|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | НАСИЛЬСТВО І ХАРАССМЕНТв сфері праці в сучасній Україні на прикладі ресторанного бізнесу.(\* Харассмент - це слово англійського походження. Використовується для позначення дій по відношенню до іншої людини, здійснюваних всупереч бажанню цієї людини. Найчастіше харассмент відбувається з сексуальними мотивами.)   Насильство і домагання – це проблема, що згубно впливає на взаємовідносини працівників в колективі; на продуктивність праці та репутацію осіб, що займають керівні посади.  Наслідками домагань на робочому місці стають вимушені звільнення **жінок**, які нерідко самостійно забезпечують свої сім'ї; погіршення їх психологічного стану через повторюваність таких ситуацій, що принижують їх людську гідність, падіння самооцінки і обмеження їх професійного зростання.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\9.jpeg    Розглянемо результати дослідження становища працівників ресторанного бізнесу, що взаємодіють з клієнтами. В ході дослідження було опитано 1444 працівниці з 13 країн. Згідно з отриманими даними, 63% жінок пережили хоча б один неприємний епізод на робочому місці, 26% вважають, що знущання - «частина роботи» в галузі.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\Форми насильства.png  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\6.jpg  Метою дослідження є вивчення особливостей зайнятості в цьому секторі офіціанток, хостес, адміністраторів, барменів. Дослідників цікавили: способи вирішення трудових конфліктів; взаємини в колективі; сприйняття працівниками своєї професії; безпеку робочих місць; форми насильства і харассмента, їх поширеність; ставлення до домагань в трудових колективах і практики вирішення проблем такого роду.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\официанткаjpg.jpg  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\хостес.jpg  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\бармен.jpg  Зайнятість в ресторанному бізнесі на посаді офіціантки або близькою до неї посади (хостес, менеджера, адміністратора, бармена) характеризується наступними параметрами:   * це, як правило, відсутність трудового договору або в трудовому договорі зафіксована зарплата на рівні мінімальної (а більшу частину зарплати становлять чайові); * висока «текучка» кадрів; * вік молодше 30 років; * фізично і емоційно важка, але достатньо прибуткова робота, * поєднання низького статусу професії в суспільстві і необхідності достатньої кваліфікації (знання ці етикету, меню), стресостійкості і навичок вирішення конфліктів; * часта зміна місця роботи.   K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\официантка 111.jpg    Звільнення з посади офіціантки жінок старше 30 років обумовлене перш за все двома основними факторами: 1) зайнятість по графіку з тривалими, часто нічними змінами приваблива для молодого віку і не влаштовує працівників старшого віку, 2) інтенсивна зайнятість (робочий день триває 10-14 годин) і фізично важка робота не дозволяє поєднувати роботу офіціантки з материнством.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\официантка устала.jpg  Офіціантки або намагаються піднятися по кар'єрних сходах до менеджерів чи адміністраторів, або йдуть з професії. Посаді менеджера та адміністратора є більш престижними, частіше припускають нормований робочий день, «білу» зарплату і дають більше можливостей для самореалізації.    **Харассмент з боку клієнтів**  Однією з найбільш поширених форм харассмента з боку клієнтів є спроби зав'язати особисті стосунки (запрошення на побачення, прохання дати телефон і т.д.). Цьому сприяє сприйняття жінки-офіціантки як розташованої до такого роду знайомствам і «випадкових зв'язків».  (Відносно чоловіків-офіціантів можуть бути провокаційні випади і грубі висловлювання, але спроби «познайомитися» трапляються рідко).    Крім того, це питання про особисте життя, коментарі сексистського характеру з приводу зовнішності або інтелекту, словесні образи.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\Хам.jpg  Протидія харассменту такого роду знаходиться найчастіше в зоні відповідальності самої офіціантки, тому що домагання до офіціанток, барменів, хостес з боку клієнтів сприймаються опитаними як даність професії. ( «Ми не можемо вплинути на гостей, які приходять до нас, тому що ... гості вони і є гості»).  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\Изумление.jpg  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\секс. дом. jpg.jpg  Кількість домагань з боку зростає у вечірній і нічний час. Домагання частіше лунають із боку осіб в стані алкогольного сп'яніння.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\официантка 2.jpg    За визнанням офіціанток конфліктна ситуація, що почалася на робочому місці, може отримати розвиток в подальшому за межами закладу.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\пристают на улице.jpg  Масштаби харассменту з боку відвідувачів визначаються, перш за все, типом ресторану і політикою керівництва щодо явищ такого роду. В одних закладах охоронці, адміністратор або колеги втручаються в разі нав'язливої поведінки клієнта на перше прохання офіціантки; в інших закладах - втручаються тільки якщо відвідувачі допускають фізичний контакт; в інших закладах охорони немає як такої, а рішення конфліктних ситуацій є обов'язком офіціантки при неформальній допомозі колег.  Навіть в разі прямої агресії відвідувача співробітники деяких закладів змушені очікувати приїзду поліцейських, викликаних по телефону.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\пьяный .jpgK:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\охрана-ресторанов .jpeg  На основі отриманих даних проведеного дослідження можна припустити, що форми харассмента з боку клієнтів більш грубі і поширеність його вище в ресторанних закладах невеликих міст. Цьому може бути кілька пояснень:   * у великому місті ширше прошарок громадян з високим рівнем освіти і культури; * у великому місті менше поширене непомірне вживання спиртних напоїв; * у великому місті адміністратори можуть закрити вхід для небажаного клієнта без шкоди для бізнесу, а офіціантці простіше знайти нове робоче місце, якщо рівень насильства в закладі вище прийнятного для неї особисто; * у провінційних містах сильніша конкуренція між ресторанами, і адміністратори менш розбірливі, а ринок робочих місць істотно вужчий. Тому офіціантки змушені або терпіти домагання, або йти з професії.   **K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\7.png**  **Харассмент з боку колег**  **K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\10.jpg**  **Харассмент** в різних формах з боку колег присутній в тій чи іншій мірі в кожному закладі через поширеність такого явища в суспільстві в цілому. Його масштаби залежать від поєднання формальних і неформальних відносин в колективі і сформованих традицій. Жінки-офіціантки, зіткнувшись з харассментом, вибирають одну з двох моделей поведінки:   * не звертати уваги на домагання колег ; * спробувати припинити ці дії (поширеною практикою «боротьби» з домаганнями є посилання на наявність «друга», чоловіка ).   Менеджери і керівництво ресторанів не втручаються у відносини між працівниками і не реагують на випадки харассменту до тих пір, поки це не проявляється у відкритих конфліктах і не починає заважати робочому процесу.  **Насильство може проявлятися у вигляді буллінга .**  **Буллінг** ( цькування - англ. Bullying) - агресивне переслідування одного з членів колективу з боку іншого, або групи осіб. Цькування організовує один (лідер), іноді зі спільниками, а більшість членів колективу залишаються свідками. При цькуванні жертва виявляється не в змозі захистити себе від нападок.  **В ресторанному бізнесі це виражається найчастіше в тому, що досвідчені працівники ставлять себе вище новачків.**  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\травля.jpg  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\травля2.jpg  Якщо в колективі утвердилися норми неприйняття різних форм насильства, то новачку працювати комфортніше.  **Харассмент з боку керівництва**  **K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\шлепнул по попе.jpg**  Домагання начальства - найбільш болюча тема для учасниць дослідження.  Очевидно, що наявність у керівника можливості вплинути на зміну умов праці, на розмір зарплати, оштрафувати, налаштувати негативно інших співробітників або взагалі звільнити, ставить жінок у складну ситуацію: ***жінкам доводиться шукати компроміс між бажанням зберегти гідність і уникнути погіршення свого становища на робочому місці***.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\5.начальник.jpg  Згоду своїх колег на сексуальні відносини з керівництвом або лояльне ставлення до домагань деякі розцінюють як їх особисту справу, інші - бачать в цьому аналог проституції і засуджують. Але в більшості висловлювань про харассмент з боку начальства звучить розуміння, що працівниця, яка стала об'єктом домагань, дуже вразлива в зв'язку з наявністю у керівництва влади .  **Безпека працівників в сфері ресторанного бізнесу**    Основним джерелом небезпеки у формі прямого фізичного насильства є відвідувачі, особливо в стані алкогольного сп'яніння. Спроби зґвалтування офіціанток з боку клієнтів, судячи з усього, відбуваються нечасто або ретельно замовчуються, але все ж двоє з 12 опитаних розповіли про ситуаціях такого роду, що мали місце із знайомими.  K:\Всесвітній День ОП 2020\Картинки\насилие1.jpg | http://www.iuf.ru/i/x1.gif |

Практично всі опитані відзначають, що керівництво ресторанів не цікавиться питаннями безпеки працівників. Значна кількість роботодавців вважають за потрібне забезпечувати їхню безпеку в рамках необхідного мінімуму у вигляді тривожної кнопки, охоронця, камер спостереження. В більшій мірі хазяїн стурбований збереженням матеріальних цінностей в ресторані.



Крім вище перелічених випадків агресивної поведінки, мають місце інші випадки, від яких офіціантки можуть випадково постраждати.

Нерідко офіціантки повертаються додому на громадському транспорті і можуть стати жертвою криміналу.



Частина ресторанів організовує для співробітників «розвезення» (наймає компанію для регулярних поїздок), але це не завжди гарантує безпеку.



З боку водіїв таксі також поширені домагання.

Цьому сприяють відразу кілька обставин: низький статус професії (уявлення про «доступність» офіціанток), пізній час поїздки, молодий вік і втома пасажирки.



В **Конвенції МОП № 190, яку Україна повинна ратифікувати, закладено комплексний підхід до**  **проблеми безпеки працівника. Тут мається на увазі оцінка безпеки не тільки на робочому місці, але й під час дороги на роботу і додому , а також оцінка можливих наслідків, які виникають у зв'язку із особливим характером зайнятості працівників.**

