



WEED OUT - Cēloņi un darbības mehānismi

Dekaplus Services Business Ltd

1. kursa modulis



Līdzfinansē
Eiropas Savienība

Eiropas Komisijas atbalsts šīs publikācijas sagatavošanai nav uzskatāms par satura apstiprinājumu, kas atspoguļo tikai autoru viedokļus, un Komisija nevar būt atbildīga par tajā ietvertās informācijas jebkādu izmantošanu.



1. Modulim ir 4 vienības:

- I. Vardarbības un diskriminācijas definīcija, veidi un formas
- II. Dažādības dimensija kā diskriminācijas cēlonis: pamatjēdzieni
- III. Vardarbības darbavietā riska grupas un nedrošās situācijas
- IV. Vardarbības darbavietā cēloņi un kultūras ietekme darba vidē mikro-, mezo- un makrolīmenī. Starpkultūru komandu specifika

2. Mācību rezultāti

1. Spēja atšķirt dažādus vardarbības un diskriminācijas veidus un formas darba vietā.
2. Spēja ņemt vērā daudzveidības dimensijas, lai veicinātu personāla starpkultūru kompetences un samazinātu diskriminācijas risku.
3. Spēja pārdomāt savas kultūras ietekmi.

3. Mācību vienības

1. nodaļa: Vardarbības un diskriminācijas definīcija, veidi un formas

Vardarbības darbavietā definīcija

Eiropas Komisija definē vardarbību darbavietā kā:

"Incidentus, kad darbinieki tiek ļaunprātīgi izmantoti, viņiem tiek draudēts vai uzbrukts apstākļos, kas saistīti ar viņu darbu, tostarp nokļūšanu uz darbu un no darba, un kas saistīti ar tiešu vai netiešu apdraudējumu viņu drošībai, labklājībai un veselībai" (Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra, 2010).

Vardarbības veidi

- 1) Vardarbība no trešajām personām (klienta vardarbība pret darba ņēmēju).

Vardarbība notiek tad, ja likumpārkāpējam ir likumīgas attiecības ar uzņēmumu (piemēram, tas ir klients, apmeklētājs vai piegādātājs) un viņš kļūst vardarbīgs, kad mijiedarbojas ar uzņēmumu un tā darbiniekiem.



2) Darbinieka vardarbība pret citu darbinieku

Noziedznieks ir uzņēmuma esošais vai bijušais darbinieks, kurš darba vietā uzbrūk vai draud citiem esošajiem vai bijušajiem darbiniekiem. Vardarbība var būt laterāla (vienā un tajā pašā pakļautības līmenī) vai vertikāla (no priekšnieka pret padoto). Tā var ietvert iebiedēšanu, nereti arī verbālu un emocionālu vardarbību, aizskarošu/atriebīgu/pazemojošu uzvedību un pat slepkavību.

3) Noziedzīgs nodoms

Noziedzniekam nav likumīgu attiecību ar uzņēmumu vai darbiniekiem. Šāda veida vardarbība parasti notiek incidentu gadījumos (laupīšanas, zādzības veikalos, ielaušanās, terora akti).

4) Personiskās attiecības

Noziedzniekam nav attiecību ar uzņēmumu, bet ir attiecības ar cietušo darbinieku. Šajā kategorijā ietilpst vardarbības ģimenē upuri, kuri ir cietuši no uzbrukumiem vai draudiem darba laikā. Lai gan to varētu attiecināt uz privātām attiecībām, šāda veida vardarbība var negatīvi ietekmēt kolēģus un klientus, radot fizisku vai emocionālu kaitējumu.

Vardarbības veidi

1) Psiholoģiskā vardarbība

Bieži vien to raksturo kā iebiedēšanu vai uzmākšanos. Tā ietver jebkuru darbību, kas var radīt psiholoģisku kaitējumu indivīdam, piemēram, ietekmēšanu, neslavas celšanu, mutisku apvainojumu u. c., kā arī jebkuru citu tīšu rīcību, kas nopietni kaitē citas personas psiholoģiskajai integritātei.

2) Fizioloģiskā/fiziskā vardarbība

Tā notiek, ja persona sāpina vai mēģina sāpināt partneri, sitot, sperot vai izmantojot cita veida fizisku spēku. Šī vardarbība var izpausties daudzās dzīves jomās, tostarp darbā. Fiziskā agresija tiek definēta kā jebkura darbība, kas saistīta ar fiziska spēka lietošanu pret citam cilvēkam piederošiem priekšmetiem, ģaismu vai pret viņu pašu.

3) Seksuālā vardarbība



Tā notiek, ja persona piespiež vai mēģina piespiest citu personu piedalīties dzimumaktā, bez piekrišanas veic seksuāla rakstura darbības fiziskā saskarē vai bez tā. Darbā seksuālā vardarbība bieži vien izpaužas kā nevēlama seksuāla rakstura uzmākšanās, seksuālu pakalpojumu pieprasīšana vai seksuāla rakstura uzvedība (piem., nepiedienīgs kontakts, skatīšanās, uzmācīgs joks, seksuāla rakstura bildes, nevēlami ielūgumi uz randiņu, lūgumi pēc seksa, uzmācīgi jautājumi, nevajadzīga familiaritāte, seksuāla rakstura apvainojumi, seksuāla rakstura e-pasta vēstules vai īsziņas).

4) Diskriminācija

Nevienlīdzīga attieksme pret personu vai personu grupu, pamatojoties uz tādām personīgām iezīmēm kā dzimums, rase, ādas krāsa, nacionālā vai sociālā izcelsme, reliģija, valoda vai uzskati. Darba vietā to diskrimināciju var realizēt arī trešās personas. Tā ir nevienlīdzīga attieksme, kuras pamatā ir iepriekš uzskaitītie faktori, ko pauž persona, kas nav kolēģis vai priekšnieks, piemēram, klients, patients, skolēns un citas ar darbiniekiem saistītas personas.

Diskriminācijas definīcija, veidi un formas

Definīcija

- Diskriminācija tiek definēta kā nevienlīdzīga attieksme pret personu vai personu grupu, kas pamatojas uz tādām personīgām iezīmēm kā dzimums, rase, ādas krāsa, nacionālā vai sociālā izcelsme, reliģija, valoda vai uzskati.

Diskriminācijas veidi un formas

1) Tiešā diskriminācija

Tā notiek, ja pret personu/darbinieku izturas negatīvi, salīdzinot ar citiem, invaliditātes vai cita iemesla dēļ. Iemesli var būt dažādi, bet visbiežāk tie ir vecums, rase, ticība vai seksuālā orientācija.

Piemēram, tehnoloģiju uzņēmums nepieņem darbā vecāka gadagājuma cilvēku, jo uzskata, ka kandidāts vecuma dēļ labi nepārzina jaunās tehnoloģijas.

Turklāt tiešajai diskriminācijai ir divi papildu aspekti: **diskriminācija uz asociācijas pamata** un **diskriminācija uz uztveres pamata**.



Diskriminācija uz asociācijas pamata notiek tad, ja pret kādu cilvēku izturas slikti, jo viņš ir saistīts ar kādu, kam varētu būt noteikta invaliditāte, lai gan cilvēkam pašam tās nav.

Diskriminācija uz uztveres pamata ir tad, ja kāds pieņem, ka citam cilvēkam ir invaliditāte, lai gan patiesībā tas tā nav.

2) Netiešā diskriminācija

Tā notiek tad, ja organizācija pret visiem izturas vienādi, bet tās ieviestās prasības un prakse ir neizdevīga kādai noteiktai cilvēku grupai. Piemēram, personu, kurai ir autovadītāja apliecība dod priekšroku pieņemot darbā, kas neprasa transportlīdzekļa vadīšanu.

3) Uzmākšanās

Tā notiek, ja darbinieks saskaras ar nevēlamu uzvedību no citu organizācijas darbinieku puses. Šāda veida uzvedība parasti aizskar personas cieņu, kad tā piedzīvo iebiedēšanu, pazemošanu, nicināšanu vai jebkāda veida aizskarošu uzvedību pret viņu. Visbiežāk sastopamie uzmākšanās piemēri ir iebiedēšana, darbinieka aprunāšana, nepatīkamas un aizskarošas iesaukas vai nepiedienīgu jautājumu uzdošana.

4) Viktimizācija

Gadījumi, kad persona kļūst par kaitīgas rīcības mērķi, jo tā ir iesniegusi sūdzību par diskrimināciju darbavietā, sniegusi pierādījumus par diskrimināciju darbavietā vai paudusi bažas par diskriminējošu praksi darbavietā. Atsevišķos gadījumos indivīdi organizācijā var tikt apzīmēti kā "traucēkļi" viņu sūdzību dēļ, un tas var negatīvi ietekmēt viņu pašreizējo amatu, piemēram, saņemot atteikumu paaugstinājumam amatā un izolējot viņus no citiem kolēģiem.



2. nodaļa: Dažādības dimensija kā diskriminācijas cēlonis: pamatjēdzieni

Dažādības dimensijas ietver:	
❖ Dzimumu	❖ Vecumu
❖ Reliģiskos uzskatus	❖ Fiziskās un garīgās spējas
❖ Rasi	❖ Ienākumus
❖ Ģimenes stāvokli	❖ Seksuālo orientāciju
❖ Etnisko piederību	❖ Nodarbošanos
❖ Ģimenes statusu	❖ Valodu
❖ Ģeogrāfisko atrašanās vietu	❖ un daudzas citas sastāvdaļas.

- Izpratne par daudzveidības un pasaules kultūru dimensijām palīdzēs nodrošināt tādu mācību kompetenču attīstību, kas veidos saikni ar grupām un indivīdiem, ar kuriem notiek saskarsme. Šādu dimensiju neizprašana ļauj rasties diskriminācijai.

❖ Ar likumu aizsargātas īpašības:

Saskaņā ar Vienlīdzības likumu (2010) ir svarīgi pieminēt, ka pastāv deviņas aizsargātas pazīmes, kuras nedrīkst diskriminēt. Tās ir šādas:

- Vecums
- Rase



- Dzimums
- Dzimuma maiņa
- Invaliditāte
- Grūtniecība un maternitāte
- Laulība un civilās partnerattiecības
- Reliģija vai pārliecība
- Seksuālā orientācija

3. nodaļa: Vardarbības darbavietā riska grupas un nedrošās situācijas

Neaizsargātas darba ņēmēju grupas:

- Sievietes
- Nepilnas slodzes darbinieki
- Jaunie darba ņēmēji un pagaidu darbinieki:

Tas ir saistīts ar to, ka dažiem amatiem šajā nozarē ir zems statuss, un tāpēc nepieciešamais izglītības līmenis darbiniekiem ir vidējs. Šādi apstākļi apvienojumā ar zemu statusu, izglītības līmeni un darbinieku vecumu rada viņu neaizsargātību un uzņēmību pret daudziem stresoriem, tostarp seksuālu uzmākšanos, prasīgiem klientiem vai neskaidriem pienākumiem, kas var novest pie tā, ka darbinieks nespēj pats tikt galā ar stresu un savu agresiju (Argusa et al, 2002).

- Imigranti un etniskās minoritātes:

Daudzos gadījumos darbinieka etniskā izcelsme ir iegansts diskriminējošai attieksmei darba vietā. Tāpēc attiecīgie darba ņēmēji ir pakļauti līdzīgiem riskiem kā iepriekš minētās neaizsargātās darba ņēmēju grupas un var līdzīgi saskarties ar stresa, vardarbības un uzmākšanās situācijām, jo viņi neprot valodu un/vai citus vietējos apstākļus (Hoel, 1993).

Neaizsargātas situācijas un/vai vardarbības darbā cēloņi



Saskaņā ar ILO (2001) viesnīcu, ēdināšanas un tūrisma nozare aptver lielu skaitu dažādu organizāciju un darbavietu, tostarp viesnīcas, moteļus, restorānus, kempingus, klubus, bārus un kafējnīcas, ēdināšanas un ēdnīcas, ceļojumu aģentūras un tūrisma informācijas birojus, kā arī izstāžu centrus un konferences. Turpmāk minēti vairāki faktori, kas atsevišķi vai kopā, tieši vai netieši var veicināt stresu un vardarbību un kas vairāk vai mazāk raksturīgi šai nozarei.

□ **Garas maiņas, neregulārs un neparasts darba laiks.**

Daudziem viesmīlības nozarē strādājošajiem raksturīgs potenciāls stresa faktors ir mainīgais darba grafiks un neordinārais darba laiks, tostarp vakaros un naktīs. Plaši izplatīts ir darbs maiņās, un restorānos darbs bieži vien notiek dalītās maiņās, kā arī darbs svētdienās, kas lielākajā daļā valstu tiek uzskatītas par atpūtas dienām. Lai gan liela daļa darbinieku strādā mazāk stundas, jo ir nodarbināti nepilnu darba laiku, ļoti izplatīts ir arī virsstundu darbs, un vairāk darbinieku nekā vidēji citās nozarēs strādā vairāk kā 65 stundas nedēļā, kā arī viņu darba laiks ir vai nu ļoti vēlu vai ļoti agri.

□ **Nestabili ienākumi**

Algas, ko regulāri maksā darbiniekiem, jo īpaši viesmīlības nozarē, ir zemākas salīdzinājumā ar līdzīgu profesiju darbinieku vidējām algām citās nozarēs. Piemēram, Apvienotajā Karalistē nozarē nodarbinātie vīrieši pelna aptuveni 45 % no vidējās darba samaksas vīriešiem valstī. Sievietēm procentuālais rādītājs ir nedaudz augstāks, lai gan kopumā algu līmenis ir zemāks nekā viņu kolēģiem vīriešiem. Rezultātā daudzi no viszemāk atalgotajiem darbiniekiem, piemēram, istabenes, nesēji un trauku mazgātāji papildus pamatdarbam var strādāt arī citus darbus (Hoel, 1993) un līdz ar to uzņemas lielāku darba slodzi.

□ **Neoficiālā ekonomika**

levērojams skaits organizāciju šajā nozarē un arī privātpersonas darbojas ēnu ekonomikā, nemaksā nodokļus un neveic sociālās drošības/apdrošināšanas iemaksas. Viesnīcu, sabiedriskās ēdināšanas un tūrisma nozares ēnu ekonomika parasti piesaista darbiniekus no visneaizsargātākajām iedzīvotāju grupām (nelegālos imigrantus). Šādā situācijā strādājošie darbinieki ir īpaši pakļauti visdažādākajiem pārkāpumiem.



□ Naktsdzīves apmeklētāju apkalpošana

Daļa viesnīcu un sabiedriskās ēdināšanas uzņēmumu darbojas diennakts vēļajās stundās, ko dēvē par "nakts ekonomiku", jo tā ir arī saistīta ar alkohola patēriņu. Šīs iezīmes potenciāli var pakļaut darbiniekus vardarbībai un ar to saistītiem uzvedības pārkāpumiem (Hobbs et al., 2002). Īpaši viesnīcās vide lielākoties ir veidota tā, lai klienti justos privāti, neraugoties uz vietas komerciālo un publisko raksturu. Neskaidrība starp privātām un publiskām normām un uzvedību var arī veicināt lielāku nepieņemamas uzvedības risku ne tikai viesnīcās, bet arī bāros un dažos restorānos.

□ Stress un spiediens

Darbs stresa apstākļos un ātrā tempā var radīt ievērojamu spriedzi. Augstas kvalitātes britu restorānos strādājošo pavāru pētījumā secināts, ka darbs virtuvē ir ļoti stresains, tur bieži tiek novērota aizvainojoša un vardarbīga izturēšanās, ko parasti ierosina šefpavārs. Virtuve ir pārpildīta, trokšņaina un karsta, tāpēc šī kombinācija tiek uzskatīta par tipisku potenciālu agresijas cēloni. Turklāt citi ar to saistītie faktori ir spiediens ātri nodrošināt nepieciešamo daudzumu un augstu kvalitāti. Stingrā hierarhija un priekšstats par šefpavāru kā "mākslinieku", kura iebiedējošā un vardarbīgā uzvedība jāsaprot kā "īpatnēja" uzvedība, kura izriet no meistarības un radošuma, kas izpaužas liela spiediena apstākļos. Tas tādējādi rada sociālās normas, kurās augstais vardarbības un iebiedēšanas līmenis no šefpavāra puses ir kaut kādā veidā atļauts. Tiek apgalvots, ka šo virtuvju kultūru raksturo arī neformāla vienošanās, ka mobings ir nepieciešama personāla motivēšanas sastāvdaļa un ka fiziska un verbāla vardarbība ir nepieciešama, lai veicinātu disciplīnu un smagu darbu (Hotel and Caterer, 1995).

□ Kontroles trūkums darbā

Darba situācija, ko raksturo liela neskaidrība un ierobežota lēmumu pieņemšanas brīvība, kontroles trūkums pār prasībām un pilnvaru trūkumu lēmumu pieņemšanā, ir spēcīgs darba stresa prognozētājs. Karaseka (1979) pieprasījuma-kontroles modelis liecina, ka stresu rada lielas darba slodzes un ierobežotas lēmumu pieņemšanas brīvības kombinācija. Citiem vārdiem sakot, stress rodas no tā, ka ir atbildība, bet nav pilnīgas kontroles. Saskaņā ar Zohar (1994) konstatēts, ka lomu neskaidrība ir galvenais stresa faktors darbā.



▣ Izdegšana

Izdegšana ir sajūta, ka esat "iztukšots vai izsmelts". Maslach (1993) to ir definējis kā "psiholoģisku emocionālā izsīkuma, depersonalizācijas un personiskās realizācijas samazināšanās sindromu, kas var rasties cilvēkiem, kuri strādā ar citiem cilvēkiem". Tādējādi izdegšana ir saistīta ar uzticības un intereses zudumu par citiem, kas bieži vien ir apvienota ar cinisku attieksmi pret savu apkārtējo vidi. Tā ir parādība, kas parasti sastopama darbavietās ar lielu spiedienu un zemu motivāciju.

▣ Darba vieta atrodas rajonā ar augstu noziedzības līmeni

Atrašanās vieta rajonā ar augstu noziedzības līmeni palielina apdraudējuma un nevēlamas uzvedības risku.

4. nodaļa: Vardarbības darbavietā cēloņi un kultūras ietekme darba vidē mikro-, mezo- un makrolīmenī

Vides faktori bieži aprobežojas ar organizatoriskās vides faktoriem, piemēram, kultūru. Lielākā daļa pētījumu ir vērsti uz šiem mikro (individuālo) un mezo (organizācijas) līmeņiem, izslēdzot makro (kopienas) līmeni. Lai gan makro līmeņa mainīgie lielumi bieži vien ir ārpus organizācijas kontroles, biroja atrašanās vieta ir uzņēmuma kontrolē. No cilvēkresursu perspektīvas raugoties, vispārpieņemtā loģika ir tāda, ka vislabākā metode, lai novērstu vardarbību organizācijā, ir nepieņemt darbā riska grupas darbiniekus. Daudzi darba devēji novērtē potenciālo darbinieku piemērotību, veicot viņu iepriekšējās pieredzes pārbaudes un īstenojot dažādas citas procedūras, lai ierobežotu riska darbinieku iekļūšanu darba tirgū. Zagenczyk, Murrell & Gibney (2008) norāda, ka tāpat kā biroja dizains var ietekmēt darbinieku uzvedību, arī biroja atrašanās vieta var būt saistīta ar darbinieku uzvedību.

Short (1997) norāda, ka sociālekonomiskais statuss (piemēram, nabadzība, bezdarbnieki u. c.) bieži vien tiek saistīts ar vardarbīgiem noziegumiem un tie var būt arī saistīti ar iespēju trūkumu kopienās (Peterson, Krivo, & Harris, 2000). No šīs perspektīvas raugoties, kopienas nokļūst nelabvēlīgākā situācijā, ja nav potenciālo darba iespēju. Ja nelabvēlīgā situācijā esošā kopienā uzrodas darba devējs, uz darbiniekiem var tikt izdarīts lielāks sociālais



spiediens, lai tie ievērotu uzņēmuma politiku un noteikto uzvedību. Tomēr pastāv liela varbūtība, ka sabiedrībā kopumā pastāvošie modeļi izpaudīsies arī organizācijās.

Barons un Neumans (Baron and Neuman, 1996) uzsver, ka, lai gan pastāv vairāki stresori, kas var radīt stresu darbā, ir pierādīts, ka viens no stresoriem, kas ir saistīts ar agresiju darba vietā, ir sociālās pārmaiņas. Par sociālajām pārmaiņām bieži liecina balsošanas tendences un politiskā piederība, kas var izraisīt spēcīgas emocijas abās politisko ideoloģiju daļījuma pusēs un izraisīt vardarbību, kas tiek izmantota politisko mērķu sasniegšanai.

Starpkultūru komandas

"**Starpkultūru** kopienas ir tādas, kurās valda dziļa izpratne un cieņa pret visām kultūrām. Starpkultūru komunikācija ir vērsta uz savstarpēju ideju un kultūras normu apmaiņu un dziļu attiecību veidošanu. Starpkultūru sabiedrībā neviens nepaliek nemainīgs, jo visi mācās cits no cita un aug kopā" (Spring Institute). Iespējams, ka komandas, kuras veido dažādu kultūru un disciplīnu pārstāvji, var radīt radošuma un inovāciju potenciālu, jo ir iespējams integrēt dažādas zināšanas, perspektīvas, prasmes un iemaņas (Jackson, 1992).



Atsauces

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.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