



WEED OUT – Αιτίες μηχανισμού δράσης

Από την Dekaplus Services Business Ltd

Ενότητα μαθήματος 1



**Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν



## 1. Η Ενότητα περιλαμβάνει 4 ενότητες:

- I. Ορισμός, είδη και μορφές βίας και διακρίσεων
- II. Βασικά στοιχεία της διάστασης της διαφορετικότητας ως αιτίες διάκρισης
- III. Ομάδες κινδύνου και ευάλωτες καταστάσεις επαγγελματικής βίας
- IV. Μικρο-, μεσο- και μακρο- επίπεδο σε οργανισμούς ως αιτίες επαγγελματικής βίας και πολιτισμικά αποτυπώματα στο εργασιακό πλαίσιο. Ιδιαιτερότητες των διαπολιτισμικών ομάδων

### 1. Μαθησιακά Αποτελέσματα

- ❖ Να είστε σε θέση να διακρίνετε τα διάφορα είδη και μορφές επαγγελματικής βίας και διακρίσεων.
- ❖ Να είναι σε θέση να λαμβάνει υπόψη τις διαστάσεις της διαφορετικότητας για την προώθηση των διαπολιτισμικών ικανοτήτων μεταξύ του προσωπικού και την ελαχιστοποίηση του κινδύνου διάκρισης.
- ❖ Να είστε σε θέση να αναλογιστείτε τα δικά σας πολιτισμικά αποτυπώματα

### 1. Μαθησιακές Μονάδες

## Ενότητα 1: Ορισμός, τύποι και μορφές βίας και διάκρισης

### Ορισμός της Επαγγελματικής Βίας

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την επαγγελματική βία ως:

«Περιστατικά όπου το προσωπικό υφίσταται κακοποίηση, απειλή ή επίθεση σε περιστάσεις που σχετίζονται με την εργασία του, συμπεριλαμβανομένης της μετακίνησης από και προς την εργασία, που συνεπάγονται ρητή ή σιωπηρή αμφισβήτηση της ασφάλειας, της ευημερίας και της υγείας του» (Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2010).

### Είδη βίας

- 1) Βία μέσω τρίτων (βία πελάτη-εργαζομένου)



Η βία εμφανίζεται όταν ο δράστης έχει νόμιμη σχέση με την επιχείρηση (για παράδειγμα έναν πελάτη, πελάτη ή προμηθευτή) και γίνεται βίαιος κατά την αλληλεπίδραση με την επιχείρηση και τους υπαλλήλους της.

#### 2) Εργάτης επί εργάτη

Δράστης είναι ο υπάλληλος ή πρώην υπάλληλος της επιχείρησης που επιτίθεται ή απειλεί άλλους υπαλλήλους ή πρώην εργαζόμενους στο χώρο εργασίας. Η βία μπορεί να είναι πλευρική (ίδιο επίπεδο εξουσίας) ή κάθετη (από ανώτερο σε κατώτερο). Μπορεί να περιλαμβάνει εκφοβισμό, συχνά λεκτική και συναισθηματική κακοποίηση, προσβλητική/εκδικητική/ταπεινωτική συμπεριφορά και ανθρωποκτονία.

#### 3) Εγκληματικές προθέσεις

Ο δράστης δεν έχει καμία νόμιμη σχέση με την επιχείρηση ή τους εργαζόμενους. Αυτό το είδος βίας συμβαίνει συνήθως σε περιστατικά (ληστείες, κλοπές καταστημάτων, καταπατήσεις, τρομοκρατικές ενέργειες).

#### 4) Προσωπικές σχέσεις

Ο δράστης δεν έχει σχέση με την επιχείρηση αλλά έχει σχέση με το θύμα. Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει θύματα ενδοοικογενειακής βίας που δέχονται επίθεση ή απειλούνται ενώ εργάζονται. Παρόλο που μπορεί να φαίνεται προσωπικό, αυτό το είδος βίας μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τους συναδέλφους και τους πελάτες με τη μορφή σωματικής ή συναισθηματικής βλάβης.

### **Μορφές Βίας**

#### 1) Ψυχολογική βία

Συχνά απεικονίζεται με εκφοβισμό ή παρενόχληση. Περιλαμβάνει κάθε πράξη που μπορεί να προκαλέσει ψυχολογική βλάβη σε ένα άτομο, όπως εξαναγκασμό, δυσφήμιση, λεκτική προσβολή κ.λπ., και οποιαδήποτε άλλη σκόπιμη συμπεριφορά που βλάπτει σοβαρά την ψυχολογική ακεραιότητα ενός άλλου ατόμου.

#### 2) Φυσιολογική/Σωματική βία

Εμφανίζεται όταν ένα άτομο πληγώνει ή προσπαθεί να πληγώσει έναν σύντροφο χτυπώντας, κλωτσώντας ή χρησιμοποιώντας άλλου τύπου σωματική δύναμη. Αυτό μπορεί να συμβεί σε πολλές πτυχές της ζωής ενός ατόμου, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας. Ως σωματική επιθετικότητα ορίζεται κάθε πράξη που περιλαμβάνει τη χρήση σωματικής βίας σε αντικείμενα, ιδιοκτησία ή των άλλων.

#### 3) Σεξουαλική βία

Όταν ένα άτομο εξαναγκάζει ή επιχειρεί ένα άλλο άτομο να συμμετάσχει σε σεξουαλική πράξη, σεξουαλικό άγγιγμα ή μη σωματικό σεξουαλικό συμβάν χωρίς τη συγκατάθεσή του. Στην εργασία, η σεξουαλική βία εμφανίζεται συχνά ως ανεπιθύμητη σεξουαλική



πρόσδος, αίτημα για σεξουαλικές εύνοιες ή συμπεριφορά σεξουαλικής φύσης. (π.χ. ακατάλληλη σεξουαλική επαφή, κοιτάζοντας επίμονα, ένα υπονοητικό αστείο, σεξουαλικές εικόνες, ανεπιθύμητες προσκλήσεις για ραντεβού, αιτήματα για σεξ, ενοχλητικές ερωτήσεις, περιπτή εξοικείωση, προσβολές σεξουαλικής φύσης, σεξουαλικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μηνύματα).

#### 4) Διάκριση

Η άνιση μεταχείριση ενός ατόμου ή μιας ομάδας με βάση προσωπικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, φυλή, χρώμα, εθνική ή κοινωνική καταγωγή, θρησκεία, γλώσσα ή γνώμη. Στο χώρο εργασίας, μπορεί να αφαιρεθεί και από τρίτους. Είναι η ίδια πράξη άνισης μεταχείρισης που βασίζεται στους παραπάνω παράγοντες, που πραγματοποιείται από άτομο διαφορετικό από συνάδελφο ή ανώτερο, όπως πελάτη, ασθενή, μαθητή και άλλα άτομα που συνδέονται με αυτά τα μέρη.

## Ορισμός, είδη και μορφές διάκρισης

### Ορισμός

- Ως διάκριση ορίζεται η άνιση μεταχείριση ενός ατόμου ή μιας ομάδας με βάση προσωπικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, τη φυλή, το χρώμα, την εθνική ή κοινωνική καταγωγή, τη θρησκεία, τη γλώσσα ή τη γνώμη.

### Είδη και μορφές Διακρίσεων

#### 1) Άμεση διάκριση

Εμφανίζεται όταν ένα άτομο/υπάλληλος αντιμετωπίζεται με αρνητικό τρόπο σε σύγκριση με άλλους λόγω κάποιας αναπηρίας ή υποκείμενου λόγου. Τέτοιοι λόγοι ποικίλλουν, αλλά οι πιο συνηθισμένοι είναι η ηλικία, η φυλή, η πίστη ή ο σεξουαλικός προσανατολισμός.

Για παράδειγμα, μια εταιρεία τεχνολογίας δεν θα προσλάμβανε ένα ηλικιωμένο άτομο, καθώς υποθέτουν ότι ο υποψήφιος δεν είναι καλά εξοικειωμένος με τη νέα τεχνολογία λόγω της ηλικίας του.

Επιπλέον, η άμεση διάκριση έχει δύο πρόσθετες πτυχές: **διάκριση λόγω συσχέτισης** και **διάκριση λόγω αντίληψης**.

Η διάκριση λόγω συσχέτισης συμβαίνει όταν κάποιος τυγχάνει κακής μεταχείρισης επειδή συνδέεται με κάποιον που μπορεί να έχει μια συγκεκριμένη αναπηρία, παρόλο που δεν την έχει ο ίδιος και η διάκριση λόγω αντίληψης συμβαίνει όταν κάποιος υποθέτει ότι ένα άτομο έχει μια συγκεκριμένη αναπηρία ενώ δεν έχει.



## 2) Έμμεση διάκριση

Εμφανίζεται όταν ένας οργανισμός αντιμετωπίζει όλους το ίδιο, αλλά οι απαιτήσεις και οι πρακτικές που εφαρμόζουν βάζουν σε μειονεκτική θέση μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων. Για παράδειγμα, ένα άτομο προσλαμβάνεται επειδή έχει άδεια οδήγησης για εργασία που δεν απαιτεί οδήγηση.

## 3) Παρενόχληση

Εμφανίζεται όταν ένας εργαζόμενος αντιμετωπίζει απρόσκλητη συμπεριφορά από άλλους στον οργανισμό. Αυτός ο τύπος συμπεριφοράς συνήθως παραβιάζει την αξιοπρέπεια του ατόμου όταν βιώνει εκφοβισμό, υποβάθμιση, ταπείνωση ή οποιοδήποτε είδος προσβλητικής συμπεριφοράς απέναντί του. Τα πιο συνηθισμένα παραδείγματα παρενόχλησης θα ήταν ο εκφοβισμός, η εμπειρία ενός υπαλλήλου με δυσάρεστα και υποτιμητικά ψευδώνυμα ή το να κάνει κάποιος ακατάλληλες ερωτήσεις .

## 4) Θυματοποίηση

Εμφανίζεται όταν ένα άτομο γίνεται στόχος επιβλαβούς συμπεριφοράς επειδή έκανε ισχυρισμό για διακρίσεις στο χώρο εργασίας, έδωσε στοιχεία για διακρίσεις που συμβαίνουν στον χώρο εργασίας ή εξέφρασε ανησυχία για πρακτικές διακρίσεων στην εργασία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα άτομα μπορούν να χαρακτηριστούν ως «προβληματιστές» από τον οργανισμό και μπορεί ακόμη και να έχουν αρνητική επίδραση στον τρέχοντα ρόλο τους, όπως άρνηση προαγωγής και απομόνωση από άλλους συναδέλφους λόγω του ισχυρισμού τους.



## Ενότητα 2: Βασικές αρχές της διάστασης της διαφορετικότητας ως αιτίες διάκρισης

Οι διαστάσεις της διαφορετικότητας περιλαμβάνουν:	
❖ Φύλο	❖ Ηλικία
❖ Θρησκευτικές πεποιθήσεις	❖ Σωματική και πνευματική ικανότητα
❖ Φυλή	❖ Εισόδημα
❖ Συζυγική κατάσταση	❖ Σεξουαλικός προσανατολισμός
❖ Εθνότητα	❖ Επάγγελμα
❖ Γονική κατάσταση	❖ Γλώσσα
❖ Γεωγραφική θέση	❖ και πολλά άλλα στοιχεία.

□ Η κατανόηση των διαστάσεων της διαφορετικότητας και των παγκόσμιων πολιτισμών στα ακροατήρια επέκτασης θα συμβάλει στη διασφάλιση της ανάπτυξης εκπαιδευτικών ικανοτήτων που θα συνδεθούν με ομάδες και άτομα με τα οποία αλληλεπιδρούν. Η μη κατανόηση τέτοιων διαστάσεων επιτρέπει την έναρξη διακρίσεων.

❖ Προστατευόμενα χαρακτηριστικά από το νόμο:

Σύμφωνα με το νόμο του νόμου περί ισότητας (2010), είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι υπάρχουν εννέα προστατευόμενα χαρακτηριστικά κατά των οποίων τα άτομα δεν πρέπει να υφίστανται διακρίσεις. Αυτά περιλαμβάνουν:

- ☐ Ηλικία
- ☐ Φυλή
- ☐ Φύλο



- ☐ Αλλαγή φύλου
- ☐ Αναπηρία
- ☐ Εγκυμοσύνη και μητρότητα
- ☐ Γάμος και αστική σύμπραξη
- ☐ Θρησκεία ή πεποίθηση
- ☐ Σεξουαλικός Προσανατολισμός

## Ενότητα 3: Ομάδες κινδύνου και ευάλωτες καταστάσεις για επαγγελματική βία

### Ευπαθείς ομάδες εργαζομένων:

· Γυναίκες

· Μερικής απασχόλησης

· Νέοι εργαζόμενοι και παροδική αγορά εργασίας:

Ένα χαρακτηριστικό που σχετίζεται με αυτό είναι ότι ορισμένες θέσεις εργασίας στον κλάδο έχουν χαμηλή θέση, επομένως το απαιτούμενο εκπαιδευτικό προφίλ είναι μέτριο. Τέτοιες συνθήκες σε συνδυασμό με το χαμηλό επίπεδο, το μορφωτικό επίπεδο και την ηλικία των εργαζομένων σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με την ευαλωτότητα και την ευαισθησία τους σε πολλούς στρεσογόνους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης, των απαιτητικών πελατών ή των ασαφών ευθυνών που μπορεί να οδηγήσουν σε αδυναμία του εργαζόμενου να αντιμετωπίσει το άγχος και τις μορφές βίας. μόνος του (Argrusa et al, 2002).

☐ Μετανάστες και εθνικές μειονότητες:

Σε πολλές περιπτώσεις, η εθνική καταγωγή ενός εργαζόμενου αποτελεί πρόσχημα για συμπεριφορές που εισάγουν διακρίσεις στο χώρο εργασίας. Ως εκ τούτου, οι ενδιαφερόμενοι εργαζόμενοι εκτίθενται σε παρόμοιους κινδύνους με τις ευάλωτες ομάδες εργαζομένων που αναφέρθηκαν παραπάνω και δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν παρόμοια καταστάσεις άγχους, βίας και παρενόχλησης λόγω του γεγονότος ότι δεν γνωρίζουν τη γλώσσα ή/και άλλες τοπικές συνθήκες (Hoel , 1993).

### Ευάλωτες καταστάσεις και/ως αιτίες επαγγελματικής βίας

Σύμφωνα με την ILO (2001), η ξενοδοχειακή, η τροφοδοτική και η τουριστική βιομηχανία περιλαμβάνουν έναν μεγάλο αριθμό διαφορετικών οργανισμών και χώρων εργασίας, όπως ξενοδοχεία, μοτέλ, εστιατόρια, κατασκηνώσεις, κλαμπ, μπαρ και καφετέριες, καντίνες και καταστήματα εστίασης, ταξιδιωτικά γραφεία και γραφεία τουριστικών πληροφοριών. , αλλά και εκθεσιακά κέντρα και συνέδρια. Παρακάτω αναφέρονται



ορισμένοι παράγοντες που είτε μόνοι είτε σε συνδυασμό, άμεσα ή έμμεσα, μπορούν να συμβάλλουν στο άγχος και τη βία και είναι λίγο πολύ χαρακτηριστικοί του κλάδου.

#### □ **Μεγάλες βάρδιες, ακανόνιστες και ασυνήθιστες ώρες εργασίας**

Ένας χαρακτηριστικός δυνητικός παράγοντας άγχους για πολλούς εργαζόμενους στον κλάδο της φιλοξενίας προέρχεται από την αλλαγή ωραρίων και την εργασία κατά τη διάρκεια μη κοινωνικών ωρών, συμπεριλαμβανομένων των απογευμάτων και των νυχτών. Η εργασία με βάρδιες είναι ευρέως διαδεδομένη και ειδικά στα εστιατόρια, οι χωριστές βάρδιες είναι πολύ συχνές, όπως και η εργασία τις Κυριακές, που στις περισσότερες χώρες θεωρείται ημέρα ανάπαυσης. Ενώ ένα μεγάλο ποσοστό εργαζομένων εργάζεται λιγότερες ώρες λόγω του καθεστώτος μερικής απασχόλησης, η υπερωρία είναι επίσης πολύ συχνή, με υψηλότερο από το μέσο αριθμό ατόμων που εργάζονται περισσότερες από 65 ώρες την εβδομάδα και εργάζονται επίσης πολύ αργά ή πολύ νωρίς.

#### □ **Εισοδηματική ανασφάλεια**

Οι μισθοί που καταβάλλονται σε εργαζόμενους ειδικά στον κλάδο της φιλοξενίας σε τακτική βάση, είναι χαμηλότεροι κατά μέσο όρο σε σύγκριση με αυτούς σε παρόμοια επαγγέλματα σε άλλους κλάδους. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, οι άνδρες εργαζόμενοι κερδίζουν περίπου το 45% του μέσου όρου της εθνικής βιομηχανίας για τους άνδρες. Για τις γυναίκες, το ποσοστό είναι κάπως υψηλότερο, αν και συνολικά, είναι χαμηλότερο από αυτό των ανδρών ομολόγων τους. Ως αποτέλεσμα, πολλοί από τους πιο χαμηλά αμειβόμενους εργαζόμενους, όπως καμαριέρες, αχθοφόροι και άτομα που πλένουν πιάτα, μπορεί να έχουν και άλλες δουλειές εκτός από την ουσιαστική απασχόλησή τους (Hoel, 1993) και να αντιμετωπίζουν εργασιακή πίεση υψηλότερη από το συνηθισμένο.

#### □ **Άτυπη οικονομία**

Ένας σημαντικός αριθμός οργανισμών σε αυτόν τον τομέα και άτομα εντός οργανισμών δραστηριοποιούνται στην άτυπη οικονομία και ως εκ τούτου δεν πληρώνουν φόρους ούτε συνεισφέρουν σε προγράμματα κοινωνικής ασφάλισης/ασφάλισης. Η άτυπη οικονομία στον τομέα των ξενοδοχείων, της και του τουρισμού τείνει να προσελκύει εργαζόμενους από τις πιο ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού (λαθρομετανάστες). Οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε τέτοιες καταστάσεις είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς σε κακομεταχείριση κάθε είδους.

#### □ **Catering για πελάτες νυχτερινής διασκέδασης**





Τμήματα του ξενοδοχειακού κλάδου και του catering λειτουργούν τις αργές ώρες της ημέρας που χαρακτηρίζονται ως «νυχτερινή οικονομία» και ως εκ τούτου επικεντρώνονται στην κατανάλωση αλκοόλ. Αυτά τα χαρακτηριστικά τους εκθέτουν δυνητικά σε βία και συναφείς τύπους κακής συμπεριφοράς (Hobbs et al., 2002). Ειδικά στα ξενοδοχεία, το περιβάλλον που επικρατεί έχει σκοπό να κάνει τους πελάτες να νιώθουν πιο ιδιωτική διάθεση παρά τον εμπορικό και δημόσιο χαρακτήρα του χώρου. Η ασάφεια μεταξύ ιδιωτικών και δημόσιων κανόνων και συμπεριφορών μπορεί επίσης να συμβάλει σε υψηλότερο κίνδυνο απαράδεκτης συμπεριφοράς όχι μόνο σε ξενοδοχεία αλλά και σε μπαρ και ορισμένα εστιατόρια.

### □ Στρες και πίεση

Η εργασία υπό πίεση και το περιβάλλον με γρήγορο ρυθμό μπορεί να προκαλέσει σημαντική ένταση. Μια μελέτη μεταξύ σεφ που εργάζονται σε βρετανικά εστιατόρια υψηλής ποιότητας καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η κουζίνα είναι ένα άκρως αγχωτικό μέρος με την εμφάνιση καταχρηστικών και βίαιων αλληλεπιδράσεων που συνήθως υποκινούνται από τον σεφ. Η κουζίνα είναι γεμάτη, θορυβώδη και ζεστή, επομένως αυτός ο συνδυασμός θεωρείται ως τυπική πιθανή αιτία επιθετικότητας. Επιπλέον, άλλοι σχετικοί παράγοντες είναι η πίεση για ταχεία παράδοση ποσότητας και υψηλής ποιότητας. Η αυστηρή ιεραρχία και η έννοια του σεφ ως «καλλιτέχνη» του οποίου ο εκφοβισμός και η καταχρηστική συμπεριφορά πρέπει να εκληφθούν ως «ιδιοσυγκρασιακή», γεννημένη από τέχνη και δημιουργικότητα που εκτελούνται υπό μεγάλη πίεση, παράγει κοινωνικούς κανόνες στους οποίους ένα υψηλό επίπεδο βίας και εκφοβισμού από την πλευρά του σεφ κατά κάποιο τρόπο επιτρέπεται. Η κουλτούρα αυτών των κουζινών υποστηρίζεται ότι χαρακτηρίζεται περαιτέρω από μια σιωπηρή συμφωνία ότι ο εκφοβισμός είναι απαραίτητο μέρος της παρακίνησης του προσωπικού και ότι η σωματική και λεκτική κακοποίηση είναι απαραίτητη για την πρόκληση πειθαρχίας και σκληρής δουλειάς (Hotel and Caterer, 1995).

### □ Έλλειψη ελέγχου στην εργασία

Μια εργασιακή κατάσταση που χαρακτηριζόταν από υψηλή ασάφεια και χαμηλό περιθώριο αποφάσεων, που υποδηλώνει έλλειψη ελέγχου στις απαιτήσεις και έλλειψη εξουσίας για λήψη αποφάσεων, ήταν ένας ισχυρός προγνωστικός παράγοντας του εργασιακού άγχους. Το μοντέλο ελέγχου ζήτησης του Karasek (1979) προτείνει ότι το άγχος προκύπτει από έναν συνδυασμό υψηλού φόρτου εργασίας και χαμηλού εύρους αποφάσεων. Με άλλα λόγια, το άγχος προκύπτει από το να είσαι υπεύθυνος χωρίς να έχεις τον πλήρη έλεγχο. Σύμφωνα με τον Zohar (1994), η ασάφεια του ρόλου βρέθηκε να είναι ένας σημαντικός παράγοντας άγχους στην εργασία.



## □ Εξουθένωση

Η εξουθένωση είναι ένα αίσθημα «στραγγίσματος ή εξάντλησης». Έχει οριστεί από τον Maslach (1993) ως «ψυχολογικό σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επιτυχίας που μπορεί να εμφανιστεί μεταξύ ατόμων που εργάζονται με άλλους ανθρώπους». Η εξουθένωση συνδέεται επομένως με την απώλεια εμπιστοσύνης και ενδιαφέροντος για τους άλλους, συχνά σε συνδυασμό με μια κυνική στάση απέναντι στο περιβάλλον. Είναι ένα φαινόμενο που συναντάται συνήθως σε δουλειές με μεγάλη πίεση και χαμηλά κίνητρα.

## □ Όταν η τοποθεσία εργασίας βρίσκεται σε περιοχή υψηλής εγκληματικότητας

Μια περιοχή υψηλής εγκληματικότητας αυξάνει την πιθανότητα κινδύνου και ανεπιθύμητης συμπεριφοράς.

## Ενότητα 4: Μικρο-, μεσο- και μακρο-επίπεδο σε οργανισμούς ως αιτίες επαγγελματικής βίας και Πολιτιστικές αποτυπώσεις στο εργασιακό πλαίσιο.

Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες συχνά περιορίζονται σε οργανωτικούς περιβαλλοντικούς παράγοντες, όπως οι κουλτούρες. Η πλειοψηφία της έρευνας εστιάζεται σε αυτά τα μικρο (ατομικά) και μεσο (οργανωτικά) επίπεδα, αποκλείοντας το μακροεπίπεδο (κοινότητα). Ενώ αυτές οι μεταβλητές μακροεπίπεδου είναι συχνά πέρα από τον έλεγχο του οργανισμού, η τοποθεσία του γραφείου βρίσκεται εντός του ελέγχου της εταιρείας. Από την άποψη των ανθρώπινων πόρων, η κοινή λογική είναι ότι η καλύτερη μέθοδος για να κρατήσετε τη βία έξω από τον οργανισμό είναι να μην προσλαμβάνετε υπαλλήλους που διατρέχουν κίνδυνο. Πολλοί εργοδότες περιλαμβάνουν αξιολογήσεις στις προσλήψεις, πραγματοποιούν ελέγχους ιστορικού και εμπλέκονται σε διάφορες άλλες διαδικασίες για να περιορίσουν τους υπαλλήλους που κινδυνεύουν από την είσοδο στο εργατικό δυναμικό. Οι Zagenczyk, Murrell & Gibney (2008), προτείνουν ότι ακριβώς όπως ο σχεδιασμός του γραφείου μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά των εργαζομένων, η τοποθεσία του γραφείου μπορεί επίσης να συσχετιστεί με τη συμπεριφορά των εργαζομένων.

Ο Short (1997), συζητά ότι η κοινωνικοοικονομική κατάσταση (π.χ. φτώχεια, άνεργος, κ.λπ.) έχει συσχετιστεί συχνά με βίαιο έγκλημα και αυτό μπορεί να είναι συνάρτηση της έλλειψης ευκαιριών εντός των κοινοτήτων (Peterson, Krivo, & Harris, 2000). Από αυτή



την προοπτική, οι κοινότητες γίνονται μειονεκτικές επειδή οι οργανισμοί δεν έχουν δημιουργηθεί. Όταν ένας εργοδότης ανοίγει σε μια μειονεκτούσα κοινότητα, μπορεί να ασκηθούν αυξημένες κοινωνικές πιέσεις στους εργαζόμενους ώστε να συμμορφωθούν με τις εταιρικές πολιτικές και να μην επιδείξουν αποκλίνουσα συμπεριφορά. Είναι επίσης πιθανό ότι τα μοτίβα που υπάρχουν στην κοινωνία σε μεγάλο βαθμό θα εκτεθούν και εντός των οργανισμών.

Οι Baron και Neuman (1996), τονίζουν ότι ενώ υπάρχουν πολλοί στρεσογόνοι παράγοντες που μπορούν να έρθουν στην εργασία, ένας παράγοντας άγχους που έχει αποδειχθεί ότι συσχετίζεται με την επιθετικότητα στο χώρο εργασίας είναι η κοινωνική αλλαγή. Η κοινωνική αλλαγή συχνά αποδεικνύεται από τα εκλογικά πρότυπα και τις πολιτικές πεποιθήσεις που μπορούν να προκαλέσουν έντονα συναισθήματα και από τις δύο πλευρές του χάσματος της πολιτικής ιδεολογίας και μπορεί να οδηγήσουν σε βία που χρησιμοποιείται για την επίτευξη πολιτικών στόχων.

### Διαπολιτισμικές ομάδες

«Το **Διαπολιτισμικό** περιγράφει κοινότητες στις οποίες υπάρχει βαθιά κατανόηση και σεβασμός για όλους τους πολιτισμούς. Η διαπολιτισμική επικοινωνία επικεντρώνεται στην αμοιβαία ανταλλαγή ιδεών και πολιτισμικών κανόνων και στην ανάπτυξη βαθιών σχέσεων. Σε μια διαπολιτισμική κοινωνία, κανείς δεν μένει αμετάβλητος γιατί όλοι μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον και μεγαλώνουν μαζί» (Spring Institute). Ομάδες που αποτελούνται από μέλη από διαφορετικά πολιτιστικά υπόβαθρα και κλάδους μπορούν ενδεχομένως να παρουσιάσουν τη δυνατότητα για δημιουργικότητα και καινοτομία λόγω της δυνατότητας ενσωμάτωσης ποικίλων γνώσεων, προοπτικών, δεξιοτήτων και ικανοτήτων (Jackson, 1992).



## Παραπομπές

Argusa, J. F., Coats, W., Tanner, J., and Leong, J. S. L. L. (2002): Hong Kong and New Orleans: A comparative study of perceptions of restaurant employees on sexual harassment. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 3, 3, 19-31

Argusa, J. F., Coats, W., Tanner, J., and Leong, J. S. L. L. (2002): Hong Kong and New Orleans: A comparative study of perceptions of restaurant employees on sexual harassment. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 3, 3, 19-31

Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 22(3), 161-173.

Di Martino, V., Hoel, H., and Cooper, C. L. (2003): Violence and harassment in the workplace: A review of the literature. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: Dublin

Hoel, H. (1993): The question of union democracy in the Norwegian hotel and catering industry. Unpublished MSc thesis, University of Salford, United Kingdom  
Hoel, H. (2002): Bullying at work in Great Britain. Unpublished doctoral di

Hoel, H. (1993): The question of union democracy in the Norwegian hotel and catering industry. Unpublished MSc thesis, University of Salford, United Kingdom

Hotel and Caterer (1995): Letter from Neil Savage, 12 October, pp. 40-42



<https://springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication/>

<https://www.hrsolutions-uk.com/4-types-of-discrimination/>

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_161998.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_161998.pdf)

<https://www.nabet.us/proceedings-archive/NABET-Proceedings-2018.pdf#page=121>

<https://www.personio.com/hr-lexicon/types-of-discrimination/#1>

Jackson, S. E. (1992). "Team composition in organizational settings: Issues in managing an increasingly diverse work force" in Group process and productivity. Eds. S. Worchel, W. Wood, and J. A. Simpson (Newbury Park, CA: Sage), 136-180.

Karasek, (1979): Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24, 285-330

Lankford, A. (2013). A comparative analysis of suicide terrorists and rampage, workplace, and school shooters in the United States from 1990 to 2010. Homicide Studies, 17(3), 255-274.

Peterson, R. D., Krivo, L. J., & Harris, M. A. (2000). Disadvantage and neighborhood violent crime: Do local institutions matter? Journal of Research In Crime And Delinquency, 37(1), 31-63.

University, U.S. (2016) *Understanding the dimensions of diversity, USU*. Available at:  
<https://extension.usu.edu/employee/diversity/dimensions-of-diversity>

Zagenczyk, T. J., Murrell, A. J., & Gibney, R. (2008). Effects of the physical work environment on the creation of individual-and group-level social capital. International Journal of Organizational Analysis, 15(2), 119-135.

Zohar, D. (1994): Analysis of job stress profile in the hotel industry. International Journal of Hospitality Management, 13, (3), 219-231