäi siihen kuuntelemaan, että mä en sanokaan enää mitään tähän. Vaikka mieli ois tehny. -- Vaikka se ei ollu millään lailla, se oli vaan niitä työasioita, mistä keskusteltiin (nykyisessä työyhteisössä). Mutta tuli niinku semmonen, että jos minä uutena tässä kommentoin jotakin, niin räkäseekö sieltä joku jotain, että piä sää pääs kii tai jotain, tuli semmonen olotila. H9

Osa haastateltavista oli kohdannut nykyisessä työyhteisössään henkilöitä, joiden kanssa oli haastavaa tulla toimeen tai jotka he kokivat luonteeltaan ailahtelevaiseksi. Tällaisissa tilanteissa he pyrkivät omalla toiminnallaan hallitsemaan vuorovaikutustilanteita, etteivät ne pääsisi eskaloitumaan konfliktiksi. Tilanteita hallittiin esimerkiksi pitäytymällä tietyissä puheenaiheissa, olemalla erityisen ystävällinen ja tunnollinen, myötäilemällä tai tekemällä kompromisseja toisen osapuolen kanssa, kuten seuraavissa sitaateissa:

Varmaankin sillä tavalla, et se tilanne menee ohi, et se niinku vältetään. Kun minä aattelen, että sitä pitää tulla ihmisen kanssa toimeen, kun sitä tehhän sitä työtä siinä rinta rinnan, kun on päivittäin pakko olla tekemisissä. Niin minä en halua itselleni tukalaa olotilaa koko ajan, et se on koko ajan semmosta tukalaa ja et se jännite on siellä. Että sen takia minä yritän luovia sen tilanteen ohi sillä tavalla, ettei synny sitä (konfliktia) tai sitten sivuutan sen. -- Et se vältteleminen ja sitten tämmönen, että mä oon erityisen ystävällinen, etten anna mitään aihetta, annan huomiota. Sanotaanko näin, että tunnistan oireet ja annan huomiota. H4

Oon hyvinki semmonen, että vältän riita-tilanteita ja yritän aina päästä jonkinlaiseen kompromissiin tai et, jos joku lähtee ihan kierroksille niin sit pyrit niinku tavallaan tyynnyttämään sitä. H10

Vuorovaikutuksen mukauttaminen näkyi osalla haastateltavista myös itsestäkertomisen hallintana. Tutkittavat eivät esimerkiksi kertoneet henkilökohtaisia asioita itsestään ja arvioivat tarkoin, kelle he voivat työyhteisössä puhua omista asioistaan. Taustalla oli joidenkin kohdalla se, että aiemmassa työyhteisössä itsestä kerrottuja asioita oli käytetty myöhemmin heitä vastaan tai vääristelyä. Osa haastateltavista pyrki hallitsemaan omaa henkilökohtaista tilaansa, eivätkä halunneet päästää työtovereitaan liian lähelle. Tämä saattoi näkyä esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden, kuten työyhteisön virkistyspäivien välttelyä. Osa taas kertoi puhuvansa avoimesti itsestään, mutta he pyrkivät silti hallitsemaan sitä, kuinka lähelle he työtoverinsa päästävät. Seuraavissa esimerkeissä

tutkimushenkilöt kuvaavat työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ilmenevää itsestäkertomisen hallintaa:

Mä en halua, että tullaan jotenkin sillä tavalla liian lähelle. Vaikka mä oon avoin ja puhun omista asioistani vähän joskus liikaakin, niin tulee varovaisemmaksi. Mä en puhu kaikista asioista. Tai yritän olla, että mä en puutu asioihin tai mä yritän hillitä itseäni. -- Ihan selkeesti yrittää olla sellanen ehkä hajuton ja mauton. Et mikä ei kuulu mulle, mä en oo koskaan hajuton enkä mauton. Tai ei ainakaan oo tavoitteena ollu. Nyt se on. Et mä en halua missään tapauksessa olla missään keskipisteenä, että miten mä pystyn olemaan sillei sopivasti joviaali vähän joka puolelle. Enkä mä tollasia ajatellu koskaan aikasemmin. Päinvastoin, et mä oikeesti halusin ottaa huomioon kaikkia ihmisiä. Nyt mä haluan mennä takavasemmalle, vähän syrjään. H3

Varmaan ehkä alkuun sellasta, että varsinkin niiden työkavereiden kanssa joihin tutustu hyvin sitten, niin ne kerto aika henkilökohtasia asioita hyvin nopeesti. Niin siinä kohtaa tuli vähän ihan semmonen pysähyds, että uskallanko mä kertoa jotain vai käytetäänkö tätä mua vastaan jossain vaiheessa. Mut sit vaan piti tehdä se päätös, että alanko kertomaan vai enkö ala ja sit mä kuitenkin päätin, että kerron. H1

Itsestäkertomisen hallintaan liittyi myös se, olivatko haastateltavat kertoneet nykyisessä työyhteisössään kokemastaan työpaikkakiusaamisesta. Muutama haastateltavista oli kertonut täysin avoimesti kiusaamisesta nähdäkseen, miten työyhteisössä ylipäättään suhtaudutaan työpaikkakiusaamiseen. Osa haastateltavista oli kertonut kiusaamisesta vain läheisimmille työtovereilleen, joita he ovat pitäneet luotettavina. Tutkimushenkilöistä osa taas ei kokenut kiusaamisesta kertomista tarpeelliseksi, vaan he halusivat jättää kokemuksen taakseen. Osa tutkittavista ei halunnut tietoisesti kertoa kiusaamisesta, koska he pelkäsivät muiden suhtautumista kiusaamiskokemuksiin. Epävarmuutta aiheutti heillä se, että joku saattaisi sanoa heissä itsessään olevan syy koettuun kiusaamiseen. Seuraavista esimerkeistä ilmenee kolme erilaista suhtautumistapaa kiusaamisesta kertomiseen:

Mä päätin jo heti sen kiusaamisjutun jälkeen, et mä kerron jokaisessa työhaastattelussa, mitä on tapahtunu siellä edellisessä. Jos ne kysyy siitä, niin mä selitän miks mä oon lähteny, koska mä aattelin että mä en ala häpeilee sitä, koska sitä tapahtuu ja mä saan samalla reaktion niiltä, et miten ne reagoi siihen mun kysymykseen. Mä samalla tiedän, mitä siellä tapahtuu. H1

En oo kertonu, kun ainoastaan sille, jonka kanssa ollaan enemmän ystäväystytty. Sille oon kertonu silleen seikkaperäisesti. En muille, en oo kokenu tarvetta. H10

On se varmaan myös tietonen valinta (ettei ole kertonut kiusaamisesta). Et mä luulen et se voi työnantajalle antaa vääränkin kuvan siitä. Tai mä luulen et työnantaja ehkä suhtautuu siihen enemmän sillei, et se ei osaa tehdä joitakin asioita oikein ja sit sitä on kritisoitu ja se ei oo kestäny sitä. Ja mä luulen et ne voi ottaa aika herkästi sen sillei tai ainakin miettii, et onks se niinku tosta noin tullu. H2

Osa haastateltavista kertoi myös välttelevänsä oman osaamisensa esille tuomista, jotta se ei aiheuttaisi kateutta, ärtymystä tai epätasa-arvon tunnetta muissa työtovereissa. Jos tutkittavat olivat esimerkiksi saaneet uudessa työyhteisössä muita enemmän vastuuta,

saattoivat he pyrkiä salaamaan sen muilta välttääkseen tekemästä hierarkkista eroa muihin vertaisiin. Jos haastateltava ajatteli työyhteisön yleisistä toimintatavoista eri tavalla, saattoi hän pyrkiä pitämään ajatuksensa ja kehitysideansa omana tietonaan välttääkseen ongelmien tai konfliktien muodostumisen. Tällaisen toiminnan mukauttamisen taustalla oli erityisesti aiempi kiusaamiskokemus ja pelko siitä, että yksilö voi tulla kiusatuksi oman asemansa, erityisosaamisensa tai erilaisten ajattelutapojensa vuoksi. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat, kuinka he ovat pyrkineet pitämään oman osaamisensa tai saamansa erityistehtävän omana tietonaan:

Mä en kauheesti korosta sitä mun omaa osaamista, et on joitakin asioita mistä mä tiedän. -- mutta mä jätän niitä vähän niinku omaan tietooni ja sit mä teen omassa hiljaisuudessa, et mä en toitotele sitä omaa osaamistani, et oon vähän varovainen. H8

Mä olin yhdessä asiakastapaamisessa, missä en tiää onks tuolta käyny kollegoista kukaan muu tavallaan. Niin sitä en ääneen niille sanonu esimerkiks, et mihin mä oon menossa, sanoin vaan et mä lähen kahelta tonne noin. -- Mä tiesin et siitä saattaa niille tulla semmonen epätasa-arvonen asema siitä. Niin sitä välttely oon ehkä siinä. H5

Oman kiusaamiskokemuksen reflektointi ja vaikutusten tiedostaminen

Osa haastateltavista oli hyvin tietoisia siitä, että heidän kokemansa työpaikkakiusaaminen voi vaikuttaa heidän tapaansa toimia uudessa työyhteisössä. Kiusaamiskokemuksen vaikutusten tiedostaminen auttoi osalla hallitsemaan epävarmuutta uudessa työyhteisössä. Jos yksilö esimerkiksi koki epävarmuuden tai pelon tunteita nykyisen työyhteisön vuorovaikutustilanteissa, auttoi tunteita hallitsemaan ymmärrys siitä, että epävarmuuden tunteet johtuvat aiemmista kokemuksista, ei esimerkiksi työtovereiden käyttäytymisestä. Epävarmuutta auttoi hallitsemaan myös se, että yksilö pystyi näkemään uuden työpaikkansa aiemmasta kokemuksesta irrallisena kontekstina ja uutena mahdollisuutena rakentaa vuorovaikutussuhteita, kuten seuraavissa esimerkeissä:

Mä lähinnä tiedostan sen, että se vois olla niin, jos sen (kiusaamiskokemuksen) antais vaikuttaa siihen (uusiin vuorovaikutussuhteisiin työyhteisössä). Mä syöksyn joka kerta niillä samoilla argumenteilla eli omana itsenäni siihen tilanteeseen. Että näin on asiat, hyväksykää tai älkää hyväksykö. Se että mä oisin lähteny sulkeutumaan, oli mahdollista, mutta mä tajusin jo sen sillon aikasemmin, että se ei välttämättä ole kovin viisasta. Että siksi sitä ei vaan antanu tapahtua. H7

Ei, ei sillä lailla että ne vaikuttais siihen, koska enhän mä ois pystyny, jos mä antasin niitten (kiusaamiskokemusten) vaikuttaa seuraavassa paikassa, niin en mä ois pystyny näin kauan aikaa olemaan tuolla töissä. Mähän oisin ollu jossakin romukopassa jo aika päivää sitten, jos sen antais hirveesti vaikuttaa. H9

Haastatteluaineiston perusteella voidaan sanoa, että kiusaamiskokemuksilla oli myös tiedostamattomia vaikutuksia usean tutkimushenkilön vuorovaikutuskäyttäytymiseensä ja tapaan tulkita muita. Toisaalta osa haastateltavista kertoi, että heidän oli haastava tunnistaa kaikkia kiusaamisen vaikutuksia omaan toimintaansa uudessa työyhteisössä. Yksilö saattaa esimerkiksi toimia työyhteisössään tietyllä tavalla tiedostamatta, että kiusaamiskokemus on tämän toimintatavan taustalla, kuten haastateltava pohtii seuraavassa esimerkissä:

Mä luulen et ne on semmosia asioita mitä mä en tiedosta järjellä kauheen hyvin. Ne on hyvin siellä alitajunnassa. Mun pitäis kohdata jotain asioita, jotta ne tulis esille ja sitten mun pitäis kohdata ne silloin.
H1

Haastateltavien kuvausten perusteella aikaisempi työpaikkakiusaamiskokemus aiheutti muun muassa epävarmuuden tunteita, jotka liittyivät esimerkiksi omaan osaamiseen, työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin, työtovereiden luotettavuuteen tai kiusaamisen toistumiseen. Lisäksi osa tutkimushenkilöistä kertoi aiemman kiusaamiskokemuksensa vuoksi mukauttavansa tapansa toimia työyhteisössä esimerkiksi hallitsemalla itsestäkertomistaan tai välttelemällä työyhteisön konfliktitilanteita. Tutkimushenkilöistä osa koki, että oman kiusaamiskokemuksen reflektointi ja vaikutusten tunnistaminen auttoivat osaltaan vähentämään näitä epävarmuuden tunteita.

5.1.3 Työyhteisön vuorovaikutussuhteiden merkitys kiinnittymisessä

Tässä kappaleessa käsitellään kiinnittymistä vahvistavaa ja heikentävää vuorovaikutusta kiinnittymisprosessin eri vaiheissa sekä vuorovaikutussuhteiden merkitystä työyhteisöön kiinnittymisessä. Haastatteluaineiston perusteella voidaan sanoa, että monet niistä tekijöistä, jotka vahvistavat kiinnittymisen tunnetta, auttoivat myös lieventämään kiusaamiskokemusten aiheuttamaa epävarmuutta vuorovaikutussuhteissa. Työyhteisön yhteisöllinen ilmapiiri ja vuorovaikutussuhteet olivat lähes kaikkien haastateltavien mukaan tekijät, jotka kaikista eniten vahvistivat kiinnittymisen tunnetta. Moni haastateltavista myös kuvasi kiinnittymisen tunteen muodostuneen juuri vuorovaikutussuhteiden kautta, kuten seuraavissa sitaateissa haastateltavat kuvaavat:

Tärkeimpänä (kiinnittymistä vahvistavana tekijänä) on toi työporukka missä oon tällä hetkellä. Siel on niin hyvä me-henki, se on se porukka nimenomaan. H5

Sit se kiinnittyminen niin, täällä on mukavia ihmisiä töissä. Et pääsääntöisesti kaikki on tosi miellyttäviä ja sellasii, että haluaakin olla osa sitä työyhteisöä. H3

Ensimmäiseksi käsitellään *työtovereihin tutustumisen merkitystä kiinnittymisessä*. Tämän jälkeen käsitellään seuraavat teemat: *samankaltaisuuden kokeminen, toisten huomioiminen ja arvostuksen osoittaminen työyhteisössä, tukea tarjoava ja hyväksyvä ilmapiiri, vastavuoroinen itsestäkertominen ja henkilökohtaisen tiedon jakaminen, luottamus työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ja kuormittava vuorovaikutus työyhteisössä*. Lopuksi tarkastellaan *yksilön oman motivaation ja asenteen merkitystä kiinnittymisessä*.

Työtovereihin tutustumisen merkitys kiinnittymisessä

Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että työtovereihin tutustuminen auttoi työpaikkakiusaamista kokeneita hälventämään kiusaamisen aiheuttamaa epävarmuutta ja pelkoa kiusaamisen toistumisesta. Esimerkiksi työtovereiden työskentelytapojen, persoonallisuuden piirteiden ja vuorovaikutustyylien tunnistaminen ja ymmärtäminen auttoivat hallitsemaan alkuvaiheen epävarmuutta. Jos kukaan työyhteisön jäsenistä ei tutustumisen myötä antanut sellaista vaikutelmaa, että he voisivat olla potentiaalisia kiusaajia, auttoi se myös vähentämään pelkoa kiusaamisen toistumisesta. Samalla tutustuminen oli alkusysäys kiinnittymisprosessille ja vahvisti kuulumisen tunnetta työyhteisöön. Seuraavissa esimerkeissä käy ilmi, kuinka työtovereihin tutustuminen on auttanut kiinnittymään sekä vähentämään pelkoa kiusaamisen toistumisesta:

Kyllähän kun tietysti oppii tuntee näitä ihmisiä, työkavereita siis, niin tota kyllähän se sitten sillä lailla vahvistaa, että tietää miten toi toinen toimii, toi kolmas toimii et osaa sit niinku toimia samantyyllisesti kun oot heidän kanssa töissä.-- Nytten ku on oppinu sillä lailla paremmin tuntee ne työkaverit, niin ihan sama mitä ne suustaan päästää niin ei sitä osaa ottaa sillä lailla, että se heikentäs (kiinnittymistä). H9

Sitä (kiusaamisen toistumista) en oo pelänny, koska täällä ei ole yhtäkään sellasta henkilöä, joka olis tämmönen potentiaalinen kiusaaja varmaan ketään kohtaan. Ei oo tullu vielä vastaan. Ei kertakaikkiaan, ei yhtä ainutta. H3

Kiinnittymisprosessin alkuvaiheessa kiinnittymisen tunnetta saattoi heikentää työtovereiden varautuneisuus ja haluttomuus olla vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Jos vuorovaikutus työtoverin kanssa ei ollut vastavuoroista, eikä työtoveri esimerkiksi ollut kiinnostunut jakamaan tietoa itsestään, kysymään kuulumisia tai tutustumaan, saattoivat haastateltavat kokea tulleen torjutuksi. Osalla haastateltavista tätä tunnetta lievensi oivallus siitä, että toinen osapuoli saattaa olla erilainen henkilökohtaisen tiedon jakamisen

suhteen eikä syy ole haastateltavissa itsessään, kuten tutkimushenkilö kuvaa seuraavassa esimerkissä:

Voi tavata siellä jonkun semmosen ihmisen, joka ei oo kovin sosiaalinen. Niin sitten voi tulla semmonen epävarmuus, että mitähän tässä nyt tarkotetaan, et onkohan tuolla jotain mua vastaan. -- Mut sit joku muukin on maininnu niistä, et ne on vähän varautuneita tai muita, niin se on helpompi käsitellä sitä kautta. H1

Samankaltaisuuden kokeminen

Haastateltavat kertoivat kiinnittymistä vahvistavaksi myös samankaltaisuuden kokemisen työtovereita kohtaan. Samankaltaisuuden tunnetta lisäsivät muun muassa samanlaiset kiinnostuksenkohteet tai arvot, samanlainen elämäntilanne sekä samankaltainen viestintätyyli. Vaikka työyhteisössä ei pysty valitsemaan omia työtovereitaan, pyrkivät yksilöt hakeutumaan samankaltaisiksi koettujen työtovereiden seuraan. Tutkimushenkilöille saattoikin olla myönteinen yllätys, että työyhteisöstä löytyi samankaltaisia ihmisiä, joiden kanssa vuorovaikutussuhde voi syventyä ystävyydeksi, kuten seuraavassa sitaatissa:

No varmaan ikä on ensinnäkin tottakai silleen aika tärkeä, koska tottakai helpommin tutustuu. Ja sitten esimerkiksi tän yhen työntekijän kanssa sitten, koska ollaan samalla opiskelualalla, ja sitten käytiin samalla kuntosalilla et löyty paljo niinku tommosii yhteisii niinku silleen kiinnostuksen kohteita -- Ehkä se oli niinku just se perinteinen, että miks toiset suhteet syvenee ja toiset ei. Et kun toisten kanssa sulla vaan tavallaan löytyy se yhteinen sävel ja toisten kanssa ei. H6

Jos taas työyhteisössä oli henkilöitä, jotka olivat persoonaltaan, viestintätyyliältään tai ajatusmaailmaltaan hyvin erilaisia, saattoi se heikentää kiinnittymisen tunnetta. Oheisesta esimerkistä käy ilmi, miten työtoverin erilainen viestintätyyli voi heijastua kiinnittymisen tunteeseen:

Ja yks siellä oli semmonen, joka oli mun mielestä melkein liiankin kiinnostunu juttelemaan. Ja toisaalta sit mä taas kävin sitä vierastamaan, koska en mä halunnu niin nopeesti käydä jotain omia juttujani jakamaan. Et sellanenkin oli. H2

Toisten huomiominen ja arvostuksen osoittaminen työyhteisössä

Haastateltavat kuvasivat työyhteisöön kiinnittymistä vahvistavaksi tekijäksi vuorovaikutuksen, jossa heidät huomioidaan, osoitetaan kiinnostusta heitä kohtaan sekä kuunnellaan heidän ajatuksiaan ja mielipiteitään. Osalla haastateltavista myös ystävällinen ja lämmin verbaalinen ja nonverbaalinen vuorovaikutus, kuten hymyily ja haptiikka, eli kosketus, vahvistivat kiinnittymisen tunnetta, kuten seuraavista sitaateista ilmenee:

Se on nimenomaan se välittömyys. Tietysti halaus, kosketetaan toista ihmistä, sekin tekee jo siihen aivan toisenlaisen lähtökohdan. Ei semmosta ollu tuolla aiemmassa työyhteisössä. H7

Varmaan ehkä sillei, et huomioidaan keskustelussa. Sillei että kukaan ei puhu päälle ja jos sanoo jotain niin kaikki kyllä kuuntelee kun sä sanot. Niin se on aika semmonen, ehkä se huomio jollain tavalla. H1

Yksi keskeisimmistä kiinnittymistä vahvistavista tekijöistä oli se, että haastateltavat kokivat tulewansa arvostetuksi työyhteisössään. Kiinnittymistä vahvistavissa vuorovaikutussuhteissa arvostettiin sekä haastateltavien persoonaa ja ajatusmaailmaa että heidän ammattiosaamistaan ja tekemäänsä työtä. Haastateltavien mukaan tämä vahvisti heidän tunnettaan siitä, että he itse ja heidän tekemänsä työ ovat tärkeä osa työyhteisöä. Työtovereiden osoittama arvostus ja myönteinen palaute auttoivat myös vähentämään kiusaamisen aiheuttamaa epävarmuutta omaa osaamista kohtaan. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa työtovereiden arvostuksen merkitystä kiinnittymisessä:

Se oli varmasti se minun työpanoksen tai minun työn arvostaminen, osaamisen arvostaminen. Koska sitä koko ajan kyseenalaistettiin siellä aikasemmassa paikassa. -- Niin täällä sai heti semmosta positiivista palautetta, että mahtavaa kun sä tulit, aivan ihanaa kun tulit. Et se positiivinen palaute. Se teki, että oikeesti mä haluan tehdä kaikkeni (työssä), minkä vaan pystyn. H3

Jos taas heidän osaamistaan aliarvointiin, vähäteltiin tai heille ei annettu juurikaan myönteistä palautetta työstään, heikensi se kiinnittymisen tunnetta ja saattoi muistuttaa aikaisemmasta kiusaamiskokemuksesta:

Sitten mun työhön, vaikka mä mitä oisin kysynyt (esimieheltä) sellasii, et onks tää nyt hyvä ja mitä oot mieltä tästä, niin joo joo hyvä on, et se oli sellasta aika laimeeta. -- Joka tapauksessa siitä tuli vähän semmonen, et oisit sä voinu sanoo vähän jotain muuta. H2

Tukea tarjoava ja hyväksyvä ilmapiiri

Yleisesti haastateltavat kokivat tärkeäksi, että he saivat työyhteisössään sosiaalista tukea sekä tarvittaessa apua työssään, ja että yhteisön ilmapiiri oli tukea tarjoava ja välittävä. Seuraavassa haastateltava kuvaa sosiaalisen tuen merkitystä työyhteisössään:

Tossa on viiteen ihmiseen nyt tällä hetkellä semmosia aktiivisia (vuorovaikutussuhteita). Ne on toimivia, välittäviä, lämpimiä, empaattisia, yhteiseen päämäärään pyrkiviä. Niinku parhaimmillaan tavallaan suhteet voi olla. Asioista voi oikeesti puhua, kaikista asioista. H7

Erityisen tärkeää haastateltaville oli se, että he saivat tukea, ymmärrystä ja hyväksyntää, jos he kertoivat kokemastaan kiusaamisesta työyhteisössään. Osa kertoi kiusaamisesta

saadakseen tukea kokemuksilleen, mutta myös saadakseen ymmärrystä sille, että kiusaamiskokemukset voivat vaikuttaa heidän tapansa toimia työyhteisössä. Haastateltaville oli tärkeää esimerkiksi kuulla muiden kokemuksia työpaikkakiusaamisesta sekä saada nykyisiltä työtovereilta vahvistusta sille, että ongelmat ovat johtuneet työyhteisöstä. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat sosiaalisen tuen merkitystä kerrottuaan kiusaamisesta nykyisessä työyhteisössään:

Vähän silläkin kerroin, että ne vähän sitten tietää jos mä jostain syystä välillä kommentoin jotenki oudosti tai muuta, niin ne tietää sitten, että mistä on kyse. Et sieltä saattaa tulla mieleen joku asia, että reagoinkin nykyisessä työpaikassa jotenki oudosti, että sieltä tulee niitä takauksia sieltä kiusaamistilanteesta. Et ihan sen takia, et se ei johdu heistä, vaan se on niinku oma pää, ennenku sen saa niinku jotenki järjestykseen. H9

Ei se oo niinku mikään salaisuus, kyllä mä oon aina jos joku on kysynyt et tykkäsit sä olla siellä töissä, mä sanon et en. -- Et siellä työpaikkakiusataan ja sit kun siitä asiasta on puhunut niin, monet, monet, monet, monet ihmiset on sanonu, joo mä tiiän. --Kaikki oli just silleen vaan ehkä, no just et sieltä tuli just sen niinku vertaistuki tarjolle, että been there, done that että se oli hirvu mukava kuulla silleen, et ai no en se ollukaan minä joka oli ainoa, vaan että tää on ilmeisesti ihan yleisessä tiedossa oleva fakta. H6

Haastatteluaineiston perusteella näyttäisi siltä, että sosiaalinen tuki ja työtovereihin tutustuminen johtivat siihen, että haastateltavat uskalsivat olla omia itsejään ja kokivat tulevaisuutensa hyväksytyksi työyhteisössään. Tällaisissa tilanteissa haastateltavat uskalsivat näyttää avoimesti tunteensa, oman persoonansa eri piirteet ja he pystyivät olemaan vapautuneesti työtovereidensa seurassa. Haastateltavat uskalsivat myös näyttää omat heikkoutensa ilman pelkoa siitä, että se voisi johtaa kiusaamiseen tai muihin konflikteihin työyhteisössä. Seuraavissa sitaateissa tutkimushenkilöt kuvaavat kokemustaan siitä, miten he ovat uskaltaneet olla omia persooniaan työyhteisössä:

Mä koen sen silleen, että töissä ei oo semmonen niinku muodollinen tai siis semmonen et sulla ei oo työkavereittees kanssa semmosta jäykkyyttä enää. Et sä et oo enää ehkä niin vieraskorea niitten kanssa. H6

Ei tarvii miettiä, että jos vahingossa pääsee sammakoita suusta, että siellä joku vetää herneen nenään tai jotain. Ei se kaikissa työpaikoissa onnistu se asia. H9

Vastavuoroinen itsestäkertominen ja henkilökohtaisen tiedon jakaminen

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että he pystyivät työyhteisössä kertomaan itsestään ja puhumaan työn ulkopuolisista asioista. Heille oli myös tärkeää, että itsestäkertominen oli vastavuoroista ja työyhteisön vuorovaikutussuhteissa kiinnostus toista osapuolta kohtaan oli molemminpuolista. Jos työtoverit uskalsivat kertoa asioita itsestään, rohkaisi se myös

haastateltavia jakamaan henkilökohtaista tietoa omasta elämästään sekä vahvasti luottamusta työtovereita kohtaan. Seuraavassa haastateltavat kuvaavat vastavuoroista itsestäkertomista ja luottamuksen rakentumista:

Mä olen varmaan poikkeuksellisen avoin heillekin. Toki mullakin on salaisuudet, mistä mä en puhu, mut ei ne tiedä sitä, mitä mä en puhu. Mut ne vaan huomaa, että mä oon aika avoin ja se saa nekin sit avoimeks vastavuorosesti. H1

Niin on löytäny ihmisiä, jotka uskaltaa mennä tunteen tasolle, kun puhuu asioista, eikä jää pelkästään siihen pinnalle, vaan puhuu siitä miltä tuntuu ja minkä takia tuntuu. Ja siinä on itekin uskaltanu, et ei oo pitäny sellasta muuria edessä, vaan on uskaltanu sit itekin luottaa. Koska huomaa, et muutkin luottaa kanssa, niin siitä on tullu semmosta vastavuorosta. H11

Kiinnittymistä auttoi vahvistamaan myös työyhteisössä jaetut sisäpiirijutut sekä huumorin käyttö työyhteisön vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi juorujen jakaminen sai osan haastateltavista kokemaan, että heihin luotetaan ja he ovat vahvasti osa työyhteisöä, kun heille jaetaan sisäpiirin tietoa työyhteisön asioista. Huumori taas toi tutkittavien mukaan rentoa ilmapiiriä työyhteisöön sekä auttoi käsittelemään työhön liittyviä haasteita ja ongelmatilanteita. Huumorin avulla haastateltavat myös testasivat, millaisia asioita työyhteisön normien rajoissa on mahdollista sanoa. Seuraavissa esimerkeissä tutkimushenkilöt kuvaavat organisaation sisäpiirijuttujen ja huumorin merkitystä kiinnittymisessä:

Se ehkä just lisää (kiinnittymisen tunnetta) tietyllä tapaa sellainen salaisuuksien kertominen tai semmonen niinku kerrotaan jotain juoruja vaikka meidän pomoista, tai jotain tommosta. Niin ei niitä kerrota niille meidän uusille työntekijöille tai semmosille jouluapulaisille, että sit niitä jaetaan vaan meidän vakkarityöntekijöitten kesken. Että se tottakai lisää semmosta yhteenkuuluvuuden tunnetta, kun sulle jaetaan jotain, mikä ei ole kaikkien tiedossa. H6

Et se on yks semmonen hyvä ja hirveen hyvä huumorintaju sillä porukalla. Pystyy sanomaan melkeen mitä tahansa, niin mä en oo huomannu ainakaan, että kukaan ois suuttunu asiasta. Et se menee välillä ihan hankalatkin asiat nauramisen puolelle, että sillä lailla niinku hyvät vuorovaikutussuhteet. H9

Luottamus työyhteisön vuorovaikutussuhteissa

Haastatteluaineiston perusteella näytti siltä, että kiinnittymisprosessin aikana luottamus työtovereita kohtaan kasvoi ja siihen heijastui muun muassa tutustuminen, hyväksytyksi tuleminen, arvostus, tuen saaminen ja yhteenkuuluvuuden tunne. Vastavuoroinen luottamus koettiin samalla myös kiinnittymistä vahvistavaksi tekijäksi. Haastateltaville oli tärkeää, että työtoverit uskalsivat antaa heille vastuuta, delegoida työtehtäviä, pyytää neuvoa ja jakaa sekä henkilökohtaista että organisaatioon liittyvää tietoa. Haastateltavat kokivat

myös, että he pystyivät luottamaan työtovereihin työasioissa, pyytämään heiltä neuvoa sekä jakamaan henkilökohtaista tietoa. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat vastavuoroisen luottamuksen ilmenemistä nykyisessä työyhteisössään:

Sit taas toisaalta huomas, että jos sanottiin et jotain tehään, niin ne myös tehtiin. Siitä tuli semmonen luottamus, että jos jotain sovitaan niin homma on hoidossa, et siitä ei rueta enää kikkailemaan mitään kummallista. H1

No se et sulta kysytään mielipiteitä vaikka jostain tuotetilauksista ja niitä sun toiveita kuunnellaan. Ja just sulle ehkä kerrotaan enemmän semmosia firman salaisempia juttuja, niinku mitä ei uusille yleensä välttämättä haluta kertoa, vaikka juoruja meidän johdolta. Ja että sulle luotetaan enemmän vastuuta ja koko ajan joku ei oo selän takana tarkkailemassa, että mitä sä teet. H6

Luottamuksen tunnetta työtovereita kohtaan sen sijaan heikensi vuorovaikutussuhteet, joissa haastateltavat kokivat, että heihin suhtaudutaan varautuneesti, heidän työskentelyään tarkkaillaan tai työskentelytapoja rajoitetaan. Lisäksi jos työyhteisössä esimies ei luottanut työtehtäviä työntekijöiden vastuulle tai ongelmista syyllistettiin työntekijöitä, heikensi se luottamuksen tunnetta ja samalla myös kiinnittymistä työyhteisöön. Osa haastateltavista myös koki, että jos he olivat menettäneet luottamuksen työtoveria kohtaan, oli sitä vaikea rakentaa uudelleen. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat, mitkä asiat ovat heidän kohdallaan heikentäneet luottamuksen tunnetta:

No just tämmöset kierot ihmiset, jotka vetävät maton jalkojen alta tai kyttäävät ja rajottavat sitä toimintaa. Ihmiset jotka tahallisesti tai tahattomasti tai tyhmyyttään tai yksinkertasuuttaan rajottavat sitä toimintaa, että tekevät siitä, kun se on rankkaa, niin (ne) tekee siitä vielä rankempaa. Sitten jos on ollu semmonen hyvä suhde ja sitten jos on kerran se luottamus mennä siihen ihmiseen, niin se on aina tuolla selkäytimessä, että aina mietit mitä sanot, miten puhut ja miten käyttädyt. H4

Tuntuu et ne (esimiehet) ei taas hirveesti luota meihin, että yleensä jos joku on vikana niin se on työntekijöiden vika, että heidän syynsä ei koskaan ole mikään. Ne ei luota meihin yhtään ja sitten ne ei ole ansainnu myöskään meidän luottamusta, koska ne aina kääntää kaiken asian meidän syyksi. H6

Kuormittava vuorovaikutus työyhteisössä

Kiinnittymistä heikensivät haastateltavien mukaan vuorovaikutussuhteet, joissa ilmeni paljon jännitteitä ja kielteiseksi koettua vuorovaikutusta, kuten työyhteisön ongelmista ja käytänteistä valittamista ja niiden arvostelua. Kiinnittymistä heikensivät myös sellaiset vuorovaikutussuhteet, joissa konfliktin mahdollisuus oli jatkuvasti läsnä ja haastateltava joutui mukauttamaan omaa vuorovaikutuskäyttäytymistään välttääkseen konfliktin kehittymisen. Ohessa haastateltavat kuvaavat, millaisen vuorovaikutuksen he ovat kokeneet kuormittavan heitä työyhteisössään:

Sillon, jos on todella kiireellistä aikaa, niin silloin se tuntuu ihan kaaokselta koko paikka ja silloin tulee valittamista meidänkin puolelta ihan kaikesta mahdollisesta asioista ja ne (työtoverit) valittaa sitten. H5

Se oli se pomo musta vähän räjähdysherkkä välillä. Ja musta tuntuu hirveen monena aamuna, et mä joudun menee sinne ja ennen mun töiden aloittamista mä joudun pehmittämään sen, et se käy taas juttelee mulle normaalisti. Et mä nyt en tiiä mistä se johtu se tunne. Et oliko se se, et hänellä oli vaikka kahmittuna liikaa niitä töitä, koska hän ei oikein osannu organisoida niitä juttuja ja niitä juttuja oli sit kasoittain. Et oliko se siitä, vai liittyks se jotenkin mun johonkin juttuun. Välillä oikeesti pelottikin mennä sinne uuteen paikkaan, että minkäköhänlainen mielentila sillä pomolla nytten on. H2

Myös yhteiskunnan kireä taloudellinen tilanne tai organisaatiossa tapahtuvat muutokset, kuten YT-neuvottelut, heijastuivat joidenkin haastateltavien mukaan työyhteisön ilmapiiriin kielteisesti. Jos esimerkiksi työntekijät olivat epävarmoja työsuhteensa jatkosta, saattoi se aiheuttaa jännitteitä, konflikteja ja heijastua ihmisten vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka yrityksessä käynnissä olevat YT-neuvottelut ovat heijastuneet työtovereiden käyttäytymiseen:

Nyhdän meillä on parhaillaan YT-neuvottelut käynnissä. Et sekin varmasti aiheuttaa tällä hetkellä semmosta ylimääräistä stressattavaa kaikille. -- Kyllä se joillakin on vaikuttanu siis huomattavasti just että stressaa sitä...toisaalta kun sä et voi ite tehdä sille yhtikäs mitään, hoitaa vaan omat hommas niinku ennenkin. H5

Yksilön motivaation ja asenteen merkitys vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa

Osa haastateltavista tiedosti, että myös heidän omalla motivaatiollaan ja asenteellaan on merkitystä työyhteisöön kiinnittymisen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisen kannalta. Tutkittavat kertoivat esimerkiksi hakeutuvansa vuorovaikutustilanteisiin oma-aloitteisesti, osoittavansa kiinnostusta työtovereita kohtaan, hakevansa tietoa aktiivisesti sekä mukautuvansa erilaisiin tilanteisiin ja ihmisiin. Lisäksi osa haastateltavista halusi tietoisesti paneutua ja käyttää aikaa vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen työpaikalla, kuten seuraavista esimerkeistä ilmenee:

Mä ainakin käytän siihen (työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin) paljon aikaa, paneudun siihen oikein, että mä luon henkilökohtasen suhteen kanssaihmiseen. H11

Etä oonhan mä tehny töitäkin sen (vuorovaikutussuhteiden rakentamisen) eteen, tottakai. Ei mikään ei tuu automaattisesti, oonhan mä tehny töitä sen eteen ja se kiinnittyminen et se ois silleen helpompaa ja luontevampaa. Et ei ihan takki auki voi aina mennä, et kyl niin sillä on ollu vaikutus. H8

Osa haastateltavista taas kertoi tunnistavansa oman persoonansa heijastuvan motivaatioon olla vuorovaikutuksessa työtovereiden kanssa. Esimerkiksi jos haastateltava koki, ettei hän

ole persoonaltaan ryhmätyöskentelijä, saattoi hän tietoisesti vetäytyä työskentelemään yksin, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

Mut mä en oo kyl muutenkaan semmonen ryhmätyöskentelijä sinänsä. Et ihan kiva, jos on ihmisiä ympärillä, mut kunhan saa vaan tehdä jotain omaa juttua. Et en mä muutenkaan viihdy sillai. H2

Haastateltavien mukaan luottamuksen kokeminen työyhteisössä, heidän persoonansa ja tekemänsä työn arvostaminen sekä kuulumisen tunne työyhteisöön edesauttoi heidän motivaatiotaan antaa panoksensa työyhteisön hyväksi sekä hoitaa työtehtävänsä mahdollisimman hyvin. Haastateltavissa heräsi myös halu osoittaa oma osaaminen sekä tarjota tukea ja apua sitä tarvitseville, kuten seuraavista sitaateista käy ilmi:

Tulee myöskin motivaatio siihen, että haluaa tehdä hyvin sen työnsä ja ehkä myös tulee se, että voi tehdä jotain ylimäärästä kun tietää, että se auttaa tätä toista tyyppiä, se helpottaa sen työtaakkaa ees pikkusen. H10

Siihen tuli taas semmonen erilainen asenne taas siihen työhön, vaikka mä muutenkin teen satakymmenenprosenttisesti työni, mut tuli vielä enemmän oikein semmonen into ja semmonen, että haluaa vastata siihen luottamukseen, minkä esimies on tavallaan... olla niinku sen luottamuksen arvoinen. H8

Osa haastateltavista piti tärkeänä, että työyhteisön vuorovaikutussuhteet voivat syventyä ja he tietoisesti hakivat työyhteisössään ystävyyssuhteita. Osa taas halusi erottaa selkeästi työ- ja yksityiselämän toisistaan ja pitää työtoverit vain työtovereina. Suhtautumistapa työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin heijastui myös itsestäkertomiseen: osa haastateltavista kertoi työtovereilleen hyvin pinnallisia asioita itsestään, kun taas osa halusi jakaa syvällisempiäkin asioita itsestään. Oheisissa esimerkeissä on kuvattu kaksi suhtautumistapaa työyhteisön vuorovaikutussuhteiden läheisyyteen:

Mä veikkaan itseasiassa, et mulla meni niin päin et toisaalta uudessa työpaikas mä halusin aika nopeesti ja vahvastikin bondata niitten uusien työkavereitten kanssa, että niitten kanssa sitten ystäväysty. H6

Et on tietysti sillai, että en tykkää hirveesti työelämää ja yksityiselämää taas sitten sekottaa, että ei nyt ihan kaikkee mahdollista siellä puhu. Mut ihan niinku siis peruskuulumiset ja siitä vähän syvemmälle. H5

Mut kyl sen oikeestaan tiedosti, et täytyy mennä tiettyyn aikaan kahville jos haluaa muistaa ihmisiä nimeltä. Et kyllä semmonen tietonen tuupaus täytyy itelle tehdä siinä kanssa. Sieltä työpisteeltä harvemmin tulee kukaan hakemaan. H1

Osa tutkimushenkilöistä oli myös tietoisesti asennoitunut siihen, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat erilaisia ja heidän erilaisuutensa on tärkeä hyväksyä ja kunnioittaa sitä. Kuten

eräs haastateltava totesi, on työyhteisössä tultava kaikkien kanssa toimeen, vaikkei kaikista työtovereista pitäisikään. Haastateltavat pitivät myös tärkeänä, että työyhteisössä arvostetaan erilaisia mielipiteitä ja näkemyksiä, vaikka itse olisikin asioista eri mieltä. Seuraavassa sitaatissa haastateltava kuvaa, miten tärkeää on tulla kaikkien työtovereiden kanssa toimeen:

Varmaan joka työpaikassa on, että joku on semmonen kenestä ei pidä tai ei haluais olla tekemisissä sen kanssa tai jotain, mutta se ei kuitenkaan saa vaikuttaa työyhteisössä. Tuolla sitä ei, mä en ainakaan oo huomannu, että ois tullu tämmöstä kenenkään välillä, että joo toi naama on ärsyttävä, en halua olla tekemisissä tai mitään muutakaan. Ne peittää sen ainakin hirveen hyvin, jos jotain sellasta on. H9

Vahva kiinnittyminen auttoi haastateltavien mukaan käsittelemään ja ymmärtämään työyhteisön vuorovaikutussuhteissa olevia ongelmia ja haasteita tai asennoitumaan niihin ratkaisukeskeisesti. Kiinnittymisen tunne auttoi sitouttamaan yksilöä työyhteisöön, motivoi tekemään töitä ongelmien ja haasteiden käsittelemiseksi ja ratkaisemiseksi tai auttoi hyväksymään haasteet, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

Se (kiinnittyminen) auttaa jaksamaan, mun mielestä erittäin paljonkin ja sietämään sitten niitä sellasia asioita, mitkä ehkä on vinksallaan, asiat siellä työpaikalla. Jotkut asiat mitkä ei vaan toimi ja niitä ei vaan saada korjattua, esimerkiks tiettyjen ihmisten väliset kränät tai vastaavat, mut sit (kun on kiinnittynyt) pystyy ne vaan käsittelemään, että ne nyt vaan on näin. H10

Haastateltavien kokemuksen kiinnittymisen tunnetta vahvistavasta vuorovaikutuksesta muodostuvat siis muun muassa työtovereihin tutustumisesta, luottamuksen, hyväksynnän ja arvostuksen osoittamisesta sekä työntekijöiden välisestä vastavuoroisesta itsestäkertomisesta. Kiinnittymistä heikensi sen sijaan esimerkiksi epäluottamuksen kokeminen sekä kuormittavaksi koettu vuorovaikutus, kuten jatkuvat konfliktit. Haastateltavat kuvasivat myös heidän omalla motivaatiollaan ja asenteellaan olevan merkitystä kiinnittymisen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisen kannalta. Osa heistä oli valmiita syventämään työyhteisön suhteita ystävyydeksi saakka, kun taas osa tutkimushenkilöistä pyrki pitämään työyhteisön vuorovaikutussuhteet työtoveruuden tasolla.

5.1.4 Organisaation merkitys kiinnittämisessä ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa

Haastateltavien vuorovaikutussuhteiden ohella myös organisaation viestintäkulttuuri, käytänteet, rakenne sekä säännöt ja normit heijastuivat siihen, miten työyhteisössä on mahdollista rakentaa vuorovaikutussuhteita ja miten vahvasti yksilö työyhteisöön kiinnittyy. Organisaatiolla ja sen johdolla oli merkitystä siihen, miten koko työyhteisön vuorovaikutus rakentuu ja miten työhyvinvointi on otettu huomioon organisaation toiminnassa.

Ensimmäiseksi käsitellään seuraavat teemat: *Organisaation myönteinen vastaanotto ja perehdytys, mahdollisuus vuorovaikutukseen organisaatiossa, tiedon jakaminen organisaatiossa, organisaatiossa tarjolla oleva tuki ja organisaation arvot.* Tämän jälkeen siirrytään teemoihin, jotka ovat *työyhteisön käytänteet, työtehtävän merkitys kiinnittämisessä, esimiehen vuorovaikutusosaaminen, ongelmien käsittely työyhteisössä ja organisaation palautekulttuuri.*

Organisaation myönteinen vastaanotto ja perehdytys

Organisaation myönteinen vastaanotto oli haastateltavien mukaan tärkeä asia uuteen työyhteisöön tullessa. Haastateltavat kuvasivat organisaation myönteisen vastaanoton näkyneen muun muassa siten, että esimies ja työtoverit toivottivat tervetulleeksi, he olivat ystävällisiä ja kiinnostuneita uudesta työntekijästä, tarjosivat tukea ja apua sekä osoittivat ymmärtävänsä, että kyseessä on uusi työntekijä, joka ei vielä tiedä kaikkea uudesta organisaatiosta. Osa haastateltavista koki myös tärkeäksi, että heitä pyydettiin työtovereiden yhteisiin illanviettoihin, vaikka he olivatkin vasta aloittaneet. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat organisaation myönteisen vastaanoton merkitystä:

Siellä oli hirveen lämmin vastaanotto aina, että joo tervetuloa porukkaan ja näin et. Seuraavana päivänä mun osaston esimies laitto mulle henkilökohtaisesti sähköpostia et hei, tervetuloa. Niin, silleensä hyvää palautetta tuli vähän niinku joka puolelta. -- Yks (työkaveri) tuli työpäivän jälkeen, että voi että ihanaa kun tulit töihin ja kiva kun oot täällä. H8

Oisko menny ehkä viikko tai jotain, kun olin aloittanu, niin se (työtoveri) piti työkavereitten kesken tämmösen iltaman, mihin se sitten kutsu myös minut, vaikka mä olin vasta tullu ja eihän se nyt tuntenu minua millään tavalla, mut se oli siis tosi kiva ja tuli semmonen, et voi vitsi minutkin kutsuttiin sinne, että onpa kiva! H10

Organisaation myönteisen vastaanoton ohella myös perehdytyksellä oli haastateltavien mukaan tärkeä merkitys työyhteisöön tultaessa. Näiden molempien tekijöiden koettiin myös osaltaan käynnistävän kiinnittymisprosessin. Haastateltavat kokivat, että perehdyttämiselle oli tärkeä antaa aikaa, jotta he pystyivät rauhassa tutustumaan työskentelytapoihin, työyhteisön käytänteisiin sekä uusiin työtovereihin, kuten seuraavasta sitaatista ilmenee:

On ne hirveen hyvin ottanu vastaan ja et ei niinku siinä mielessä, ja oon huomannu että yhtälaila on, kun uusia on tullu tai muuta niin, yhtälaila ne neuvoo ja kertoo -- Otetaan huomioon, että jos on joku uus homma niin otetaan sitten, jos et sä jotain hommaa tai asiaa tehny ikinä, korkeintaan koulussa opiskellut, niin otetaan mukaan, lähet kattomaan ja lähet opettelemaan, että mä lähen neuvomaan. Sillä lailla on niinku reilua tää toiminta. H9

Osa haastateltavista taas koki perehdytyksen liian pintapuoliseksi ja kiireiseksi ja he joutuivat suurimmaksi osaksi itsenäisesti selvittämään työhön liittyviä asioita. Tämän nähtiin hidastavan kiinnittymistunteen muodostumista, sillä tietoa uudesta työyhteisöstä ei ollut kootusti saatavilla, vaan sitä joutui etsimään itsenäisesti eri lähteistä. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, miten hänen työyhteisössään perehdytykselle ei ollut aikaa:

Mutta aattelin, et jos tähän ois tullu joku semmonen, joka ei koskaan tässä (työssä) oo ollu, niin se ois ollu varmasti aika hukassa, koska ei täälläkään oo aikaa perehdyttää. Sen että näytettiin, missä on vessa ja missä on kahvihuone ja missä voi säilyttää pyörää tuolla autotallissa tai missä on varasto. Et aika pitkälti yksin täytyy sitten tehdä se itensä toimenkuva. Mulla oli jo ensimmäisenä päivänä asiakkaita, et sit se alko heti seuraavasta päivästä ihan siis se täys tohina. H3

Mahdollisuus vuorovaikutukseen organisaatiossa

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että heillä on mahdollista olla vuorovaikutuksessa työtovereiden kanssa joko kasvokkain tai teknologiavälitteisesti. Moni tutkimushenkilöistä koki mahdollisuuden olla vuorovaikutuksessa työtovereiden kanssa erityisesti kiinnittymistä vahvistavaksi tekijäksi organisaatiossa. Haastateltaville oli tärkeää, että heillä oli työn ohessa mahdollista kysyä asioista, vaihtaa kuulumisia, jakaa tietoa ja jutustella joko kasvokkain, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Seuraavassa esimerkissä tutkimushenkilö kuvaa, miten organisaation ilmapiiri sallii vuorovaikutuksen työtovereiden kanssa:

Saa ihmisten kanssa välillä siinä puhuaki ja keskustella et se ei oo et tehään töitä piste, ja että pikkasenkki jos puhut jonku toisen kanssa tai teet jotain muuta tai tällai nii sitä tulee heti sanomista, et ei ollu mitää semmosta. H5

Jos taas organisaatiossa ei ollut mahdollisuutta vuorovaikutukseen esimerkiksi työn luonteen, kiireen tai fyysisen etäisyyden takia, koettiin sen hidastavan työtovereihin tutustumista ja samalla myös kiinnittymistä:

No ensin se oli jotenkin tosi kiireistä, et ei ees silleen kerinny hirmu hyvin toisiin työkavereihin tutustuu ja sit ku meilläki paljon töissä ollaan välillä niinku itekseenkin, et jos sä teet iltavuoroo niin sä oot yksin ja sit sä saatat olla vaan pari tuntii. Et ei varsinaisesti sit kuitenkaan pääse hirveesti bondaamaan kyllä niitten muitten työntekijöitten kanssa, et sit se tuli oikeestaan vasta pitkän ajan kuluessa et kun saatto olla kaks ja puol vuotta töissä niin sit alko jo tuntee toisia paremmin. H6

Tiedon jakaminen organisaatiossa

Haastatteluaineiston analyysin perusteella työyhteisöön kiinnittymistä näyttäisi vahvistavan myös tiedon jakaminen organisaatiossa. Haastateltavien mukaan erityisen tärkeää oli, että organisaation ilmapiiri salli vastavuoroisen kysymysten esittämisen ja avun pyytämisen. Työtoverit saattoivat esimerkiksi tulla oma-aloitteisesti tarjoamaan apua uusille työntekijöille. Osa haastateltavista koki, että viestintäkokokset ja tiedon pimittäminen hankaloitti työn tekemistä ja aiheutti epävarmuutta koko työyhteisössä. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa organisaation tiedon jakamisen tärkeyttä työssään:

Jos jäi yhtään niinku miettelään näkösenä pyörimään siihen keskelle lattiaa niin aina joku kysy, että onks sulla nyt joku, mikä hätänä? Onko jotain kysyttävää lähinnä, niin aina on tullu se neuvo. Vastaus kysymykseen, jos joku on niinku hukassa -- kerrotaan, ei niinkun oleteta, että no joo sä oot ollu joskus ennenki näissä töissä, niin kyllähän sää nää tiiät. Ei jätetä tavallaan silleen tyhjän päälle. Neuvotaan, kuitenkin kerrotaan asioita, koska niinku lomienkin jälkeen jos jotain uutta asiaa tulee ettei jätetä, että ota ite selvää. H9

Organisaatiossa tarjolla oleva tuki

Haastateltavien mukaan on tärkeää, että organisaatiossa vallitsee työn tekemistä ja toteuttamista tukeva yhteisöllinen ilmapiiri. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että työyhteisössä vastuu on jaettua ja koko työyhteisö on yksilön tukena hänen työssään. Tutkimushenkilöille oli myös tärkeää, että organisaation puolesta oli ennalta määritelty, mistä saa tarvittaessa apua ja neuvoja työhön liittyvissä asioissa. Seuraava esimerkki kuvaa organisaatiossa tarjolla olevaa tukea:

Vaikka tuolla on kuinka kova kiire ja kaikki menee perseelleen tyyliin, niin siinä ei tunne olevansa yksin siinä hommassa vaan se että me tehään tätä tiiminä, meni syteen tai saveen. -- Meillä on sitten

luottamusmies, mistä en oo aikasemmin kuullukaan tai ollu tietonenkaa et tämmösiä on. Niin se on kyllä ihan älyttömän hyvä, et se kannustaa just puhumaan ja jos huomaa jotain niinku et mikä ei kuuluis olla näin niin, jos ei ite haluu mennä esimiehelle tai johdolle sanomaan, niin sitten voi käydä sille ihan kahen kesken puhumassa asioista ja sitten ottaa kyllä asian hoitaakseen. H5

Organisaation arvot

Haastatteluaineiston perusteella näyttäisi siltä, että myös organisaation arvoilla oli merkitystä haastateltavien kiinnittymisprosessissa ja vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa. Jos haastateltavalla oli samankaltaiset arvot kuin organisaatiossa, lisäsi se motivaatiota kiinnittyä organisaatioon sekä vahvasti yhteenkuuluvuuden tunnetta työtovereiden kanssa. Organisaation arvot heijastuivat myös työyhteisön toimintatapohin ja käytänteisiin. Jos tutkimushenkilön omat arvot kohtasivat organisaation arvojen kanssa, oli hänen helpompi sitoutua organisaatioon ja sen käytänteisiin. Alla olevissa esimerkeissä on kuvattu työyhteisön arvojen merkitystä kiinnittymiseen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen:

Mutta tässä uudessa taas mulla ei oo varsinaisesti ollu minkäänlaisia ongelmia näiden henkilöiden kanssa, koska he itse on nimenomaan empaattisia ja sympaattisia. Ne arvot tavallaan kohtaa hyvin monella osalla. -- Niin tavallaan heillä on samanlainen visio palvella ihmistä. Niin sekin jo tuo sellasen alustan, johon voi alkaa rakentamaan jo ihan toisentyypistä työyhteisöä tai niitä suhteita ihmisten kanssa, kun tietää, että niiden päämäärät on samankaltaiset. H7

Ehkä sillei aavistuksen, kun toimintakulttuuri on vähän erilainen mihin on ite tottunu muualla. Siihen joutu jonkun verran totuttelemaan. Et ne saatto vaikka korottaa ääntään sillei aika äkisti, ei tietenkään mulle, mutta muille. H1

Työyhteisön käytänteet

Aineiston analyysin perusteella näyttäisi siltä, että työyhteisöön kiinnittymistä vahvasti tai heikensi myös työyhteisössä olevat käytänteet. Kiinnittymistä vahvistavia käytänteitä oli esimerkiksi se, että työyhteisössä säännöllisesti keskusteltiin jokaisen työtilanteesta ja -määrästä ja työssäjaksamisesta. Lisäksi tutkimushenkilöille oli tärkeää, että he pystyivät myös itse vaikuttamaan työyhteisön käytänteisiin ja heidän näkökulmansa otettiin huomioon organisaation päätöksenteossa. Oheisessa esimerkissä haastateltava kuvaa, kuinka hän itse pyrkii ylläpitämään keskusteluun kannustavia käytänteitä työyhteisössään:

Joka päivä kun mä kohtaan ihmisen eka kerran mä kysyn, onko sulla onnistumisen hetkiä ja joka toinen päivä mä kysyn, et mitä sulle kuuluu. Ihan tämmöset peruskysymykset. Ja niillä aistii aika paljon. -- Mä huomaan ihmisistä, millon niillä on huono päivä ennen kun ne huomaa sitä itekään. Mä meen sit heti kysyy, et mistä johtuu. Joskus ne vähän ihmetteli, et mitä se taas tulee kysymään. Kyl ne siitä sit loppujen lopuksi tykkää. H11

Kiinnittymistä heikentäviä käytänteitä taas olivat haastateltavien kokemusten mukaan yhteisten sääntöjen puute, vastuualueiden epäselvyys, puutteelliset palaverikäytännöt sekä se, ettei ennalta sovituista asioista pidetty kiinni tai neuvoteltu muutoksista työntekijöiden kanssa. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo tilanteesta, jossa ennalta sovittuja työvuoroja on muutettu häneltä kysymättä:

Heikentäviä ehkä sitten, kun on sovittu jotain asioista, esimerkiksi työvuoroista, mikä oli aika isokin ongelma jossain vaiheessa. Että kun oli sovittu, että kun opinnot alkaa, niin työvuoroja on maksimissaan kaks ja se kaks on tosi harvinaisuus, et yleensä ois yks per viikko. Niin sitten se rupeskin menemään siihen, että on 5-6 vuoroa viikossa. Ja ne oli semmoseen aikaan, että sit joutu niinku tavallaan venyttämään sieltä opinnoista pois, niin se oli ehkä semmoinen, että siitä joutu jo vähän keskustelemaan. H10

Työtehtävän merkitys kiinnittymisessä

Haastateltavien mukaan työnkuva ja työtehtävät heijastuivat myös heidän kiinnittymisen tunteeseen. Kutsumus omaa työtä kohtaan, mahdollisuus itsensä toteuttamiseen työssä, työn haasteet ja monipuolisuus sekä työssä koetut onnistumisen hetket rakensivat kiinnittymisen tunnetta. Esimerkiksi työn palkitsevuus tai tekemänsä työn kokeminen arvokkaaksi auttoivat jaksamaan stressaavissa ja haastavissa työtilanteissa. Haastateltaville oli erityisen tärkeää, että organisaatiossa tarjottiin mahdollisuus toteuttaa työtä yksilön omalla tyylillä sekä kehittää omaa osaamista esimerkiksi koulutusten avulla. Seuraavassa sitaatissa tutkimushenkilö kuvaa vuorovaikutussuhteiden lisäksi kiinnittymistä vahvistavia tekijöitä työssään:

Ja se, että asiakkaat pääsääntöisesti on aina niin mukavia. Ja on se työn tekeminen, just et se ei oo samanlaista mikään päivä. Et se koko ajan vaihtelee se homma, niin se kyllä auttaa. H5

Jos taas yksilö koki, että hänen tapaansa työskennellä rajoitettiin organisaation toimesta, loi se epävarmuutta omasta ammattiosaamisesta ja heikensi kiinnittymisen tunnetta. Oheisessa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka työskentelytapojen rajoittaminen heikensi hänen kiinnittymisen tunnettaan:

Siellä oli meillä semmostakin puhetta, että saat järjestää ne työasiat miten itse haluat. Sit kun mä halusin tehdä merkkauksia kuittiin, miten ainakin mun edellisessä työpaikassa oli tehty, et tiedetään mitä on tehty ja mitä on tekemättä. Niin ei sellasii saanu enää tehdä. -- Niin se mahdollisuus tavallaan annettiin, mut sit se kaikki otettiin pois. H2

Työsuhteen määräaikaisuus heijastui vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja kiinnittymiseen uudessa työyhteisössä. Osa tutkimushenkilöistä koki, että tämä heikensi heidän motivaatiotaan

tutustua uusiin ihmisiin työpaikallaan, koska he tiedostivat työsuhteen päättyvän pian. Samalla he kokivat, ettei heillä ollut niin suurta kiinnostusta sitoutua vahvasti kyseiseen organisaatioon. Haastateltava kuvaa seuraavassa esimerkissä, miten hänellä ei ollut suurta kiinnostusta panostaa työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin työn määräaikaaisuudesta johtuen:

Mut toisaalta se kahen viikon pesti, missä mulla oli paljon työkavereita, nii mä en ehkä kokenu sitä hirveen merkitykselliseksi mitä mä siellä sanon koska mä tiesin et se tulee olee vaan sen kaks viikkoo. H2

Esimiehen vuorovaikutusosaaminen

Moni haastateltavista korosti erityisesti esimiehen hyviä vuorovaikutustaitoja ja esimiehen roolin merkitystä työyhteisössä. Haastateltavat kuvasivat työntekijöiden kiinnittymistä vahvistaviksi esimiestädoiksi joustavuuden, tasavertaisuuden, huomaavaisuuden ja kiinnostuksen työntekijöitä kohtaan. Joillekin tutkimushenkilöistä oli myös tärkeää, että esimies ei pyrkinyt johtamaan hierarkkisesti ja että hän oli helposti lähestyttävä ja luotettava. Jos taas työntekijöillä oli eriarvoisia vapauksia tai esimiehet loivat omalla käyttäytymisellään hierarkiaa työyhteisössä, aiheutti se haastateltavien mukaan tunteen eriarvoisesta kohtelusta työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ja aiheutti jännitteitä. Seuraavissa esimerkeissä ilmenee, millaisia kokemuksia haastateltavilla on tasavertaisista ja epätasa-arvoisista johtamistyyleistä:

Se (esimies) oli alusta asti semmonen hirmu mukava ja se on todella semmonen miellyttävä ihminen, että kaikki yleensäkin pitää hänestä erittäin paljon, että se oli niinku alusta asti jotenkin huoku semmosta et se oli semmonen hirmu reilu ja hyvä johtaja. Hän ei ollu just semmonen hierarkkinen, että minä olen teidän päällikkönne ja te olette minun alaisia, vaan se oli niinku alusta asti semmonen hirveen miellyttävä ihminen, ja sitten kun pari viikkoo oli töissä ja näki miten se pyöritti sitä paikkaa, niin kyl sen siitä huomasi, että se oli ennen kaikkea reilu ihminen. H6

Sitten oli myös semmosia pieniä polemiikkejä siitä, että miten sitten joillakin työntekijöillä tuntu olevan tämmösiä erivapauksia joittenki asioitten suhteen. Että vaikka työaika oli merkitty vartin yli asti tai vaikkapa puoleen asti, niin sitten ne lähti vartti tai kaks kyt minsaa aiemmin. Tai sit joku vakiotyöntekijä saattoi olla semmoisessa asemassa, että se tuli aamulla kuuteen, sit se lähti tyyliin puol kymmenen aikaan tai jotain. Sit se sai kumminki täyden palkan, sit oli ehkä vähän semmosia että ihan en ymmärrä tätä. H10

Toisaalta taas osa haastateltavista toivoi esimieheltä auktoriteettiä sekä kykyä johtaa työyhteisöä, jakaa työtehtäviä sekä puuttua työyhteisön mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Esimiehen läsnäolo arjen työtilanteissa koettiin tärkeäksi ja esimiehen odotettiin tarjoavan tarvittaessa tukea ja ottavan vastuun tilanteen sitä vaatiessa. Osa haastateltavista myös kaipasi mahdollisuutta vuorovaikutukseen ylimmän johdon kanssa. Jos ylintä johtoa ei juuri koskaan kohdannut, aiheutti se joillekin haastateltavista tunteen siitä, ettei ylin johto pidä työntekijöitä

merkityksellisinä organisaation kannalta tai arvosta heidän työtään. Seuraavissa esimerkeissä käy ilmi, miten esimiehen puutteelliset johtamistaidot sekä etäinen ylin johto ovat vaikuttaneet haastateltavien kiinnittymisen tunteeseen:

Varsinkin kun tää meidän oikee esimies on poissa, niin sen kautta tulee hyvin helposti semmonen tunne, että tyyliin muhun ei luoteta tai jotain tämmöstä, vaikka se ei pahalla tarkota. Mut kun se ei vaan osaa hoitaa niitä esimiestehtäviä, niin se saattaa välillä vähän töksäytellä ja olla liian semmonen kaveri siinä. - Kun se esimies ei hirveesti johda tota porukkaa mihinkään päin, nii siinä vähän välillä tulee semmonen irrallinen olo tavallaan, kun ei oo sitä kunnon johtajaa. H5

Ehkä eniten se ite johtajan asenne, ja semmonen et se ei oo siellä läsnä. Se ei oo siellä tekemässä tavallaan niitä töitä, mitä sille kuulus. Että se on ehkä ollu semmonen, mikä on heikentäny tosi paljon sitä motivaatiota... että kun eihän sitä nyt kiinnosta, että mitenkä me täällä "pellossa" toimitaan. Että se on ehkä ollu eniten semmonen, mikä on heikentäny sitä. Suhde siihen itse työnantajaan, kaikkien muiden kanssa menee hirveen hyvin. Mutta se ite työnantaja on silleen niinku, et millon sut näkee? H10

Esimiehellä oli ollut monen haastateltavan kohdalla keskeinen rooli työpaikkakiusaamiseen puuttumisessa ja sen käsittelyssä entisessä työyhteisössä. Suurimmalla osalla oli kokemuksena se, että esimies ei ollut puuttunut kiusaamiseen, ottanut sitä tosissaan tai osannut käsitellä sitä rakentavasti aiemmassa työyhteisössä. Tämän vuoksi moni haastateltavista oli kiinnittänyt erityistä huomiota nykyisen esimiehensä toimintaan ja siihen, miten esimiehet hallitsevat työyhteisön konflikteja. Haastateltaville olikin tärkeää, että he pystyivät luottamaan esimiehen puuttuvan mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja siihen, ettei esimies salli kiusaamista työyhteisössä. Tämä auttoi vähentämään pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta ja lisäsi samalla kiinnittymisen tunnetta. Seuraavassa esimerkissä tutkimushenkilö kuvaa, kuinka esimies on kertonut reagoivansa kiusaamiseen ja osoittanut myös käytännössä puuttuvansa työyhteisön konflikteihin:

Mun esimies sano, että siitä joutuu edesvastuuseen täällä hyvin nopeasti, jos alkaa tolle kiusaamaan toista, et ne puuttuu. Ja mulle tuli semmonen olo, et se oikeesti tarkotti kans sitä, että siellä puututaan siihen hyvin nopeesti. Se ehkä mun mielestä oli semmonen luottamusta herättävä. -- Esimerkiks sieltä löyty tämmönen kahen työntekijän välinen riitajuttu viime kesältä. Mä kuulin myöhemmin vasta siitä. Mutta heti kun se meni esimiehen tietoon niin se meni heti selvittelyyn. Siinä ei odoteltu yhtään, mikä on tosi tärkeätä, koska muuten pienikin asia saattaa päästä paisumaan todella pahaks. Niin se oli mun mielestä hyvä merkki siinä kohtaa, et siihen puututtiin tosi vahvasti. H1

Ongelmien käsittely työyhteisössä

Haastateltavien mukaan asioiden avoin käsittely ja ongelmista puhuminen koko työyhteisön tasolla rohkaisi heitä sanomaan myös oman mielipiteensä sekä auttoi luottamaan siihen, että ongelmatilanteet eivät kärjisty kiusaamiseksi tai piileviksi konflikteiksi työyhteisön sisällä. Työtovereiden rehellisyys ja suorasanaisuus auttoivat haastateltavia myös tulkitsemaan

työyhteisön vuorovaikutustilanteita. Kun asioista puhuttiin avoimesti, vähensi se tarvetta arvailla ja tulkita, mitä toinen todellisuudessa tarkoittaa. Samalla tällainen vuorovaikutus vahvisti myös haastateltavien kiinnittymisen tunnetta. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa avoimen vuorovaikutuksen merkitystä työyhteisössä:

Se (ongelmien käsittely) käydään niinku tämmösellä normaalilla puheella, et sielt ei kukaan vedä vesimelonia nenäänsä. Että sillon tällön tottakai mä ymmärrän, et jos pikkasen töksähtää joistakin jonkun sanomisista joo, se ois ihme jos ei koskaan tämmöstä tapahtuis. Mutta se, että ne herneet on vähän eri asia kun se vesimeloni. Että siinä mielessä se on niin helppoo, että kun se on puolin ja toisin. Ei tarvii sitten jäähä arvuuttelemaan, että mitäköhän sää tolla tarkotit ja sitten vaikka kysyt, mitä sä tolla tarkotit, niin sieltä tulee se vastaus. Ei siinä mitään, asia pihvi. H9

Ongelmista ja konflikteista uskallettiin keskustella avoimesti ja rakentavasti koko työyhteisön tasolla ja ne pyrittiin ratkaisemaan yhdessä, etteivät ne kehittyisi pahemmiksi ongelmiksi. Osa haastateltavista kertoi avoimen ilmapiirin näkyvän työyhteisössään siten, että kaikki työyhteisön jäsenet olivat tarvittaessa valmiita nostamaan esille työyhteisön ongelmia tai keskustelemaan niistä. Lisäksi avoimuuden kerrottiin näkyvän siinä, että työhön liittyvistä asioista pystyi puhumaan luottamuksellisesti ja organisaatio tarjosi mahdollisuuden jakaa tai kertoa työhön liittyvistä asioista esimerkiksi palavereissa, kuten seuraavassa sitaatissa haastateltava kuvaa:

Sekin tekee tiiviimmän työyhteisön, paremmin toimivan, kun tietää, että voidaan puhua sielläkin läpi, että mikä siellä (asiakkaan kanssa työskentelyssä) meni vikaan, että oliko se musta johtuvaa, asiakkaasta johtuvaa tai jotain muuta, (kuten) yleinen väärinymmärrys. Se jo tekee siitä semmosta tietyllä tapaa kiinteetä työyhteisöä. H9

Osa tutkimushenkilöistä kertoi myös, että työntekijöiden välisiä konflikteja tai jännitteitä pyrittiin käsittelemään rakentavasti. Tällaisissa tilanteissa työntekijät pyrkivät jännitteistä huolimatta tulemaan toistensa kanssa toimeen ja niiden ei annettu vaikuttaa työtehtävien hoitamiseen. Oheisessa esimerkissä haastateltava kertoo jännitteiden käsittelystä ja hallinnasta työyhteisössään:

Kyllä täälläkin on tietyllä tapaa, et nään että jotkut ihmiset eivät ihan tuu toimeen keskenänsä, mutta ne kyllä ovat ihan neutraaleja. Ne ei käy päälle, käyttäydytään aikuismaisesti. Et ihan selkeesti semmonen, että kukaan ei teilaa jonkun toisen mielipidettä tai jos joku sanoo jonkun asian, niin siitä keskustellaan aikuismaisesti. H3

Organisaation palautekulttuuri

Aineiston analyysin perusteella myös organisaation palautekulttuurilla näyttäisi olevan merkitystä kiinnittymisen kannalta. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että työyhteisössä oli mahdollista antaa vastavuoroista ja rakentavaa palautetta. Saatua palautetta käsiteltiin myös yhteisesti työyhteisön kesken, jolloin tutkimushenkilöt kokivat, että palautteella on todella merkitystä työyhteisön kehittämisen kannalta. Organisaatiossa mahdollistettiin myös palautteen antaminen esimiehille ja johdolle, minkä osa haastateltavista koki tärkeänä vaikutusmahdollisuutena. Seuraavissa esimerkeissä tutkimushenkilöt kuvaavat työyhteisönsä palautekulttuuria:

Koko ajan miettii sitten kaikkien muidenkin työkavereitten puolesta, miten asiat voidaan tehdä helpommin vielä ja antaa palautetta. Oon mä antanu palautetta aiemmassakin työyhteisössä, mutta siellä se laitettiin vaan mappi ööhön, et sillä ei ollu mitään merkitystä. Tässä voi sanoa, että on kehittyvä työyhteisö, joka luo sitä iloa tehdä sitä hommaa ja se luo semmosen perheen sit sitä kautta. H7

Kun tohon työpaikkaan meni, niin silloin oma esimies kysy multa, että onks mulla mitään toiveita tai vaatimuksia esimiehelle, et minkälaisen esimiehen mä toivosin. Ei mulla koskaan osannu tulla mieleenkään semmonen, et mulla vois olla työntekijänä esimiehelle jotain palautteen antamista tai toiveita, et minkälainen mä haluisin esimiehen olevan. -- Ja tuolla kannustetaan avoimuuteen ihan älyttömästi, että aina jos on jotain pientäkin sanottavaa. H5

Työyhteisössä tarjolla oleva tuki, tiedon jakaminen, mahdollisuus vuorovaikutukseen työtovereiden kanssa, avoin palautekulttuuri sekä valmius käsitellä vaikeitakin asioita rakentavasti, edesauttoi kiinnittymistä uuteen työyhteisöön. Esimiehen rooli on tällöin erityisen tärkeä, koska hän voi toiminnallaan vaikuttaa siihen, millaista vuorovaikutuskulttuuria työyhteisössä ylläpidetään ja miten tehokkaasti konflikteihin ja ongelmatilanteisiin puututaan. Lisäksi, jos tutkimushenkilön oma asenne ja arvot kohtasivat organisaation käytänteiden ja arvojen kanssa, edesauttoi se kiinnittymistä työyhteisöön.

5.2 Työpaikkakiusaamisesta toipumisen vaiheet

Työpaikkakiusaamisesta toipumiseen heijastui haastateluaineiston perusteella monet eri tekijät. Työyhteisöön kiinnittyminen ja siellä olevat vuorovaikutussuhteet edesauttoivat haastateltavien mukaan työpaikkakiusaamiskokemuksista toipumista. Koska kiusaaminen oli tapahtunut nimenomaan työyhteisön kontekstissa, oli toipumisen kannalta tärkeää saada kiusaamisen jälkeen myönteinen kokemus työyhteisöstä ja sen osana olemisesta.

Työyhteisön lisäksi toipumista edesauttoivat yksilön yksityiselämän vuorovaikutussuhteet, kiusaamiskokemusten reflektointi sekä yhteiskunnan tuki. Haastateltavat kuvasivat myös omien kokemustensa kautta, mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen heille merkitsee ja mistä se muodostuu.

Ensimmäiseksi käsitellään uuden työyhteisön merkitystä työpaikkakiusaamisesta toipumisessa, jonka jälkeen siirrytään yleisiin toipumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Tämän jälkeen kuvataan, miten tutkimushenkilöt työpaikkakiusaamisesta toipumisen määrittelevät.

5.2.1 Uuden työyhteisön merkitys työpaikkakiusaamisesta toipumisessa

Kiinnittyminen, toipuminen ja uudet vuorovaikutussuhteet heijastuvat kaikki toisiinsa ja niissä tapahtuvat prosessit limittyvät yhteen. Esimerkiksi monet vuorovaikutustilanteet, jotka auttoivat rakentamaan uusia vuorovaikutussuhteita, vahvistivat samalla myös yksilön kiinnittymisen tunnetta sekä edistivät toipumisprosessia.

Tässä kappaleessa käsitellään uuden työyhteisön merkitystä toipumisessa. Tähän aiheeseen liittyvät teemat ovat *uusi työyhteisö, suhtautuminen kiusaamiseen uudessa työyhteisössä, yhteisöllinen ilmapiiri, uudet vuorovaikutussuhteet työyhteisössä, luottamuksen palautuminen, organisaation käytänteet sekä aiemmasta kiusaamisesta muistuttavat vuorovaikutustilanteet ja -suhteet.*

Uusi työyhteisö

Moni haastateltava koki, että työpaikkakiusaamisesta toipuminen käynnistyi kun he pääsivät pois työyhteisöstä, jossa heitä kiusattiin. Toipumista edesauttoi myös se, että yksilö pääsi uuteen työyhteisöön ja sai aloittaa työskentelyn uudessa ympäristössä. Lisäksi oli tärkeää, että uudessa työyhteisössä aloittaminen oli myönteinen kokemus ja uusi työntekijä otettiin osaksi työyhteisöä. Oheisessa esimerkissä haastateltava kuvaa, millainen vuorovaikutus työsuhteen alussa edesauttoi toipumista:

Siellä oli just semmonen tervetullut, että sä koet, että ihmiset oli aidosti ilahuneita että sä tulit osaksi sitä työyhteisöä, eikä ollu semmosta että, noh tuokin nyt tuli tänne, vaan että ihmiset oli niinku aidosti

ilautuneita siitä, että sä tulit sinne tai ainakin se tuntu siltä. -- Ehkä sitten, jos ois heti alussa tullu jotain ongelmia työkavereitten kanssa, niin sitten se (kiusaamiskokemus) ois enemmän noussu se vanhakin esille. Mutta sitten se (kiusaaminen) aika nopeesti kyllä unohtukin ku pääs hyvään työyhteisöön. H6

Suhtautuminen kiusaamiseen uudessa työyhteisössä

Työpaikkakiusaamiskokemuksista toipumista ja niiden käsittelemistä auttoi haastateltavien mukaan myös se, ettei uudessa työyhteisössä ollut aiemmasta kiusaamisesta muistuttavia tekijöitä tai ilmapiiriä, jossa kiusaaminen olisi ylipäätään mahdollista. Haastateltavat pitivät tärkeänä kokemusta siitä, ettei kiusaaminen ole osa kaikkia työyhteisöjä, eikä sen sallita tapahtuvan. Seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka avoin ja rakentava keskustelu on auttanut toipumisprosessissa:

On tosi paljon positiivisia kokemuksia. Sillei että ei oo törmäänny semmisiin kummallisiin tilanteisiin tai ihmisiin. Okei joku voi olla huonolla tuulella kun se on väsyny, mut ne tulee yleensä pyytää anteeks tai sanoo etukäteen et on huono päivä, että voi itekin vähän varautua. Mutta ei oo tapahtunu sellasia kummallisia asioita mitä joutuis alkaa miettimään. Et se on kyllä ehkä auttanut siihen (toipumiseen). Ja meillä on aika avointa se keskustelu. H1

Yhteisöllinen ilmapiiri

Kuten kiinnittymisprosessissa, myös toipumisessa tärkeää oli haastateltavien mukaan työyhteisön hyvä ja vahva yhteishenki. Haastateltaville oli tärkeää, että työtoverit osoittivat verbaalisella ja nonverbaalisella vuorovaikutuksellaan heille, että he ovat tervetulleita työyhteisön jäseniksi. Tämä sai haastateltavat kokemaan, että he ovat osa uutta työyhteisöä ja ettei heitä jätetä yksin. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat työyhteisön yhteisöllisyyttä:

Että ei tarvii pelätä, että jää yksin sitten niinku hommien kanssa. Ja se jos virheitä sattuu, niin se on niinku mejän vika eikä minun vika. H5

Ei ollu semmonen olo, että en kuulu työporukkaan tai en ole toivottu siihen, vaan koin itseni tervetulleeksi, että ne (työtoverit) osotti sen teoilla ja sanoillaan. Ehkä se oli sitten se tärkein. H6

Uudet vuorovaikutussuhteet työyhteisössä

Haastatteluaineiston analyysin perusteella näyttäisi siltä, että erityisesti työyhteisössä rakennetut uudet vuorovaikutussuhteet edesauttoivat toipumista. Uusiin ihmisiin tutustuminen hälvensi pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta ja auttoi pääsemään irti aiemmista työpaikkakiusaamiskokemuksista, kun yksilö oppi luottamaan uusiin työtovereihin. Haastateltavien mukaan uusien vuorovaikutussuhteiden rakentaminen antoi heille muuta ajateltavaa ja palautti luottamuksen omaan kykyyn rakentaa syvällisempiäkin

vuorovaikutussuhteita työyhteisössä. Uusien suhteiden rakentaminen koettiin myös kuviteltua helpommaksi prosessiksi, kuten ensimmäisessä esimerkissä kuvataan. Toisessa esimerkissä taas haastateltava kuvaa, millaiset suhteet ovat auttaneet toipumaan:

Ja että sai sitten niitä ystävyysuhteita tosi helposti ja nopeesti, et ei ollu yhtään semmonen et tuli niinku syrjityks. -- Sit ku kiinnittyy uuteen työyhteisöön niin nopeesti ja tutustu ihmisiin, niin ei myöskään tarvinnu murehtia sitä, et mitenhän tässä käy tai muistella jotain vanhaa työpaikkaa. Kun kiinnitty just niin nopeesti, niin sit ei kerenny ees oikeestaan mieltä ja jäädä muistelemaan. H6

Se et mä oon saanu hyviä, luotettavia ihmisiä ympärilleni, joihin mä voin ihan täysin luottaa. H11

Toipumisen tunnetta vahvisti, että yksilö koki tulevansa hyväksytyksi sellaisena kuin hän on ja työtoverit osoittivat kiinnostusta heitä kohtaan. Kiusaamiskokemuksen myötä itsearvostuksen ja oman ammattiosaamisen arvostuksen tunne oli monilla haastateltavista laskenut, mutta heidän persoonansa, kokemustensa, ajatustensa ja mielipiteidensä arvostaminen uudessa työyhteisössä auttoivat vahvistamaan itsetuntoa ja uskoa omaan osaamiseen. Moni haastateltavista koki, että he uskalsivat olla omia itsejään ja he kokivat olonsa turvalliseksi työyhteisössään. Jos tutkimushenkilöt olivat kertoneet kokemastaan kiusaamisesta nykyisessä työyhteisössä, oli tärkeää, että työtoverit eivät vähätelleet tai arvostelleet heidän kokemuksiaan, vaan tarjosivat heille tukea ja ymmärrystä. Seuraavassa haastateltavat kuvaavat kuinka heitä kohtaan osoitettu arvostus auttoi kiusaamiskokemuksista toipumisessa:

Et se oli niinku semmonen yleinen ystävällisyys ja kiinnostuneisuus kuka minä olen, mistä tulen -- Ja sitten kun pääs uuteen työyhteisöön ja huomasi että siellä sä olet hirveen pidetty ja ihmiset pitää susta, niin se ehkä oli sit se, että "noh, eipä tämä nyt sitten ollutkaan niin iso homma" eikä minun syytä. Että toinen työyhteisö otti sut niin avosylin vastaan ja sitten et jos taas toises työpaikas ois jatkettu kiusaamista, niin sit ois varmasti tullu semmonen olo, että nyt on mussa pahasti kyllä joku vikana. Mut sitten ku se seuraava työyhteisö oli, että "tottakai tulet tänne meille töihin ja otetaan sinut mielellämme", niin sitten se oli mukavin siinä asian ylipääsemisessä. H6

No se, että arvostetaan sitä omaa ihan ammattitaitoa ja sitten ihmisenä. Oleellisia asioita, mutta ei aina niin itsestäänselviä kuitenkaan. Niin ne on kyllä ollu hyvin tärkeitä siinä, että arvostus on kyllä kohillaan. Ja molemminpuolin, tietysti. H5

Luottamuksen palautuminen

Osa haastateltavista kertoi, kuinka kiusaamiskokemukset olivat vieneet luottamuksen esimiestä ja työtovereita kohtaan, ja näistä kokemuksista toipuminen kesti haastateltavien mukaan melko pitkään. Kun haastateltavat huomasivat uudessa työyhteisössään, että esimies reagoi ongelmatilanteisiin, työtoverit tarjosivat tukea, asioista voi puhua

luottamuksellisesti ja vastavuoroinen luottamus toteutui myös työssä, auttoi se palauttamaan kiusaamiskokemusten aikana menetetyn luottamuksen. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan luottamuksen palautumista nykyisessä työyhteisössä:

Siinä (työpaikkakiusaamisen aikana) ei mee pelkästään luottamus siihen (kiusaajaan). Mut jos esimiehetkään ei ota sitä mitenkään, niin sulla menee oikeestaan usko siihen yhteisöön, et vaikka sun kollegat pitää sun puolta, mut kun niillä ei oo valtaa. Vaan niillä esimiehillä on se valta, mut ne ei tee mitään tai katoo läpi sormien. Niin se on aika paha tilanne koska siitä tulee semmonen epäluottamus ja se toipuminen kesti pitkään, ennen kun mä ees aloin hakee mitään töitä. Et ei kokenu et oli valmis, koska pelkäs, että siellä uudessa yhteisössä tapahtuu jotain. -- Kyl se luottamus on palautunu. Kaikki se luottamus, mikä tuolla uudella työpaikalla on, niin se rakentaa sitä ja mä en oo kohdannu semmosia tilanteita mistä tulis semmonen olo et ois ajojahtia tai jotain muuta kummallista. H1

Ei tartte oikeesti jännittää mennä aamulla töihin, että mistä se puukko tulee nyt selkään. Ku ei niitä vaan tuu. Ku niit ei oo tullu moneen vuoteen nii nyt alkaa jo luottaa, ettei niitä ehkä tuukaan. H11

Organisaation käytänteet

Haastateltavien mukaan toipumista edesauttoi nykyisessä työyhteisössä myös organisaation käytänteet, kuten tiedon jakaminen, perehdyttäminen ja vastavuoroinen palautekulttuuri. Samalla kun nämä tekijät vahvistivat kiinnittymisen tunnetta, vahvistivat ne myös kiusaamiskokemuksista toipumista. Haastateltaville oli myös tärkeää, että työhön liittyvät perusasiat, kuten palkan maksaminen ajallaan toimivat eikä niistä tarvinnut kokea epävarmuutta. Tutkimushenkilöt kokivat, ettei heillä tällöin mennyt voimavaroja käytännön asioiden selvittelyyn tai niistä huolehtimiseen, vaan he pystyivät keskittymään itse työhön, työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin sekä työpaikkakiusaamisesta toipumiseen. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, kuinka tärkeää myös toipumisen kannalta organisaatiossa jaettu tieto on:

Et on otettu niin hyvin vastaan ja neuvottu ja nää kaikki tämmöset. Vastattu kysymyksiin ja nää, kyl ne vaikuttaa siinä (toipumisessa) kuitenkin. Vaikkei sitä sillä lailla tietosesti noteeraa sitä asiaa, mutta tottakai se vaikuttaa. H9

Aiemmasta kiusaamisesta muistuttavat vuorovaikutustilanteet ja -suhteet

Osa haastateltavista kertoi kohdanneensa nykyisessä työyhteisössään vuorovaikutustilanteita tai henkilöitä, jotka ovat muistuttaneet aiemmin koetusta kiusaamisesta. Tällaiset tilanteet ovat palauttaneet mieleen aiemmat kiusaamiskokemukset ja saattaneet hidastaa toipumista. Esimerkiksi jos joku nykyisen työyhteisön jäsen on ärtynyt tai valittaa toistuvasti työyhteisön asioista, puhuu työpaikkakiusaamisesta tai oman elämän hankalista tilanteista, tuo se mieleen omat kokemukset ja niiden aiheuttaman

epävarmuuden. Tällaisissa tilanteissa tutkimushenkilöt kokivat olonsa epämukavaksi ja pyrkivät pääsemään tilanteesta pois. Jos taas kiusaamiskokemuksista oli kulunut jo aikaa, ei tällaiset tietynlaiset tilanteet enää niin herkästi muistuttaneet kiusaamisesta. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat tilanteita, jotka ovat tuoneet mieleen kiusaamiskokemuksen:

Ehkä sielläkin niinku, jotkut persoonat, niitten semmonen asenne tai ehkä enemmän se persoona, ne on vaan tietynlaisia. Niin ne on ehkä sitten tuonu sellasia niinkun ei niin hyviä muistoja mieleen sillä omalla käyttäytymisellään. Mut ei sen kummemmin. H10

Ku mikään asia ei oo kohillaan ja pelkästään sitten negatiivista tulee suusta niin varmaan jollakin tavalla (muistuttaa kiusaamisesta), mut hyvin vähenevissä määrin kyllä enää. Enemmänkin sen nykyään varmasti jo yhistää ihan niinku tähän nykyseen työpaikkaan, että nää on nää. Alussa varmasti enemmän. H5

Toipumisen kannalta oli tärkeää, että nykyisessä työyhteisössä suhtauduttiin vakavasti työpaikkakiusaamiseen, jos tutkimushenkilö kertoi aiemmin kokemastaan kiusaamisesta. Yhteisöllisyys ja uudet vuorovaikutussuhteet edesauttoivat kiusaamiskokemuksista toipumista, jonka seurauksena tutkimushenkilö koki tulevansa hyväksytyksi ja tällöin myös luottamus työtovereiden hyväntahtoisuuteen saattoi palautua. Toisaalta taas organisaatiomuutokset ja aiemmasta kiusaamisesta muistuttavat tekijät työyhteisössä saattoivat hidastaa työpaikkakiusaamisesta toipumista.

5.2.2 Yleiset toipumiseen vaikuttavat tekijät

Tässä kappaleessa käsitellään yleisiä toipumiseen heijastuvia tekijöitä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Nämä tekijät eivät liity pelkästään työelämän kontekstiin, vaan ne käsittelevät myös yksityiselämän, yhteiskunnan ja yksilön itsereflektoinnin merkitystä toipumisprosessissa.

Yleisiä toipumiseen heijastuvia tekijöitä olivat *etäisyys entiseen työyhteisöön, uudet haasteet ja mahdollisuudet elämässä, kiusaamiskokemuksen ottaminen vakavasti, yhteiskunnan tarjoama tuki, kiusaamiskokemuksista puhuminen ja läheisten ihmisten merkitys toipumisessa sekä kiusaamiskokemusten reflektointi.*

Etäisyys entiseen työyhteisöön

Suurin osa haastateltavista kuvasi toipumiseen alkaneen siitä, kun he olivat itse joutuneet lähtemään työyhteisöstä päästäkseen eroon työpaikkakiusaamisesta. Etäisyys entiseen työpaikkaan ja koettuun kiusaamiseen auttoivat käsittelemään kiusaamiskokemuksia sekä suuntaamaan ajatukset tulevaan. Haastateltavat kokivat, ettei toipuminen ollut mahdollista, ennen kuin kiusaamissuhteesta oli päässyt eroon. Työyhteisöstä lähteminen lisäsi voimavaroja käsitellä kiusaamiskokemuksia ja toipua niistä, kun yksilön ei enää tarvinnut kohdata kiusaajaa eikä miettiä selviytymisstrategioita, joilla lievittää kiusaamisen aiheuttamaa stressiä kiusaamistilanteen ollessa käynnissä, kuten seuraavassa esimerkissä:

Sitten kun selvis siitä irtisanomisajasta, että oot töissä. Sitten, kun on päässyt siitä pahasta paikasta pois, niin alkaa se semmonen tietynlainen toipuminen siinä vaiheessa. Koska se irtisanoutumisaika oli sitä selviytymistä, että pystyt tekemään ne työt, pystyt olemaan siellä töissä ilman mitään isompia. Joutu näkemään sen kiusaajan harva se päivä, tavalla tai toisella. Sit kun pääsit pois, niin sitten se helpotti siinä kohdalla, että sun ei tarvinnu mennä enää sinne. Ei oo sitä tunnetta, että hemmetti vie, taas pitää nähä se ihminen siellä. H9

Toisaalta osa haastateltavista oli joutunut pitämään yhteyttä entiseen työyhteisöön työsuhteen päättymisen jälkeenkin. He kertoivat tämän hidastaneen toipumista, koska he joutuivat käsittelemään työyhteisön ongelmia edelleen ja omat kiusaamiskokemukset palautuivat mieleen. Osa haastateltavista kertoi yhteydenpidon aiheuttaneen myös syyllisyydentunteita, jos työyhteisössä oli muitakin työpaikkakiusaamista kokeneita, joilla ei ollut mahdollisuutta irtisanoutua. Syyllisyyttä aiheuttikin ajatus siitä, että itse on päässyt kiusaamisesta eroon, ja joku toinen joutuu sietämään sitä edelleen. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka hän on tietoisesti jättänyt yhteydenpidon entisiin työtovereihin, sillä hän koki sen hidastavan toipumista:

Jossain vaiheessa oli hirmusta syyllisyyttä siitä, kun siis mähän en ollut ainut, jota siellä kiusattiin. Ja siellä on vieläkin tällä hetkellä kaks ihmistä (joita kiusataan). Ehkä se, että osaa jättää mielellisestikin sen koko paikan taakseen ja omaan arvoonsa. --Tämän työkaverin kanssa, joka on siellä edellisessä paikassa, nii sen kanssa soiteltiin. Kyllä oli seuraavat kaks päivää hirmunen morkkis siitä. Niin ehkä se on auttanut just, että meillä on jäänyt yhteydenpito vähemmälle. -- Ehkä itellä on just siinä se, että saattaa tulla takasin se syyllisyys. Ja toisaalta vituttaa niitten ihmisten puolesta, ku ne ei osaa pitää puoliaan. Mut sitten taas vituttaa ku mä en pitänyt niitten puolia. H5

Uudet haasteet ja mahdollisuudet elämässä

Haastateltavat kokivat toipumisen kannalta tärkeäksi, etteivät he jääneet murehtimaan kiusaamiskokemuksiaan yksin, vaan pysyivät kiinni aktiivisessa elämässä. Tällaisia tekijöitä olivat muun muassa uusi työ, alanvaihto, harrastukset tai opiskelu, sillä ne

tarjosivat uutta ajateltavaa sekä mahdollisuuden uusiin vuorovaikutussuhteisiin ja haasteisiin, kuten haastateltava oheisessa sitaatissa kuvaa:

Varmaan suurin osa ajatuksista oli vielä siellä vanhassa tappelussa. Mut sit toisaalta uusi työ helpotti, kun se oli kuitenkin mukavaa tekemistä. Jos ois jääny vaan sohvan pohjalle murehtimaan sitä, niin se ois ollut vaikeempaa, mut kun sai tehdä jotain järkevää, nii se on aina tulevaisuutta kohti. H11

Osa haasteltavista oli jo työpaikkakiusaamisen aikana kokenut epävarmuutta siitä, saavatko he uutta työpaikkaa, jos he irtisanoutuvat. Epävarmuus työuran jatkosta hidasti toipumista kiusaamisesta eroon pääsyn jälkeen. Uuden työpaikan saaminen kiusaamisen jälkeen edesauttoi toipumista, kun yksilön ei tarvinnut enää murehtia tulevaisuudesta. Seuraavassa haastateltava kertoo epävarmuudestaan ennen varsinaista irtisanoutumista ja kuinka uuden työpaikan löytäminen lopulta edesauttoi toipumista:

Oli hirveä pelko, kun mä olin päättäny et mä en mene sinne enää takasin. Mulla oli koko ajan tuntu et aika loppuu, mitä mä teen? Että lähenkö mä hakee jo nyt ajoissa yksityiseltä puolelta töitä? Mä olin et eihän mua raakkia ota kukaan mihinkään (työhaastattelussa) töihin, et se ei oo se kanava. Se (entinen työ) vaan oli niin hirveetä, et sinne mä en helvetti mee. -- Mut sitten se kun oli se viimeinen palaveri työterveydessä ja sitten kun se kuntoutusasiantuntija tuli sinne mukaan ja pyys mua sinne toimistolle, et katotaan oisko jotain semmosia lyhyempiä pätkiä, jotain sijaisuuksia. Et kun aukee sijaisuuksia niin mä pomppaan johonkin. Sitä kautta ku lähti tää nykyinen työsuhte ja kun mä tiesin miten paljon siellä on tarvetta ja tiedän vähän minkälaista se työ on, niin kyl se siitä lähti helpottaa. H8

Toipumista edisti haasteltavien mukaan myös onnistumisen kokemukset eri elämäntilanteilla, kuten töissä, ihmissuhteissa ja opinnoissa. Heille oli tärkeää, että he pystyivät toteuttamaan itseään ja saivat myönteistä palautetta. Osalle oli myös palkitsevaa huomata, että he pystyivät ikävistä kokemuksista huolimatta rakentamaan työyhteisössään uusia vuorovaikutussuhteita ja toimimaan aktiivisena osana uutta yhteisöä. Tämä auttoi rakentamaan uudelleen itsearvostuksen ja elämänhallinnan tunnetta sekä uskoa omaan ammattiosaamiseen, kuten oheisissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat:

Se on kyllä auttanut tosi paljon kun huomaa, että todellakin pärjää työyhteisössä, et ei oo jääny semmosia traumoja, mitkä yhtäkkiä estäis mun työkykyä jollain tavalla tai muuta. H1

Ensimmäisen toipumisen vaihe oli semmonen hirveä näyttämisen halu, ehkä siihen suuntaankin, et kyl mä pärjään. Mä en siedä tämmöstä enää. Et siihen autto se et, mä sain kumminkin heti uuden työpaikan ja ihan toiselta alalta. -- Ja sit kun teki töitä, niin kumminki osas sen työnsä ja sai sieltä positiivista palautetta siitä omasta ammattitaidostansa niillä aloilla. H10

Kiusaamiskokemuksen ottaminen vakavasti

Haastateltavien mukaan toipumiseen on heijastunut myös se, miten heidän kiusaamiskokemuksiinsa on suhtauduttu heidän lähipiirissään ja työyhteisössään. Osalla tutkimushenkilöistä oli kokemus siitä, ettei työpaikkakiusaamista oltu käsitelty rakentavasti heidän aiemmassa työyhteisössään. Esimerkiksi jos kukaan ei ottanut kiusaamista käsiteltäväksi eikä kiusattu saanut työyhteisössä tukea keneltäkään, hidasti se toipumisprosessin käynnistymistä. Toipumisen kannalta haastateltavat pitivätkin tärkeänä, että heidän kiusaamiskokemuksiinsa suhtauduttiin vakavasti, eikä niitä vähätelty tai kiistetty, kuten haastateltava kuvaa ensimmäisessä esimerkissä. Toisessa esimerkissä tutkimushenkilö sen sijaan kertoo, miten hän ei saanut tukea kokemansa kiusaamisen käsittelyyn:

Enhä semmonen pieni asia, et jos jollekin kertoo tästä asiasta ja se rupee vähättelemään sitä tai sitä semmonen, et tappeluun tarvitaan aina kaksi. Et semmonen, et säkin oot syyllinen. Totta kai tappeluun tarvitaankin kaksi, mut joka tapauksessa ei semmosia pitäis sanoa. Pitäis vaan sanoa, et joo, mä uskon sinua. Vaikkei tietäskään siitä. H11

Jos puhutaan sitä koko (toipumis)prosessista, mikä nyt kesti sitä kuitenkin ihan pitkään, niin tottakai se heikenti sitä, se että mä en saanu tukea. Mulla oli muutama työkaveri siellä yksikössä, niin he eivät sitten lähteneet kuitenkaan mua puolustamaan. Mua syytetään ja mun pitää nyt puolustaa ja ottaa se oma rintama ja puolustaa mun omia tekemisiäni. Työkaverit oli mun kanssa tehny töitä ja ne ties, et ne asiat ei pidä paikkaansa, mut he eivät olleet kuitenkaan valmiita lähteä sinne prosessiin mukaan jatkamaan sitä hommaa. Ja sitä se esimiehen, kun ei minkäänlaista tukea, päinvastoin, hän syytti mua muitten mukana. Ja ihan loppuun asti. Kyllä ne oli aika heikentäviä tekijöitä. H8

Yhteiskunnan tarjoama tuki

Osa haastateltavista oli pyrkinyt hakemaan tukea työpaikkakiusaamiseen ja sen ratkaisemiseen luottamusmieheltä tai ammattijärjestöltä, jos esimerkiksi aiemmassa työyhteisössä esimies ei ollut reagoinut työpaikkakiusaamiseen tai oli ollut osallisena siinä. Tutkittavat kaipasivat juridista tukea sekä ratkaisumalleja kiusaamisen käsittelyyn työyhteisössä. Toipumisprosessin käynnistymistä hidasti se, jos yksilö ei saanutkaan luottamusmieheltä tai ammattiliitolta kaipaamaansa apua. Osa haastateltavista koki kiusaamisen päättymisen jälkeen epävarmuutta siitä, voivatko he tulevaisuudessaan luottaa ammattiliiton auttavan, jos kiusaaminen toistuisikin, kuten seuraavassa esimerkissä:

Se, kun sieltä liitosta ei tullu minkäänlaista apua, niin jotenkin multa mureni usko siihen koko järjestöön. Tai ainakin se tekee olon vähän lohduttomammaks, et sillei tulevaisuutta ajatellen. -- Kyl mä oon oikeestaan saanu melkein kaiken sen avun siihen (toipumiseen), jos on vaan osannu pyytää sitä. Paitsi sen liiton. H2

Toipumiseen oli joidenkin haastateltavien kohdalla vaikuttanut myös se, miten työpaikkakiusaamisesta puhutaan ja miten kiusaamistilanteita käsitellään yhteiskunnassa. Esimerkiksi tuttavapiirissä kuullut kokemukset ja näkemykset kiusaamisesta tai mediassa esillä olleet kiusaamistapaukset herättivät muistoja omista kokemuksista. Jos haastateltavat kokivat, ettei kiusaamista yhteiskunnallisellakaan tasolla tai muissa työyhteisöissä käsitelty rakentavasti, herätti se samankaltaisuuden tunteita muita kiusattuja kohtaan sekä lisäsi epäoikeudenmukaisuuden tunnetta, kuten haastateltava seuraavassa esimerkissä kuvaa:

Kyllähän jotkut asiakkaat puhuu omista (kiusaamis)kokemuksista. Ja silloin tulee semmonen viha, että on sellasia henkilöitä, jotka harrastaa sitä (kiusaamista). Tulee heitä kohtaan tavallaan sellanen viha tai sellanen aggressio. Ärtymys. Sellanen, että järkyttävä tyyppi tai kauheeta, miks tollanen voi olla siellä töissä tai kamalaa, että miks siihen ei puututa tai sellanen epäoikeudenmukaisuuden sietokyky laskee. H3

Kiusaamiskokemuksista puhuminen ja läheisten ihmisten merkitys toipumisessa

Haastateltavien mukaan yksi tärkeimmistä toipumista edistävästä tekijöistä oli kiusaamiskokemuksista keskusteleminen ja asian läpikäynti joko läheisten, työtovereiden, vertaistukiryhmän tai ammattiauttajan kanssa. Tutkittavien mukaan oli tärkeää, että he saivat puhua luottamuksellisesti jollekin, joka todella kuunteli ja auttoi käsittelemään kokemuksia esimerkiksi tarjoamalla asian käsittelyä syventäviä kysymyksiä tai ajatuksia. Lisäksi heille oli merkityksellistä, että kokemuksista kerrottaessa he saivat toiselta osapuolelta sosiaalista tukea, ymmärrystä ja hyväksyntää. Moni haastateltavista piti myös toipumista edistävästä sitä, että he saivat kuulla muiden kokemuksia kiusaamisesta sekä oivalsivat, etteivät he ole asian kanssa yksin. Oheisissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat sosiaalisen tuen merkitystä toipumisprosessissa:

Just et sä sait vertaistukeekin siihen, just että ei oo sun syy, että niin on tapahtunu muillekin. Se semmonen just, että kun asiasta puhuu ja sai kuulla muilta ihmisiltä vastaavia kokemuksia, niin se (auttoi toipumaan). H6

Näitten muutaman tuttavien kanssa on keskusteltu, puhuttu. Näistä parista kolmesta yks oli oikein semmonen, että se esitti vastakysymyksiä, että mietipä se asia siltä kantilta tai tältä kantilta tai toltä kantilta. Niin se pikkasen siinä mielessä helpotti, että no niin, mä en oo ajatellu asiaa toltä kantilta, et se miksi hän on kiusannu saattaa johtua siitä tai tosta, mikä sitten taas hirveesti helpotti asiassa (toipumisessa). H9

Toipumista on helpottanut haastateltavien mukaan myös se, että heillä on ollut toipumisprosessin aikana asiat hyvin muissa vuorovaikutussuhteissa, kuten perhe- ja ystävyysuhteissa. Muun elämän toimivat vuorovaikutussuhteet antoivat voimavaroja

toipua kiusaamisesta ja vahvistivat uskoa siihen, että kiusaamisesta huolimatta muutoin asiat ovat hyvin, kuten seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa:

Ei muuta ollu semmosta mikä ois heikentäny sitä toipumista. Että ei oo kukaan kuollu tai mitään muutakaan, kun ei oo kellekkään läheiselle mitään tapahtunut, se on niinku helpottanu sitä asiaa (toipumista). H9

Jos taas yksilöllä oli ongelmia esimerkiksi parisuhteessa tai ystävyysuhteissa, vei se samalla voimia toipua työpaikkakiusaamiskokemuksista tai saattoi muistuttaa niistä, kuten oheisesta sitaatista ilmenee:

Ehkä semmonen ystävyysuhteiden kariutuminen. Tavallaan siinä nyt on tietysti monta vuotta välissä ja näin, mutta ehti tulla uusiakin ystävyysuhteita. Sitten niissä ystävyysuhteissa tapahtu paljon samantapasia asioita (kuin kiusaamisen aikana), semmosta selkään puukottamista ja semmosta hylkäämistä ja ne tavallaan kääntyy mua vastaan sitten. Niin ne ehkä taas toi pintaan sitä, että noh se vika taitaakin olla mussa. Et ne ehkä oli semmosia, mitkä sitten vei taas pohjan alta, et tavallaan jäi taas yksin. H10

Kiusaamiskokemusten reflektointi

Haastatteluaineiston perusteella näyttäisi siltä, että toipumista vahvisti myös haastateltavien oma elämänasenne, arvot sekä suhtautuminen omiin kiusaamiskokemuksiin. Osa haasteltavista näki työpaikkakiusaamisen heitä vahvistaneena kokemuksena ja pyrki refleктоimaan kokemustaan myönteisestä näkökulmasta. He esimerkiksi ajattelivat olevansa vahvoja, kun he olivat ylipäättään selvinneet kiusaamisesta. Osa taas vertasi omia kokemuksiaan muiden työpaikkakiusaamiskokemuksiin ja oli kiitollinen siitä, että itsellä oli ollut voimavaroja päästä irti kiusaamisesta ja jatkaa elämäänsä kokemuksiensa kanssa. Moni kuvasi myös kiusaamisesta kuluneen ajan heijastuneen siihen, miten paljon kiusaaminen on mielessä ja miten kokemuksensa näkee. Kun kiusaamiskokemuksista oli jo kulunut aikaa, auttoi se näkemään toipumisen eri vaiheet omassa elämässä. Seuraavissa haastateltavat refleктоivat työpaikkakiusaamistaan heitä vahvistaneena kokemuksena:

Kyl se on elämänasenne, mikä on muuttunu vaikeuksien kautta. Kaikki semmonen turha pois ja pienet asiat, nämä on auttanu ihan älyttömästi. Ja sit se elämänasenne ja ne arvot, et mä oon nyt vaan tämmönen. Kun ei pienistä hätkähä oikeesti -- Hirveen positiivinen asenne, et mä nään ihan oikeesti kaikesta vaan niin positiivista. H8

Mulle on käyny hyvin. En tiää oisinko tällä tiellä, jos ei ois sitä (kiusaamis)kokemusta ollu ja sitä burn outtia. Enkä minä ollu ainut siellä, että se kohdistu tämä yhen ihmisen vaino moneen muuhunki. Ja ne oli sairaslomalla ne vanhemmat työntekijät siellä, että joutuivat mielialalääkkeitä syömään. H4

Moni haastateltavista pyrki toipumisprosessin aikana ymmärtämään kiusaamisprosessin eri vaiheita ja mistä kiusaaminen oli johtunut. Haastateltavat olivat oivaltaneet, että kiusaaminen saattoi johtua esimerkiksi työyhteisön ilmapiiristä ja käytänteistä, esimiehen toiminnasta, kiusaajan henkilökohtaisista ongelmista tai siitä, että työyhteisössä sallittiin kiusaamisen tapahtuvan. Toipumista edistikin ymmärrys siitä, ettei syy ollut kiusatussa itsessään, hänen persoonassaan tai käyttäytymisessään, kuten seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa:

Juuri sitä kun on jälkeenpäin miettiny, että onko se ollut ihan oikeesti minun itseni aiheuttamaa tämä työkaverin käytös vai onko se sitten ollut siitä kiinni, mutta ei voi olla pelkästään yksin minusta kiinni. Kun siellä talossa sattuu tämmösiä klikkauksia muutenkin ja esimies kun ei ota asioihin kantaa, että kun siellä sallittiin tiettyjen asioiden tapahtuvan ilman mitään. Tietysti, eihän sitä aina voi sanoa, että itekään on täysin syytön, mutta kyllä tässä tapauksessa, kun on useampi tämmönen epämääräinen tapahtuma samassa paikassa, niin kyllä silloin täytyy sanoa, et on esimiehessäkin jotain vikaa, kun ei näitä asioita selvitä eikä hoida sitä asiaa. -- Että ei liian yksoikosesti ajattele asiaa ja mieti sitä, että se on ehkä kenties vain ja ainoastaan minussa se vika, että miksi hän kiusasi. Pystyy myös aattelemaan jälkeenpäin sitä, että saattaa myös hänelläkin olla paha olla ja minä oon vaan joutunu siihen hankalaan välikäteen. H9

Toipumisen kannalta tärkeää oli se, että tutkimushenkilö pääsi eroon kiusaamissuhteesta ja pystyi jättämään entisen työyhteisön taakseen. Tällöin toipuminen saattoi alkaa, jonka jälkeen tutkimushenkilöt kokivat tärkeäksi, että he pystyivät pitämään itsensä aktiivisina, esimerkiksi aloittamalla uudessa työssä. Toipumista taas näytti heikentävän se, jos tutkimushenkilöt eivät kokeneet saavansa yhteiskunnalta apua kiusaamiskokemuksen käsittelyyn. Läheisten tai ammattiauttajan kanssa keskusteleminen helpotti kiusaamiskokemuksien käsittelemistä. Työpaikkakiusaamiskokemusten reflektoinnin ja niistä keskustelemisen myötä haastateltaville oli muodostunut ymmärrys siitä, ettei kiusaaminen johtunut heistä itsestään, vaan kiusaamissuhteen syntyyn työyhteisössä vaikutti moni muu tekijä. Myönteinen suhtautuminen omiin kiusaamiskokemuksiin auttoi myös kokemusten reflektoinnissa ja edesauttoi toipumista.

5.2.3 Mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen on?

Tässä kappaleessa käsitellään haastateltavien kokemuksia siitä, mitä heidän mielestään työpaikkakiusaamisesta toipuminen on. Haastateltavista suurin osa näki toipumisen prosessina, jonka aikana oppii elämään kiusaamiskokemusten kanssa, vaikka se jääkin pysyväksi osaksi yksilön elämäkokemuksia. Suurimmalla osalla haastateltavista

toipuminen oli vielä kesken, kun taas osa heistä koki, ettei työpaikkakiusaamiskokemukset enää hallinneet niin vahvasti heidän elämäänsä. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat käsityksiään siitä, miten he näkevät toipumisen rakentuvan:

Et kyllä siellä (toipumisessa) oli selkeesti semmosia pieniä rappusia, että missä järjestyksessä menee. Mutta päämäärähän on kokoajan se, että se toipuminen on se lopullinen piste. Ja enää niin harvoin tulee se (kiusaaminen) mieleen. Sitten vasta kun tuli sinne työ sähköpostiin tää (haastattelukutsu) niin sitten tuli taas mieleen, että no niin tässä ois oikein oiva tilaisuus, kun huomaa nyt että on päässyt siitä sillä lailla yli, että pystyy puhumaan ilman, että se aiheuttaa mitään. H9

Se (toipuminen) on ehkä semmonen, mikä vaan tulee siinä ohessa. Sun on vaan eletävä sun elämää eteenpäin ja se vaan tapahtuu siinä mukana. En mä missään vaiheessa oo miettiny, että nyt minua on kiusattu, nyt minun pitää toipua siitä, jotta minä saavutan päämäärän täällä joskus jossain ja olen ruusun kukkanen sitten. Et ei, en oo sitä koskaan ajatellu sillä tavalla. H10

Toipumisprosessin eri vaiheet on jaettu tutkimushenkilöiden kokemusten perusteella neljään eri teemaan, jotka ovat *kiusaamisen fyysisistä ja psyykkisistä vaikutuksista toipuminen, kiusaamiskokemusten läpikäynti ja tunteiden hallinta, työpaikkakiusaaminen vahvistavana kokemuksena sekä itsetunnon ja itsearvostuksen palautuminen.*

Kiusaamisen fyysisistä ja psyykkisistä vaikutuksista toipuminen

Työpaikkakiusaamisen vaikutukset yksilön terveyteen ja hyvinvointiin olivat olleet haastateltavien mukaan lopullinen sysäys sille, että he halusivat päästä eroon kiusaamisesta. Toipumisessa tärkeää heille olikin ollut se, että he tunnistivat omat rajansa, laittoivat oman hyvinvoinnin kaiken edelle ja pyrkivät antamaan aikaa kiusaamisen fyysisistä ja psyykkisistä seurauksista toipumiselle. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, miten hänen kohdallaan toipuminen on ollut myös fyysisistä ja psyykkisistä vaikutuksista toipumista:

Joskus kiusaamisesta toipuminen on ollut fyysisistä vammoista toipumista, koska mulla on ollut kiinnikäymisiä, jotka on ollut todella rajuja. -- Toipuminen on myös näitten fysiologisten vaikutusten, kehon rappeutumien aiheuttaman pysähtyneisyyden tai pysähtymisen käsittelyä. Keho menee hirveen huonoon kuntoon. Loppujen lopuksi joutuu pysähtymään ja miettimään, että saa sen kehon takasin toimimaan, toiminnalliseen tilaan, niin se aiheuttaa jo sitä itsetutkiskelua. Se stressitaso täytyy saada alas. H7

Kiusaamiskokemusten läpikäynti ja tunteiden hallinta

Yksi osa toipumista oli haastateltavien mukaan kiusaamiskokemusten käsitteleminen ja reflektointi omassa mielessä. Asian käsittelyä helpotti ja nopeutti, jos samalla pystyi keskustelemaan joko läheisten tai ammattiauttajan kanssa kokemuksestaan. Haastateltavat

kuvasivat toipumisen kannalta olevan erittäin tärkeää, että he kävivät mielessään lävitse, mitä työpaikkakiusaamisen aikana oli tapahtunut ja pohtivat omaa rooliaan kiusattuna. Tämä edesauttoi sitä, että tutkimushenkilöt pystyivät hyväksymään kokemuksensa, kuten seuraavassa esimerkissä:

Sitten just että sen pystyy sen asian jotenkin itelleen käsittelemään ja selittämään. Että ei jää vaivaamaan niin paljon omaa mieltä se, että oliko vika minussa vai muissa vai, että sitä pystyy käsittelemään osin itsensä kanssa. Semmosta (kiusaamista) vaan sattuu valitettavasti aikuisten ihmistenkin keskuudessa. H6

Osa toipumisprosessia oli haastateltavien mukaan myös se, että he pystyivät käsittelemään kiusaamisen aiheuttamat tunnereaktiot. Haastateltavat kokivat toipumisen aikana mielialojen ja tunteiden vaihtuvan tiheästi, ja kiusaamiskokemusten ajattelemisen aiheutti muun muassa katkeruuden, pettymyksen, säälin sekä syyllisyyden tunteita, kuten seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa:

Varmasti asia tulee mun mieleen ja ajatuksiin toistuvasti. Ja välillä oli semmonen tunne, et miten mä voisin kostaa tai semmonen viha. Mut sit mulle tuli semmonen sääli. Sit mä aattelin, että ei, pois se säälin tunne, se on kauhee tunne, mä en halua. Se on kamalampaa sille, joka säälii enemmänkin kun sille säälin kohteelle. H4

Toipuminen näkyikin haastateltavien mukaan siinä, että he oppivat käsittelemään näitä tunteita itselleen sopivalla tavalla, kuten reflektoimalla, kirjoittamalla tai puhumalla. Vaikka nämä tunteet ajoittain nousivatkin pintaan, pystyivät haastateltavat tunteiden käsittelyn ja toipumisen myötä hallitsemaan näitä tunteita, kuten oheisessa sitaatissa:

Kylhän ne (kiusaamiskokemuksen aiheuttamat tunteet) mielessä on, mut se on sit vaan semmosta, että vähemmän enää pohtii niitä ja eikä (tunteet) räiskähtele suuntaan eikä toiseen. -- Vaikka se (kiusaamiskokemus) vähän meinaa aina pilkahtaa ja tuleekin mieleen, mut sit kumminki on, et mitä hitto mä sitä mietin. Et nyt nauti tästä hetkestä, vaikka on nytkin vielä vähän haastavaa. H8

Haastateltavien mukaan toipuminen näkyi myös siinä, että kiusaamiskokemukset eivät olleet enää toistuvasti mielessä eivätkä rajoittaneet heidän toimintaansa. Tätä edesauttoi kokemusten ja niiden aiheuttamien tunteiden käsittely, mutta myös kiusaamisesta kulunut aika. Tutkimushenkilöt kertoivat, että toipuminen vähensi myös kiusaamisen sosiaalisia vaikutuksia ja he pystyivät menemään uusiin työyhteisöihin ja toimimaan siellä ilman pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta. Haastateltavat tiedostivat myös, etteivät kiusaamiskokemukset koskaan häviä, mutta niiden olemassaolosta huolimatta he pystyvät

jatkamaan elämäänsä. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat, miten toipuminen auttaa hallitsemaan pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta:

Mulle toipuminen oli sitä, että mä silti pystyin menemään uusiin työpaikkoihin reippaana, että mun ei tarvinnu sit uudessa työpaikassa just miettiä, et kiusataankohan mua tai pelätä sitä semmosta kiusaamista. Että mä pystyin unohtamaan sen tai antaa sen olla, että en jäänyt enää itseäni sillä asialla vaivaamaan. Enkä jäänyt märehcimään, et olikohan se nyt minun syytä. H6

Ja just et ei pelkää sitä (kiusaamisen uusiutumista) siinä toisessa työpaikassa ainakaan niin paljon, ettei sit kykenis enää toimimaan ihan normaalisti. -- Ehkä se (toipuminen) ei tarkoita sitä, et palautuu koskaan täysin ennalleen, et kaikki kokemuksethan varmaan muuttaa ihmistä. H2

Työpaikkakiusaaminen vahvistavana kokemuksena

Toipumisen myötä haastateltavat kokivat, että heidän oli helpompi suhtautua työpaikkakiusaamiseen heitä vahvistaneena kokemuksena ja arvostaa hyviä asioita edellisessä työyhteisössä. Toipumisen myötä haastateltavat pystyivät paremmin keskittymään nykyhetkeen, yleisesti elämässä hyvin oleviin asioihin ja siihen, millaisia heistä on tullut näiden kokemusten myötä. Osa tutkimushenkilöistä koki, että kiusaamiskokemukset ovat opettaneet muun muassa tunnistamaan kiusaamista työyhteisössä ja puuttumaan siihen sekä auttanut havaitsemaan, että itsellä on kyky kohdata haasteita ja selvitä niistä:

Mä aattelen sen sillä tavalla et se on siunaus loppujen lopuksi minun kohallani. Et mä en oo menettäny mielenterveyttäni sen takia, vaikka se lähellä oli siellä työpaikalla. Mutta ne kiusaamiskokemukset, et varmaan semmonen empatiakyky on tullu sieltä. Varmaan tunnistaa helpommin (kiusaamisen) ja pystyy puuttumaan siihen. Kyllähän se kokemus on aina olemassa, eihän ne häviä minnekään. H4

Sit siinä (toipumisessa) on pieni osa sitä, mikä osuu elämänviisauteen. Jos sen (kiusaamiskokemuksen) uskaltaa kohdata ja käsitellä, niin sen jälkeen on astetta vahvempi. Se pitää vaan saada sieltä esille. Ja se on semmonen kamppailu, koska ei tiedä minkä kanssa välttämättä edes kamppailee. Se on hyvin hankala. H1

Itsetunnon ja itsearvostuksen palautuminen

Toipuminen näkyi haastateltavien mukaan myös itsearvostuksen, itsetunnon ja ammattiosaamisen palautumisena, sillä kiusaamisen seurauksena ne olivat monien kohdalla heikentyneet. Niiden palautuminen koettiin pitkänä prosessina, jota edesauttoivat onnistumisen kokemukset työssä, opinnoissa tai arjessa. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo kuinka työyhteisöön kiinnittyminen ja onnistumisen hetket ovat vahvistaneet itsetunnon palautumista:

Totta kai itseluottamus on kasvanu ja semmonen, että osaa arvostaa itseään ja omaa ammattitaitoaan ja hyväksyy itsensä ja myös muut, semmosena kun on. Onhan se (uusi työyhteisö) siihen hirveesti auttanu ja on se antanu semmosta positiivista pöhinää itsellekin. -- Ja semmoset onnistumisen kokemukset niin niinku arjessa, työssä, opiskelussa, kaikki ne on kumminki vieny sitä eteenpäin, sitä semmosta itsetunnon rakentumista. H10

Työpaikkakiusaamisesta toipuminen näkyikin siis haastateltavien mukaan muun muassa työpaikkakiusaamisen aiheuttamien fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten vaikutusten vähenemisenä, kykyinä käsitellä ja hallita kokemusten aiheuttamia tunnereaktioita sekä itsetunnon ja itsearvostuksen palautumisena. Lisäksi tutkimushenkilöt kuvasivat toipumisen ilmenevän siten, etteivät kiusaamiskokemukset olleet enää toistuvasti mielessä eivätkä ne rajoittaneet heidän elämäänsä tai toimintaansa.

6 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Lisäksi tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksista.

Tässä luvussa tarkastellaan tulosten perusteella tutkielman keskeisimpiä johtopäätöksiä sekä verrataan niitä aiempiin tutkimustuloksiin. Tavoitteena on syventää tutkielman tuloksia, ja sitä kautta ymmärtää työpaikkakiusaamisen aiheuttamia pidempiaikaisia seurauksia yksilön elämään ja vuorovaikutussuhteisiin. Lisäksi tarkoituksena on jäsentää, mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen on, mikä merkitys uudella työyhteisöllä on toipumisen kannalta ja mitkä muut tekijät siihen vaikuttavat.

Johtopäätöksissä edetään tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäiseksi käsitellään, miten työpaikkakiusaamista kokeneet kuvaavat kiinnittymisprosessiaan uuteen työyhteisöön sekä miten yksilön työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen työyhteisössä. Toiseksi käsitellään, mitä työpaikkakiusaamisesta toipuminen on, mikä merkitys työyhteisössä luoduilla vuorovaikutussuhteilla ja työyhteisöön kiinnittymisellä on toipumisessa sekä millaiset muut tekijät toipumiseen heijastuvat.

6.1 Työpaikkakiusattujen työyhteisöön kiinnittyminen vuorovaikutussuhteiden kautta

Tässä tutkielmassa kiinnittymisen määritelmässä hyödynnettiin Pörhölän (2009a, 87) määritelmää vertaisyhteisöön kiinnittymisestä. Kyseisen määritelmän mukaan onnistunut vertaisyhteisöön kiinnittyminen on tilanne, jossa yksilö kokee olevansa hyväksytty, pidetty sekä arvostettu vertaistensa keskuudessa ja hän osoittaa vastavuoroisesti itse hyväksyntää,

välittämistä ja kunnioitusta vertaisilleen. Tämän tutkielman tulokset vahvistavat, että nämä samat tekijät muodostavat myös työyhteisön kontekstissa yksilön tunteen kiinnittymisestä. Tutkimushenkilöt pitivät tärkeänä, että heidän ammattiosaamistaan ja persoonaansa arvostetaan työyhteisössä, heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan kuunnellaan ja niitä kunnioitetaan ja heidät hyväksytään osaksi työyhteisöä omina persooninaan. Lisäksi he kokivat kiinnittymistä vahvistavana sen, että työtoverit ilmaisevat välittämistä, osoittavat toiminnallaan yksilön olevan tärkeä osa työyhteisöä sekä tarjoavat tarvittaessa apua ja tukea. Samalla tutkimushenkilöt pyrkivät vastavuoroisesti myös itse osoittamaan työtovereilleen hyväksyntää, välittämistä ja kunnioitusta.

Oheisessa taulukossa (taulukko 3) on eritelty tarkemmin, mitkä tekijät työyhteisössä vahvistavat ja heikentävät yksilön kiinnittymisen tunnetta. Keskeisimpiä ja yleisimpiä kiinnittymiseen heijastuvia tekijöitä olivat tässä tutkielmassa *tukea tarjoava ja hyväksyvä ilmapiiri, vastavuoroinen itsestäkertominen, luottamus, yksilön motivaatio ja asenne vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa, mahdollisuus vuorovaikutukseen organisaatiossa, esimiehen vuorovaikutusosaaminen ja ongelmien käsittely työyhteisössä*. Aikaisempien tutkimusten perusteella esimerkiksi keskinäinen luottamus, jaetut arvot, yksilöiden tasavertaiset oikeudet ja mahdollisuudet, kiintymys työyhteisön jäseniä kohtaan ja sosiaalinen tuki ovat tekijöitä, jotka vahvistavat yksilön kiinnittymistä työyhteisöön (Brief & Weiss 2002; Böhnke & Kohler 2008; Guillaume, Brodbeck & Riketta 2012; Riketta 2005). Nämä samat kiinnittymiseen vaikuttavat tekijät toistuvat myös tämän tutkielman tuloksissa.

TAULUKKO 3 Kiinnittymiseen heijastuvat tekijät

Kiinnittymiseen heijastuvat tekijät:	Vahvistavat:	Heikentävät:
Työtovereihin tutustuminen	<ul style="list-style-type: none"> - oppii tunnistamaan, millaisia ihmisiä työyhteisössä on - vähentää pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta 	<ul style="list-style-type: none"> - työtovereiden varautuneisuus tai haluttomuus vuorovaikutukseen
Samankaltaisuuden kokeminen	<ul style="list-style-type: none"> - keneen haluaa tutustua syvällisemmin, kenen kanssa voisi ystäväystyä 	<ul style="list-style-type: none"> - työtovereiden erilainen viestintätyyli, arvot tai ajatukset
Toisten huomioiminen ja arvostaminen	<ul style="list-style-type: none"> - auttaa hallitsemaan epävarmutta, vahvistaa uskoa omaan osaamiseen - lisää itsearvostuksen tunnetta 	<ul style="list-style-type: none"> - osaamisen aliarviointi tai vähättely - myönteisen palautteen puute
Tukea tarjoava ja hyväksyvä ilmapiiri	<ul style="list-style-type: none"> - auttaa käsittelemään koettua kiusaamista - saa tukea ja apua työssä - uskaltaa olla oma itsensä - vertaistuki 	
Vastavuoroinen itsestäkertominen	<ul style="list-style-type: none"> - huumori ja sisäpiirijutut parantavat työyhteisön ilmapiiriä - työn ulkopuolisista asioista puhuminen vastavuoroisesti 	
Luottamus	<ul style="list-style-type: none"> - vastuun antaminen - vastavuoroinen luottamus työasioissa 	<ul style="list-style-type: none"> - varautuneisuus - työskentelyn tarkkailu tai seuraaminen - ongelmista syyllistäminen - menetettyä luottamusta vaikea rakentaa uudelleen
Kuormittava vuorovaikutus		<ul style="list-style-type: none"> - konfliktin mahdollisuus jatkuvasti läsnä - jatkuva valittaminen työyhteisön käytänteistä - organisaatiomuutokset ja organisaation taloudellinen tilanne
Yksilön motivaatio ja asenne vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa	<ul style="list-style-type: none"> - oma-aloitteisuus ja hakeutuminen vuorovaikutustilanteisiin - aktiivinen tiedon hakeminen - mukautuminen erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin - oma lähtökohta, mitä odottaa työyhteisön vuorovaikutussuhteilta 	<ul style="list-style-type: none"> - ei halua tutustua työtovereihin
Organisaation myönteinen vastaanotto ja perehdytys	<ul style="list-style-type: none"> - työyhteisö osoittaa kiinnostusta ja ystävällisyyttä - yksilö otetaan osaksi työyhteisöä ja sen toimintaa - tärkeää, että on aikaa tutustua työskentelytapoihin, käytänteisiin ja uusiin työtovereihin 	<ul style="list-style-type: none"> - ei aikaa perehdytykselle tai sitä ei anneta - tietoa organisaatiosta on vaikeasti saatavilla
Mahdollisuus vuorovaikutukseen organisaatiossa	<ul style="list-style-type: none"> - organisaatio kannustaa vuorovaikutukseen ja antaa sille aikaa - työn ohessa mahdollisuus kysyä, keskustella ja jakaa tietoa 	<ul style="list-style-type: none"> - työn luonne tai organisaatorakenne vaikeuttaa pääsyä vuorovaikutukseen työtovereiden kanssa, mikä taas vaikeuttaa tutustumista
Tiedon jakaminen organisaatiossa	<ul style="list-style-type: none"> - vastavuoroinen kysymysten esittäminen ja avun pyytäminen - oma-aloitteinen tiedon jakaminen työtovereiden kesken 	<ul style="list-style-type: none"> - viestintäkatkokset - tiedon pimittäminen

Organisaatiossa tarjolla oleva tuki	<ul style="list-style-type: none"> - yhteisöllinen ilmapiiri - ennalta tiedossa, mistä saa neuvoja työhön liittyvissä asioissa - vastuu on jaettua 	
Organisaation arvot	<ul style="list-style-type: none"> - samaistuminen arvoihin - lisää motivaatiota kiinnittyä 	<ul style="list-style-type: none"> - erilaiset arvot vaativat totuttelua uuteen työyhteisöön
Työyhteisön käytänteet	<ul style="list-style-type: none"> - vaikutusmahdollisuudet - työntekijöiden huomioon ottaminen organisaation päätöksenteossa - säännölliset keskustelut työtehtävistä ja työssä jaksamisesta 	<ul style="list-style-type: none"> - yhteisten sääntöjen puute - epäselvyys vastuutehtävistä - ennalta sovittujen asioiden peruminen neuvottelematta työntekijän kanssa
Työtehtävät	<ul style="list-style-type: none"> - monipuolisuus ja haasteet - itsensä toteuttamisen mahdollisuus - koulutusmahdollisuudet 	<ul style="list-style-type: none"> - työskentelytavan rajoittaminen - työsuhteen määräaikaisuus heikensi motivaatiota rakentaa vuorovaikutussuhteita
Esimiehen vuorovaikutusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - vuorovaikutustaidot, joustavuus, tasa-vertaisuus, huomaavaisuus, kiinnostus työntekijöitä kohtaan - luotettava ja läsnä työn teossa - kyky hallita työyhteisön ongelmia ja konflikteja - luottamus työpaikkakiusaamiseen reagoimiseen ja puuttumiseen 	<ul style="list-style-type: none"> - eriarvoinen kohtelu - hierarkkisuuden korostaminen - puutteelliset johtamistaidot - ei reagoi ongelmatilanteisiin - etäinen ylin johto, johon ei saanut yhteyttä
Ongelmien käsittely työyhteisössä	<ul style="list-style-type: none"> - organisaatio antaa tilaa ja aikaa ongelmien käsittelylle - työntekijöiden väliset jännitteet hallitaan - työtovereiden avoimuus ja rehellisyys - ongelmiin puututaan ja ne käsitellään - kaikki työyhteisön jäsenet valmiita keskustelemaan mahdollisista ongelmista, etteivät ne kärjisty 	
Palautekulttuuri	<ul style="list-style-type: none"> - vastavuoroinen ja rakentava palaute - palautetta käsitellään yhteisesti, jotta työyhteisö todella kehittyi - mahdollisuus antaa palautetta myös esimiehille sekä ylimmälle johdolle 	

Tutkimuksen tulokset vahvistivat käsitystä siitä, että juuri vuorovaikutussuhteet ovat merkittävässä roolissa yksilön kiinnittyessä työyhteisöön. Esimerkiksi Pörhölä (2009b, 89–90) on vertaisyhteisöön kiinnittymisen teoriassaan todennut, että yksilö kiinnittyy vertaisyhteisöönsä vuorovaikutussuhteiden avulla, ja ne voivat joko tukea tai estää häntä kiinnittymästä vertaisyhteisöönsä. Moni työpaikkakiusaamista kokeneista kuvasi kiinnittymisen tunteensa syntyneen työyhteisössä rakennettujen palkitsevien vuorovaikutussuhteiden kautta ja heille oli tärkeää, että työyhteisössä rakennettiin yhdessä yhteisöllistä ilmapiiriä. Suurin osa kiinnittymistä vahvistaneista tekijöistä, kuten sosiaalinen tuki, palaute sekä arvostuksen ja hyväksynnän osoittaminen, ilmenivät nimenomaan vuorovaikutuksessa ja työyhteisön vuorovaikutussuhteissa. Tutkimushenkilöiden mukaan olikin tärkeää, että heillä oli erityisesti työsuhteen alkuvaiheessa aikaa ja mahdollisuus

tutustua työtovereihin ja myös organisaatio tarjosi työntekijöilleen tilaisuuksia olla vuorovaikutuksessa keskenään.

Työyhteisön vuorovaikutussuhteissa oli tutkimuksen tulosten perusteella tärkeää niiden palkitsevuus ja monipuolisuus, ja yksilöllä saattoi olla hyvinkin erilaisen vuorovaikutukseen perustuvia suhteita työyhteisössään. Haastatteluaineiston perusteella suhde- ja tehtävätason vuorovaikutus limittyivät työyhteisön vuorovaikutussuhteissa toisiinsa ja molemmat vahvistivat omalla tavallaan yksilön kiinnittymisen tunnetta. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että työyhteisössä oli tarjolla tietoa, tukea ja apua työhön liittyvissä asioissa, mutta työyhteisössä toteutui myös vastavuoroinen itsestäkertominen ja työn ulkopuolisista asioista keskusteleminen. Myös aikaisemmat tutkimustulokset vahvistavat tätä johtopäätöstä. Esimerkiksi Morrison (2002, 1156–1158) on tutkimuksessaan todennut, että uuteen työyhteisöön tulevan yksilön epävarmuutta auttaa vähentämään sekä informaation vaihtoon että toveruuteen perustuvat vuorovaikutussuhteet. Samalla nämä molemmat vuorovaikutussuhdetypit vahvistavat kiinnittymisen tunnetta.

Yksilöt, joilla oli monipuolisia ja syvällisiä vuorovaikutussuhteita työyhteisössään, olivat vahvemmin kiinnittyneitä työyhteisöönsä kuin ne, joilla oli vain neutraaleja vuorovaikutussuhteita työpaikallaan. Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että negatiivisiksi koetut vuorovaikutussuhteet tai -tilanteet työyhteisössä heikensivät kiinnittymisen tunnetta ja muistuttivat joidenkin kohdalla aiemmasta kiusaamiskokemuksesta. Näin ollen voidaan todeta, että vuorovaikutussuhteen palkitsevuus tai vahingollisuus saattaa heijastua yksilön kiinnittymisen tunteeseen. Aikaisemmat tutkimustulokset tukevat tätä johtopäätöstä. Esimerkiksi Pörhölä (2009b, 89–90) on tutkimuksessaan todennut, että ystävyys- ja kaverisuhteilla on myönteisiä vaikutuksia yksilön kiinnittymisen kannalta, kun taas vahingolliset vuorovaikutussuhteet hankaloittavat yksilön kiinnittymisprosessia tai jopa estävät sen. Kun yksilö työpaikkakiusaamisen aikana on joutunut kokemaan vahingoittavaa vuorovaikutusta, saattaa hän herkemmin kokea negatiiviset vuorovaikutustilanteet uudessa työyhteisössä häntä loukkaavina aiemmista kiusaamiskokemuksista johtuen.

Koulukiusaamista tarkastelevissa tutkimuksissa on todettu, että koulukiusaamista kokeneilla on kielteinen käsitys vertaisten hyväntahtoisuudesta ja luotettavuudesta ja osa heistä kokee epäluottamusta ihmissuhteissaan myös nuorina aikuisina (Salmivalli & Isaacs

2005; Jantzer, Hoover & Narloch 2006). Tämän tutkielman tulokset antavat viitteitä siitä, että tämä sama ilmiö on havaittavissa työpaikkakiusaamisen vaikutuksia tarkasteltaessa. Epäluottamus työtovereita kohtaan olikin tässä tutkielmassa yksi merkittävimmistä työpaikkakiusaamisen vaikutuksista, joka heijastui vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja kiinnittymisen tunteeseen työyhteisössä. Epäluottamus työtovereita kohtaan näkyi työpaikkakiusaamista kokeneiden kohdalla esimerkiksi epävarmuutena siitä, hyväksyvätkö uudet työtoverit heidät osaksi työyhteisöä tai pelkona kiusaamisen uusiutumista.

Näitä epävarmuuden tai pelon tunteita hallittiin tarkkailemalla työyhteisön vuorovaikutustilanteita ja muita työtovereita sekä mukauttamalla omaa toimintaa tehtyjen havaintojen perusteella. Vuorovaikutuksen mukauttamisen tarkoituksena oli varmistaa, etteivät yksilöt ainakaan oman toimintansa vuoksi joutuisi uudelleen kiusatuksi. Tutkimushenkilöt esimerkiksi tarkkailivat ja arvioivat, muistuttaako joku työtoveri kiusaajasta, millaisia konflikteja työyhteisössä on ja miten niitä pyritään hallitsemaan. Samalla he pyrkivät säätelemään itsestäkertomistaan ja arvioimaan, millaisia asioita ja kenelle he pystyvät itsestään työyhteisössä puhumaan.

Osa työpaikkakiusaamista kokeneista sen sijaan kertoi kiusaamiskokemuksen heijastuneen heidän viestintähalukkuuteensa, ja he pyrkivät välttelemään yleisestikin erilaisia sosiaalisia tilanteita työyhteisössään juuri epäluottamuksesta johtuen. Kiusaamisen aiheuttama epäluottamus työtovereita kohtaan näkyi joidenkin tutkimushenkilöiden kohdalla siten, etteivät he uskaltaneet kertoa asioita itsestään tai he vetäytyivät vuorovaikutustilanteista, koska he pelkäsivät tulevansa torjutuksi tai loukatuksi.

Tarkkailun lisäksi aiempi työpaikkakiusaamiskokemus heijastui myös siihen, miten yksilö itse toimi työyhteisön vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi jos yksilöä oli kiusaamisen aikana syytetty perättömästi tekemättömistä töistä, pyrki hän nykyisessä työyhteisössään kertomaan ja kuvaamaan muille, mitä hän on työpäivän aikana tehnyt. Tämä voidaan nähdä myös yhtenä keinona, jolla yksilö pyrkii omaa toimintaansa mukauttamalla ehkäisemään kiusaamisen uusiutumista.

Osa haastateltavista taas pyrki selviämään kiusaamisesta muistuttavista tilanteista, kuten konflikteista, olemalla esimerkiksi erityisen ystävällinen, tekemällä kompromisseja tai

vetäytymällä kokonaan tilanteesta. Nekin haastateltavat, jotka eivät kertomansa mukaan pelänneet kiusaamisen toistuvan, kertoivat silti mukauttaneensa joissain työyhteisön tilanteissa tapaansa toimia. Tällaiset tilanteet yleensä muistuttivat jollakin tapaa aiemmin koetusta työpaikkakiusaamisesta ja aiheuttivat epävarmuuden tai ahdistuksen tunteita. Myös tätä epävarmuutta pyrittiin hallitsemaan monien edellä mainittujen keinojen avulla, kuten vetäytymällä tilanteesta. Myös aikaisempi tutkimus on osoittanut, että yksilö voi pyrkiä välttelemään ikäväksi kokemiaan vuorovaikutustilanteita työpaikalla. Muun muassa Madlock & Martin (2011, 378) ovat tutkimuksessaan todenneet, että yksilön kielteiseksi kokema vuorovaikutuskäyttäytyminen työyhteisössä voi johtaa vuorovaikutustilanteiden välttelemiseen.

Toisaalta taas tutkielman tulokset osoittivat, että joillakin työpaikkakiusaamista kokeneilla voi olla jopa vahvempi motivaatio rakentaa uusia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään ja kuulua vahvasti osaksi yhteisöä. Jos yksilö ei edellisessä työpaikassa ole tuntenut kuuluvansa työyhteisöön eivätkä vuorovaikutussuhteet siellä ole olleet palkitsevia, voi lisätä se motivaatiota hakeutua vuorovaikutustilanteisiin, rakentaa vuorovaikutussuhteita uudessa työyhteisössä sekä kiinnittyä siihen. Tällöin he asennoituivat työyhteisöön uutena mahdollisuutena palkitsevien vuorovaikutussuhteiden saamiseen. Yksilön olisikin tärkeä saada kokemus siitä, että työyhteisössä rakennetut vuorovaikutussuhteet ovat palkitsevia ja vastavuoroisia ja että myös työtoverit haluavat hänet osaksi työyhteisöä.

Osa tutkimushenkilöistä sen sijaan oli tietoisesti ja aktiivisesti pyrkinyt rakentamaan uusia vuorovaikutussuhteita työyhteisössään sekä syventämään niitä ystävyyden tasolle, jotta heidän olisi helpompi luottaa, etteivät uudessa työyhteisössä työtoverit kiusaisi heitä. Vahva työyhteisöön kiinnittyminen ja palkitsevat vuorovaikutussuhteet koettiin kiusaamiselta suojaavina tekijöinä. Toisaalta tähän vaikutti se, millaisessa työyhteisön vuorovaikutussuhteessa kiusaaminen oli aiemmin tapahtunut. Jos kiusaaja oli ollut aiemmin kiusatun hyvä ystävä työyhteisössä ja kääntynyt myöhemmin häntä vastaan, ei yksilö tällöin välttämättä uskaltanut luottaa työtovereihin tai luoda heidän kanssaan läheisiä vuorovaikutussuhteita. Jos taas kiusaaja oli ollut etäisempi työtoveri, saattoi yksilö tällöin ajatella, että työtovereihin tutustuminen ja heidän tunteminen estäisi kiusaamisen toistumisen.

Nykyistä työyhteisöä verrattiin tutkielman tulosten perusteella hyvin yleisesti siihen työyhteisöön, jossa kiusaamista oli tapahtunut. Erityisesti työsuhteen alkuvaiheessa moni tutkimushenkilö kertoi tarkkailleensa, onko työyhteisössä joku potentiaalinen kiusaaja tai muistuttaako joku piirteiltään, olemukseltaan tai käyttäytymiseltään aiemmasta kiusaajasta. Lisäksi yksilöt arvioivat ja havainnoivat erityisen tarkasti sellaisia asioita tai tekijöitä, joihin kiusaaminen oli aiemmin liittynyt. Tällaisia tekijöitä olivat esimerkiksi organisaation yleiset käytänteet, esimiehen toimintavat konfliktitilanteissa sekä työyhteisön ilmapiiri. Jos nykyisessä työyhteisössä ei ollut kiusaamisesta muistuttavia tekijöitä, auttoi se hälventämään pelkoa kiusaamisen uusiutumisesta ja lisäsi rohkeutta luottaa työtovereihin. Jos taas yksilö kohtasi työyhteisössään aiemmasta kiusaamisesta muistuttavia tilanteita, auttoi epävarmuutta hallitsemaan se, miten organisaatiossa reagoitiin konflikteihin ja jännitteisiin.

Aiemmasta kiusaamisesta muistuttavissa tilanteissa osa työpaikkakiusaamista kokeneista taas pyrki tietoisesti ajattelemaan, että kyseessä on täysin erilainen työyhteisö ja tilanne kuin aiemmin. Monien kohdalla vuorovaikutussuhteiden rakentamista edesauttoikin se, että he tiedostivat tulkitsevansa aiemman kokemuksensa vuoksi työyhteisön vuorovaikutustilanteita herkemmin kielteisesti tai aiemmasta kiusaamisesta muistuttavaksi, vaikka työtoverit eivät todellisuudessa haluaisikaan heille mitään pahaa. Tiedostamisen myötä he pyrkivät myös hallitsemaan tulkinnan aiheuttamia tunteita, etteivät ne vaikuttaisi heidän vuorovaikutuskäyttäytymiseensä. Tämä auttoi rakentamaan luottamusta työtovereita kohtaan, kun he tiedostivat työtovereiden olevan todellisuudessa hyväntahtoisia.

Kiinnittymistä vahvisti työpaikkakiusaamista kokeneiden mukaan se, jos nykyinen työyhteisö oli erilainen verrattuna siihen työpaikkaan, missä kiusaaminen oli tapahtunut. Tällöin yksilöt arvostivat erityisesti niitä asioita, jotka eivät entisessä työyhteisössä toimineet ja jotka nyt puolestaan toimivat. Nykyinen työyhteisö koettiin tällöin erittäin myönteisenä paikkana työskennellä, vaikka siellä olisikin ollut omanlaisiaan ongelmia tai haasteita.

Myös esimiehen toimintaa nykyisessä työyhteisössä tarkkailtiin ja arvioitiin erityisesti konfliktien käsittelyn ja hallinnan näkökulmasta. Tutkimushenkilöt halusivat saada vahvistuksen sille, että esimies on motivoitunut ja valmis puuttumaan työyhteisön

ongelmiin ja mahdolliseen kiusaamiseen. Vertailukohtana oli monien kohdalla aiempi esimies, joka oli sallinut työpaikkakiusaamiseen tai ollut osallisena siinä. Tästä johtuen monen kohdalla kiinnittymisen ja luottamuksen tunnetta vahvisti se, jos nykyisessä työyhteisössä esimies oli osoittanut toiminnallaan, että hän on valmis puuttumaan ongelmatilanteisiin sekä käsittelemään ja hallitsemaan konflikteja työyhteisössä. Lisäksi luottamusta ongelmiin puuttumiseen lisäsi työyhteisössässä jaettu tieto siitä, miten ongelmatilanteissa tai mahdollisen kiusaamisen ilmetessä tulisi toimia ja kehen työyhteisössä voi tällaisissa tilanteissa olla yhteydessä.

Tuloksien perusteella yksilön kokemaan pelkoon kiusaamisen uusiutumisesta saattaa heijastua se, kokeeko hän työpaikkakiusaamisen johtuneen aiemman työyhteisön tai kiusaajan ongelmista vai omasta persoonastaan tai toimintatavoistaan. Ne työpaikkakiusaamista kokeneet, jotka ajattelivat kiusaamisen johtuneen heistä itsestään, pelkäsivät herkemmin kiusaamisen siirtyvän heidän mukanaan nykyiseen työyhteisöön. Ne tutkimushenkilöt taas, jotka kokivat kiusaamisen johtuneen jostakin aiemman työyhteisön tekijästä, eivät niin vahvasti pelänneet kiusaamisen uusiutuvan. Moni heistä ajatteli työpaikkakiusaamisen jääneen entiseen työyhteisöön ja koska uusi työyhteisö oli toimintatavoiltaan niin erilainen, ei kiusaamisen uusiutuminen ollut heistä kovin todennäköistä.

Kaikki tutkimushenkilöt olivat kuitenkin pohtineet aiemman kiusaamisen syitä ja puntaroineet eri vaihtoehtoja kiusaamisen aiheuttajaksi. Moni heistä sai varmistuksen siitä, että kiusaaminen oli johtunut aiemman työyhteisön tai sen jäsenten ongelmista vasta, kun he pääsivät uuteen työyhteisöön ja huomasivat pystyvänsä rakentamaan uusia vuorovaikutussuhteita, joissa ei esiintynyt henkistä väkivaltaa tai kiusaamista. Tämän vuoksi monelle tutkimushenkilölle oli tärkeää, että he saivat uudessa työyhteisössä hyväksyntää ja arvostusta, huomasivat tulevansa hyvin toimeen työtovereidensa kanssa sekä pystyivät puhumaan mahdollisista konflikteista ja jännitteistä työyhteisössä. Tämä toi vahvistusta sille, ettei kiusaaminen ollut johtunut pelkästään heistä itsestään, vaan se oli rakentunut aiemmassa työyhteisössä ja siellä olleissa vuorovaikutussuhteissa.

Lisäksi työpaikkakiusaamista kokeneille oli erityisen tärkeää saada työyhteisöltään tukea ja ymmärrystä silloin, jos he kertoivat omasta työpaikkakiusaamiskokemuksestaan. Jos yksilö

kertoi kokemastaan kiusaamisesta, oli hänelle tärkeää, ettei hänen kokemustaan vähätelty, vaan siihen suhtauduttiin vakavasti hyväksymällä yksilön kokemus, olemalla valmis kuuntelemaan ja tarjoamalla sosiaalista tukea. Myös aikaisemmasta tutkimuskirjallisuudesta löytyy tätä johtopäätöstä tukevia tuloksia. Esimerkiksi Markowitzin (2001, 74–76) mukaan kriisistä, kuten juuri kiusaamisesta, toipuvan yksilön epäkunnioittava tai syrjivä kohtelu voi saada hänet näkemään itsensä muita huonompana, arvottomana ja ulkopuolisena henkilönä. Tämä taas vaikeuttaa vuorovaikutussuhteiden rakentamista, saa yksilön häpeämään aiempia kokemuksiaan sekä vaikeuttaa kokemuksesta toipumista. Näin ollen myös työyhteisöissä olisi tärkeä suhtautua yksilön kiusaamiskokemuksiin vakavasti ja ymmärtäen sekä pyrkiä luomaan kuuntelevaa ja tukevaa ilmapiiriä, joka edesauttaa yksilön toipumista.

Aikaisempi työpaikkakiusaamiskokemus heijastui tutkimustulosten perusteella myös siihen, miten vastavuoroisuus toteutui tutkimushenkilöiden vuorovaikutussuhteissa. Osa haastateltavista kertoi oppineensa työpaikkakiusaamiskokemuksensa myötä arvostamaan ilmapiiriltään avointa, tukevaa ja yhteisöllistä työyhteisöä sekä palkitsevia ja luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita. Tällöin he halusivat myös omalla toiminnallaan osoittaa arvostavansa ja kunnioittavansa työtovereitaan esimerkiksi antamalla heille kannustavaa palautetta ja tarjoamalla heille tukea. Jos työtoverit kertoivat heille henkilökohtaisia asioita, pyrki osa tutkimushenkilöistä kertomaan vastavuoroisesti jotakin itsestään osoittaakseen, että he luottavat työtovereihinsa ja ovat kiinnostuneita jakamaan heidän kanssaan asioita.

Kiinnittymisprosessin aikana vastavuoroinen itsestäkertominen työyhteisön vuorovaikutussuhteissa auttoi työpaikkakiusaamista kokeneita hälventämään pelkoa siitä, että nykyisessä työyhteisössä itsestä kerrottuja asioita voitaisiin käyttää myöhemmin heitä vastaan. Mitä enemmän tietoa jaettiin vuorovaikutussuhteissa vastavuoroisesti ja mitä paremmin tutkimushenkilöt oppivat tuntemaan työtovereitaan, sitä enemmän he uskalsivat luottaa, etteivät nämä ihmiset toivokaan heille mitään pahaa. Vuorovaikutuksen määrän, avoimuuden ja rehellisyyden on myös aiempien tutkimusten mukaan todettu edesauttavan luottamuksen rakentumista työyhteisön vuorovaikutussuhteissa (ks. esim. Hutt, Stafford, Walker & Reingen 2000).

Tutkielman tuloksiin pohjaten voidaan sanoa, että työpaikkakiusaamista kokeneiden luottamus työtovereita ja uutta työyhteisöä kohtaan palautuu samalla kun he kiinnittyvät uuteen työyhteisöön kiusaamiskokemuksen jälkeen. Jos aiemmassa työyhteisössä sosiaalista tukea ei ollut saatavilla ja työtoverit olivat kääntyneet kiusaamista kokenutta vastaan, oli tämä vienyt tutkimushenkilöiden luottamuksen työtovereita ja joskus jopa koko työyhteisöä kohtaan. Jos taas uudessa työyhteisössä yksilö oli onnistunut rakentamaan uusia palkitsevia vuorovaikutussuhteita ja työyhteisössä vallitsi avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, auttoi se palauttamaan yksilön aiemmin menettämän luottamuksen työtovereiden vilpittömyyttä ja hyväntahtoisuutta kohtaan. Toisaalta työpaikkakiusaamista kokeneiden luottamus työtovereihin tai työyhteisöön on saattanut mennä kokonaan kiusaamisen aikana, minkä vuoksi luottamuksen uudelleen rakentaminen nykyisessä työyhteisössä voi olla hidas ja vaihteleva prosessi. Vaikka yksilö luottaisikin työtovereihinsa nykyisessä työyhteisössä, saattaa hän myös menettää jo saavutetun luottamuksen työtovereita kohtaan helpommin johtuen aiemmasta työpaikkakiusaamiskokemuksesta.

Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että tutkimushenkilöt olivat pääasiassa vahvasti kiinnittyneitä nykyiseen työyhteisöönsä, ja monella heistä oli vahva halu ja motivaatio kiinnittyä työyhteisöönsä sekä rakentaa uusia vuorovaikutussuhteita siellä. Monien tutkimushenkilöiden kohdalla heidän työyhteisöönsä oli myös rakentunut sellainen ilmapiiri, jossa rohkaistiin työtovereiden väliseen vuorovaikutukseen, hyväksyttiin erilaisuutta sekä pyrittiin käsittelemään työyhteisön asioita yhdessä.

Toisaalta osalla tutkimushenkilöistä oli ollut vaikeuksia kiinnittyä uuteen työyhteisöön. Haasteita oli aiheuttanut muun muassa se, että työyhteisössä oli paljon aiemmasta kiusaamisesta muistuttavia piirteitä tai yksilön oli vaikea luottaa uusiin työtovereihin aiemmasta työpaikkakiusaamisesta johtuen. Myös varovaisuus ja välttely vuorovaikutustilanteissa saattoivat hidastaa työyhteisöön kiinnittymistä sekä hankaloittaa uusien vuorovaikutussuhteiden rakentamista. Lisäksi kiinnittymistä olivat heikentäneet jännitteet, konfliktit ja kielteiseksi koetut vuorovaikutussuhteet työyhteisössä. Tällöin kiinnittymistä heikensi entisestään se, jos näitä konflikteja tai jännitteitä ei saatu käsiteltyä työyhteisössä rakentavasti.

Työpaikkakiusaamista kokeneiden kohdalla työyhteisöön kiinnittymisen aste saattoi vaihdella. Vaikka yksilö kokikin olevansa vahvasti kiinnittynyt työyhteisöönsä, saattoivat esimerkiksi yllättävät konfliktitilanteet ja jännitteet työyhteisössä helposti heikentää kiinnittymisen tunnetta hetkellisesti. Jos ongelmatilanteet käsiteltiin rakentavasti työyhteisössä rakentavasti tai niihin löydettiin ratkaisu, auttoi se palauttamaan kiinnittymisen tunteen.

6.2 Työpaikkakiusaamisesta toipuminen

Työpaikkakiusaamista kokeneiden kokemusten pohjalta on mahdollista koota määritelmää siitä, mitä heidän mielestään työpaikkakiusaamisesta toipuminen on. Haastateltavien mukaan työpaikkakiusaamisesta toipuminen on prosessi, jonka kesto ja vaiheet vaihtelevat yksilöstä riippuen. Toipumisen aikana kiusaamisen aiheuttamat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset oireet vähenevät, kiusaaminen ei enää ole toistuvasti yksilön mielessä ja hän pystyy hallitsemaan kiusaamiseen liittyviä tunteita. Vaikka kokemus ei välttämättä täysin unohdu koskaan, voi yksilö kuitenkin elää kokemustensa kanssa ilman, että kiusaamiseen liittyvät tunteet tai muistot rajoittavat hänen elämäänsä.

Toipuminen voi näkyä esimerkiksi palautuneena rohkeutena hakeutua vuorovaikutustilanteisiin sekä uskalluksena toimia uudessa työyhteisössä ilman, että pelko kiusaamisen uusiutumisesta rajoittaisi heidän toimintaansa. Myönteisten vuorovaikutustilanteiden ja onnistumisen kokemusten myötä yksilön itsetunto ja -arvostus palautuu ja luottamus omaan osaamiseen vahvistuu. Tutkielman tulosten perusteella osa työpaikkakiusaamista kokeneista näki toipumisen myötä kiusaamiskokemuksen myös vahvistaneen heitä ja opettaneen jotakin uutta. Nämä edellä kuvatut toipumisen elementit, kuten oireiden väheneminen, tunteiden hallinta sekä itseluottamuksen palautuminen, ovat nähtävissä myös monissa psykologian tutkimuksissa, jotka käsittelevät muun muassa mielenterveysongelmista ja traumaattisista kokemuksista toipumista (ks. esim. Onken, Craig, Ridgway, Ralph & Cook 2007, 10; Schreiber 1998).

Työyhteisöllä on tutkielman tulosten perusteella keskeinen merkitys työpaikkakiusaamisesta toipumisessa. Työyhteisö, jossa hyväksytään erilaisuutta sekä huomioidaan, arvostetaan, kuunnellaan ja tuetaan toisia, tukee parhaimmillaan yksilön toipumista aiemmista kiusaamiskokemuksista. Tällöin työpaikkakiusaamisen jälkeen yksilöllä on mahdollisuus rakentaa uusia, palkitsevia vuorovaikutussuhteita vahingoittavien vuorovaikutussuhteiden sijaan samassa kontekstissa, missä kiusaaminen on aiemmin tapahtunut. Jos taas nykyisessä työyhteisössä ei esimerkiksi jaettu tietoa, tarjottu tukea eikä yksilö kokenut tulevaisuutta hyväksytyksi työyhteisön vuorovaikutussuhteissa, saattoi työyhteisö tällöin jopa hidastaa ja vaikeuttaa työpaikkakiusaamisesta toipumista. Tämä tulos saa aiemmasta tutkimuksesta, jonka mukaan toipuvan yksilön ympärillä tulisi vallita myönteisesti hänen toipumiseensa suhtautuva ilmapiiri, joka muodostuu suvaitsevaisuudesta, kuuntelemisesta, empatiasta, myötätunnosta, kunnioittamisesta, turvallisuudesta, keskinäisestä luottamuksesta ja välittämisestä (Jacobson & Greenley 2001, 484).

Aiemmin kuvattu työyhteisöön kiinnittymistä tukeva vuorovaikutus auttaa yksilöä myös toipumaan kiusaamiskokemuksista, sillä uudet vuorovaikutussuhteet auttavat hallitsemaan työpaikkakiusaamisen vaikutuksia ja sen aiheuttamaa epävarmuutta. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että työyhteisöön kiinnittyminen ja uudet vuorovaikutussuhteet edesauttavat toipumista. Työyhteisöön kiinnittyessään ja rakentaessaan uusia palkitsevia vuorovaikutussuhteita yksilö saa tukea, arvostusta, hyväksyntää ja myönteisiä kokemuksia työyhteisön erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, jolloin työpaikkakiusaamista kokeneen itsetunto- ja arvostus kasvaa ja luottamus omaan osaamiseen palautuu. Myönteiset kokemukset vuorovaikutustilanteissa antavat samalla yksilölle rohkeutta hakeutua erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin jatkossakin ja lisäävät yksilön luottamusta siihen, että hän pystyy rakentamaan uusia vuorovaikutussuhteita. Myönteisten kokemusten saaminen vuorovaikutustilanteista oli erityisen tärkeää silloin, jos yksilön viestintähalukkuus oli laskenut työpaikkakiusaamisen myötä. Myös Isakson ja Jurkovic (2013) ovat todenneet myönteisten kokemusten vuorovaikutustilanteissa auttavan traumaattisesta kokemuksesta toipuvaa rakentamaan luottamuksen muihin ihmisiin uudelleen. Näin ollen työyhteisön vuorovaikutussuhteet tarjoavat työpaikkakiusaamista kokeneelle mahdollisuuden toipua, jos hän onnistuu rakentamaan myönteisiä ja palkitsevia vuorovaikutussuhteita työtovereihinsa.

Toisaalta taas yksilön voi olla myös helpompi kiinnittyä uuteen työyhteisöön, jos hän on jo ehtinyt käsitellä aiempaa kiusaamiskokemustaan ja aloittaa toipumisprosessin. Tällöin yksilö ei välttämättä enää niin herkästi tarkastele uuden työyhteisön vuorovaikutustilanteita kiusaamiskokemuksensa kautta eikä kokemus enää rajoita heidän toimintaansa niin vahvasti. Kun kiusaamiskokemukset ovat jo hieman etäämällä, ei yksilö esimerkiksi tulkitse työyhteisön tilanteita kiusaamisesta muistuttavaksi vaan hänellä on kyky erottaa, milloin kyse on kiusaamisesta ja milloin ei.

Uuden työyhteisön lisäksi myös monet muut tekijät edistivät yksilön toipumista kiusaamiskokemuksesta. Tutkielman tulosten perusteella näyttäisi siltä, että työpaikkakiusaamisesta toipumista edesauttaa erityisesti kiusaamiskokemuksista puhuminen läheisten ihmisten, vertaistukiryhmän tai ammattiauttajan kanssa sekä sosiaalisen tuen saaminen heiltä. Jos yksilö sai työpaikkakiusaamisen selvittämiseen esimerkiksi yhteiskunnallista tai juridista tukea ja apua, edisti se monien tutkimushenkilöiden kohdalla toipumisprosessin käynnistymistä. Myös aikaisemmat tutkimustulokset tukevat tätä johtopäätöstä. Esimerkiksi Jacobson ja Greenley (2001, 484–485) ovat tutkimuksessaan todenneet, että läheisiltä, ystäviltä, vertaisilta tai ammattiauttajilta saatu sosiaalinen tuki luovat yksilölle tunteen siitä, että hänestä välitetään, häntä kuunnellaan ja apua on saatavilla, mikä taas edistää toipumista.

Onkenin, Craigin, Ridgwayn, Ralphin ja Cookin (2007) kirjallisuuskatsauksessa on todettu, että yksilön oma motivaatio ja kokemusten reflektointi ovat tärkeitä edellytyksiä toipumiselle. Myös tämän tutkielman tulokset osoittavat toipumista edesauttavan sen, että yksilö reflektoi ja käsitteli kokemustaan myös omassa mielessään eri näkökulmista ja pyrki löytämään itselleen sopivan tavan käsitellä kiusaamiskokemuksen herättämiä tunteita. Lisäksi toipumisen kannalta merkityksellistä oli yksilön oma motivaatio ja halu toipua sekä pyrkimys keskittyä nykyhetkeen ja tulevaisuuteen aiempien kokemusten sijaan.

Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että toipumista edistää myös yksilön oma halukkuus olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Uusien vuorovaikutussuhteiden rakentaminen sekä palkitsevat kokemukset erilaisista vuorovaikutustilanteista vahvistivat yksilön itseluottamusta, rohkaisivat häntä hakeutumaan

vuorovaikutustilanteisiin ja auttoivat toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksesta. Myös Isaksonin ja Jurkovicin (2013, 753) tutkimuksen mukaan palkitsevat vuorovaikutussuhteet ovat yksilölle tärkeä voimavara toipumisprosessissa, ja mahdollisuus vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa edesauttaa yksilön toipumista traumaattisista kokemuksista.

Tutkielman tulosten pohjalta voidaan todeta, että työyhteisöön kiinnittyminen vuorovaikutussuhteiden avulla, työpaikkakiusaamisen aiheuttaman epävarmuuden hallinta sekä työpaikkakiusaamisesta toipuminen ovat prosesseja, jotka kaikki heijastuvat toisiinsa. Monet niistä tekijöistä, jotka vahvistavat yksilön kiinnittymisen tunnetta työyhteisöön, auttavat samalla vähentämään kiusaamisen aiheuttamaa epävarmuutta sekä edesauttavat työpaikkakiusaamisesta toipumista. Toisaalta taas työyhteisön kielteiset vuorovaikutustilanteet voivat muistuttaa yksilöä kiusaamiskokemuksista, lisätä heidän epävarmuuttaan ja pelkoaan sekä heikentää työyhteisöön kiinnittymistä ja kiusaamisesta toipumista.

7 Päättäntö

7.1 Tutkimuksen arviointi

Tässä kappaleessa tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta sekä koko tutkimusprosessin että tutkielman tulosten näkökulmasta. Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista arvioida monin eri menetelmin ja mittarein. Yksi perinteisimmistä keinoista on arvioida tutkimustensa validiteetin ja reliabiliteetin kautta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232). Näitä kriteereitä on hyödynnetty erityisesti määrällistä tutkimusta arvioitaessa, eivätkä ne sellaisinaan sovellu kvalitatiivisen tutkimuksen arviointiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa arvioinnin kohteena on useimmiten mittarin ja mittaamiseen luotettavuus, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijalla ja hänen tekemillään havainnoilla on keskeinen merkitys tutkimuksen toteuttamisessa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulisikin ottaa huomioon koko tutkimusprosessi ja tutkijan tekemät valinnat sen aikana. (Eskola & Suoranta 2014, 211–212.)

Koska tässä tutkielmassa on hyödynnetty laadullista tutkimusotetta, hyödynnetään myös tutkielman luotettavuutta, vahvuuksia sekä heikkouksia arvioitaessa laadullisen tutkimuksen arviointikriteerejä. Nämä kriteerit ovat tutkimuksen *uskottavuus*, *siirrettävyys*, *varmuus* ja *vahvistuvuus* (Eskola & Suoranta 2014, 212–213; Lincoln & Guba 1985). Koska työpaikkakiusaaminen on tutkimusaiheena arkaluontoinen, on tutkimusprosessia arvioitaessa erityisen tärkeä ottaa huomioon myös tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset. Tutkimuksen eettisyyteen liittyviä valintoja ja ratkaisuja on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.5.

Uskottavuus

Tutkimuksen uskottavuudella (*credibility*) tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkija on valitsemillaan tutkimusmenetelmillä onnistunut saamaan tuloksia, jotka vastaavat myös tutkittavien käsityksiä todellisuudesta (Lincoln & Guba 1985, 296). Uskottavuudella viitataan siis siihen, miten todenmukaisesti tutkija on onnistunut tulkitsemaan tutkimusaineistoaan (Eskola & Suoranta 2014, 212). Parantaakseen tämän tutkielman

uskottavuutta tutkijat ovat perehtyneet aiheeseen liittyvään tutkimuskirjallisuuteen laajentaakseen ymmärrystään tutkittavana olevasta ilmiöstä. Vaikka tutkielman tulokset ja johtopäätökset pohjautuvat tutkijoiden aineiston perusteella tekemiin tulkintoihin, on niiden perustana samalla myös aikaisempi tutkimustieto. Lisäksi tutkimuksen tuloksiin on valittu lainauksia kuvaamaan tutkimushenkilöiden kokemuksia, jotta olisi mahdollisimman selkeästi nähtävillä, mihin tutkijoiden tekemät tulkinnat perustuvat. Tällöin myös lukijalle annetaan mahdollisuus arvioida, hyväksyykö hän tehdyn tulkinnan vai onko hän siitä eri mieltä (Eskola & Suoranta 2014, 217).

Haastattelu- ja kyselytutkimusta tehtäessä ei voida olla täysin varmoja siitä, että tutkimushenkilöt ovat ymmärtäneet kysymyksenasettelut tai käsitteet samalla tavalla kuin tutkija. Tutkija voi kuitenkin omalla toiminnallaan pyrkiä varmistamaan, että hänen ja tutkittavan henkilön käsitykset todellisuudesta vastaisivat toisiaan. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 190.) Esimerkiksi tämän tutkielman haastattelutilanteissa tutkijat määrittelivät tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja ilmiöt omista lähtökohdistaan tutkimushenkilöille sekä kysivät heiltä, miten he itse nämä käsitteet ymmärtävät. Samalla he kannustivat tutkittavia kysymään, jos haastattelun yhteydessä käytettäisiin heille ennestään vieraita käsitteitä. Tutkijat esittivät myös itse tarvittaessa haastateltaville lisäkysymyksiä. Tämän avulla tutkijat pyrkivät luomaan tutkittavien kanssa yhteistä ymmärrystä tutkittavana olevista ilmiöistä sekä vähentämään mahdollisuutta väärinymmärryksiin.

Siirrettävyys

Siirrettävyydellä (*transferability*) tarkoitetaan tutkimuksessa sitä, että tutkimuksen tulokset ovat sovellettavissa toiseen kontekstiin (Lincoln & Guba 1985, 297). Tämän tutkielman tulokset pohjautuvat yksilöiden kokemuksiin työpaikkakiusaamisesta, jolloin tutkimuksen tulokset eivät ole täysin sovellettavissa toiseen kontekstiin eikä niiden avulla pyritä yleistettävyyteen.

Tässä tutkielmassa ei myöskään ollut vertailuaineistona kokemuksia sellaisilta yksilöiltä, jotka olisivat vaihtaneet työyhteisöä, mutta joita ei olisi aiemmin työpaikkakiusattu. Tämän vuoksi tässä tutkielmassa ei ole mahdollista tehdä yleistyksiä siitä, miten tyypillisiä tämän tutkielman tuloksista ilmi tulleet epävarmuuden tunteet ovat yksilön mennessä uuteen

työyhteisöön. Samalla tässä tutkielmassa ei voida myöskään tehdä vertailua siitä, miten yksilön aiemmin kokema työpaikkakiusaaminen heijastuu työyhteisöön kiinnittymiseen verrattuna niihin henkilöihin, joilla kiusaamiskokemuksia ei ole. Näin ollen tässä tutkielmassa voidaan tarkastella ainoastaan kyseisten tutkimushenkilöiden kokemuksia työyhteisöön kiinnittymisestä ja työpaikkakiusaamisen vaikutuksista.

Toisaalta taas, jos yksittäisiä tapauksia tarkastellaan ja kuvataan riittävän perusteellisesti ja laajasti, voidaan tutkimuksen tuloksista johtaa yleistettäviä tekijöitä. Tällöin tutkimuksen tulee olla käsitteellistetty ja kuvattu onnistuneesti. Esimerkiksi yksilön kokemus työpaikkakiusaamisesta edustaa yhtä esimerkkiä yleisestä. Lisäksi tutkimuksen toteutusta tulee ohjata selkeästi ja hyvin jäsennetty teoreettinen viitekehys. (Eskola & Suoranta 2014, 65.) Tämän tutkielman haastattelurungon, kyselymittarin ja taustatietokyselyn suunnittelu ja toteutus on pohjautunut aiempaan tutkimukseen ja olemassa oleviin teorioihin, mikä lisää tutkimuksen siirrettävyyttä.

Siirrettävyys tarkoittaa myös joidenkin teoreettisten käsitteiden soveltamista toisenlaiseen yhteyteen kuin alkuperäisessä tutkimuksessa. Tutkimuksen toteutus on kuitenkin pyritty kuvaamaan vaihe vaiheelta tarkasti ja kattavasti, joka auttaa hahmottamaan sitä, miten tuloksiin on päädytty. Tällöin voidaan ajatella, että siirrettävyys on osittain myös lukijasta kiinni. (Eskola & Suoranta 2014, 68.) Huolella kuvattu tutkimuksen toteutus ja sen tulokset voivat saada lukijan pohtimaan tuloksia omasta näkökulmastaan ja sitä kautta soveltamaan niitä toiseen kontekstiin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna tämän tutkielman tulokset voivat olla siirrettävissä eri kontekstiin riippuen lukijasta, hänen tulkinnastaan ja kokemuksistaan.

Varmuus

Tutkimuksen varmuutta (*dependability*) arvioitaessa on otettava huomioon mahdollisesti tutkimukseen vaikuttavat ulkoiset tekijät ja ennakoasetelmat (Eskola & Suoranta 2014, 213; Lincoln & Guba 1985, 299). Yksi tutkimuksen tuloksiin mahdollisesti vaikuttava tekijä on tutkijoiden ennako-oletukset. Koska tutkijat olivat ennen varsinaista aineistonkeruuta tutustuneet aiheeseen liittyvään tutkimuskirjallisuuteen, oli heille muodostunut jo ennestään ajatuksia siitä, millaisia tutkimushenkilöiden kokemukset työpaikkakiusaamisen vaikutuksista ja työyhteisöön kiinnittymisestä saattaisivat olla. Ennako-odotusten vaikutuksia tutkielman tuloksiin pyrittiin ehkäisemään siten, että

tutkijat pyrkivät suhtautumaan jokaiseen haastatteluun ja haastateltavaan omana yksilöllisenä tapauksenaan.

Tutkimushenkilöiden valinnassa ei ollut muita kriteerejä, kuin että he olivat kokeneet työpaikkakiusaamista ja vaihtaneet työyhteisöä kokemusten jälkeen. Näin ollen ei voitu olla etukäteen varmoja siitä, millainen tutkimuskohde tarkalleen on ja millainen aineistosta muodostuu. Tämän tutkielman aineisto ei kuvaakaan kattavasti työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymistä uuteen työyhteisöön, sillä aineiston ulkopuolelle jäivät kenties sellaiset henkilöt, joilla kiusaamiskokemus oli aiheuttanut todella syviä traumoja ja joiden käsittely oli heillä vielä kesken. Voidaan olettaa, ettei yksilöllä tällöin ole energiaa eikä motivaatiota osallistua tutkimushaastatteluun, kun hänen täytyy keskittyä toipumaan kiusaamisen aiheuttamista henkisistä, fyysisistä ja sosiaalisista vaikutuksista. Jos taas tutkimukseen olisi hakeutunut enemmän henkilöitä, joilla toipuminen on vielä kesken tai työpaikkakiusaaminen olisi uusiutunut siten, etteivät he olisi päässeet eheytyämään aiemmasta kokemuksestaan, voisi tämän tutkielman tulokset olla toisenlaisia.

Tutkijoilla ei myöskään ollut aikaisempaa kokemusta tutkimushaastattelun toteutuksesta. Haastattelijoiden kokemattomuuteen liittyviä virheitä pyrittiin minimoimaan tutustumalla haastatteluun liittyvään menetelmäkirjallisuuteen, valmistautumalla haastattelutilanteisiin huolella sekä pohtimalla etukäteen, miten haastattelut voisivat edetä ja millaisia lisäkysymyksiä haastateltaville voitaisiin esittää. Lisäksi tutkijat olivat valmistautuneet siihen, että tutkimusaiheen tunneherkkydestä johtuen heidän tulisi tarvittaessa olla valmiita mukauttamaan tutkijan rooliaan ja tarjoamaan tutkittaville sosiaalista tukea.

Vahvistuvuus

Vahvistuvuus (*confirmability*) tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset saavat tukea samaa ilmiötä koskevasta aiemmin tehdystä tutkimuksesta (Eskola & Suoranta 2014, 213). Tämän tutkielman tuloksissa on havaittavissa samoja ilmiöitä ja aiheita, mitä myös aikaisemmin toteutetuissa tutkimuksissa on ollut esimerkiksi työyhteisöön kiinnittymiseen liittyen (ks. esim. Pörhölä 2009a; Brief & Weiss 2002; Lapointe, Vanderberghe & Boudrias 2014). Näin ollen tutkimuksen tulokset saavat vahvistusta aiemmasta tutkimuskirjallisuudesta.

Tutkimuksen vahvistuvuudessa on oleellista pohtia myös tutkijan subjektiivisuutta tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheissa (Lincoln & Guba 1985, 300). Tutkijan objektiivisuus on lähes mahdotonta laadullisessa tutkimuksessa, koska tutkijan omat kokemukset ja käsitykset heijastuvat aina hänen tekemiinsä tulkintoihin. Tämän tutkielman vahvistuvuutta objektiivisuuden suhteen lisää kuitenkin se, että koko tutkimusprosessin ajan tutkijoita on ollut kaksi. Aineistonkeruu, aineiston käsittely ja analyysi on toteutettu kahden tutkijan toimesta ja heidän molempien näkökulmiaan on hyödynnetty tutkimusprosessin eri vaiheissa.

Näiden edellämainittujen kriteerien lisäksi laadullista tutkimusta arvioitaessa voidaan pohtia myös aineiston riittävyyttä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on haastavaa määritellä etukäteen, mikä on riittävä koko aineistolle. Yhtenä laadullisen aineiston riittävyyden kriteerinä voidaan kuitenkin pitää aineiston kylläntymistä eli saturaatiota. Aineiston voidaan nähdä saavuttaneen saturaatiopisteen silloin, kun lisäaineiston kerääminen ei enää näytä tuottavan tutkittavasta ilmiöstä uutta tietoa ja tietyt peruselementit, kuten puhettavat ja määritelmät, alkavat toistua. (Eskola & Suoranta 2014, 216; 62–63.) Myös tässä tutkielmassa tietyt ilmiöt ja kuvaukset alkoivat toistua aineistossa, minkä ohella aineistosta oli kuitenkin myös löydettävissä tutkittavan ilmiön kannalta mielenkiintoisia uusia näkökulmia. Aineiston voidaankin nähdä olevan riittävä, sillä sen pohjalta oli mahdollista koostaa tulokset, jotka vastasivat ennalta asetettuun tutkimustehtävään.

Aineiston riittävyyden ohella laadullista tutkimusta arvioitaessa voidaan tarkastella myös analyysin kattavuutta. Analyysin kattavuudella tarkoitetaan sitä, että analyysi on toteutettu systemaattisesti sen sijaan, että tulkinnat perustuisivat vain aineistosta tehtyihin satunnaisiin poimintoihin. (Eskola & Suoranta 2014, 216.) Myös tässä tutkielmassa aineiston analyysi toteutettiin systemaattisesti, ja siinä hyödynnettiin teemoittelutapaa, joka perustui aiemman tutkimus- ja menetelmäkirjallisuuden pohjalta rakennettuun koodaussysteemiin ja siinä kuvattuihin vaiheisiin (ks. esim. Braun & Clarke 2006, 87). Tämä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä aineisto on käyty perusteellisesti ja systemaattisesti lävitse sekä analysoitu tiettyä logiikkaa noudattaen. Tällöin analyysi ja tehdyt tulkinnat eivät perustu sattumanvaraisiin huomioihin.

Koska tutkielmassa hyödynnettiin haastatteluaineiston tukena lomakekyselyä, on syytä tarkastella myös kyselylomakkeessa käytetyn mittarin luotettavuutta. Tutkimuksessa käytetty kyselymittari on sovellettu Pörhölän (2006) vertaisyhteisöön kiinnittymisen mittarista ja muokattu sitä vastaamaan paremmin työyhteisön kontekstia. Vertaisyhteisöön kiinnittymisen mittari on todettu Pörhölän (2008, 98) tutkimuksessa luotettavaksi Cronbachin alfa-kertoimella arvioituna. Näin ollen tämän tutkielman mittari perustuu jo luotettavaksi todettuun mittariin. On kuitenkin syytä huomioida, että mittarin väittämiä on muokattu ja siihen on lisätty uusia väittämiä. Tämän tutkielman otanta ei kuitenkaan ole riittävän suuri, jotta sen avulla voitaisiin arvioida muokattujen tai lisättyjen väittämien luotettavuutta tai pyrkiä muutoinkaan yleistettävyyteen. Kyselylomakkeen tarkoituksena tässä tutkielmassa onkin ollut vain täydentää haastatteluaineistoa ja tuottaa lisätietoa tutkimusaiheesta.

7.2 Sovellusehdotuksia ja jatkotutkimushaasteita

Tämän tutkielman tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, millä tavoin yksilön aikaisemmat työpaikkakiusaamiskokemukset heijastuvat siihen, miten yksilö kiinnittyy uuteen työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta. Lisäksi tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja työyhteisöön kiinnittyminen auttavat yksilöä toipumaan työpaikkakiusaamiskokemuksesta.

Tämän tutkielman tulosten ja johtopäätösten pohjalta voidaan tehdä käytännön sovelluksia työelämän näkökulmaa ajatellen. Organisaatioissa ja työyhteisöissä tulisi panostaa siihen, että työpaikkakiusaamisesta ja sen ilmenemisen muodoista keskusteltaisiin avoimesti ja rakentavasti. Tällöin työyhteisön kaikkien jäsenten olisi helpompi tunnistaa kiusaaminen ja tarvittaessa puuttua siihen. Tämän tutkielman aineiston perusteella voidaan todeta, että suurin osa työpaikkakiusaamista kokeneista oli joutunut lähtemään työyhteisöstä ilman, että työpaikkakiusaamistilannetta oli käsitelty työyhteisössä asiaan kuuluvalla tavalla. Tämän vuoksi olisi tärkeää löytää tehokkaita ja rakentavia ratkaisutapoja työpaikkakiusaamisen käsittelyyn, sillä työyhteisössä käsittelemättä jääneet työpaikkakiusaamiskokemukset

voivat aiheuttaa yksilölle syyllisyyden, ahdistuneisuuden tai katkeruuden tunteita, jotka taas saattavat hidastaa hänen toipumistaan työpaikkakiusaamisesta.

Vaikka työpaikkakiusaamisen käsittelyyn on olemassa erilaisia malleja ja suosituksia, eivät niiden ehdottamat toimintatavat aina välttämättä toteudu, kun työpaikkakiusaamista ilmenee työyhteisössä. Tämän vuoksi olisi tärkeää selkeyttää koko työyhteisön tasolla, mitä työpaikkakiusaaminen on, miten siihen suhtaudutaan ja kuinka työyhteisössä siihen puututaan.

Työyhteisöissä voitaisiin esimerkiksi tehdä etukäteen suunnitelma, jonka mukaan toimittaisiin, jos työpaikkakiusaamista ilmenisi. Tässä suunnitelmassa kuvattaisiin, mitä työpaikkakiusaaminen on ja miten kiusaamista kokevan tai kiusaamista havaitsevan työyhteisön jäsenen tulisi toimia. Suunnitelmassa olisi nimetty henkilöt, keihin ottaa yhteyttä sekä se, miten yhteyshenkilöiden tulisi toimia, jos heitä lähestytään työpaikkakiusaamisen vuoksi. Tällöin työyhteisössä olisi selkeä tukirakenne, josta tarvittaessa löytäisi apua ja tukea kohdatessaan työpaikkakiusaamista. Tämä suunnitelma voitaisiin suunnitella yhdessä ja se myös käsiteltäisiin työyhteisössä niin, että kaikki työyhteisön jäsenet olisivat tietoisia, mitä työpaikkakiusaaminen on, miten työpaikkakiusaamiseen suhtaudutaan ja kuinka siihen puututaan työyhteisössä. Tällöin työyhteisössä muodostuisi yhteinen ymmärrys työpaikkakiusaamisesta, mikä auttaisi myös ehkäisemään kiusaamista työyhteisön vuorovaikutussuhteissa. On myös tärkeää huomioida, etteivät kaikki työyhteisön ongelmat ja konfliktit ole kiusaamista. Konfliktit ovat luonnollinen osa työyhteisön vuorovaikutusta, mutta niiden hallitsemiseen on syytä kiinnittää huomiota, sillä pahimmassa tapauksessa ne voivat kärjistyä esimerkiksi kiusaamiseksi. Esimiehille olisikin tärkeä tarjota vuorovaikutuskoulutusta konfliktitilanteiden käsittelyyn ja hallintaan, sillä he ovat usein työyhteisössä keskeisessä roolissa ongelmatilanteita käsiteltäessä.

Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan sanoa, että monien kohdalla nykyiseen työyhteisöön kiinnittyminen ja sitoutuminen ilmenivät työmotivaationa, joka pohjautui siihen, että he kokivat työyhteisön vuorovaikutuksen tukevan heidän työhyvinvointiaan. Työpaikkakiusaamisen voidaankin nähdä vaikuttavan myös organisaation resursseihin muun muassa taloudellisesti ja ajallisesti. Työyhteisössä olisi syytä miettiä sitä, miten

tukea työntekijöiden työhyvinvointia ja tarjota mahdollisuuksia vuorovaikutukseen koko työyhteisön kesken, jotta välttyttäisiin esimerkiksi työpaikkakiusaamisesta aiheutuville sairaslomille ja irtisanoutumisilta.

Myös yhteiskunnan tasolla olisi mahdollista kehittää työpaikkakiusaamisen käsittelyä työpaikoilla sekä edistää työpaikkakiusaamista kokeneiden toipumista ja työkykyä. Esimerkiksi eri julkisen ja kolmannen sektorin toimijat, kuten ammattiliitot ja työterveydenhuollon palvelujen tarjoajat, voisivat yhteistyössä laatia kaikille organisaatioille jaettavat selkeät ja yhtenäiset ohjeet sille, mitä työpaikkakiusaaminen on ja miten työpaikkakiusaamistilanteisiin tulisi puuttua ja selvittää niitä. Samalla myös työpaikkakiusattuja varten voisi olla kootusti tarjolla tietoa siitä, miten tunnistaa työpaikkakiusaaminen, miten toimia kiusaamistilanteissa ja mistä on saatavilla tukea ja apua kiusaamiseen. Näin voitaisiin lisätä yhteiskunnallisella tasolla ymmärrystä työpaikkakiusaamisesta ilmiönä sekä auttaa työpaikkakiusaamista kokeneita saamaan tarvitsemaansa tukea ajoissa.

Kuten tämän tutkielman tulokset osoittavat, voi aikaisempi kiusaamiskokemus aiheuttaa epävarmuutta ja pelkoa kiusaamisen toistumisesta. Tällöin yksilö ei välttämättä uskalla hakea heti uutta työpaikkaa pelosta johtuen, vaikka uudessa työyhteisössä aloittaminen voisi parhaimmillaan edesauttaa toipumista. Tämä taas voi heikentää yksilön työkykyä entisestään ja vaikeuttaa työelämään palaamista. Työpaikkakiusaamista kokeneille voisikin olla tarjolla esimerkiksi teknologiavälitteisesti toimiva valtakunnallinen vertaistukijärjestelmä, jossa he voisivat jakaa kokemuksiaan, saada sosiaalista tukea ja tietoa toipumista edistävästä tekijöistä sekä saada apua ja neuvoja työelämään palaamiseen liittyen. Tällainen vertaistukijärjestelmä voisi tarjota apua erityisesti niille, jotka ovat jääneet työpaikkakiusaamisesta johtuen sairauslomalle tai jotka kaipaavat tukea kiusaamiskokemuksen ja sen aiheuttamien pelkojen käsittelyssä ennen työelämään palaamista.

Tämän tutkielman tulosten pohjalta on mahdollista johtaa myös useita jatkotutkimusehdotuksia. Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, ei tämän tutkielman tulosten pohjalta ole mahdollista tehdä laajoja yleistyksiä. Näin ollen kyseistä tutkimusaihetta voitaisiinkin lähestyä myös määrällisen tutkimuksen menetelmin ja pyrkiä

saamaan yleistettävämpää tietoa työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymisestä työyhteisöön. Esimerkiksi työyhteisöön kiinnittymisen mittarin avulla voitaisiin kartoittaa laajemmalla otannalla, miten kiinnittyneitä työpaikkakiusaamista kokeneet työyhteisöönsä ovat, millaisia haasteita heillä on ollut kiinnittymisessä ja mitkä tekijät heidän kiinnittymistään ovat vahvistaneet. Tämän tutkielman näkökulmaa voitaisiin syventää tutkimalla myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole kokeneet työpaikkakiusaamista. Tällöin voitaisiin vertailla heidän ja työpaikkakiusattujen kokemuksia esimerkiksi kiinnittymisprosessin eri vaiheista.

Yhtenä jatkotutkimusnäkökulmana voisi olla myös se, millainen merkitys työpaikkakiusaamista kokeneen vuorovaikutusosaamisella on työyhteisöön kiinnittymisen kannalta. Työpaikkakiusaamisen pidempien jatkumojen ymmärtämisen kannalta voisi olla mielenkiintoista tavoittaa myös ne henkilöt, joilla kiinnittyminen ei ole sujunut täysin ongelmitta tai joiden kohdalla kiusaaminen on uusiutunut. Tällöin voitaisiin pyrkiä saamaan tietoa siitä, mitkä tekijät ovat mahdollisesti heijastuneet kiinnittymisen ongelmiin tai kiusaamisen toistumiseen.

Työpaikkakiusaamista kokeneiden kiinnittymistä ja vuorovaikutussuhteita voitaisiin tarkastella myös teorialähtöisesti, esimerkiksi strukturaatioteorian avulla. Tällöin aihetta voitaisiin lähestyä siitä näkökulmasta, miten työyhteisön vuorovaikutuksessa muodostuneet rakenteet heijastuvat yksilön kiinnittymiseen.

Toisaalta uuteen työyhteisöön kiinnittymistä voitaisiin tutkia myös työpaikkakiusaajan näkökulmasta. Tällöin voitaisiin tarkastella, millaisia vuorovaikutussuhteita heillä on työyhteisössään, miten he kuvaavat kiinnittymisprosessiaan ja miten nämä tekijät heijastuvat siihen, päätyvätkö he vahingolliseen vuorovaikutuskäyttäytymiseen myös uudessa työyhteisössä. Näin voitaisiin saada uutta tietoa siitä, toistuuko kiusaajan rooli työyhteisöstä toiseen siirryttäessä. Samalla voitaisiin syventää ymmärrystä työpaikkakiusaamisesta ilmiönä.

Lisäksi voitaisiin tutkia sitä, miten työyhteisöissä työpaikkakiusaamistilanteita käsitellään esimerkiksi siitä näkökulmasta, millaisia vuorovaikutustilanteita työpaikkakiusaamisen selvittelytilanteet ovat. Tämän avulla voitaisiin saada esimerkiksi esimiesten ja

työpaikkakiusaamista kokeneiden kokemuksia ja käsityksiä siitä, millaisia nämä keskustelut ovat olleet ja miten ne ovat rakentuneet.

Puheviestinnän tutkimuskentällä voitaisiin myös laajentaa ja syventää työpaikkakiusaamisesta toipumisen määritelmää sekä pyrkiä ymmärtämään, voidaanko toipumista tarkastella vuorovaikutuksessa rakentuvana prosessina. Samalla voitaisiin tarkastella, millainen merkitys yksilön vuorovaikutusosaamisella on työpaikkakiusaamisesta toipumisen kannalta ja miten näitä taitoja on mahdollista kehittää. Tällaisen tutkimuksen avulla olisi mahdollista esimerkiksi kehittää työkaluja kiusaamista kokeneiden yksilöiden toipumisen edistämiseen ja tukemiseen.

Kirjallisuus

- Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. 1987. Communicating social support: A theoretical perspective. Teoksessa T. L. Albrecht, & M. B. Adelman (toim.) *Communicating social support*. Newbury Park: Sage, 18–39.
- Albrecht, T. L. & Goldsmith, D.J. 2003. Social support, social networks and health. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrott (toim.) *Handbook of health communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 263–284.
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M. & Tucker, J. S. 2007. Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods. *Journal of Applied Psychology* 92, 707–721.
- Blau, P. M. 1964. *Exchange and power in social life*. New York, NY: Wiley.
- Blomqvist, K. 2002. *Partnering in the dynamic environment: the role of trust in asymmetric technology partnership formation*. Lappeenranta: Lappeenranta University of Technology.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3, 77–101.
- Bridge, K. & Baxter, L.A. 1992. Blended relationships: Friends as work associates. *Western Journal of Communication* 56, 200–225.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. 2002. Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology* 53,279–307.
- Burgoon, J. K. 1976. The unwillingness to communicate scale: Development and validation. *Communication Monographs* 43, 60–69.
- Böhnke, P., & Kohler, U. 2008. Well-being and inequality, WZB discussion paper, Inequality and Social Integration Research Unit, Social Science Research Center, Berlin (WZB). Saatavana: <http://bibliothek.wzb.eu/pdf/2008/i08-201.pdf> [Viitattu 27.10.2014].
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. 2001. Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64–80.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. S. 2005. Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management* 31, 874–900.
- Deegan, P. 1998. *Some common themes of the recovery process*. Lawrence, MA: National Empowerment Center.
- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T. & Pouwelse, M. 2012. Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management* 19, 175–197.
- De Jong, S.B., Van der Vegt, G.S. & Molleman, E. 2007. The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust. *Journal of Applied Psychology* 6, 1625–1637.
- Demir, D., Rodwell, J. & Flower, R. 2013. Workplace bullying among allied health professionals: prevalence, causes and consequences. *Asia pacific journal of human resources* 51, 392–405.

- De Vos, A., & Freese, C. 2011. Sensemaking during organizational entry: Changes in newcomer information seeking and the relationship with psychological contract fulfilment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 84, 288–314.
- Dhar, R. L. 2012. Why do they bully? Bullying behavior and its implication on the bullied. *Journal of workplace behavioral health* 27, 79–99.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. 2002. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology* 92, 909–927.
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E.G. 2003. Individual effects of exposure to bullying at work. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zaph & C. Cooper (toim.) *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Routledge, 127–144.
- Einarsen, S. & Nielsen, M.B. 2015. Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 88, 131–142.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 10. painos. Tampere: Vastapaino.
- Fahie, D. & Devine, D. 2014. The impact of workplace bullying on primary school teachers and principals. *Scandinavian Journal of Educational Research* 58, 235–252.
- Fisher, C.D. 1986. Organizational socialization. An integrative review. Teoksessa K.M. Rowland & G.R. Ferris (toim.) *Research in personnel and human resource management*. Greenwich CT: JAI, 101–145.
- Frey, L. R., Botan, C. H. & Kreps, G. L. 2000. Investigating communication. An introduction to research methods. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Guillaume, Y.R.F., Brodbeck, F.C. & Riketta, M. 2012. Surface- and deep-level dissimilarity effects on social integration and individual effectiveness related outcomes in work groups: A meta-analytic integration. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 85, 80–115.
- Hansen, Å.M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. & Ørbaek, P. 2006. Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research* 60, 63–72.
- Hardy, C., Phillips, N. & Lawrence, T. 1998. Distinguishing trust and power in interorganizational relations: Forms and facades of trust. Teoksessa C. Lane & R. Bachmann (toim.) *Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications*. New York: Oxford University Press, 64–87.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 19. painos. Helsinki: Tammi.
- Hoel, H., Faragher, B. & Cooper, C.L. 2004. Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviors are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling* 32, 367–387.
- Hogh, A. & Dofradottir, A. 2001. Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10, 485–495.
- Huotari, M.-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. *Viestinnästä tietoon: tiedon luominen työyhteisössä*. Porvoo: WSOY.
- Hutt, M.D., Stafford, E.R., Walker, B.A. & Reingen, P.H. 2000. Case Study: Defining the social network of a strategic alliance. *Sloan Management Review* 41, 51–62.

- Isaacs, J., Hodges, E. V. E. & Salmivalli, C. 2008. Long-term consequences of victimization by peers: A follow-up from adolescence to young adulthood. *European Journal of Developmental Science* 2, 387–397.
- Isakson, B.L. & Jurkovic G.J. 2013. Healing after torture: The role of moving on. *Qualitative Health Research* 23, 749–761.
- Jablin, F.M. 2001. Organizational entry, assimilation, and disengagement/exit. Teoksessa F.M. Jablin & L.L. Putnam (toim.) *The new handbook of organizational communication*. Thousands Oaks, CA : Sage, 732–819.
- Jacobson, N., & Greenley, D. 2001. What is recovery? A conceptual model and explication. *Psychiatric Services* 52, 482–485.
- Jantzer, A. M., Hoover, J. H. & Narloch, R. 2006. The relationship between school-aged bullying and trust, shyness and quality of friendships in young adulthood: A preliminary research note. *School Psychology International* 27, 146–156.
- Johnson, S. 2011. An ecological model of workplace bullying: A guide for intervention and research. *Nursing Forum* 46, 55–63.
- Kauppi, T. 2015. Opettaja kiusattuna: peruskoulun opettajien kokemuksia vertaisraajat ylittävästä kiusaamisesta. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä studies in humanities* 253.
- Kim, Y.Y. 2001. *Becoming intercultural: an integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kokkonen, L. 2010. Pakolaisten vuorovaikutussuhteet: Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestäään uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 143.
- Kotkavirta, J. 2000. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa K. Ilmonen (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä: SoPhi, 55–68.
- Korte, R., & Lin, S. 2013. Getting on board: Organizational socialization and the contribution of social capital. *Human Relations* 66, 407–428.
- Kram, K. E., & Isabella L. A. 1985. Mentoring alternatives: The role of peer relationships in career development. *Academy of Management Journal* 28, 110–132.
- Lapointe, E., Vandenberghe, C. & Boudrias, J-S. 2014. Organizational socialization tactics and newcomer adjustment: The mediating role of role clarity and affect-based trust relationships. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 87, 599–624.
- Lazarus, R.S. 1999. *Stress and emotion: A new synthesis*. London: Springer.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1996. Developing and maintaining trust in work relationships. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.) *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks: Sage, 114 - 139.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Lyly-Yrjänäinen, M. & Ramstad, E. 2015. Suomen työpaikoista Euroopan mestareita – Työelämä 2020 -hankkeen kansainväliset mittarit. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavana: http://www.tyoelama2020.fi/files/932/TEMrap_34_2015_web_23042015.pdf [Viitattu 3.10.2015].
- Madlock, P.E. & Chory, R.M. 2014. Socialization as a predictor of employee outcomes. *Communication Studies* 65, 56–71.
- Madlock, P.E. & Martin, M.M. 2011. Communication and work alienation: to speak or not to speak. *Human Communication* 14, 369–382.

- Markowitz, F. E. 2001. Modeling processes in recovery from mental illness: Relationships between symptoms, life satisfaction, and self-concept. *Journal of Health & Social Behavior* 42, 64–79.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. 2001. MMPI-2 configurations after persistent bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10, 467–484.
- Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus.
- McAllister, D. J. 1995. Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal* 38, 24–59.
- McCroskey, J. C. 1997. Willingness to communicate, communication apprehension, and self-perceived communication competence: Conceptualizations and perspectives. Teoksessa Daly, J. A., McCroskey, J. C., Ayres, J., Hopf, T. & Ayres, D. M. (toim.) *Avoiding communication. Shyness, reticence, and communication apprehension*. 2. painos. Cresskill: Hampton Press, 75–108.
- McCroskey, J. C. & Beatty, M.J. 1998. Communication apprehension. Teoksessa J.C. McCroskey, J.A. Daly, M.M. Martin & M.J. Beatty (toim.) *Communication and personality: Trait perspectives*. Cresskill: Hampton Press, 215–231
- McCroskey, J. C. & Richmond, V. P. 1991. Willingness to communicate: A cognitive view. In Booth-Butterfield, M. (toim.), *Communication, cognition and anxiety*. Newbury Park: Sage, 19–37
- Mikkelsen, E.G. & Einarsen, S. 2002. Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology* 43, 397–405.
- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylän yliopisto Jyväskylä *Studies in Humanities* 66.
- Morrison, E.F. 2002. Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal* 2002 45, 1149–1160.
- Myer, R.A., Williams, R. C., Haley, M., Brownfield, J. N., McNicols, K.B. & Pribozie, N. 2014. Crisis intervention with families: assessing changes in family characteristics. *Family Journal* 22, 179–185.
- Najdowski, C. J. & Ullman, S.E. 2009. Ptsd symptoms and self-rated recovery among Adult sexual assault survivors: the effects of traumatic life events and psychosocial variables. *Psychology of Women Quarterly* 33, 43–53.
- Nelson, M. 2014. 'You need help as usual, do you?': Joking and swearing for collegiality in a Swedish workplace. *Multilingua* 33, 173–200.
- Niedhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A. & Philip, P. 2011. Workplace bullying and psychotropic drug use: The mediating role of physical and mental health status. *The Annals of Occupational Hygiene* 55, 152–163.
- Onken, S.J., Craig, C.M., Ridgway, P., Ralph, R. O. & Cook, J.A. 2007. An analysis of the definitions and elements of recovery: A review of the literature. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 31, 9–22.
- Omdahl, B.L. & Fritz, J.M.H. 2006. Stress, burnout and impaired health: Consequences of problematic work relationships. Teoksessa J.M. Harden Fritz & B.L. Omdahl (toim.) *Problematic relationships in the workplace*. Peter Lang Publishing, 109–130.
- Pörhölä, M. 2006. Vertaisyhteisöön kiinnittymistä kartoittava mittari. *Julkaisematon tutkimusmateriaali*.

- Pörhölä, M. 2008. Koulukiusaaminen nuoren hyvinvointia uhkaavana tekijänä. Miten käy kiusatun ja kiusaajan vertaissuhteille? Teoksessa M. Autio, K. Eräranta & S. Myllyniemi (toim.) *Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2008*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 84, Nuorisosaian neuvottelukunta & Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes, 94–104.
- Pörhölä, M. 2009a. Kiusaamiskokemukset yhteisöön kiinnittymisen esteenä. Teoksessa T. Valkonen, P. Isotalus, M. Siitonen & M. Valo (toim.), *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja 2009*. Jyväskylä: Prologos ry, 84–89.
- Pörhölä, M. 2009b. Psychosocial well-being of victimized students. Teoksessa T. A. Kinney & M. Pörhölä (toim.) *Anti and pro-social communication: Theories, methods, and applications. Language as Social Action vol. 6*, New York: Peter Lang, 83–93.
- Pörhölä, M. 2011. Kouluaikaisten kiusaamiskokemusten vaikutus nuorena aikuisiässä. Teoksessa K. Kunttu, A. Komulainen, K. Makkonen & P. Pynnönen (toim.) *Opiskeluterveys*. Helsinki: Duodecim, 46–48.
- Pörhölä, M. & Kinney, T. 2010. *Bullying: contexts, consequences and control*. Barcelona : Editorial Aresta.
- Rainivaara, S. 2009. Workplace bullying relationships. Teoksessa Kinney, T.A., & Pörhölä, M. (toim.) *Anti and pro-social communication: theories, method and applications*. Peter Lang Publishing, 59–70.
- Rainivaara, S. & Karhunen, S. 2006. Näkökulmia koulun ja työpaikan kiusaamissuhteisiin. Teoksessa T.R. Väliköski, E. Kostianen, E. Kyllönen & L. Mikkola (toim.), *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja 2006*. Jyväskylä: Prologos ry, 8–40.
- Reits, A.K., Zimmermann, J., Hutteman, R., Specht, J. & Neyer, F. J. 2014. How peers make a difference: The role of peer groups and peer relationships in personality development. *European Journal of Personality* 28, 279–288.
- Richman, J. A., Rospenda, K. M., Flaherty, J. A., & Freels, S. 2001. Workplace harassment, active coping, and alcohol-related outcomes. *Journal of Substance Abuse* 13, 347–366.
- Riketta, M. 2005. Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior* 66, 358–384.
- Salmivalli, C. & Isaacs, J. 2005. Prospective relations among victimization, rejection, friendlessness, and children's self- and peer-perceptions. *Child Development* 76, 1161–1171.
- Salvatore, J.E., Kuo, S. I-C., Steele, R. D., Simpson, J. A. & Collins, W. A. 2011. Recovering from conflict in romantic relationships: A developmental perspective. *Psychological Science* 22, 376–383.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K. & Peng, A. C. 2011. Cognition-based and affect-based trust as mediators of leader behavior influences on team performance. *Journal of Applied Psychology* 96, 863–871.
- Schreiber, R. 1998. Clueing in: a guide to solving the puzzle of self for women recovering from depression. *Health Care for Women International* 19, 269–288.
- Schäfer, M., Korn, S., Smith, P. K., Hunter, S. C., Mora-Merchán, J. A., Singer, M. M. & van der Meulen, K. 2004. Lonely in the crowd: Recollections of bullying. *British Journal of Developmental Psychology* 22, 379–394.
- Sharp, S., Thompson, D., & Arora, T. 2000. How long before it hurts? An investigation into long-term bullying. *School Psychology International* 21, 37–46.
- Sias, P. M. 2009. Organizing relationships. Traditional and emerging perspectives on

- workplace relationships. Thousand Oaks: Sage.
- Smith, P. K., Singer, M., Hoel, H. & Cooper, C. L. 2003. Victimization in the school and the workplace: Are there any links? *British Journal of Psychology* 94, 175–188.
- Sonnenwald, D.H. 2004. Managing cognitive and affective trust in the conceptual R&D organization. Teoksessa M.-L. Huotari & M. Iivonen (toim.) *Trust in knowledge management and systems in organizations*. Hershey: Idea Group Publishing, 82–106.
- SunWolf. 2008. *Peer groups: Expanding our study of small group communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Sutela, H. & Lehto, A.-M. 2014. *Työolojen muutokset 1977–2013*. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavana: http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytmv_197713_2014_12309_net.pdf [Viitattu 3.10.2015].
- Taylor, R.J. Therapeutic intervention of trauma and stress brought on by divorce. 2004. *Journal of Divorce & Remarriage* 41, 129–135.
- Tepper, B. J. 2000. Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal* 43, 178–190.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet; ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavana: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet#2> [Viitattu 3.2.2015].
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 7. painos. Helsinki: Tammi.
- Van Maanen, J. & Schein, E.H. 1979. Toward a theory of organizational socialization. *Research in Organizational Behavior* 1, 209–264.
- Vartia, M. 2003. *Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health*. People and Work Research Reports 56. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Varto, J. 1992. *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Webber, S. S. 2008. Development of cognitive and affective trust in teams: A longitudinal study. *Small Group Research* 39, 746–769.
- Wyder, M., Bland, R. & Crompton, D. 2013. Personal recovery and involuntary mental health admissions: the importance of control, relationships and hope. *Health* 5, 574–581.
- Yildirim, D. 2009. Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review* 56, 504–511.
- Xiao L.D. Willis, E. & Lesley, J. 2014. Factors affecting the integration of immigrant nurses into the nursing workforce: A double hermeneutic study. *International Journal of Nursing Studies* 51, 640–653.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. 2003. Empirical findings on bullying in the workplace. Teoksessa S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (toim.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor Francis, 103–126.
- Zapf, D. & Gross, C. 2001. Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10, 497–522.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelurunko

Kiinnittymisprosessi uuteen työyhteisöön vuorovaikutussuhteiden kautta

- *Kiinnittymisprosessin eri vaiheet*
 - Millaisia tunteita ja odotuksia sinulla oli tullessasi uuteen työpaikkaan? Liittyikö siihen epävarmuutta tai huolta? Jos kyllä, niin millaista epävarmuutta ja miten pyrit sitä hallitsemaan?
 - Työyhteisön ilmapiiri ja sosiaaliset suhteet, liittyikö niihin epävarmuutta?
 - Miten kuvailisit uuteen työyhteisöön liittymisen alkuvaihetta?
 - Miten vahvasti tunnet kuuluvasi työyhteisösi tällä hetkellä?
 - Mitä kiinnittyminen mielestäsi on? Millä tavalla kuvaisit sitä?
- *Vuorovaikutussuhteet ja kiinnittyminen*
 - Millaiset vuorovaikutussuhteet ovat auttaneet kiinnittymään?
 - Millaiset vuorovaikutussuhteet ovat vaikeuttaneet kiinnittymistä?
 - Mitkä muut tekijät ovat mahdollisesti vahvistaneet/heikentäneet kiinnittymistä?
- *Vuorovaikutussuhteiden laatu*
 - Millaisia vuorovaikutussuhteita sinulla on nykyisessä työyhteisössäsi?
 - Kuinka usein olet vuorovaikutuksessa työtovereidesi kanssa?
 - Oliko sinun helppo luottaa uusiin työtovereihisi tullessasi uuteen työyhteisöön?

Kiusaamisen vaikutukset

- *Työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin liittyvä epävarmuus ja sen hallitseminen*
 - Oletko pelännyt kiusaamisen toistuvan nykyisessä työyhteisössäsi?
 - Oletko huomannut mukauttavasi tapaasi toimia estääksesi kiusaamista uusiutumasta?
 - Oletko kertonut nykyisessä työyhteisössä kiusaamiskokemuksistasi?
- *Kiusaamiskokemusten heijastuminen vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen*
 - Onko aiemmin koettu työpaikkakiusaaminen vaikuttanut vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen työyhteisössä?
- *Kiusaamiskokemusten heijastuminen kiinnittymiseen*
 - Millä tavoin työpaikkakiusaamiskokemukset ovat vaikuttaneet kiinnittymiseen?

Työpaikkakiusaamisesta toipuminen

- *Toipumista tukevat/heikentävät tekijät*
 - Mitkä tekijät/asiat yleisesti vahvistavat/heikentävät työpaikkakiusaamisesta toipumista?
 - Millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteet auttavat toipumaan työpaikkakiusaamisesta?
 - Millaiset vuorovaikutussuhteet ovat mielestäsi auttaneet toipumaan työpaikkakiusaamisesta?
 - Millaiset vuorovaikutussuhteet ovat heikentäneet toipumista työpaikkakiusaamisesta?
 - Miten uuteen työyhteisöön kiinnittyminen on auttanut toipumaan kiusaamisesta?
- *Toipumisen määrittely*
 - Mitä toipuminen sinun mielestäsi on?
 - Miten se tapahtuu? Minkälaisista asioista toipuminen muodostuu?

Liite 2 Kyselylomake

KOKEMUKSIA KIUSAAMISESTA TYÖSSÄ JA KOULUSSA

ESITIEDOT

Nimi: _____

Ikä: _____

Työskentelyala: _____

Työuran kesto: _____

Nykyisen työsuhteen kesto: _____

Työntekijöiden määrä nykyisessä työyhteisössä: _____

KIUSAAMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

1. Missä vaiheessa työuraasi kiusaaminen tapahtui? (Esim. kauanko olit ollut töissä kyseisessä työyhteisössä/työelämässä, millaisessa tilanteessa kiusaaminen ilmeni jne.)

2. Kuinka kauan kiusaaminen kesti?

3. Miten usein sinua kiusattiin? (Merkitse rasti sopivan vaihtoehdon kohdalle)

Päivittäin

Pari kertaa viikossa

Pari kertaa kuukaudessa

Harvemmin

4. Kuinka monta kiusaajia oli?

1

2-4

Enemmän kuin 4

5. Mikä kiusaajan/kiusaajien asema työyhteisössä oli? (Merkitse rastilla. Voit valita myös useamman kohdan)

Ylin johto

Esimies

Kollega

Alainen

jatkuu

Joku muu työyhteisön jäsen, kuka? _____

6. Millaista kokemasi työpaikkakiusaaminen oli? (*Merkitse rastilla. Voit valita useamman kohdan*)

Työhön liittyvää kiusaamista

Työn tulosten jatkuvaa kritisointia ja myönteisen palautteen puutetta
Tiedon pimittämistä
Työssä kehittymisen ja ylenemisen tahallista estämistä
Aseman aliarvostamista
Epäluottamuksen osoittamista
Ammattiosaamisen kyseenalaistamista
Mielipiteiden sivuuttamista
Tahallista kuormittamista työmäärällä
Työn ja/tai työn tulosten vahingoittamista

Sosiaalista eristämistä ja epäsuoraa loukkaamista

Ulkopuolelle jättämistä työyhteisön yhteisestä toiminnasta, esim. kahvihetkistä tai illanistujaisista
Puhumisen ja kohtaamisten välttelemistä
Juoruilua ja ikävien huhujen levittämistä

Sanallista ja sanatonta loukkaamista

Julkista loukkaamista ja nöyryyttämistä
Syyttämistä
Huutamista
Nimittelyä ja herjaamista
Sanallista uhkailua
Uhkaavia/loukkaavia eleitä ja ilmeitä
Ivallista naurua
Henkilökohtaisen elämän arvostelua ja ivaamista

Fyysistä loukkaamista

Seksuaalista häirintää (esim. koskettelua ja lähentelyä)
Väkivallalla uhkaamista
Tahallista satuttamista, esim. tönimistä tai lyömistä
Henkilökohtaisten tavaroiden piilottelua tai hajottamista

Jotain muuta, mitä?

7. Kuka pääsääntöisesti puuttui kokemaasi kiusaamiseen? (*Merkitse rastilla. Voit valita myös useamman vaihtoehdon*)

Ylin johto

Esimies

Muut työntekijät

Työsuojeluvaltuutettu

Työterveyshuolto

Minä itse

Ei kukaan

En halunnut, että kiusaamiseen puututaan

Joku muu, kuka? _____

8. Kuinka tehokasta kiusaamiseen puuttuminen mielestäsi oli? (*Merkitse rastilla*)

Erittäin tehokasta, kiusaaminen loppui kokonaan

Melko tehokasta, kiusaaminen loppui lähes kokonaan

Melko tehotonta, kiusaaminen jatkui lähes ennallaan

Täysin tehotonta, kiusaaminen jatkui täysin ennallaan tai jopa paheni

Kiusaamiseen ei puututtu

9. Mikä johti työpaikan vaihtamiseen siitä työyhteisöstä, jossa koit kiusaamista?

(*Merkitse rastilla. Voit valita myös useamman vaihtoehdon*)

Irtisanoutuminen omasta tahdosta ja kiusaamisesta johtuen

Irtisanoutuminen omasta tahdosta ja muista syistä

Irtisanominen

Siirto toisiin tehtäviin tai toiselle osastolle

Työsuhteen määräaikaisuus

10. Montako työpaikkaa sinulla on ollut työpaikkakiusaamiskokemusten jälkeen?

1

2

3

Enemmän kuin 4

KIUSAAMINEN KOULUSSA

11. Onko sinua kiusattu lapsuus- ja nuoruusaikana?

KYLLÄ EI

Jos vastasit **kyllä**, vastaa myös kysymyksiin 12-15.

Jos vastasit **ei**, voit palauttaa kyselylomakkeen.

12. Minkä ikäisenä kiusaaminen alkoi? _____

13. Miten usein sinua kiusattiin? (Merkitse rasti sopivan vaihtoehdon kohdalle)

Päivittäin

Pari kertaa viikossa

Pari kertaa kuukaudessa

Harvemmin

14. Kauanko kiusaaminen kesti?

15. Kuvaile lyhyesti, millaista kokemasi kiusaaminen oli.

Kiitos vastauksistasi!

Liite 3 Haastattelukutsu

HAASTATTELUKUTSU

Oletko kokenut työpaikkakiusaamista ja vaihtanut työpaikkaa?

Teemme parityönä puheviestinnän pro gradu -tutkielmaa, jonka aiheena on työpaikkakiusaamista kokeneiden kokemukset siirtymisestä uuteen työyhteisöön. Etsimme yksilöhaastatteluihin henkilöitä, joilla on kokemusta työpaikkakiusaamisesta ja jotka ovat vaihtaneet työpaikkaa tai työyhteisöä. Työpaikkakiusaaminen on ei-toivottua, loukkaavaa, syrjivää ja vahingollista vuorovaikutuskäyttäytymistä, joka aiheuttaa kiusatulle paha oloa eikä kiusattu pysty vaikuttamaan saamaansa kohteluun. Tutkimuksessa tarkastelemme sitä, millainen rooli ja merkitys työyhteisöllä on työpaikkakiusaamista kokeneelle hänen siirtyessään uuteen työpaikkaan ja mikä on työyhteisön merkitys tuen antajana. Tutkimustamme ohjaa Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen yliopistotutkija Maili Pörhölä.

Haastattelu kestää 2-3 tuntia ja se on mahdollista toteuttaa Jyväskylän yliopiston tiloissa tai haastateltavan kanssa ennalta sovitussa paikassa. Jos haastateltava asuu muualla Suomessa, järjestetään haastattelu hänen asuinpaikkakunnallaan tai Skypen välityksellä. Haastattelun aikana täytetään kaksi kyselylomaketta. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä henkilöllisyytesi tule paljastumaan missään tutkimusprosessin vaiheessa. Haastattelut äänitetään analyysia varten, ja kaikki tutkimuksen aineisto tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Jos olet kiinnostunut jakamaan kokemuksiasi ja osallistumaan tutkimukseen, niin otathan yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen tutkimusjyu15@gmail.com. Odotamme yhteydenottoasi xx.x.2015 mennessä. Osallistumalla tutkimukseen ja jakamalla kokemuksiasi olet mukana tuottamassa uutta tutkimustietoa työpaikkakiusaamisen seurauksista sekä siitä, mikä merkitys työyhteisöllä on työpaikkakiusaamista kokeneelle. Haastattelukutsua saa välittää eteenpäin kaikille mahdollisesti tutkimukseen osallistumisesta kiinnostuneille.

Ystävällisin terveisin ja avusta jo etukäteen kiittäen,

Riikka Liikanen, HuK
Puheviestintä
Jyväskylän yliopisto

Sari Sirviö, HuK
Puheviestintä
Jyväskylän yliopisto