

Daj, časti eno rundo – nasilje strank nad natakarji

Tina Pahovnik, Vida Peternelj, Monika Špital in Zala Strojnik

Namen raziskave je bil pridobiti vpogled v pojav nasilja na delovnem mestu natakarja. Pri tem smo se osredotočile na odkrivanje različnih oblik nasilja (psihično, fizično in spolno), ki so ga natakarji deležni s strani strank. V raziskavi je sodelovalo 14 udeležencev (9 natakaric in 5 natakarjev), starih med 21 in 37 let. Vsak udeleženec je najprej izpolnil vprašalnik, nato pa smo z njim izvedle še polstrukturiran intervju. Natakarji navajajo, da se največ nasilnih dejanj pojavi takrat, ko so stranke pod vplivom alkohola. Poročali so predvsem o verbalnem nasilju in spolnem nadlegovanju. Kot najučinkovitejši strategiji odzivanja na nasilje so izpostavili ignoriranje in uporabo humorja. Kratkoročne posledice nasilja se najpogosteje kažejo na čustveni ravni, dolgoročnih posledic udeleženci ne zaznavajo. Z nasiljem se običajno spoprijemajo tako, da se z nekom pogovarjajo, najpogosteje s sodelavci. Večina udeležencev sicer meni, da je nasilje težko preprečiti, vendar so kljub temu podali nekaj predlogov za preprečevanje oz. zmanjševanje nasilja strank nad natakarji.

Uvod

Problematika nasilja na delovnem mestu

Nasilje na delovnem mestu predstavlja v storitvenih dejavnostih velik problem, saj je ključni del dela interakcija zaposlenih s strankami. Zaposleni so lahko nasilja s strani strank deležni posredno ali neposredno. V prvem primeru gre za neprimerno obnašanje strank do zaposlenega, v drugem pa

za nepričakovane situacije, ki jih zaposleni težko nadzorujejo in izzovejo neprimerne reakcije s strani strank. Problematično je, da je v storitvenih dejavnostih zaposlenih veliko delavcev, ki so le redko seznanjeni s problematiko nasilja na delovnem mestu, zaradi česar so ob morebitnem doživljanju nasilja še bolj ranljivi (Hoel in Einarsen, 2003). Pretekle raziskave (Drobnic, 2012; Giufre in Williams, 1994; Hoel in Einarsen, 2003; Mathiesen, Einarsen in Mykletun, 2008) so se osredotočale na pojavnost nasilja pri vseh poklicih v gostinstvu, pri čemer je bilo najbolj raziskano spolno nadlegovanje. V slovenskem okolju raziskav, ki bi se ukvarjale z odkrivanjem različnih oblik nasilja s strani strank na delovnem mestu natakarka in njegovimi posledicami, nismo zasledile. Zato smo z našo raziskavo želele dobiti vpogled v pojav nasilja s strani strank na delovnem mestu natakarka. Glede na neraziskanost področja menimo, da je pomembno pridobiti boljši vpogled v problematiko v slovenskem prostoru. Zaradi tega in občutljivosti raziskovanega področja smo se odločile za kvalitativni pristop k raziskovanju. Bistvo kvalitativnega raziskovanja je namreč prav v pomenih, konceptih, definicijah, simbolih, značilnostih in opisih različnih pojavov (Berg, 2001). Pridobljeni podatki so običajno sestavljeni iz besednih opisov in pripovedi (Mesec, 1998), kar nam je omogočilo boljše razumevanje pojava in vpogled v doživljanje udeležencev.

Delovne razmere v gostinstvu

Gostinstvo je gospodarska panoga, ki predstavlja eno od osnovnih sestavin turizma (Šuligoj, 2006). Vrste gostinskih obratov, ki v Sloveniji spadajo pod gostinsko dejavnost, so hoteli, moteli, penzioni, prenočišča, hotelska naselja, počitniške hiše in apartmaji, planinski in drugi domovi, kampi, restavracije, gostilne, kavarne, slaščičarne, okrepčevalnice, bari ter obrati za pripravo in dostavo jedi (Zakon o gostinstvu, 2016). Leta 2017 je bilo v Sloveniji v gostinstvu zaposlenih okoli 45.000 oseb, od tega okoli 15.000 moških (Statistični urad Republike Slovenije, b. d.). Delo zaposlenih v gostinstvu se razlikuje od drugih vrst dela (npr. dela v pisarni) po nekaterih ključnih lastnostih. Delo namreč pogosto poteka tudi v večernih in nočnih urah ter ob vikendih in praznikih. Prav tako je za gostinsko delo značilen nestabilen urnik, saj je razpored zaposlenih odvisen od števila gostov, ki jih pričakujejo ob določenem času (Drobnic, 2012). Gostinstvo je torej zelo dinamična dejavnost, ki od delavca zahteva določeno mero čustvene stabilnosti in iznajdljivosti. Prav tako je dobro, da imajo zaposleni razvite določene pogajalske in diplomatske spretnosti. Čeprav je uspeh podjetja odvisen od delavca, se delavcev v gostinstvu velikokrat ne obravnava kot profesionalcev

na svojem področju, kar je še posebej značilno za natakarje (Šuligoj, 2006). Posledično se zaradi teh značilnosti dela od zaposlenega pričakuje, da bo psihično in celo fizično nasilje sprejel kot del službe (Mathisen, Einarsen in Mykletun, 2008).

Nestabilen delovni čas in prihodek, novi tehnološki pripomočki, tekmovalnost med lokali in globalizacija so dejavniki, ki za zaposlene v gostinstvu pri opravljanju dela predstavljajo stres. Poleg tega zaposleni pri delu redno prihajajo v stik s strankami, kar zanje pomeni dodaten vir stresa. Še posebej so pod pritiskom tisti zaposleni, ki se predhodno niso imeli priložnosti naučiti, kakšna je primerna komunikacija s strankami. Zaradi tega v situacijah, ko se pojavi nasilje s strani strank, ne znajo odreagirati (Hoel in Einarsen, 2003). Zelo problematično je delo v nočnih lokalih, kjer glavni vir dobička predstavlja točenje alkohola. Takšne delovne razmere namreč predstavljajo tveganje za nasilno vedenje s strani strank (Hobbs, Hadfield, Lister, Winslow in Hall, 2002). Enoznačnega odnosa med vnosom alkohola in agresijo sicer ni (Škrila, 2005), vendar ima alkohol kljub temu velik vpliv na posameznikovo evalvacijo situacije in oceno tega, kako bi bilo primerno odreagirati, kar poveča možnosti za agresivno vedenje (Lawrence, Beale, Leather in Dickson, 1999). Pri manjših odmerkih alkohol deluje kot stimulant, zaradi česar oslabijo mehanizmi inhibicije, zato postane človek manj zadržan in bolj zgovoren. Večji odmerki alkohola lahko vplivajo tudi na čustvene, osebnostne in vedenjske spremembe (Higley, 2001). Za preprečevanje škodljivih posledic uporabe alkohola je bil v Sloveniji sprejet Zakon o omejevanju porabe alkohola (2017), ki vključuje nekatere ukrepe, ki so pomembni za opravljanje dela natakarja. Zakon prepoveduje prodajo alkoholnih pijač osebam, ki kažejo očitne znake opitosti, in osebam, za katere je mogoče upravičeno domnevati, da jih bodo posredovale osebam, ki kažejo očitne znake opitosti od alkohola. Prepovedana je prodaja in ponudba alkoholnih pijač osebam, mlajšim od 18 let.

Nasilje v gostinstvu s strani strank

Nekatere skupine delavcev, zaposlenih v gostinstvu, so še posebej ranljive za nasilno vedenje. Mednje spadajo ženske, mladi zaposleni, imigranti in pripadniki etničnih manjšin (Hoel in Einarsen, 2003). Pri ženskah je zelo pogosto predvsem spolno nadlegovanje, ki so ga najpogosteje deležne prav s strani strank. Slovenska raziskava kaže, da so najpogosteje deležne opolzkih komentarjev, ki se nanašajo na videz, telo ali obnašanje,

naslavljanja z neželenimi vzdevki, strmenja v intimne dele telesa in ne-želenega spogledovanja. Opisanih vedenj so deležni tudi moški, vendar v manjši meri kot ženske (Drobnic, 2012). Zaskrbljujoče je, da nekatere raziskave kažejo, da natararice takšnega vedenja večinoma ne zaznavajo kot spolno nadlegovanje, temveč kot del vsakodnevne delovne rutine (Giuffre in Williams, 1994). V gostinstvu je zaposlenih veliko mladih delavcev, ki takšno delo opravljajo le začasno (npr. študenti). Še posebej so mlajši zaposleni ranljivi za doživljanje nasilja, če imajo nižjo stopnjo izobrazbe. Tudi pripadnost določenim etničnim manjšinam je pogost razlog za nasilno vedenje, ki se najpogosteje kaže v različnih oblikah diskriminacije (Hoel in Einarsen, 2003).

Čeprav zaposleni v gostinstvu nasilje velikokrat sprejemajo kot del službe, to ne pomeni, da takšna dejanja nanje ne vplivajo negativno. Zaposleni, ki pri svojem delu doživljajo nasilje, namreč kažejo znake izgorelosti. Prav tako takšni zaposleni zaznavajo manjšo delovno učinkovitost. Poleg tega pri delu ne doživljajo zadovoljstva in mu niso predani. Posledično se pojavi želja po menjavi službe. Nasilje pa nima negativnih posledic le na tiste posameznike, na katere je bilo neposredno usmerjeno, temveč tudi na opazovalce (Mathisen, Einarsen in Mykletun, 2008).

Zakonska ureditev za preprečevanje nasilja na delovnem mestu

Delodajalci so tudi zakonsko obvezani, da izvajajo nekatere ukrepe za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) delodajalcem predpisuje, da morajo sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev. Prav tako mora delodajalec na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje s strani tretjih oseb, poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opreme, ki tveganje za nasilje zmanjšuje in omogoča dostop pomoči ogroženemu.

Namen raziskave

Želele smo raziskati pojavnost različnih vrst nasilja (psihično, fizično, spolno) nad natararji s strani strank. Zanimalo nas je, katere oblike nasilja natararji sploh zaznavajo kot nasilje in kateri so sprožilni dejavniki nasilnega vedenja. Prav tako smo želele ugotoviti, kako se počutijo natararji, ko stranke nad njimi izvajajo nasilje, kako nanj reagirajo, kakšne so kratkoročne in

dolgoročne posledice tovrstnih dejanj ter koliko pomoči so deležni s strani nadrejenega. Želele smo izvedeti tudi, kako bi bilo po njihovem mnenju možno reševati problematiko nasilja na delovnem mestu natakarka.

Metoda

Udeleženci

Pri vzorčenju smo uporabile metodo snežne kepe. V raziskavi je sodelovalo 9 natakark in 5 natakarkjev, starih od 21 do 37 let ($M = 27,5$). Osem udeležencev delo opravlja prek študentskega servisa, 6 pa jih je redno zaposlenih. Pet udeležencev je zaposlenih v restavraciji s hrano, trije v baru, dva v kavarni in eden v slaščičarni. Dva udeleženca sta zaposlena v baru, kjer strežejo tudi hrano. Od enega udeleženca podatka o zaposlitvi nismo dobile. Sedem udeležencev je zaposlenih na podeželju, eden v predmestju in šest v mestu. Sodelovanje v raziskavi je zavrnil le eden od natakarkjev, ki smo jih kontaktirale.

Pripomočki in postopek

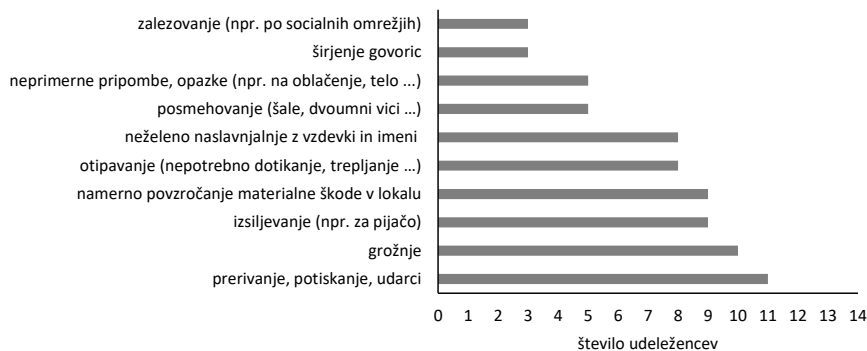
Da bi ugotovile, katera vedenja udeleženci zaznavajo kot nasilje ter katerih oblik nasilja so bili med svojim delom že deležni, smo uporabile kratek vprašalnik, oblikovan za namen raziskave, kjer so bila navedena različna nasilna vedenja. Pri oblikovanju vprašalnika smo izhajale iz delitve nasilja na psihično, fizično in spolno. Za vsako od teh oblik nasilja smo v vprašalnik vključile nekaj nasilnih vedenj. Udeleženci so označili, katera od naštetih vedenj zanje predstavljajo nasilje ter kako pogosto so deležni takšnih vedenj s strani strank pri opravljanju svojega dela. Z vsakim udeležencem smo izvedle tudi polstrukturiran intervju, ki je obsegal 11 vprašanj. Vprašanja v intervjuju so vključevala naslednja področja: okoliščine pojavljanja nasilja, (*V kakšni situaciji se nasilno vedenje običajno pojavlja?*), reagiranje na nasilje (*Kaj storiš, ko so stranke nasilne do tebe?*), kratkoročne posledice nasilja (*Kako se počutiš v trenutku, ko so stranke nasilne do tebe?*), dolgoročne posledice nasilja (*Kakšne so dolgoročne posledice tovrstnih nasilnih ravnanj nate?*), spoprijemanje z nasiljem (*Komu običajno poveš, da si doživel nasilje na delu?*), pomoč s strani delodajalca (*Koliko pomoči si deležen s strani delodajalca?*) in reševanje problematike nasilja nad natakarkji (*Kako misliš, da bi bilo možno reševati problematiko nasilja nad natakarkji?*). Pri vsakem vprašanju smo že vnaprej pripravile podvprašanja, če udeleženci vprašanja ne bi razumeli oz. če bi nanj podali zelo kratke odgovore.

Udeleženci so najprej izpolnili vprašalnik, nato smo izvedle še polstrukturiran intervju. Vprašalnike so udeleženci reševali v obliki papir-svinčnik. Izpolnjevanje vprašalnika in izvedba intervjuja sta trajala približno 20 minut. Če smo od udeležencev pridobile dovoljenje za snemanje, smo intervju zaradi lažjega zapisa odgovorov posnele s telefonom. Zbrane odgovore smo prepisale v preglednico tako, da so bili odgovori intervjuvancev na posamezno vprašanje v isti vrstici ter smo jih med seboj lahko primerjale in analizirale. Kot enoto analize smo izbrale odgovor na posamezno vprašanje, saj se je izkazalo, da so bili odgovori na zastavljena vprašanja smiselni zaključeni deli besedila. Nato smo primerjale odgovore intervjuvancev na isto vprašanje in podatke razvrščale v različne kategorije, ki smo jih oblikovale sprti.

Rezultati in interpretacija

Zaznavanje nasilnega vedenja

Pred intervjujem so natakariji odgovarjali na vprašanje, katere od navedenih oblik nasilnega vedenja dojemajo kot nasilje (slika 1). Najpogosteje kot nasilno vedenje prepoznajo prerivanje, potiskanje in udarce, kar predstavlja fizično nasilje. Temu sledijo grožnje, izsiljevanje in namerno povzročanje materialne škode. Širjenje govoric in zalezovanje so kot obliko nasilja prepoznali samo trije natakariji. Nobeno od naštetih vedenj ni bilo kot nasilno prepoznano s strani vseh udeležencev, kar kaže na visoko mero tolerantnosti do nasilja na delovnem mestu natakarija. Možno je, da so nasilje natakariji sprejeli kot neizogiben del svojega poklica ali pa se ne zavedajo, da so vsa navedena vedenja oblike nasilja.



Slika 1. Število udeležencev, ki so posamezno vedenje prepoznali kot nasilno.

Sprožilni dejavniki nasilnega vedenja nad natakarki

Zanimalo nas je, ali udeleženci opažajo pojav nasilnega vedenja med strankami in v katerih situacijah. Vsi intervjuvanci so kot pomemben dejavnik pri pojavnosti nasilja navedli alkohol, ki na stranke vpliva neposredno, npr.: *»Načeloma je kriv alkohol.«* ali posredno: *»... se spopadajo z neko situacijo, ki jih frustrira, zraven še kozarček, dva in to frustracijo sprostijo na tebi.«* Natakarkar (26 let) je opozoril, da na pojavnost nasilja poleg alkohola vplivajo tudi druge substance in dodal, da *»... se vsak človek vede drugače pod vplivom teh substanc«*, kar potrjuje tudi raziskava Higleya (2001), v kateri ugotavljajo, da uživanje alkohola pri nekaterih ljudeh agresijo poveča, pri drugih pa jo zmanjša. Kot poročajo intervjuvanci, lahko v okolju, kjer je posameznikom alkohol dostopen, hitro pride tudi do fizičnega nasilja. Natakarkarica (37 let) je povedala: *»Včasih pride tudi do prerivanja med gosti«*, medtem ko je bil natakarkar (29 let) priča grožnjam, drugi (26 let) pa udarcem.

Se pa verbalno nasilje in spolno nadlegovanje pojavljata tudi, ko alkohol ni prisoten. Drobnic (2012) poroča, da se spolno nadlegovanje na delovnem mestu izvaja predvsem nad ženskami, v naši raziskavi pa so tri intervjuvance poročale, da so bile deležne neprimernih opazk in pripomb, ena (24 let) je povedala: *»Sicer pa se neke neprimerne pripombe dogajajo tudi, ko so povsem trezni.«*, druga (21 let) pa nam je zaupala, da jo stranke na delovnem mestu osvajajo, sprašujejo, če je samska, in jo vabijo na zmenke, tretja (23 let) je s strani moških prejela *»... polno komentarjev na to, kako imam fajn blače«*. Tudi natakarkar (22 let) je poročal o neprimernih opazkah in neprimernem nagovarjanju s strani strank v treznem stanju, npr.: *»... mi na primer rečejo samo: Cena, natakarkar!«*.

Štirje natakarkarji navajajo, da so verbalnega nasilja (opazk) s strani strank deležni tudi, če *»komu kaj ni prav«*, *»če ne dobijo svojega«*, *»če ne dobijo tistega, kar oni hočejo«* ali *»če nisem dovolj hitra za njihove standarde«*. Kot povod k tovrstnemu nasilnemu vedenju so intervjuvanci navedli prenos frustracij iz osebnega življenja strank nanje kot uslužbenca. Natakarkarica (27 let) je povedala: *»... je prisotna frustracija kje drugje in si dajo duška pri tebi«*. Menimo, da so razlogi, da prihaja do projekcij negativnih čustev in frustracij, večplastni. Možno je, da stranke poklic natakarkarjev dojemajo kot socialno manj ugleden, hkrati pa se v gostinskih obratih vzpostavi občutek domačnosti, ki da strankam možnost, da brez premisleka o posledicah, ki bi jih njihovo vedenje lahko imelo na natakarkarje, te frustracije tudi izrazijo. Poleg tega menimo, da lahko stranke k prostemu izražanju želja, mnenj in kritik napelje pričakovanje, da se bo natakarkar ne glede na neprimernost njihovega vedenja

in komentarjev odzval prijazno in obzirno. Kot navajajo avtorji Mathisen, Einarsen in Mykletun (2008), lahko stranke vodi implicitno prepričanje, da bo natak nar njihova neprimerna vedenja minimiziral in na psihično ali fizično nasilje ne bo reagiral proaktivno.

Menimo, da moramo pri interpretaciji pojavnosti nasilja upoštevati tudi vrsto gostinskega obrata, v katerem se nasilje pojavlja. Več oblik nasilja smo zasledile v lokalih na podeželju. Kot so povedali natakariji, lokal obiskujejo skupine posameznikov, ki se med seboj poznajo, poleg tega se neka mera poznanosti vzpostavi tudi med natakarijem in stranko. Že ta poznanost in občutek domačnosti lahko stranke napelje k neprimernemu vedenju, če pa je stranka v opitem stanju, alkohol pripomore, da se meja med natakarijem kot uslužbencem, ki profesionalno opravlja svoj poklic, in njim kot stranko še bolj zabriše. Natakarija (32 let) je povedala: *»Stalne stranke so vedno pri tebi in ti presedajo, ko jih moraš tam gledati. Če še kaj spijejo, so bolj korajžni.«* Natakarij, ki je delo sprva opravljal na podeželju in bil priča vrsti nasilnih vedenj, tudi grožnjam, je po izkušnji z delom v urbanem okolju, v lokalu, ki je bil del kulturne ustanove *»... razvil zelo nizko toleranco do nasilja«*. Dodaja še, da ker je delal s *»... kolikor toliko kulturnimi ljudmi ...«*, nasilje ni bilo tako prisotno.

K problematiki nasilja nad natakariji prispeva tudi usmerjenost lastnikov lokala k čim večjemu dobičku in ohranjanju rednih strank. Še posebej je problematično delo v nočnih lokalih, kjer je alkohol glavni vir dobička (Hobbs idr., 2002). Na podlagi poročanj intervjuvancev trenutno veljavna zakonodaja o omejevanju porabe alkohola ni (strogo) upoštevana. Natakariji tako strežejo alkohol tudi vinjenim strankam, poleg tega vinjeno stranko tudi težje zavrnejo, saj sama substanca vpliva na njihovo pripravljenost za razumno dogovarjanje (Higley, 2001) ali kot je povedala intervjuvanka: *»Pijanemu se težko kar koli dopove.«*

Pojavnost nekaterih oblik nasilja je odvisna tudi od tolerance zaposlenih v lokalih in njihovih prvih odzivov na nasilno vedenje. Giuffre in Williams (1994) poročata, da natakariice vedenje strank, ki bi ga lahko opredelili kot spolno nadlegovanje, ne zaznavajo kot nasilje, ampak ga sprejemajo kot del vsakodnevne delovne rutine. Tudi v naši raziskavi so trije intervjuvanci poročali o neodzivanju natakariic ob spolnem nadlegovanju, npr.: *»... punce, ko pride do nekega otipavanja, pustijo, da se to dogaja«*, natakariice pa o neodzivanju ob spolnem nadlegovanju niso poročale. Kot so izpostavili avtorji Matheisen, Einarsen in Mykletun (2008), nas je tudi eden od intervjuvancev opozoril, da

»... nekateri na nasilje gledajo, kot na nekaj, kar pride zraven službe, da vzameš ta vedenja strank v zakup, če opravljaš poklic natararja«.

Čeprav smo v osnovi preverjale nasilje nad natararji s strani strank, sta nas dva intervjuvanca opozorila na pojavljanje nasilja s strani delodajalca. Izkušnja ene od intervjuvank je bila vezana na neprofesionalen odnos s strani delodajalca, ki je nad zaposlenimi izvajal predvsem verbalno nasilje. Natararica (29 let) je povedala, da

»... sploh ne da navodil, samo pričakuje, da narediš, tako kot si je on zamislil. Še na nove zaposlene se je spravil in jih nadrl, če niso naredili stvari, tako kot bi bilo treba, pa jim niti povedal ni, kaj hoče in kako naj bo narejeno. Vpije tudi, če so zraven stranke.«

Izkušnja drugega intervjuvanca pa je bila vezana na neplačevanje: *»Najbolj me je jezilo, ko nisem dobil nakazane plače s strani delodajalca. Jaz mislim, da je to neke vrste nasilje. In to mi je pokvarilo ne samo dneva, cel teden sem potem o tem razmišljal, ... frustrira te, da niso fer in te ne plačajo za to, kar delaš.«* Menimo, da bi bilo v prihodnjih raziskavah smiselno podrobneje preveriti pojavnost tovrstnega nasilja nad natararji. Naša raziskava nakazuje, da se trenja med natararji in nadrejenimi pojavljajo in puščajo posledice na psihičnem blagostanju natararjev. Z natančnejšim vpogledom v problematiko bi lahko oblikovali možne rešitve in načine spoprijemanja natararjev s tovrstnim vedenjem.

Odzivanje na nasilno vedenje

Na prvi korak pri odzivanju na nasilno vedenje strank smo lahko sklepale posredno iz odgovorov več udeležencev, in sicer poskušajo oceniti situacijo, v kateri se nasilje pojavi. Svoj odziv poskušajo prilagoditi situaciji (zaznana resnost nasilnega vedenja; poznavanje osebe, ki se nasilno vede; osebe v bližini, ki lahko pomagajo itd.), dva od vseh intervjuvanih pa sta eksplicitno izpostavila pomembnost sposobnosti hitre ocene situacije.

Odgovore intervjuvancev lahko razvrstimo tudi glede na oceno resnosti posamezne situacije. Večina anketiranih je navedla uporabo humorja in ignoriranje kot najbolj učinkoviti strategiji v situacijah, ki jih sami ocenijo kot »manj resne« (nepriumno naslavljanje, pripombe ipd.). Natararica (27 let) je povedala: *»... vendar so me moje izkušnje naučile, da se z nasmehom in dobro šalo umiri skoraj vsaka nastrojena situacija.«* Natarar (32 let) pa je povedal: *»Najpogosteje se nasmejem, pretrpim in delam naprej.«* Izpostavili so tudi, da v

večini primerov ni dobro burno odreagirati, ampak ohraniti profesionalno držo, poskušati pomiriti situacijo in opozoriti osebo na neprimerno vedenje.

Glede na to, ali je natakar zaposlen v mestu ali na podeželju, v odzivanju na nasilno vedenje opazamo dve ključni razliki. Prva je ta, da imajo natakarji v mestih možnost, da stranko, ki se neprimerno vede, odslovijo. V manjših vaških lokalih pa natakarji načeloma nimajo te možnosti oz. odslavljanje strank zaradi neprimerne vedenja ni pogosta praksa. Naslednja pomembna razlika je, da v večjih lokalih v mestih pogosteje dela več natakarjev sočasno, kar jim daje možnost, da sodelavec prevzame strežbo stranke, ki se neprimerno vede, hkrati pa lahko sodelavec ponudi oporo natakarju, ki je deležen nasilnega vedenja. Opazna je različna toleranca do nasilnega vedenja, in sicer je nižja v mestih, kjer imajo ponekod tudi protokole, ki jim zaposleni sledijo v primerih nasilnega vedenja.

Kadar situacijo ocenijo kot resnejšo, je več natakarjev povedalo, da je treba postaviti meje, jasno izraziti, da določeno vedenje ni primerno, in stranko opozoriti. To lahko predstavlja varovalni dejavnik tudi za naprej, predvsem v lokalih, kamor pogosto zahajajo redne stranke. Natakarica (21 let) nam je povedala: »*Marsikatera kelnerca nima neke meje. Do njih si več dovolijo.*« Tisti, ki imajo možnost odsloviti stranko, lahko na tem mestu stranko prosijo, da zapusti lokal. Nekateri so poročali tudi o tem, da so se na neprimerno vedenje odzvali nesramno, npr. natakarica (24 let) je povedala, da večkrat »*popizdi*«.

Več natakarjev je opisalo situacije, ko so morali zaradi nasilnega vedenja strank poklicati policijo, kar naredijo, če nasilno vedenje ocenijo kot zelo resno, če verbalna opozorila niso učinkovita, vedenje posameznika pa ogroža tudi druge goste. Eden od intervjuvanih natakarjev (32 let) je opisal situacijo, kjer se je moral zaradi nasilnega vedenja stranke celo skriti za točilni pult.

Posledice nasilnega vedenja

V kategorijo kratkoročnih posledic smo razvrstile tiste odgovore, ki se nanašajo na dogodke, ki sledijo takojšnjemu odzivu na nasilno vedenje oz. se pojavijo po krajšem časovnem zamiku in trajajo krajši čas.

Prvi sklop kratkoročnih posledic, o katerih poročajo intervjuvani, se nanaša na telesno raven, in sicer so ob nasilnem vedenju strank opazili naslednje telesne spremembe: povišan srčni utrip, stiskanje v prsih, bledost, jok, občutek hladu in šok (otrplost).

Na kognitivni in vedenjski ravni se kratkoročne posledice nasilnega vedenja pri več intervjuvanih natakarih kažejo kot stanje zmedenosti, ki otežuje osredotočenost na delo, kar se povezuje s tem, da natakari pri svojem delu naredi več napak. Nekateri poročajo o zadirčnosti, »tečnosti«, zmedenosti, neprijaznosti, tako v odnosu do sodelavcev kot do drugih strank. Drugi pa poskušajo vzdrževati nivo profesionalnosti in ne izražajo svojih občutij.

Najbolj očitne, neprijetne in raznolike so kratkoročne posledice na čustveni ravni. Intenziteta občutij in čustev je zelo različna ter je povezana s samo situacijo. Raznolikost v intenziteti dobro ponazarjata naslednja primera odgovorov: natakari (32 let) je povedal: »*Po navadi mi je neprijetno, vendar pa govorimo o zelo nizki ravni neprijetnosti.*«, medtem ko je natakarica (21 let) povedala: »*Če imam gužvo, bi najraje enega zaštibala.*« V odgovorih je sicer najpogosteje navedeno občutje splošne neprijetnosti in živčnosti. Pogosto izpostavljena so tudi čustva strahu in jeze. O nekaterih občutjih pa so poročali le posamezni intervjuvanci, na primer: natakarica (23 let) je poročala o občutkih krivde, ker ni znala obvladovati situacije, medtem ko je natakarica (27 let) poročala o občutkih sočutja do tistih, ki so nasilni, spet tretja (24 let) pa o občutju sramu.

O resnejših dolgoročnih posledicah nasilja s strani strank intervjuvani niso poročali, morda zato, ker se ne pojavljajo, morda pa jih le ne prepoznajo. Dolgoročna posledica, ki jo je navedlo nekaj intervjuvancev, je nespečnost isti dan, ko so bili na delovnem mestu deležni resnejše oblike nasilja s strani strank. Večina o nasilju s strani strank na delovnem mestu zunaj delovnega časa ne razmišlja, izjema je natakarica (27 let), ki je povedala:

»Seveda prvi dan, par ur po dogodku razmišljaš, potem ko pa se nekomu izpoveš, je vse boljše. Včasih sem dosti več razmišljala o tem kot danes. Danes so to samo spomini, na katere pomisliš zaradi teme trenutnega pogovora ali pa so pozabljeni.«

Ta natakarica je povedala tudi, da situacije z nasilnim vedenjem ostanejo kot »skriti alarm«.

Nasilja se pogosteje spomnijo, če so ga bili deležni s strani redne stranke, ki za tem večkrat obiše lokal. Ob tem se namreč spomnijo neprijetnih dogodkov, kar pri nekaterih ponovno sproži negativna občutja. O problematiki rednih strank je poročal natakari, 32 let: »*Takrat, ko sta bila ta dva bolj intenzivna incidenta, sem razmišljal, če jih bodo zopet dali na moj rajon.*« V teh primerih se spremeni odnos do strank, ki se vedejo nasilno. Pogosteje

do njih vzdržujejo večjo distanco kot sicer, v komunikaciji z njimi pa je pogostejša odrezavost.

Približno polovica intervjuvancev je povedala, da se jim upira odhod na delo kakšen dan za tem, ko so bili deležni nasilja s strani stranke, približno isti delež prav zaradi tega razmišlja o menjavi delovnega mesta.

Spoprijemanje z nasilnim vedenjem

Natakarji so poročali o različnih strategijah spoprijemanja z nasiljem. Veliko jih je izpostavilo, da se čez čas naučiš odzivati na stranke, ki so nasilne. Poročali so, da med delom pridobivajo izkušnje in spoznajo, kako reagirati, ko se nad njimi izvaja nasilje. Natararica (27 let) je povedala:

»Ko se je to zgodilo prvič, sem bila čisto iz sebe. Objokana nisem mogla spati, samo premlevala sem, zakaj jaz, zakaj tu, zakaj meni. Ko pa se tvoja koža odebeli in spoznaš, da smo ljudje različni, da se bo to še dogajalo, se ne vprašaš več Zakaj jaz?«, ampak več razmišljaš o osebi, kaj jo je pripeljalo do tega. Fizično in psihično se distanciraš od situacije.«

Iz tega je razvidno, da poleg tega, da postanejo odporni, nekateri nasilje tudi ignorirajo in zanikajo. Videti je, kot da se s situacijo sprizajnijo in jemljejo nasilje kot nekaj samoumevnega v poklicu natararja, kar pa ni nujno dobra strategija spoprijemanja z nasiljem.

Natarakar (22 let) je poročal o tem, da je njegov odnos do strank, ki so nasilne, drugačen. Povedal je:

»Postanem ne nujno nasilen, a ohranjam razdaljo do nasilnih strank. Karkoli govorijo, jim samo na hitro ustrezem. Z njimi se pogovarjaš samo nujne stvari in ostajaš profesionalen.«

To kaže na ohranjanje distance do nasilnih strank, poleg tega pa tudi na izogibanje. Natarakarji so poročali, da so do takih strank včasih odrezavi. Tudi profesionalen, hladen odnos vidijo kot dobro strategijo spoprijemanja z nasiljem s strani strank. Več natarakarjev je poročalo, da je pomembno postaviti meje in stranki dati jasno vedeti, kaj so posledice nasilnega vedenja. Kot strategije spoprijemanja z nasiljem s strani strank navajajo tudi sledenje protokolu, poročanje nadrejenemu in klicanje policije v skrajnih primerih.

Vsi intervjuvani natarakarji so poročali o tem, da se o nasilju z nekom pogovorijo. Deset jih je povedalo, da se zaupajo svojim sodelavcem, ki imajo včasih podobne izkušnje. Osem jih o nasilju na delovnem mestu s strani

strank govori s svojimi bližnjimi, npr. s partnerjem, prijatelji in sorodniki. Samo štirje natakarki so poročali, da o nasilju, ki se jim je zgodilo, govorijo s svojimi nadrejenimi. To je lahko zaskrbljujoče, saj jim ravno nadrejeni lahko ponudijo največ zaščite in varnosti. Največkrat jim v kritičnih situacijah priskočijo na pomoč sodelavci, ki prevzamejo mizo, ki jo strežejo. Natakarka (21 let) je povedal, da pomaga svojim sodelavkam in prevzame njihove stranke, če jih nadlegujejo in se jih dotikajo.

Rešitve problematike nasilja

V intervjuju smo natakarje vprašale o možnih rešitvah problematike nasilja na njihovem delovnem mestu. Večina jih meni, da je nasilje zelo težko preprečiti, kar kaže na nek občutek nemoči. Kljub temu so navedli nekatere konkretne ukrepe, ki se jim zdijo smiselni za preprečevanje ali vsaj zmanjšanje nasilja s strani strank.

Povedali so, da se jim zdi dobro, da delata vsaj dva. Tako se lahko v primeru nasilja »... nekdo postavi zate in prevzame tvojo mizo.« Eden od natakarjev je povedal, da je dobro, če delajo tako ženske kot moški. Prav ta natakarka je povedal tudi, da je v primeru, ko delajo le ženske, nasilje s strani strank bolj prisotno in ga je težje omejiti. O tem, da ženske predstavljajo eno od ranljivih skupin za doživljanje nasilja, poročata tudi Hoel in Einarsen (2003). Pogrešajo večjo varnost, ki bi jo lahko dosegli s pomočjo varnostnikov ali videokamer. Eden od natakarjev je povedal, da lahko že napis, da je lokal pod video nadzorom, spremeni vedenje strank v lokalu.

Natakarkam so lahko v pomoč tudi jasni protokoli oz. navodila, kaj naj storijo v primeru nasilja. Svojo izkušnjo s protokoli je delil en udeleženec (29 let):

»Ko sem jemal nove študente za delo, sem jih vprašal, kako so reagirali v nasilnih situacijah. Že na razgovoru jih pripravim, da lahko pride do takih situacij in jim povem, da bodo dobili informacije, kako ukrepati v takih situacijah.«

Pomaga jim tudi sklicevanje na zakonodajo, samozavesten nastop in izkušnje. Predlagali so tudi, naj se nadrejeni v primerih nasilja s strani strank postavijo na stran natakarka in ne na stran stranke, saj dajejo s tem zgled tudi ostalim.

Nihče od natakarkam na delovnem mestu ni bil deležen izobraževanj, ki bi mu koristila pri spoprijemanju z nasiljem. Tukaj vidimo možnost za različna izobraževanja, kot so treningi asertivnosti, reševanja konfliktnih situacij itd.. Natakarka (27 let) je povedala: »Z veseljem bi se udeležila kakšnega

tečaja s področja psihologije ali samoobrambe. To se mi zdi pametno in koristno na več področjih, ne le na delovnem mestu.» To nakazuje, da imajo nekateri natakarnji željo po pridobivanju znanj na teh področjih.

Omejitve raziskave

Kot največjo omejitev naše raziskave bi izpostavile majhen vzorec. V raziskavi je namreč sodelovalo 14 natakarnjev, zaradi česar je veljavnost naših rezultatov omejena. Čeprav je bil namen naše raziskave dobiti splošen vpogled v pojav nasilja strank nad natakarnji, naše ugotovitve zaradi majhnega vzorca ne odražajo dejanskega stanja. Poleg tega smo v vzorec zajele le 5 moških, kar se nam glede na to, da je v strežbi zaposlenih več žensk kot moških, sicer ne zdi tako problematično. Kljub temu pa bi bilo v vzorec dobro vključiti več moških, saj bi lahko v primeru, da bi bil vzorec po spolu bolj izenačen, dobile boljši vpogled v to, ali se vedenje strank do natakarnic razlikuje od vedenja strank do natakarnjev. Prav tako bi bilo smiselno v raziskavo vključiti natakarnje, ki so zaposleni v nočnih klubih, saj predhodne raziskave kažejo (Hobbs idr., 2002), da so delovne razmere v nočnem času, kjer vir zaslužka predstavlja točenje alkohola, še posebej problematične. Možno pomanjkljivost vidimo tudi v izbiri vprašanj za intervju, saj so bila ta zelo splošna.

V nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno intervju oblikovati tako, da bi vprašanja zajemala bolj specifična področja pojavljanja nasilja, ki se pri delu natakarnjev pojavljajo pogosteje (npr. neprimerne pripombe in opazke, neželjeno naslavljanje z vzdevki). Poleg tega v raziskavo nismo vključile pojavljanja nasilja s strani nadrejenih. V prihodnosti bi bilo smiselno raziskati tudi to področje, saj so nekateri udeleženci poročali, da so nasilja deležni tudi s strani svojih nadrejenih.

Zaključek

Natakarnji, ki so bili udeleženi v naši raziskavi, so kot sprožilec nasilnega vedenja najpogosteje prepoznali alkohol. Na nasilno vedenje reagirajo različno, pri čemer upoštevajo resnost same situacije. Tudi strategije spoprijemanja z nasilnim vedenjem so različne, razvrstimo jih lahko od manj konstruktivnih, na primer zanikanje in ignoriranje, do bolj konstruktivnih strategij, pri katerih natakarnji ohranjajo profesionalno držo, postavijo jasne meje, sledijo protokolu in se o dogodku pogovarjajo. Natakarnji so poročali o kratkoročnih posledicah na telesni, kognitivni, vedenjski in

čustveni ravni, pri čemer so slednje najbolj očitne in neprijetne. O resnejših dolgoročnih posledicah nasilja s strani strank pa intervjuvanci niso poročali.

Ugotovitve pričujoče raziskave so uporabne predvsem za lastnike lokalov, ki natakarje zaposlujejo, saj kažejo na pomembnost zagotavljanja podpore in varnosti na delovnem mestu natakarja. Delodajalcem predlagamo, da:

- zaposleni, če je le mogoče, delajo v paru;
- se z zaposlenimi dogovorijo, kako bodo komunicirali, če pride pri delu do nasilnega vedenja;
- vzpostavijo protokol, po katerem ravnajo v primeru nasilnega vedenja;
- v lokalu namestijo varnostno kamero, v primeru velike pojavnosti nasilja pa zaposlijo varnostnika;
- zagotovijo varen vhod in izhod iz lokala ter primerno osvetljeno parkirišče;
- zaposlene izobražujejo o problematiki nasilja in o možnostih odzivanja (npr. trening asertivnosti, samoobrambe);
- z zaposlenimi oblikujejo standarde sprejemljivega obnašanja s strani strank, da bodo ti lažje prepoznali nasilno vedenje;
- se na pritožbe zaposlenih odzovejo razumevajoče in jih obravnavajo resno.

Literatura

- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. Needham Heights: A Pearson Education Company.
- Drobnic, M. (2012). *Spolno nadlegovanje na delovnem mestu v Sloveniji – primer gostinstva* (diplomsko delo). Pridobljeno s <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/drobnic-mojca.pdf>
- Giuffre, P. A. in Williams, C. L. (1994). Boundary lines: Labeling sexual harassment in restaurants. *Gender and Society*, 3(8), 378–401.
- Higley J. D. (2001). Individual differences in alcohol-induced aggression: A nonhuman-primate model. *Alcohol Research*, 25(1), 12–19.
- Hobbs, D., Hall, S., Winlow, S., Lister, S. in Hadfield, P. (2002). *Bouncers: The art and economics of intimidation*. Swindon: Economic and Social Research Council.
- Hoel, H. in Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Pridobljeno s https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_161998.pdf
- Lawrence, C., Beale, D., Leather, P. in Dickson, R. (1999). Violence in public houses: An integrated organisational approach. V P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, in T. Cox (ur.), *Work-related violence: assesment and intervention* (str. 127–145). New York: Routledge.

- Mathiesen, G. E., Einarsen, S. in Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59–68.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Statistični urad Republike Slovenije (b. d.). *Delovno aktivni po področjih dejavnosti, spolu in kobezijskih regijah, Slovenija, letno*. Pridobljeno s https://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0762105S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/02_07008_akt_preb_po_anketi/02_07621_akt_preb_ADS_letno/&lang=2
- Škrila, D. (2005). Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravniški vestnik*, 74(9), 535–537.
- Šuligoj, M. (2006). Delovni pogoji v gostinski dejavnosti. *Organizacija*, 39(2), 146–153.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o gostinstvu /ZGos-D/* (2016). Uradni list RS, št. 52/16 (14. 7. 2016). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7064>
- Zakon o omejevanju porabe alkohola /ZOPA/* (2017). Uradni list RS, št. 15/03 in 27/17 (28. 1. 2003). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3130>
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu /ZVZD-1/* (2011). Uradni list RS, št. 43/11 (24. 5. 2011). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5537&d-49683-p=6>