



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Proiect PEO “TINERI ÎN MIȘCARE – Măsuri active pentru
un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS: 336098

PUTEREA EXEMPLULUI: SPRIJIN ȘI REACȚIE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII

Subactivitatea 5.2 Măsuri de intervenție pentru grupul țintă în vederea
dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

1.JOBSCHOOL
CENTRU EDUCAȚIONAL

FPIM
BRAȘOV

CE ESTE DISCRIMINAREA?

Discriminarea înseamnă să tratezi pe cineva diferit și în mod nedrept, din motive care nu țin de capacitatea și performanța sa profesională, ci de cine este ca persoană (criterii protejate = vârstă, gen, etnie, accent, religie, aspect etc.)





DISCRIMINAREA DIRECTĂ ȘI INDIRECTĂ

Discriminarea directă este atunci când cineva este tratat vizibil mai puțin favorabil din cauza unui criteriu protejat.

Discriminarea indirectă apare atunci când o regulă sau o practică aparent neutră, aplicabilă tuturor, dezavantajează în mod semnificativ un grup de persoane, pe baza unui criteriu protejat.

EXEMPLE DE DISCRIMINARE LA LOCUL DE MUNCĂ PE BAZĂ DE GEN

Discriminare directă:

- Un manager oferă doar bărbaților poziția de Șef de Sală, considerând că femeile nu sunt suficient de autoritare
- Ținuta impusă chelnerițelor este cu fustă și tocuri (un disconfort evident), în timp ce chelnerii pot purta pantaloni și pantofi comozi.
- Unui angajat de sex masculin i se interzice să lucreze la recepție deoarece managerul consideră că doar femeile au "prezența agreabilă"



Discriminare indirectă:

- Regula "Toți angajații au o pauză de maxim 30 minute" dezavantajează femeile însărcinate, care au nevoie de pauze mai dese
- Angajații trebuie să participe la cursuri seara, în dezavantajul femeilor cu responsabilități familiale
- Anumite bonificatii se pot obține doar dacă angajații sunt prezenți în mod neîntrerupt la locul de muncă, ceea ce îi dezavantajează pe cei aflați în concediu de maternitate/ paternitate

EXEMPLE DE DISCRIMINARE LA LOCUL DE MUNCĂ PE BAZĂ DE DIZABILITĂȚI

Discriminare directă:

- Unui angajat i se refuză accesul la traininguri de barista pe motiv că are o dizabilitate ușoară, deși aceasta nu îi afectează capacitatea de a face cafea.
- Un angajat cu deficiențe de auz nu este lăsat să lucreze la bucătărie, pentru că “nu aude comenzile”
- Un candidat calificat pentru postul de recepționar este refuzat direct, deși clădirea are rampe de acces.



Discriminare indirectă:

- Se impune participarea fizica la ședințe, dezavantajând persoanele cu mobilitate redusă, care ar putea participa online.
- Instrucțiunile de lucru sunt disponibile doar în format audio, ceea ce dezavantajează angajații cu deficiențe de auz sau hipoacuzie
- Vestiarele pentru personal sunt situate la demisol, unde nu există lift sau rampă de acces, ceea ce dezavantajează angajații cu mobilitate redusă

EXEMPLE DE DISCRIMINARE LA LOCUL DE MUNCĂ PE BAZĂ DE VÂRSTĂ

Discriminare directă:

- Doi angajați fac aceeași muncă, dar cel mai tânăr primește un salariu mai mic, pe motiv că este la început de carieră, deși are aceeași experiență
- Un ospătar cu 15 ani de experiență este concediat pe motivul că "nu e la fel de rapid ca cei tineri"
- Un ospătar tânăr este refuzat la avansare pentru că „e prea tânăr ca să fie șef de sală”.



Discriminare indirectă:

- Se impune comunicarea printr-o aplicație digitală complexă, ceea ce dezavantajează angajații în vârstă
- Se impune ca toți angajații să lucreze ture de noapte, ceea ce afectează disproporționat angajații foarte tineri sau mai în vârstă
- Toți angajații trebuie să efectueze ore suplimentare în weekend, ceea ce dezavantajează tinerii care sunt încă la școală sau la facultate

EXEMPLE DE DISCRIMINARE LA LOCUL DE MUNCĂ PE BAZĂ ETNICĂ

Discriminare directă:

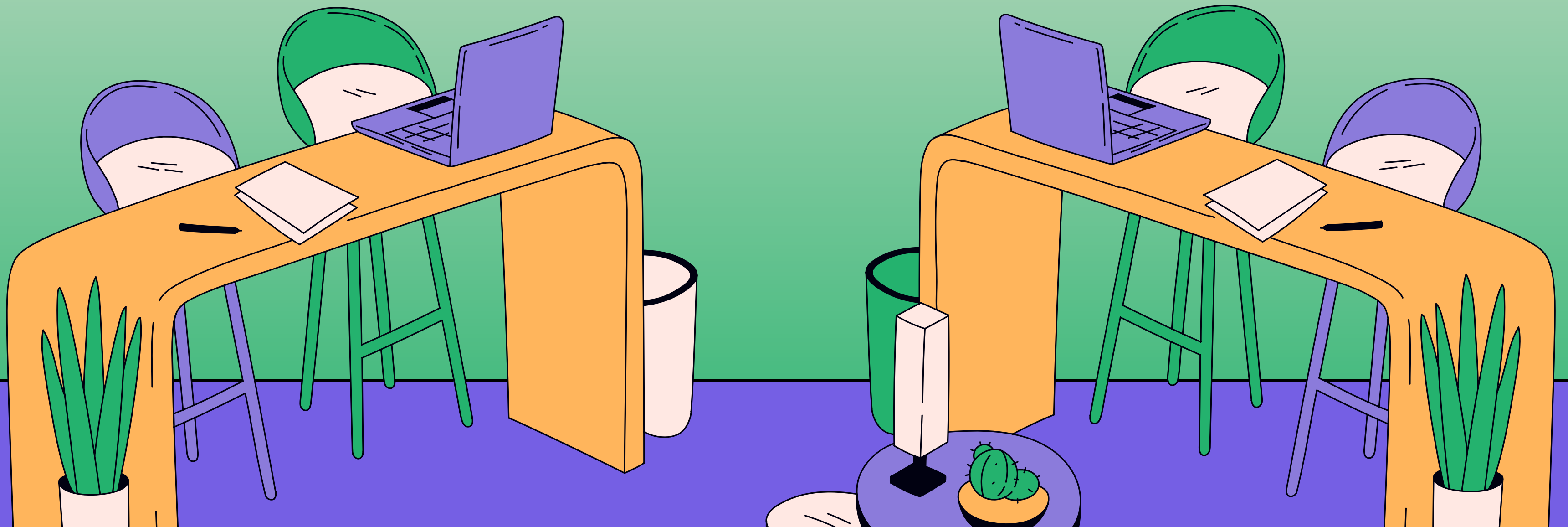
- Un angajat primește doar posturi care nu presupun interacțiunea cu publicul deoarece „nu arată bine”, din cauza trăsăturilor specifice etniei sale (culoare piele, textură păr etc.)
- Doi angajați cu aceeași funcție și experiență, primesc salarii diferite, pe motivul că unul "este cetățean strain"
- Un angajat dintr-o minoritate etnică este respins la promovarea pentru rolul de Șef de Tură, fiindcă i se spune că "echipa nu ar accepta un lider din etnia lui"



Discriminare indirectă:

- Sunt programate ședințe sau traininguri în zilele de sărbători legale ale unei anumite comunități etnice.
- Pentru un post de ajutor în bucătărie se cere fluență perfectă în limba română, dezavantajând angajații imigranți.
- Politica vestimentară impune ca angajații să aibă capul complet descoperit, deși poate fi un o piedică pentru cei a căror religie impune purtarea de turban, batic sau kippa

EFECTELE DISCRIMINĂRII ANGAJAȚILOR



Scăderea moralului

Când unii angajați sunt tratați diferit, colegii se simt nedreptățiți și demotivați. În HoReCa, asta se vede imediat: oamenii vin supărați la muncă, comunică mai puțin și lucrează fără chef.

Mai multe conflicte

Discriminarea duce la tensiuni între colegi: frustrări, replici acide, glume nepotrivite, care scapă de sub control. Atmosfera devine încărcată, iar munca în echipă are de suferit.



Productivitate redusă

Un colectiv tensionat lucrează mai lent și mai dezorganizat. Clienții așteaptă mai mult, se fac greșeli în comenzi, iar echipa consumă energie pe certuri, nu pe servicii bune.

Reputație afectată și litigii

Un mediu discriminator poate duce la reclamații, amenzi și pierderea angajaților buni. În HoReCa un review negativ legat de comportamentul personalului sau al managementului afectează direct imaginea.



ATITUDINI INCLUZIVE

- Respect, deschidere, bun-simț
- Zero toleranță pentru glume ofensatoare
- Curiozitate față de nevoile celorlalți
- Recunoașterea greșelilor, scuze



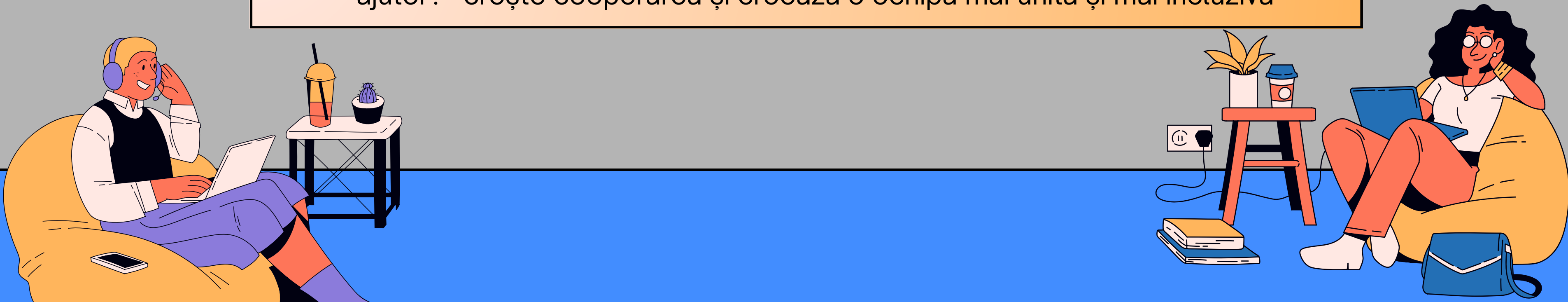
- Empatie
- Curiozitate respectuoasă
- Obiectivitate, lipsă de părtinire și de prejudecăți
- Evitarea bârfelilor și a referirilor la viața personală a colegilor și clienților

Comportament incluziv - Puterea exemplului personal

Respect, deschidere, bun-simț - modul în care ne purtăm îi influențează direct pe ceilalți, iar atitudinile incluzive contează mai mult decât regulile scrise

„Modelul pozitiv” - o persoană care se comportă corect devine un reper iar colegii tind să imite comportamentele bune ale celor pe care îi respectă

Manifestarea disponibilității de a acorda sprijin - o încurajare sau un „ai nevoie de ajutor?” crește cooperarea și creează o echipă mai unită și mai incluzivă



Comportament incluziv - Puterea exemplului personal

Oferim de feedback constructiv - ne concentrăm pe găsirea de soluții și atingerea rezultatelor, facem distincție între persoană și problemă.

Intervenim când observăm comportamente nepotrivite - nu ignorăm situațiile jignitoare sau atitudini incorecte, ci intervenim cu calm și respect, acordând sprijin,

Recunoaștem meritele și apreciem colegii, creând un mediu prietenos și motivant.



Comportament incluziv - Puterea exemplului personal

Exprimăm empatie prin disponibilitate, răbdare și atenție reală la perspectiva celuilalt, încercăm să înțelegem ceea ce trăiește o persoană.

Ascultăm activ prin prezență, clarificări și feedback; aratăm că ne pasă de ceea ce spune interlocutorul, de modul în care vede el lucrurile.

Manifestăm un interes real față de situația interlocutorului prin întrebări deschise, de tipul „Cum vezi tu situația?”, „Cu ce te pot ajuta?”, „Ce ar funcționa mai bine?”.

COMUNICAREA INCLUZIVĂ

...Înseamnă folosirea unui limbaj respectuos, clar și accesibil tuturor, astfel încât fiecare persoană să se simtă acceptată și tratată corect.

...Înseamnă utilizarea unor cuvinte și expresii care respectă toate persoanele, indiferent de vârstă, gen, etnie, orientare, dizabilitate sau statut social.

...Înseamnă evitarea stereotipurilor, a etichetărilor, a presupunerilor și a formulărilor care generalizează.

Comunicarea incluzivă este o metodă de a vorbi și a scrie care respectă și valorizează diversitatea celor din jur, fie ei clienți sau colegi.



SFATURI PENTRU O COMUNICARE INCLUZIVĂ

Evită formulele care fac referire la gen, precum „Băieți”, „Fetele”, „Ospătărițe”, „Picolite” sau „Barmanițe”.

Folosește termeni neutri și profesioniști, cum ar fi „Colegi”, „Echipa”, „Staff-ul”, „Personalul de servire” sau „Barmani”.

Folosește termeni corecți și respectuoși când te referi la o dizabilitate: de exemplu „nevăzător” în loc de „orb”, „dizabilitate locomotorie” în loc de „șchiop”.



SFATURI PENTRU O COMUNICARE INCLUZIVĂ

Ascultăm fără a judeca, eticheta sau a presupune: arătăm că suntem atenți și folosim parafrizarea, pentru a verifica dacă am înțeles corect.

Facem pauze înainte de a răspunde, pentru a nu reacționa impulsiv la opinii contrare și pentru a avea timp să reflectăm la ceea ce am auzit.

Incurajăm dialogul folosind expresii care arată deschidere și respect pentru punctul de vedere al interlocutorului, precum: „Vreau să înțeleg și perspectiva ta” sau „Nu vreau să trag concluzii, explică-mi cum ai văzut tu situația”.



SFATURI PENTRU O COMUNICARE INCLUZIVĂ

Nu face presupuneri și evită să tragi concluzii despre sănătatea, orientarea sexuala, educația sau situația financiară a cuiva doar după cum arată.

Întreabă atunci când ai nevoie de clarificări, pentru a înțelege situația și a evita interpretările greșite

Fii respectuos și evită expresiile care sună nepotrivit sau care pot eticheta interlocutorul în funcție de sex, vârstă, dizabilitate sau alte caracteristici personale.



SFATURI PENTRU O COMUNICARE INCLUZIVĂ

Atunci când oferi ajutor, fă-o firesc și politicos. Sprijină atunci când este nevoie, dar evită tonul protector sau condescendent — ajutorul nu trebuie să sune ca o favoare, ci ca o colaborare normală între colegi.

Adaptează modul de comunicare la nevoile și situația interlocutorului: oferă explicații suplimentare dacă vezi că are nevoie și verifică dacă mesajul tău este clar, în loc să presupui că a fost înțeles.



Depășirea barierelor pentru o comunicare incluzivă





Auto-reflecție

Ne analizăm propriile reacții, prejudecăți și comportamente. Observăm ce putem îmbunătăți în modul în care interacționăm cu colegii



Punem întrebări pentru clarificare

În loc să presupunem, cerem lămuriri: „Poți să-mi explici ce ai vrut să spui?”



Cerem și oferim feedback

Feedback-ul sincer, dar respectuos, ne ajută să creștem. Îl cerem când avem nevoie și îl oferim colegilor pentru a crea o cultură a învățării.



Încercăm să ne integrăm în echipă

Atunci când promovăm respectul, cooperarea și corectitudinea, creăm un mediu în care toți pot lucra și evolua în siguranță



Observi un comportament nepotrivit?



Cum intervenim în situațiile de discriminare sau hărțuire:

- Rămânem calmi și analizăm situația înainte de a reacționa
- Punem întrebări pentru a clarifica intențiile („Ce ai vrut să spui exact?”).
- Semnalăm calm comportamentul nepotrivit („Nu cred că e potrivit ce ai spus.”).
- Îi arătăm persoanei afectată că suntem alături de ea.
- Schimbăm tonul conversației sau direcția discuției.
- Raportăm situația unui manager, mai ales dacă se repetă sau este gravă

Metoda celor 4D

Direct

Semnalezi comportamentul nepotrivit:

"Comentariul tău nu este OK".
"Nu folosim un astfel de limbaj"...

Distragere

Întrerupi incidentul, pentru a scoate persoana vulnerabilă din situație:

"Am nevoie de ajutorul tau..."

Delegare

Ceri ajutor unui superior, manager sau unei persoane cu autoritate:

"Colegul X are un comportament nepotrivit față de ..."
"X a făcut o remarcă nepotrivită despre ..."

Documentare

Notezi ce s-a întâmplat pentru ca managementul să poată lua măsuri corective și disciplinare bazate pe dovezi clare

Ce să NU faci când observi un comportament nepotrivit



- Nu trata incidentul ca pe o glumă
- Nu permite altor colegi să râdă sau să minimizeze situația
- Nu învinui victima de comportamentul agresorului
- Nu reacționa agresiv sau emoțional; agresorul va profita și se va victimiza

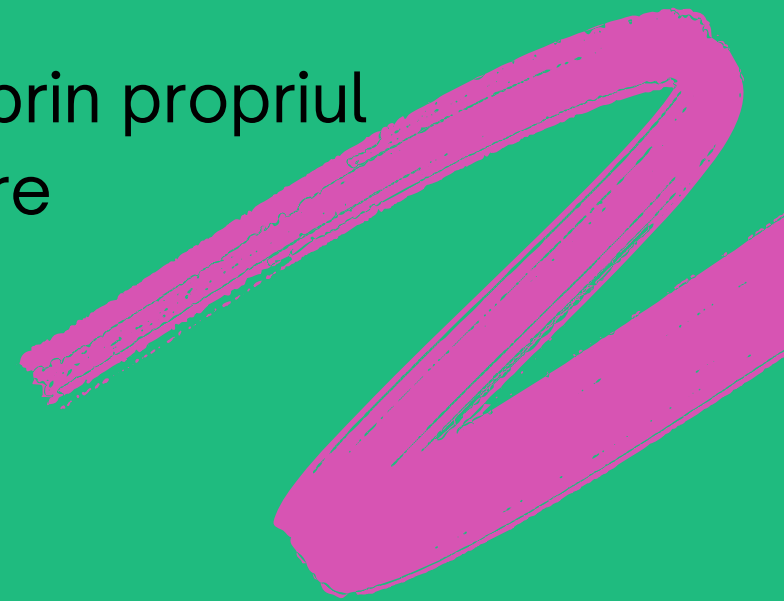
Ce să NU faci cand observi un comportament nepotrivit



- Nu încerca să negociezi cu agresorul
- Nu impune victimei cum ar trebui să reacționeze
- Nu folosi incidentul ca subiect de bârfă cu colegii
- Nu păstra informațiile doar pentru tine ci informeaza persoanele autorizate să gestioneze plângerea

Checklist pentru comportamente incluzive

Fiecare angajat contribuie la atmosfera echipei prin propriul comportament: cuvinte, atitudini, gesturi mici care construiesc respectul zilnic.



A

Salut colegii

B

Folosesc un limbaj respectuos

C

Apreciez eforturile celor din jur

D

Ascult activ

E

Evit etichetele și stereotipurile

F

Nu fac glume jignitoare

G

Recunosc sincer greșelile

H

Îmi cer scuze și imi corectez greșelile

Beneficiile unui mediu incluziv



Oamenii lucrează mai bine atunci când se simt respectați și apreciați.

Atmosfera pozitivă crește energia și implicarea fiecărui membru al echipei.



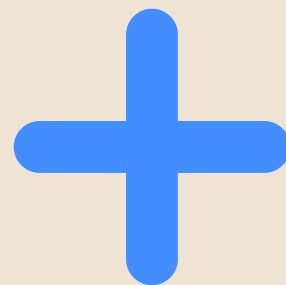
Mai puțin stres la locul de muncă, pentru că știi că nu trebuie să suporti glume proaste, etichete sau comportamente toxice.



Mai multă motivație și chef de lucru, pentru că atmosfera este corectă și pozitivă, nu ostilă.



Șanse mai bune de învățare și dezvoltare, pentru că toți primesc sprijin și feedback, nu doar “favoriții”.



Încredere mai mare în tine, pentru că știi că vocea ta este auzită și respectată.



Performanță mai bună și câștiguri mai mari
Echipele incluzive colaborează mai ușor și evită conflictele inutile. Rezultatul: servicii mai bune și clienți mai mulțumiți.



Echipele diverse găsesc soluții mai bune.

*Vă mulțumim!

