

Bachelorstudiengang der FHWien der WKW

Tourismus-Management

Bachelorarbeit

Sexuelle Belästigung in der Gastronomie - ein Maßnahmenkatalog für ArbeitgeberInnen in Österreich

Verfasst von: Anna-Maria Woschitz

Matrikelnummer: 11726567

Studienjahrgang: SS 2021

Betreut von: Julia Pöchacker

Ich versichere hiermit,

- diese Arbeit selbständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient zu haben,
- diese Arbeit bisher weder im In- noch Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt zu haben,
- die Übereinstimmung dieser Arbeit mit jener Version, die der Betreuung vorgelegt und zur Plagiatsprüfung hochgeladen wurde.

Wien, 09.05.2021

Woschitz A.

Ort, Datum

Unterschrift VerfasserIn

Abstract

Sexuelle Belästigung von Servicepersonal ist ein häufig auftretendes Problem in der Gastronomie. Die betroffenen Personen kämpfen mit negativen Auswirkungen von übergriffigen Verhalten und rutschen in eine Ohnmachtsposition. Hier sind ArbeitgeberInnen, aufgrund der in Österreich geltenden Fürsorgepflicht und dem Gleichbehandlungsgesetz, verpflichtet einzuschreiten und die psychische und physische Gesundheit des Personals zu schützen. Konsequenterweise zielt diese Forschungsarbeit darauf ab Interventions- und Präventionskonzepte zu erfragen, die ArbeitgeberInnen in der Gastronomie anwenden können um ihr Servicepersonal vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz zu schützen. Die Hauptforschungsfrage lautet: *Welche Maßnahmen können ArbeitgeberInnen in Österreich treffen um sexuelle Belästigung gegenüber dem Servicepersonal in der Gastronomie präventiv und adäquat zu behandeln?*

Zu Beginn wird die Situation in der Gastronomie allgemein erläutert und derzeitige Maßnahmen zur Handhabung von Sexueller Belästigung am Arbeitsplatz diskutiert. Hierzu wird insbesondere auf Sekundärliteratur zurückgegriffen. Im Anschluss werden die vier qualitativen leitfadengestützten ExpertInneninterviews angeführt und mit Hilfe der zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring analysiert. Die daraus entstandenen Ergebnisse sind einerseits zwölf Interventionsmaßnahmen. Diese sind beispielsweise die Ermahnung, die Versetzung, die Kündigung, die Entlassung oder der Lokalverweis. Andererseits wurden zwölf Präventionsmaßnahmen festgestellt. Diese sind ein unternehmensinterner Verhaltenskodex, die aktive Haltung zu einer Nulltoleranz oder die Sensibilisierungsarbeit.

Junge Frauen in einer geringfügigen- oder Teilzeitanstellung erfahren sexuelle Belästigung am häufigsten. Weiterführende Forschungen könnten in Bezug auf männliches Servicepersonal und wie diese sexuelle Belästigung wahrnehmen ausgelegt werden.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation und Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage	2
1.3 Gang der Argumentation	2
2 Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie	4
2.1 Begriffsdefinition von Sexueller Belästigung.....	4
2.2 Formen von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie	5
2.3 Ursachen für Sexuelle Belästigung in der Gastronomie	8
2.4 Folgen von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie.....	10
3 Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung in der Gastronomie	12
3.1 Rechtliche Lage in Österreich.....	12
3.2 Interventionskonzepte zum Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.....	15
3.3 Präventionskonzepte zum Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.....	17
4 Zusammenfassung der theoretischen Überlegungen.....	20
5 Methodische Vorgehensweise	21
5.1 Wahl des Forschungsdesigns	21
5.2 Erhebungsmethode und –Instrument	21
5.3 Auswahl der Interview PartnerInnen	23
5.4 Durchführung der ExpertInneninterviews.....	24
5.5 Durchführung der Auswertung	24
6 Darstellung der Ergebnisse	26
6.1 Sexuelle Belästigung in der Gastronomie.....	26
6.1.1 Definition von Sexueller Belästigung.....	26
6.1.2 TäterInnen.....	27
6.1.3 Opfer.....	27
6.1.4 Herausforderungen in der Gastronomie.....	28

6.1.5 Pflichten der ArbeitgeberInnen.....	29
6.2 Maßnahmen zur Intervention.....	29
6.2.1 Allgemein intervenierende Maßnahmen.....	30
6.2.2 Intervenierende Maßnahmen gegen Gäste.....	31
6.2.3 Intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen.....	32
6.2.4 Intervenierende Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen.....	32
6.3 Maßnahmen zur Prävention.....	32
6.3.1 Allgemein präventive Maßnahmen	33
6.3.2 Präventive Maßnahmen gegen Gäste	34
6.3.3 Präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen.....	34
6.3.4 Präventive Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen.....	35
6.4 Handlungsempfehlungen für die Branche	35
7 Interpretation und Diskussion der Ergebnisse	37
8 Conclusio.....	40
8.1 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfrage	40
8.2 Forschungslimitation	42
8.3 Ausblick.....	42
9 Literaturverzeichnis	44
10 Anhang	48

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> In welcher Form haben Sie bereits sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz erlebt?	6
<i>Abbildung 2.</i> Abhilfe gegen sexuelle Belästigung.....	16
<i>Abbildung 3.</i> Die drei Säulen eines Präventionskonzepts.....	17
<i>Abbildung 4.</i> Ein Maßnahmenkatalog für ArbeitgeberInnen in Österreich.	41

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Formen von sexueller Belästigung, die von studentischen PraktikantInnen erlebt wurden..... 7

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AK	Arbeiterkammer
Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)	JGS Nr. 946/1811 idF BGBl. I Nr. 148/2020
bzw.	Beziehungsweise
et al.	Et alii, et aliae, et ali
etc.	Et cetera
evtl.	Eventuell
Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)	BGBl. I Nr. 66/2004 idF BGBl. I Nr. 16/2020
Hrsg.	HerausgeberIn
IP	Interview PartnerIn
%	Prozent
SB	Sexuelle Belästigung
Strafgesetzbuch(StGB)	BGBl. Nr. 60/1974 idF BGBl. I Nr. 154/2020
v.	Von
Z.	Zeile
z.B.	Zum Beispiel

1 Einleitung

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit den Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung gegenüber dem österreichischen Servicepersonal.

1.1 Motivation und Problemstellung

Laut der österreichischen Frauenberatung (2019) geben 74,2% der befragten, österreichischen Frauen an bereits einmal in ihrem Leben sexuell belästigt worden zu sein. Darunter erfuhren 36,9% der befragten Frauen an sexuelle Belästigung (SB) entweder am Arbeitsplatz oder in der Ausbildung (Frauenberatung, 2019, S. 1-4). Laut Fritzgerald und Cortina (2018, S. 216) ist die tatsächliche Zahl der Opfer in der Arbeitswelt noch höher. Den Autorinnen zufolge soll bereits eine von zwei Frauen einmal mit SB am Arbeitsplatz konfrontiert worden sein (Fritzgerald & Cortina, 2018, S. 216). Männer hingegen erfahren SB in einem geringeren Ausmaß. Dies veranschaulicht auch die Prävalenzstudie des Österreichischen Instituts für Familienforschung. Demnach berichteten 27,2% der befragten Männer von SB, wobei lediglich 4,3% diese am Arbeitsplatz erfuhren (Österreichisches Institut für Familienforschung, 2011, S. 96). Obwohl sich viele AutorInnen mit SB am Arbeitsplatz auseinandersetzen, gibt es jedoch wenig Literatur, welche sich dezidiert mit SB in der Gastronomie beschäftigt. Die Problematik von SB in österreichischen Gastronomiebetrieben wird von der Literatur nicht gedeckt. Für die USA hingegen gibt es Quellen welche belegen, dass rund 14% der eingegangenen Anklagen gegen SB ihren Ursprung in der Gastronomie haben (Meyer, 2017). Die Gastronomie stellt sich somit als die führende Arbeitsbranche dar, die von SB und Diskriminierung betroffen ist (Meyer, 2017; Yael, 2018, S. 760.762). Wie Hoel und Einarsen (2003, S. 19) ausführen, ist SB in der Gastronomie ein ernstzunehmendes Problem, vor allem auf Managementebene, welches allerdings von Unternehmen oftmals lediglich hingenommen und akzeptiert wird (Hoel & Einarsen, 2003, S. 19).

Ende 2017 wurden 16 Mio. Angestellte in der Tourismus- und Gastronomiebranche gezählt. Insgesamt 70% der weltweit Angestellten in touristischen Berufen sind Frauen, davon sind 40% in Management- und Führungspositionen (Diageo, 2015, S. 5). Laut Madera, Gutchait und Dawson (2018, S. 1211) ist und bleibt SB besonders in der Gastronomie ein beträchtliches Problem, da trotz rechtlichen Eingreifens Diskriminierung, Gewalt und SB am Arbeitsplatz weiterhin zu bestehen scheinen (Ram, 2018). Heutzutage wird SB am Arbeitsplatz mehr Aufmerksamkeit gewidmet denn je zuvor. Präventionen und Maßnahmen gegen SB am Ar-

beitsplatz werden immer öfter in den Mittelpunkt gestellt (Freyd & Smidt, 2019, S. 489). Trotz dieser Aktualität besteht ein beachtliches Defizit in der Literatur zum Thema *SB in der Gastronomie*. Einerseits wird durch die oben genannten Zahlen und Daten die Aktualität sowie die Relevanz von SB in der Gastronomie veranschaulicht, andererseits belegt das identifizierte Defizit an aktueller, deutschsprachiger Literatur die Notwendigkeit einer weiterführenden Erforschung dieser Thematik. Zum Zwecke dieser Bachelorarbeit wurde daher die Literaturrecherche auf *SB am Arbeitsplatz* erweitert.

1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage

Wie obenstehend, ist SB ein bekanntes Problem in der Gastronomie und wird oftmals unterschätzt. Laut Yael (2018, S. 760-762) und Poulston (2008a, S. 418) erweist sich die Gastronomie als die Branche, die am häufigsten von SB betroffen ist. Obwohl diverse AutorInnen auf die Situation in der Gastronomie hinweisen, stellt sich hier dennoch eine Forschungslücke heraus (Poulston, 2008b, S. 237). Aus diesen Gründen bezweckt diese Arbeit auf die aktuelle Situation in der Gastronomie hinzuweisen und neue Einblicke darzubieten. Im Fokus steht insbesondere die Hilfeleistung der ArbeitgeberInnen in der Gastronomie. So ergänzen die neu gewonnenen Erkenntnisse aus der Arbeit die bestehende Literatur, und ergeben einen *Maßnahmen-Katalog*, welchen ArbeitgeberInnen bei der Abhilfeleistung hinzuziehen können. Die Ergebnisse der Prävalenzstudie des Österreichischen Institut für Familienforschung (2011, S. 96) heben hervor, dass Frauen in der Mehrheit von SB betroffen sind, jedoch soll diese Arbeit auch das männliche Servicepersonal als Opfer miteinbeziehen, um somit Maßnahmen für weibliches und männliches Servicepersonal zu erfragen.

Letztendlich wird im Zuge der Forschungsarbeit folgende Forschungsfrage beantwortet:

Welche Maßnahmen können ArbeitgeberInnen in Österreich treffen um sexuelle Belästigung gegenüber dem Servicepersonal in der Gastronomie präventiv und adäquat zu behandeln?

1.3 Gang der Argumentation

Im Zuge der Bachelorarbeit soll die Forschungsfrage anhand einer qualitativen Erhebung beantwortet werden. Dazu wird die Arbeit in zwei Teile unterteilt. Zum einen wird im ersten Teil die Forschungsfrage mit Hilfe von Literatur recherchiert und theoretisch beantwortet. Die verwendete Literatur wurde in den Jahren 2000-2020 publiziert und befasst sich vorwiegend mit der Thematik *SB am Arbeitsplatz* und der aktuellen Rechtslage. Der Theorieteil ist in zwei Hauptkapitel gegliedert, die sich erstens mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der

Gastronomie und zweitens mit der rechtlichen Lage und diversen Interventions- und Präventionskonzepte auseinandersetzt. Die Literaturrecherche dient als Basis und Grundvoraussetzung für den zweiten Teil, den empirischen Teil. Im Rahmen des empirischen Teils wird die Forschung deduktiv, basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen aus dem Theorieteil, und qualitativ durchgeführt. Dazu werden zunächst das qualitative Forschungsdesign, die verwendeten Forschungsinstrumente und das Sampling erklärt. Die Ergebnisse aus der empirischen Forschung bieten schließlich spezifische Lösungen und Handlungspotenziale für den Umgang mit SB in der Gastronomie an, die weibliches und männliches Servicepersonal adäquat und präventiv schützen. Darauf folgend wird die Vorgehensweise der Interviews und die Auswertung dieser beschrieben sowie die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Forschungsprozess präsentiert und diskutiert. Schlussendlich werden in der Conclusio alle Ergebnisse und Einsichten nochmals zusammengefasst und die Potentiale in Hinsicht der Zukunft erläutert.

2 Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie

Das folgende Kapitel erörtert die Thematik von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie, die Ursache der Problematik und folglich die Auswirkungen auf das Servicepersonal und die Industrie.

2.1 Begriffsdefinition von Sexueller Belästigung

Im Allgemeinen versteht man unter sexueller Belästigung unerwünschtes Verhalten sexueller Natur, welches durch körperliches, verbales, aber auch non-verbales Handeln gekennzeichnet ist (Worsfold, McCann 2000, S. 249). Yael, Tribe und Biran (2016, S. 2112) betonen zu dem, dass es sich bei SB um ein allgegenwärtiges und vielseitiges Problem handelt, bei dem sowohl die Opfer als auch die TäterInnen nicht nur männlich und weiblich, aber auch Führungskräfte, MitarbeiterInnen und Gäste sein können.

Im österreichischen Gleichbehandlungsgesetz (GlBG) wird SB noch viel spezifischer, auf die Arbeitswelt, angewendet definiert. Diese Begriffsbestimmung wird in §6 Abs. 2 niedergeschrieben und lautet wie folgt:

Sexuelle Belästigung liegt vor, wenn ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten gesetzt wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt oder dies bezweckt, für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und

1.eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft oder dies bezweckt oder

2.der Umstand, dass die betroffene Person ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten seitens des/der Arbeitgebers/Arbeitgeberin oder von Vorgesetzten oder Kolleg/inn/en zurückweist oder duldet, ausdrücklich oder stillschweigend zur Grundlage einer Entscheidung mit Auswirkungen auf den Zugang dieser Person zur Berufsausbildung, Beschäftigung, Weiterbeschäftigung, Beförderung oder Entlohnung oder zur Grundlage einer anderen Entscheidung in der Arbeitswelt gemacht wird. (§6 Abs. 2 GlBG)

Folglich handelt es sich bei SB um eine Form der Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, die dazu abzielt die Würde des jeweiligen Opfers zu verletzen (Krings, 2019, S. 3; Prager & Hlous, 2006, S. 96). Barak, Pitterman, und Yitzhaki (1995) definieren hingegen SB aus biologischer Sicht und argumentieren, dass diese Form der Diskriminierung eine natürliche Ausdrucksform von sexueller Anziehung sei. Den Autoren zufolge fühlen sich Männer und Frauen demnach von Natur aus voneinander angezogen (Barak et al., 1995). Ob es sich bei SB um

eine Form von sexueller Anziehung handelt wird in dieser Arbeit nicht weiter thematisiert. Wichtig ist jedoch die Abgrenzung von angebrachten Verhalten und SB am Arbeitsplatz. Die Definition von SB ist nicht von den Motiven der TäterInnen abhängig, sondern wie deren Verhalten von den betroffenen Personen wahrgenommen wird (Müller & Sander, 2009, S. 65). Im Zuge der Literaturrecherche wurde ersichtlich, dass die TäterInnen am Arbeitsplatz im Wesentlichen in zwei Gruppen, nämlich die KundInnen und die Firmenangehörigen, eingliedert werden können (Arbeiterkammer [AK], 2016, S. 11; Müller & Sander, 2009, S. 65). Bei KundInnen werden sowohl männliche, als auch weibliche TäterInnen identifiziert. Im Gegenzug dazu sind die TäterInnen unter den Firmenangehörigen überwiegend männlich (AK, 2016, S. 11). Poulston (2008b, S. 236) argumentiert jedoch, dass SB von Seiten der KundInnen häufiger vorkommt, als von Vorgesetzten oder KollegInnen. Grundsätzlich sind die TäterInnen vorwiegend männlich und in hierarchisch höher gestellten Machtpositionen (La Lopa & Gong, 2020, S. 89).

Zusammenfassend ist SB eine Form der Diskriminierung und zielt auf die Unterdrückung der Würde der Betroffenen ab (Prager & Hlous, 2006, S. 96). SB am Arbeitsplatz und in der Gastronomie wird in vielen unterschiedlichen Formen offenbart. Diese werden im nachfolgenden Unterkapitel dargelegt.

2.2 Formen von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie

Die Formen von SB müssen vor allem in Unternehmen klar definiert werden, damit keine Missverständnisse entstehen und Interpretationsspielräume verhindert werden können. Mit einer eindeutigen Definition von SB am Arbeitsplatz können somit klare Regeln aufgestellt werden, um so effektiv wie möglich dagegen vorgehen zu können (Krings, 2019, S. 4).

Wie auch Worsfold und McCann (2000, S. 249), unterteilt Krings (2019, S. 4) SB in drei Kategorien - *die verbale*, *die non-verbale* und *die physische SB*. Die *verbale SB* umfasst alle Arten von Belästigung, welche sich auf eine vulgäre Sprache zurückführen lassen. Dazu gehören unangebrachte Witze, Anmerkungen zum äußeren Erscheinungsbild, Fragen und Aussagen zum Privatleben und auch Aufforderungen und Einladungen zu sexuellen Handlungen oder privaten Treffen (Krings, 2019, S. 4; Worsfold & McCann, 2000, S. 249). Betrachtet man die Statistik der Oberösterreichischen AK zu SB am Arbeitsplatz anhand Abbildung 1, so wird ersichtlich, dass *Abfällige Äußerungen*, also die verbale Belästigung, mit 38% die häufigste Form von SB ist, die sich am Arbeitsplatz in Österreich ereignet (AK, 2018, S. 1). Die *non-*

verbale SB beschreibt sexuell konnotierte Handlungen, die nicht eindeutig verbal vermittelt werden. Dazu zählen beispielsweise aufdringliches Starren, unerwünschte Text- und Bildnachrichten, Foto- und Filmaufnahmen mit anzüglichem Inhalt und auch unerwünschte Kontaktaufnahme im Privatleben sowie das Exhibieren des Intimbereichs gezählt (Krings, 2019, S. 4; Worsfold & McCann, 2000, S. 249). Das *Anstarren, mustern und in den Ausschnitt schauen* kommen laut Abbildung 1 am zweit häufigsten am Arbeitsplatz in Österreich vor. Zuletzt ist die *physische Belästigung* ist durch *unerwünschte Berührungen*, wie Grapschen, Küssen, Umarmen, Streicheln etc., gekennzeichnet. Des Weiteren zählen zur *physischen SB* die *Verletzung der Distanzzone* aber auch *sexuelle Übergriffe* (Krings, 2019, S. 4-5). Diese sind ebenso in Abbildung 1 ersichtlich und sind mit 12% die dritt häufigste Form von SB am Arbeitsplatz. Weitere Formen von SB laut Abbildung 1 sind das *Versenden von Nachrichten mit sexistischen Inhalt* und *Aufhängen von Nacktbildern/-kalendern*. Letztere kommen mit 5% und 4% am seltensten vor (AK, 2018, S. 1).

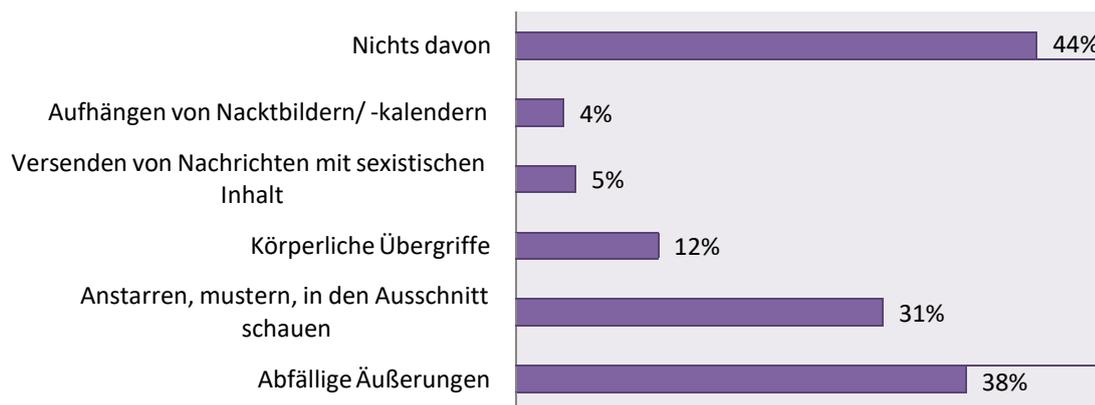


Abbildung 1. In welcher Form haben Sie bereits sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz erlebt?. (AK, 2018, S. 1)

Fritzgerald & Cortina (2018, S. 217) hingegen unterscheiden zwar ebenfalls zwischen drei Kategorien der SB, definieren diese jedoch als *Gender Harassment*, *unwanted sexual Attention* und *sexual Coercion*. Diese drei Kategorien weisen auch Überschneidungen mit der Definition von SB nach Worsfold und McCann (2000, S. 249) und nach Krings (2019, S. 4) auf. In diesen Publikationen wird in der Kategorie *Gender Harassment* die Subkategorie *abwertende Beleidigungen oder verachtungsvolle Haltung gegenüber Frauen* abgegrenzt. Diese dient lediglich dazu den Minderwert des Opfers zu verstärken. Zusätzlich dazu, wird *Gender Harassment* in weitere Subkategorien unterteilt. Diese wären *sexist Hostility*, wie beispielsweise sexistische Bemerkungen, abwertende Witze etc., ebenso *sexual Hostility*, die die Ab-

wertung und Diskriminierung weiblicher Körperteile und weiblicher Sexualität darstellt, und zu allerletzt *Gender Policing*, welches die Diskriminierung von Frauen, die nicht den weiblichen Stereotypen entsprechen, umfasst. Des Weiteren werden unter *unwanted sexual Attention* unerwünschte Einladungen, Zuwendungen, körperliche Annäherungen und Flirts verstanden. Zuletzt definiert *sexual Coercion* sexuell konnotierte Annoncen, die zum Vor- aber auch zum Nachteil des Opfers dienen sollen. Diese Vor- und Nachteile bedeuten beispielsweise Einladungen mit romantischen bzw. sexuellen Absichten mit einem Gegenangebot auf berufsbedingte Vorteile aber ebenso Drohungen bei Abschlagen des Angebots mit berufsbedingten Konsequenzen bis hin zum Jobverlust (Fritzgerald & Cortina, 2018, S. 217). In Fällen, wie diesen, beweisen die TäterInnen ihre wirtschaftliche Macht über die Karriere und den Werdegang der Opfer (La Lopa & Gong, 2020, S. 89).

La Lopa und Gong (2020, S. 95) veranschaulichen die Formen von SB im Gastgewerbe, welche studentischen PraktikantInnen wiederfuhr, ähnlich wie Fritzgerald und Cortina (2018, S. 217). Anhand ihrer Forschung, wurden die Formen von SB in vier Typen unterteilt: *Gender Harassment - sexist Hostility*, *Gender Harassment - sexual Hostility*, *Sexual Coercion*, und *Unwanted sexual Attention* (La Lopa und Gong, 2020, S. 95). Diese sind in Tabelle 1 ersichtlich.

Scales with items		Never (%)	Sometimes (%)
Gender harassment, sexist hostility	Treated you "differently" because of your sex?	65,2	24,5
	Put you down or was condescending to you because of your sex?	78,7	17,0
	Made offending sexist remarks?	77,2	16,7
	Displayed, used, or distributed sexist or suggestive materials...	90,0	6,8
Gender harassment, sexual hostility	Repeatedly told sexual stories or jokes that were offensive to you?	66,3	27,0
	Stared, leered, or ogled you in a way that made you feel uncomfortable?	68,4	24,8
	Made crude and offensive sexual remarks, either publicly or privately?	71,3	22,3
	Made unwelcome attempts to draw you into discussion of sexual matters?	72,0	23,0
	Whistled, called, or hooted at you in a sexual way?	72,3	18,4
	Made offensive remarks about you appearance, body, or sexual activities?	77,3	16,3
	Made gestures or used body language of a sexual nature which embarrassed or offended you?	81,9	14,0
	Exposed themselves physically in a way that embarrassed/made you feel uncomfortable?	94,3	4,6
Sexual coercion	Made you feel ... you were being bribed with some sort of reward to engage in sexual behaviour?	94,0	4,6
	Made you afraid you would be treated poorly if you didn't cooperate sexually?	94,3	4,3
	Made you feel threatened with some sort of retaliation for not being sexually cooperative?	95,4	3,2
	Treated you badly for refusing to have sex?	95,0	2,9
	Implied better treatment if you were sexually cooperative?	95,7	2,7
Unwanted sexual attention	Made unwanted attempts to establish a romantic sexual relationship with you...?	81,1	15,4
	Made gestures or used body language of a sexual nature which embarrassed/offended you?	80,8	14,9
	Continued to ask you for dates, drinks, dinner, etc., even though you said "No"?	78,8	14,2
	Touched you in a way that made you feel uncomfortable?	84,8	13,8
	Displayed, used, or distributed sexist or suggestive materials?	90,0	6,8
	Made unwanted attempts to stroke, fondle, or kiss you?	92,5	6,1

Tabelle 1. Formen von sexueller Belästigung, die von studentischen PraktikantInnen erlebt wurden. (In Anlehnung an La Lopa & Gong, 2020, S. 95; Übersetzung v. Verfasserin)

Tabelle 1 veranschaulicht die Forschungsergebnisse von La Lopa und Gong (2020, S. 95). Daraus resultierte, dass im Gastgewerbe meist die Form von *Gender Harassment – Sexist Hostility* bzw. *Gender Harassment – sexual Hostility* vorfällt (La Lopa und Gong, 2020, S. 95). Das bedeutet, dass es sich in der Gastronomie meist um sexistische Bemerkungen und Witze, sowie abwertende Sprüche und Diskriminierung bestimmter Körperteile und der persönlichen Sexualität handelt (Fritzgerald & Cortina, 2018, S. 217; La Lopa & Gong, 2020, S. 97). La Lopa und Gong (2020, S. 94-95) gab jedoch die Mehrheit der Befragten an kaum bzw. keine Erfahrungen mit SB im Gastgewerbe im Laufe ihres Praktikums gemacht zu haben. Dieses Ergebnis sorgte für Verwunderung, da die Gastronomie eine Branche mit einem stark sexualisierten Umfeld ist, welche stark von dieser Problematik betroffen ist. Ein möglicher Grund für dieses Resultat ist die gewählte Zielgruppe der Befragung (Yael, 2018, S. 760; La Lopa & Gong, 2020, S. 97). Laut dem Bericht der Arbeiterkammer (2016, S. 6) stellt SB am Arbeitsplatz ein wiederkehrendes Phänomen dar welches demnach nicht ausschließlich PraktikantInnen, sondern vor allem Langzeitpersonal wiederfährt.

Stellt man die oben genannten Formen von SB am Arbeitsplatz bzw. in der Gastronomie in Vergleich, wird ersichtlich, dass diese größtenteils übereinstimmen. Wie La Lopa und Gong (2020, S. 90) ausführen, ist diese Form des unangebrachten Verhaltens auf eine hoch sexualisierte Branche zurückzuführen. Die Ursachen von SB und die Problematik in der Gastronomie werden im darauffolgenden Kapitel detaillierter erläutert.

2.3 Ursachen für Sexuelle Belästigung in der Gastronomie

Poulston (2008a, S. 418) schreibt, dass SB im Gastgewerbe eines der größten Probleme sei. In einem weiteren Artikel führt Poulston (2008b, S. 238) an, dass SB in der Gastronomie grundsätzlich toleriert bzw. sogar als Norm angesehen werde und ArbeitgeberInnen eher weg sehen anstatt einzugreifen. Allgemein wurden im Zuge der Literaturrecherche drei vorwiegende Ursachen für die Problematik im Gastgewerbe erkannt - *die kundInnenorientierte Mentalität, die Sexualisierung des Dienstleistungsberufs KellnerIn* und *die unausgeglichene Machtverhältnisse zwischen Servicepersonal und KundInnen* und *zwischen Unternehmensinternen*. Alle dieser Bedingungen in der Gastronomie begünstigen nicht nur SB, sondern gehen auch mit der Legitimierung und Akzeptanz von unangemessenen Verhalten einher (La Lopa & Gong, 2020, S. 90; Poulston, 2008b, S. 233-234).

Die Erwartungshaltung der Gäste gegenüber dem Servicepersonal ist auf die Philosophie *Der Kunde ist König* zurückzuführen. Dies bedeutet, dass die Branche von Natur aus sehr kundInnenorientiert ist und begünstigt dadurch oftmals einen direkten Kontakt zwischen Servicepersonal und KundInnen. Da die KundInnen meist eine sehr hohe Erwartungshaltung haben, die im besten Fall übertroffen werden sollte, steht die Zufriedenstellung dieser unter allen Umständen im Vordergrund. Diese Haltung übt Druck auf das Servicepersonal aus und ist somit eine der Ursachen für ein Arbeitsklima, welches SB begünstigt (Poulston, 2008b, S. 233). Auch Hoel und Einarsen (2003, S. 18) weisen auf eine kundInnenorientierte Branche hin und erwähnen, dass der Beruf des Servicepersonals dazu dient die Gäste zur Gänze zufrieden zu stellen. Dazu wird eine gastfreundliche, warme und fürsorgliche Haltung den KundInnen gegenüber erwartet. Allerdings kommen die BesucherInnen der Gaststätten zum Sozialisieren bzw. um sich in ihrem Privatleben mit FreundInnen und Bekannten auszutauschen. Die Arbeitswelt des Servicepersonals trifft hierbei auf private Freizeitaktivitäten der Gäste und schafft somit ein erhöhtes Risiko für SB in der Gastronomie. Außerdem werden KellnerInnen häufig einem respektlosen Verhalten der KundInnen ausgesetzt. Dies resultiert aus einem stetigen *Kommen und Gehen*. Aufgrund dieser Dynamik, werden schließlich Vorfälle gegenüber den Führungskräften nur selten angesprochen (Lu & Kleiner, 2001, S. 197; La Lopa & Gong, 2020, S. 90; Hoel & Einarsen, 2003, S. 18).

Die Sexualisierung des Servicepersonals wird vor allem durch die Voraussetzung und Legitimierung ein sexuelles Verhalten, wie *flirten* oder *unangebrachte Bemerkungen*, zu präsentieren, begünstigt (Waudby & Poulston, 2017, S. 490; La Lopa & Gong, 2020, S. 89). Ein sexuelles Verhalten oder SB am Arbeitsplatz ausgesetzt zu sein wird oftmals als fixer Bestandteil der Gastronomie gewertet (Gilbert, Guerrier & Guy, 1998, S. 48). Worsfold und McCann (2000, S. 249) nehmen an, dass eine Toleranz von SB eine Voraussetzung für die Arbeit im Gastgewerbe sei und ArbeiterInnen, die sich diese Branche bewusst aussuchen, Charakteristika mit einer niedrigeren Sensibilität für SB aufweisen. Es ist auch üblich, dass ArbeitgeberInnen bewusst junges, attraktives Personal einstellen, mit dem Hintergedanken dadurch mehr Umsatz erzielen zu können. Ebenso setzen manche ArbeitgeberInnen auf beispielsweise enge Arbeitskleidung, die als Sexualisierung gewertet werden kann. Folglich kommt es auch vor, dass diese Sexualisierung des Servicepersonals mit dem Verdienst eines großzügigen Trinkgeldes legitimiert wird (Waudby & Poulston, 2017, S. 492; Hoel & Einarsen, 2003, S. 18).

Ein weiterer Punkt ist die ungleiche Verteilung von Machtverhältnissen in der Gastronomie. So ist die Bestimmung über das Ausmaß des Trinkgeldes nicht nur ein Parameter für die Zufriedenheit der KundInnen, sondern auch eine Machtdemonstration (La Lopa & Gong, 2020, S. 90). Choi (2020, S. 5) diskutiert in seinem Artikel die nach Hofstede definierte *Power Distance* am Arbeitsplatz. *Power Distance* ist demnach eine legitimierte Ungleichverteilung in Institutionen und Organisationen (Hofstede, 1980). Demgemäß führt eine höhere *Power Distance* in einem Unternehmen dazu, dass ArbeitnehmerInnen sich dem Machtgefälle unterwerfen und dieses auch akzeptieren (Choi, 2020, S. 5). Laut Poulston (2008b, S. 234) bestehen auch in der Gastronomie ungleiche Machtverhältnisse. Der Unterschied hierbei ist jedoch, dass es in der Gastronomie unterschiedliche Hierarchiegefälle gibt. Das heißt, es besteht ein Machtverhältnis nicht nur zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen, sondern auch zwischen den Unternehmensinternen und den Externen (Poulston, 2008b, S. 234). Dazu wird in der Gastronomie überwiegend junges, weibliches Personal, das in einer Abhängigkeit zur Arbeitsstelle steht, einer Männer-dominierten Umgebung ausgesetzt, in welcher Führungskräfte und KundInnen in diesen Machtpositionen stehen (Hoel & Einarsen, 2003, S. 8). Dies bestätigt auch Choi (2020, S. 12) und La Lopa und Gong (2020, S. 90) in ihren Erkenntnissen. Vorgesetzte in Machtpositionen nutzen daher bewusst SB um junges, unterbezahltes Personal zum persönlichen Vorteil aus (Choi, 2020, S. 12).

2.4 Folgen von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz in der Gastronomie

Die Frauenberatung veranschaulicht in ihrer Statistik, dass 83,1% der betroffenen Frauen SB ausschließlich von Männern erfahren (AK, 2019, S. 3). Auch Berdahl (2007, S. 641) behauptet, dass die Mehrheit der sexuell belästigten Opfer Frauen sind und Männer vermehrt die Rolle des Täters spielen. Zudem ist zunehmend junges, weibliches Personal, das als *geringfügig* oder *Teilzeit* angestellt wird, Opfer von Fehlverhalten seitens der KundInnen und Firmeninternen (Poulston, 2008b, S. 238). La Lopa und Gong (2020, S. 97) diskutieren allerdings, dass zwar Frauen öfter als Männer im Gastgewerbe aufgrund ihres Geschlechts anders behandelt und sogar belästigt werden, aber Männer dafür signifikant mehr SB in physischer Form erfahren, die männliche Opfer in einen unangenehmen, peinlichen Gefühlszustand versetzen. Auch der Bericht der AK (2016, S. 10) besagt, dass junge Männer SB ausschließlich in Form von körperlichen Belästigungen erfahren.

Ein derartiges Verhalten bringt diverse Konsequenzen für ArbeitnehmerInnen. Kurzfristig betrachtet ruft SB in der Mehrheit des Servicepersonals eine Beeinträchtigung des emotiona-

len Empfindens hervor (Nerdinger, 2011, S. 137). Ram (2018, S. 767) aber auch Hoel und Einarsen (2003, S. 11) führen aus, dass die Folgen von SB am Arbeitsplatz den folgenden drei Bereichen zugeteilt werden - die Folgen auf die individuelle Person, auf das Unternehmen und zuletzt auf die Industrie. Individuelle leiden in diesem Fall unter psychologischen Folgen wie Stress, Produktivitätsrückgang, vermindertes Gefühl der Sicherheit, Depressionen, Angstzustände, Unzufriedenheit mit dem Arbeitsplatz usw., aber auch mit wirtschaftlichen Folgen, wie beispielsweise Jobverluste, die Suche nach einer neuen Arbeitsstelle und finanzielle Einbußen (Ram, 2018, S. 767; Hoel & Einarsen, 2003, S. 11; Müller & Sander, 2009, S. 65; Jung & Yoon, 2020, S. 12; Worsfold & McCann, 2000, S. 250). Aus Sicht der Unternehmen kann SB am Arbeitsplatz die Produktivität der ArbeitnehmerInnen verringern, die Abwesenheit des Personals und die Fluktuation des Personals erhöhen, ein angespannteres Arbeitsklima, vermehrte Beschwerden, erhöhte Kosten für Rechtstreitigkeiten und neu eingestelltes Personal verursachen (Hoel & Einarsen, 2003, S. 11; Poulston, 2008a, S. 412; Müller & Sander, 2009, S. 66). Worsfold und McCann (2000, S. 254) plädieren, dass die finanziellen Verluste für ein Unternehmen durch Intervention und Prävention vorgebeugt werden könnten. Jedoch sei es für das Unternehmen kostenintensiver die Vorfälle von SB zu ignorieren anstatt in ein angemessenes Trainingsprogramm zu investieren (Worsfold & McCann, 2000, S. 254). Diesen Punkt erwähnt auch Poulston (2008, S. 238). Sie argumentieren ebenfalls, dass SB die Personalfuktuation im Unternehmen erhöht und dadurch finanzielle Einbußen für das Unternehmen entstehen (Poulston, 2008b, S. 238; La Lopa & Gong, 2020, S. 90). Zuletzt verursacht SB im Gastgewerbe ein vorurteilhaftes und negatives Image für die Tourismusindustrie, welches ein sexualisiertes und risikoreiches Arbeitsklima präsentiert (Ram, 2018, S. 767; Poulston, 2008b, S. 239).

3 Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung in der Gastronomie

Viele Unternehmen sind sich der Ernsthaftigkeit des vermehrten Auftretens von SB in der Arbeitswelt nicht vollkommen bewusst (Krings, 2019, S. 1). SB am Arbeitsplatz ist nicht in Ordnung und sollte keinesfalls toleriert werden (Tseng, 2014, S. 519). Ebenso können Probleme am Arbeitsplatz, wie SB, sehr zeitintensiv sein und die Arbeit der Unternehmensinternen beeinträchtigen (Poulston, 2008a, S. 413). Vor allem die Anführung von Madera et al. (2018, S. 1222) ist an dieser Stelle erwähnenswert. Die AutorInnen erläutern, dass Führungskräfte je nach Seite der TäterInnenschaft unterschiedlich reagieren. SB seitens der KundInnen wird demnach als weniger negativ wahrgenommen als ein Vorfall von SB, der von KollegInnen bzw. Firmeninternen stammt (Madera et al., 2018, S. 1222). Worsfold und McCann (2000, S. 250) führen aus, dass Führungskräfte diverse Vorfälle von SB am Arbeitsplatz ignorieren um erhöhte, finanzielle Aufwendungen, um gegen SB vorzugehen, zu vermeiden. Poulston (2008b, S. 239) bestärkt ergänzend, dass vor allem Branchen, wie das Gastgewerbe, von einem erhöhten Risiko an SB charakterisiert sind aber auch diese dazu tendieren diese Vorfälle zu vernachlässigen. Lu und Kleiner (2001, S. 197) behaupten außerdem, dass vielen ArbeitgeberInnen in der Gastronomie nicht bewusst ist, dass sie einschreiten müssen. Körber-Risak (2019, S. 56) hingegen sagt, dass in der Praxis oft die sexuell belästigende Person vom Arbeitsverhältnis entfernt wird, anstatt sich mit der Problematik von SB am Arbeitsplatz unternehmensintern auseinanderzusetzen. Dagegen sind ArbeitgeberInnen, gemäß dem GIBG verpflichtet gegen diverse Diskriminierungsvorfälle und Belästigungen am Arbeitsplatz vorzugehen und im Sinne der Fürsorgepflicht dementsprechend für Schutz zu sorgen (Krings, 2019, S. 1). Aufgrund dieses hohen Handlungsbedarfs beschäftigt sich das folgende Kapitel mit den Interventionen und Präventionen gegen SB am Arbeitsplatz, sowie der rechtlichen Lage in Österreich und deren Rechtsfolgen.

3.1 Rechtliche Lage in Österreich

Prager und Hlous (2006, S. 97) berichten in Ihrem Werk, dass SB seit dem 1.Mai 2004 auch als strafrechtlicher Tatbestand gezählt wird. Laut dem österreichischen Strafrecht, wird SB in §218 Abs. 1 wie folgt definiert:

Wer eine Person durch eine geschlechtliche Handlung

1. an ihr oder
2. vor ihr unter Umständen, unter denen dies geeignet ist, berechtigtes Ärgernis zu erregen,

belästigt, ist, wenn die Tat nicht nach einer anderen Bestimmung mit strengerer Strafe bedroht ist, mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen. (§218 Abs. 1 StGB)

Das bedeutet, dass die Belästigung durch eine *geschlechtliche Handlung* erfolgen muss. Verbal, diskriminierende Äußerungen zählen laut Strafrecht nicht als eine Form von SB sondern wird als *sexuelle Diskriminierung* erfasst. Diese wird im Zivilrecht adressiert und behandelt (Prager & Hlous, 2006, S. 97).

Handelt es sich um SB am Arbeitsplatz hingegen sind ArbeitgeberInnen laut GIBG und Fürsorgepflicht im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) dazu verpflichtet die ArbeitnehmerInnen am Arbeitsplatz zu schützen (Müller & Sander, 2009, S. 65). Laut Schwarzer (2013, S. 12) sind sich viele ArbeitgeberInnen ihren vollständigen Verpflichtungen gegenüber ihrem Personal nicht zur Gänze bewusst. Sie bezieht sich hierbei vor allem auf die Fürsorgepflicht, die nicht nur im deutschen, sondern genauso im österreichischen Recht besteht (Schwarzer, 2013, S. 12). Die im ABGB genannte Fürsorgepflicht dient im Arbeitsverhältnis zum Schutz der ArbeitnehmerInnen (Marhold, F. & Friedrich, M., 2012, S. 238). Die Definition der *Fürsorgepflicht des Dienstgebers* lautet im ABGB wie folgt:

Der Dienstgeber hat die Dienstleistungen so zu regeln und bezüglich der von ihm beizustellenden oder beigestellten Räume und Gerätschaften auf seine Kosten dafür zu sorgen, daß [*sic*] Leben und Gesundheit des Dienstnehmers, soweit es nach der Natur der Dienstleistung möglich ist, geschützt werden. (§1157 Abs. 1 ABGB)

ArbeitgeberInnen sind nachweislich rechtlich dazu verpflichtet durch die *Einhaltung bestimmter Schutzvorschriften* Fürsorge zu leisten, um das psychische und physische Wohlbefinden aber auch das Eigentum der ArbeitnehmerInnen zu schützen (Marhold, F. & Friedrich, M., 2012, S. 238). Die Fürsorgepflicht schützt ArbeitnehmerInnen vor Angriffen, wie z.B. Mobbing und SB, durch weitere ArbeitnehmerInnen oder durch Dritte, indem sie ArbeitgeberInnen zum Schutz verpflichtet. Wird die Fürsorgepflicht verletzt, haben ArbeitnehmerInnen Ansprüche auf Schadenersatz und einen Grund zum Austritt aus dem Arbeitsverhältnis (Drs, 2017, S. 127).

Bei Vorfällen von Diskriminierung, Mobbing und Ungleichbehandlung am Arbeitsplatz kann man sich auf das GIBG stützen, denn die Fürsorgepflicht hängt auch mit der Pflicht der Ar-

beitgeberInnen zur Gleichbehandlung ihrer ArbeitnehmerInnen zusammen (Drs, 2017, S. 127). Das GIBG schützt ArbeitnehmerInnen in der Arbeitswelt vor diversen Diskriminierungen aufgrund von ihrem Geschlecht, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion, der individuellen, sexuellen Orientierung, dem Alter und etwaigen Behinderungen. Laut GIBG sind sowohl mittelbare und unmittelbare Diskriminierungen und sexuelle bzw. sonstige Belästigungen verboten (Drs, 2017, S. 128). SB wurde bereits im zweiten Kapitel unter der *Begriffsdefinition von SB* nach dem GIBG definiert.

Der Gesetzestext wurde hierbei in vier Teile unterteilt, wobei sich Teil I auf den Schutz von Männern und Frauen in der Arbeitswelt vor Diskriminierungen bezieht (Drs, 2017, S. 128). Dabei richtet sich das GIBG nicht nur gegen die TäterInnen, sondern auch gegen ArbeitgeberInnen, die ihre ArbeitnehmerInnen nicht angemessen vor SB am Arbeitsplatz schützen (Prager & Hlous, 2006, S. 97). Diese Information ist in §6 Abs. 1 zu vernehmen:

Eine Diskriminierung auf Grund des Geschlechtes liegt auch vor, wenn eine Person

1. vom/von der Arbeitgeber/in selbst sexuell belästigt wird,
2. durch den/die Arbeitgeber/in dadurch diskriminiert wird, indem er/sie es schuldhaft unterlässt, im Falle einer sexuellen Belästigung durch Dritte (Z 3) eine auf Grund gesetzlicher Bestimmungen, Normen der kollektiven Rechtsgestaltung oder des Arbeitsvertrages angemessene Abhilfe zu schaffen,
3. durch Dritte in Zusammenhang mit seinem/ihrem Arbeitsverhältnis belästigt wird oder
4. durch Dritte außerhalb eines Arbeitsverhältnisses (§ 4) belästigt wird. (§6 Abs. 1 GIBG)

Somit haben Opfer von SB laut GIBG dann Anspruch auf ein rechtliches Vorgehen, wenn die SB von den ArbeitgeberInnen selbst oder von Dritten, wie beispielsweise MitarbeiterInnen und KundInnen, getätigt wird (Körper-Risak, 2019, S. 55). Laut §15 Abs. 1 kann SB innerhalb von drei Jahren *gerichtlich geltend* gemacht werden (§15 Abs. 1 Z. 3 GIBG). Dieser Anspruch verjährt allerdings nach Ablauf dieses Zeitraums (§15 Abs. 1 Z. 4 GIBG). Klagt die betroffene Person laut §6 im GIBG auf einen *Diskriminierungstatbestand*, ist diese Person dazu verpflichtet den Vorfall vor Gericht zu beweisen (§12 Abs. 12 Z. 1 GIBG). Folglich hat die betroffene Person „zum Ausgleich der erlittenen persönlichen Beeinträchtigung“ (Körper-Risak, 2019, S. 55) ein Recht auf Schadenersatz (Körper-Risak, 2019, S. 55). Dieser ist im

GIBG unter §12 Abs. 11, wie unten erwähnt, niedergeschrieben und umfasst mindestens 1000€.

Bei einer sexuellen Belästigung nach § 6 oder einer geschlechtsbezogenen Belästigung nach § 7 hat die betroffene Person gegenüber dem/der Belästiger/in und im Fall des § 6 Abs. 1 Z 2 oder § 7 Abs. 1 Z 2 auch gegenüber dem/der Arbeitgeber/in Anspruch auf Ersatz des erlittenen Schadens. Soweit der Nachteil nicht nur in einer Vermögenseinbuße besteht, hat die betroffene Person zum Ausgleich der erlittenen persönlichen Beeinträchtigung Anspruch auf angemessenen, mindestens jedoch auf 1 000 Euro Schadenersatz. (§12 Abs. 11 GIBG)

Die Autorin Körber-Risak (2019, S. 55) plädiert allerdings, dass sich Frauen nicht allzu oft durchsetzen können, um rechtliche Schritte einzuführen, da diese folglich von langen Verfahren, nicht angemessenen Schadenersatzzahlungen, Schädigungen der eigenen Reputation bis hin zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses gekennzeichnet sind. Sollte die betroffene Person keinen anderen Ausweg als die Beendigung ihres Arbeitsvertrages sehen, kann diese „Kündigung, Entlassung oder Auflösung des Probearbeitsverhältnisses“ (Körber-Risak, 2019, S. 56) laut §12 Abs. 7 im GIBG vor Gericht angefochten werden (Körber-Risak, 2019, S. 56; §12 Abs. 7 Z. 1 GIBG).

3.2 Interventionskonzepte zum Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz

In der Literatur wurde nur stellenweise auf konkrete Interventionsmaßnahmen hingewiesen. Die Literatur verweist meist auf die Intervention gegen Firmeninterne hin und nicht auf die Intervention gegen KundInnen (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 10; Körber-Risak, 2019, S. 60; Madera et al., 2018, S. 1222). Allerdings können die Rechtsfolgen, wie sie bereits im Kapitel 3.1.1 erläutert wurden, als Intervention gegen SB am Arbeitsplatz gewertet werden (Körber-Risak, 2019, S. 60). Jedoch argumentiert Körber-Risak (2019, S. 60), dass sich viele betroffene Personen ihren Rechten nicht bewusst sind, die Hemmschwelle um eine Beschwerde bei der verantwortlichen Person einzureichen, viel zu hoch sei und das Ausmaß des Schadenersatzanspruchs mit mindestens 1000€ zu wenig wäre um angemessen gegen SB vorzugehen.

Im Allgemeinen hat die Gleichbehandlungsanwaltschaft (2019) für die Abhilfeleistung der ArbeitgeberInnen einen Abhilfeleitfaden erstellt. Diese weist auf die Handlungsmöglichkeiten und die Abhilfepflicht der ArbeitgeberInnen hin. Die Abhilfe gegen SB wird dazu in fünf

Schritte unterteilt (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 11). Diese werden in Abbildung 2 angeführt und folglich erläutert.

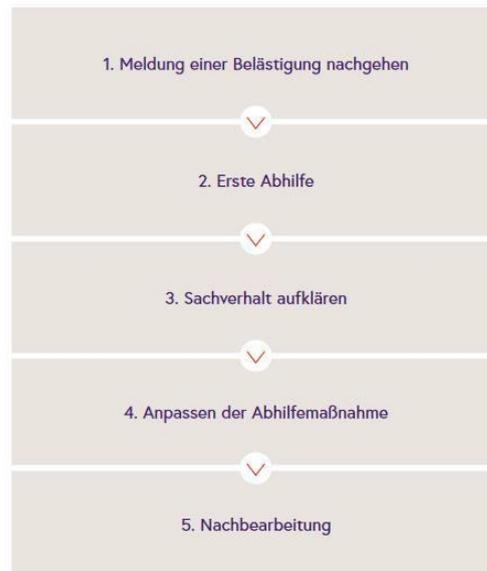


Abbildung 2. Abhilfe gegen sexuelle Belästigung. (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 11)

Sobald ArbeitgeberInnen von einem Vorfall erfahren, müssen diese im ersten Schritt der Meldung aktiv nachgehen und ein Gespräch mit der betroffenen Person suchen. Dazu empfiehlt sich eine angenehme Gesprächsatmosphäre, vertraute GesprächspartnerInnen und die Erstellung eines schriftlichen Protokolls des Vorfalles (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 12). Auch Müller und Sander (2009, S. 67) und Prager und Hlous (2006, S. 101) befürworten ein Netzwerk an Ansprechpersonen und ExpertInnen, die sich mit der Thematik auseinandersetzen, um so ein vertrautes und sicheres Gefühl zu vermitteln sowie den betroffenen Personen das Melden von Vorfällen zu erleichtern. Im zweiten Schritt müssen ArbeitgeberInnen umgehend handeln und die betroffenen Personen vor weiteren Vorfällen schützen. Dazu dient z.B. eine räumliche Trennung der beteiligten Personen (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 13). Anschließend muss der Sachverhalt geklärt werden. Dazu können ArbeitgeberInnen ein Gespräch mit den angeblichen TäterInnen aufsuchen um eine Stellungnahme der jeweiligen Person zu erhalten. Im vorletzten Schritt, der Anpassung der Abhilfemaßnahmen, können ArbeitgeberInnen, nach Ermittlung des Sachverhaltes, Maßnahmen einsetzen. Diese Maßnahmen können die Ermahnung, die Versetzung, die Kündigung oder die Entlassung der belästigenden Person sein (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 14). Auch Körber-Risak (2019, S.61) plädiert zusätzlich zu den rechtlichen Verfahren, die ArbeitgeberInnen verpflicht-

tend einführen müssen, für eine sofortige Beendigung des Arbeitsverhältnisses der belästigten Person. Im letzten Schritt des Abhilfeleitfadens der Gleichbehandlungsanwaltschaft (2019, S. 16) ist es wichtig, die betroffenen Personen weiterhin zu begleiten und in regelmäßigen Gesprächen festzustellen, ob die Intervention erfolgreich war. Müller und Sander (2009, S. 67) erwähnen zusätzlich die Relevanz und die Wirksamkeit von tatsächlich gesetzten Sanktionen, denn somit wird auch automatisch eine intolerante Haltung zu SB vermittelt. Eine klare Haltung zur Thematik und eine aktive Kommunikation dieser ist eine der wichtigsten Präventionsmaßnahmen. Die Präventionsmaßnahmen werden im nächsten Unterkapitel diskutiert (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 21).

3.3 Präventionskonzepte zum Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz

Durch diverse Präventionsmaßnahmen kann SB im Unternehmen vorgebeugt und im besten Fall vermieden werden (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, 20). Eine Meldung von SB ist oftmals mit Schamgefühl und Angst verbunden, was einer idealen Bearbeitung der Vorfälle im Weg steht und somit die Relevanz der Präventionsmaßnahmen bestärkt (Körper-Risak, 2019, S. 60). Krings (2019, S. 26) hat dazu ein Präventionskonzept erstellt, welches in Abbildung 3 ersichtlich ist.

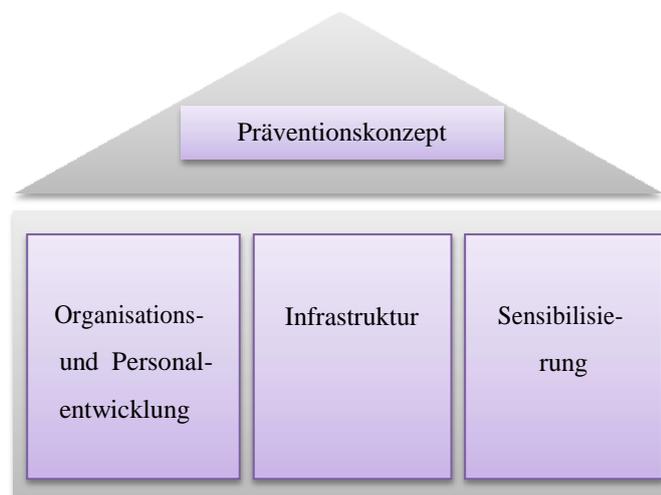


Abbildung 3. Die drei Säulen eines Präventionskonzepts. (Krings, 2019, S. 26)

Laut Krings (2019, S. 26) benötigt der Umgang mit SB einen bestimmten Wandel der Kultur und der Werte. Um einen Kulturwandel herbeizuführen benötigt es dazu *die drei Säulen* des Präventionskonzeptes (Krings, 2019, S. 26). In der *Organisations- und Personalentwicklung*

empfiehlt Krings (2019, S. 27) klare Verhaltensregeln, die Führungskräfte vorleben. Außerdem müssen diese Haltung und die Intoleranz für unangebrachtes Verhalten auch klar kommuniziert werden (Krings, 2019, S. 27; Lu & Kleiner, 2001, S. 200). Um diese Einstellung zu einem diskriminierungsfreien Arbeitsumfeld zu erreichen, können beispielsweise Vertrauenspersonen, Kooperationen mit ExpertInnen und zuletzt die Thematisierung von SB in MitarbeiterInnengesprächen, hilfreich sein (Prager & Hlous, 2006, S. 99; Müller & Sander, 2009, S. 67; Körber-Risak, 2019, S. 91). Führungskräfte können zusätzlich ihr Personal ermutigen sich im Falle von SB zur Wehr zu setzen und sich ebenso nach Hilfe und Beratung umzusehen (Müller & Sander, 2009, S. 67). Auch eine Art *Verhaltenskodex*, der im Unternehmen eingeführt wird, kann eine Haltung zu einem diskriminierungsfreien Umfeld am Arbeitsplatz kommunizieren (Körber-Risak, 2019, S. 58; Poulston, 2008b, S. 238; Müller & Sander, 2009; S. 67; Prager & Hlous, 2006, S. 99; Lu & Kleiner, 2001, S. 200).

Ein weiterer Punkt der *Organisations- und Personalentwicklung* ist, dass Führungskräfte und MitarbeiterInnen, im Umfang von Fortbildungsveranstaltungen hinreichend geschult werden und hier SB thematisieren (Krings, 2019, S. 27). Poulston (2008a, S. 421) stellt in Ihrem Artikel eine Schwäche der führenden Kräfte im Unternehmen dar, wenn das Unternehmen unter vermehrtem Personalwechsel und unzureichender Fortbildung des Personals leidet. Sie plädiert daher auch für Schulungen als Grundvoraussetzung, um die Leistungsstandards sowie die Zufriedenheit am Arbeitsplatz zu erhöhen (Poulston, 2008a, S. 421). Nerdinger (2011, S. 137) ergänzt zudem die Sinnhaftigkeit im Zuge von Seminaren und Fortbildungskursen einen idealen Umgang mit KundInnenverhalten zu erlernen, da vor allem Dienstleistungsbranchen besonders häufig von Fehlverhalten der Gäste betroffen sind. Freyd und Smidt (2019, S. 489) hingegen diskutieren die Relevanz von Schulungen und Fortbildungen als angemessene Maßnahme gegen SB. Es benötigt viel mehr eine andauernde Bildung um einen tiefen Einblick in die Problematik zu erlangen. Die Autorinnen argumentieren, dass ein Schulung nur kurzfristige Verhaltensänderungen aufweist und viel mehr ein stures Einhalten erlernter Regeln sei. Eine Schulung ist somit nicht effektiv genug um ein Fehlverhalten wie SB am Arbeitsplatz zu vermindern und zu vermeiden. SB kann folglich nicht anhand einer Absolvierung eines Seminars behandelt und vermieden werden, sondern es wird viel mehr eine fortführende Ausbildung der Personal ManagerInnen empfohlen (Freyd & Smidt, 2019, S. 489).

Die zweite Säule in Abbildung 3 stellt die *Infrastrukturellen Maßnahmen* dar. Krings (2019, S. 27) befürwortet eine Anpassung der räumlichen Bedingungen. Als Beispiel dazu dienen „Frauenparkplätze, angemessene Beleuchtung“ (Krings, 2019, S. 27) und „Videoüberwachung von Freiflächen“ (Krings, 2019, S. 27).

Um SB nachhaltig vorzubeugen, ist laut Prager und Hlous (2006, S. 99) die Enttabuisierung die wichtigste Präventionsstrategie. Körber-Risak (2019, S. 91) suggeriert dazu mehr Sensibilisierungs- und Aufklärungsarbeit im Unternehmen einzuführen. Auf diese weist auch Krings (2019, S. 27) in der dritten Säule des Präventionskonzepts, der *Sensibilisierung*, hin. Die *Sensibilisierung* umfasst diverse Publikationen, die Firmeninterne über das Thema informieren. Auch Workshops und Kurse können in der Sensibilisierungsarbeit hilfreich sein (Krings, 2019, S. 27). Zugleich empfehlen Müller und Sander (2009, S. 67) ein vorformuliertes Grundsatzdokument, welches eine ausführliche Definition von SB am Arbeitsplatz, Informationen zu Hilfe und Unterstützung und die Sanktionen beinhaltet. Die Informationsverbreitung zur Thematik soll sowohl mündlich als auch schriftlich erfolgen mit der Absicht die Situation aufzuklären und diverse Vorurteile, wie z.B. dass das Opfer verantwortlich für die SB am Arbeitsplatz wäre, aufzulösen (Müller & Sander, 2009, S.67).

4 Zusammenfassung der theoretischen Überlegungen

Die Literaturrecherche dient dazu wesentliche Erkenntnisse zu erzielen, die für die weitergehende Forschung als Ausgangsmaterial fundiert. Dazu sollen in diesem Kapitel die Kernaussagen der Literaturrecherche zusammengefasst werden.

SB ist ein präsenes Problem der Gastronomie und vor allem ein Problem auf Managementebene. Die Problematik basiert vor allem auf der Legitimierung und Akzeptanz von sexuell belästigenden bzw. diskriminierenden Verhalten in der Branche. SB wird in der Gastronomie meist in Form von sexistischen Sprüchen und Witzen, sowie unangebrachten Bemerkungen zur Sexualität, zum jeweiligen Geschlecht oder zu diversen Körperteilen, wahrgenommen. Betroffen sind in der Mehrheit junge Frauen, die in einem geringfügigen oder Teilzeit-Arbeitsverhältnis stehen und somit auf ihre Arbeitsstelle angewiesen sind. Das Servicepersonal ist diesem Verhalten oftmals von Seiten der KundInnen, aber auch von Seiten der MitarbeiterInnen und der Vorgesetzten ausgesetzt. Kommt es tatsächlich zu einem Vorfall, empfinden die betroffenen Personen meist Scheu und Angst diesen den Vorgesetzten zu melden und leiden somit noch mehr unter der Belastung von übergriffigen Verhalten am Arbeitsplatz. Die Atmosphäre in der Gastronomie begünstigt außerdem durch ungleiche Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse, Sexualisierung des Servicepersonals und der Erwartungshaltung der KundInnen ein solches Verhalten. Ein entwürdigendes Verhalten, wie SB, hat nicht nur negative Auswirkungen auf die betroffene Person sondern verpasst der Branche und dem Unternehmen auch ein negatives Image. Demnach müssen ArbeitgeberInnen, besonders aufgrund der Fürsorgepflicht, für ihr Servicepersonal einstehen und dieses vor Diskriminierungen schützen. Interventionsmaßnahmen können somit ein Verweis der KundInnen oder eine Ermahnung, Versetzung, Kündigung und Entlassung der belästigenden MitarbeiterInnen sein. Zu beachten ist, dass gegen KundInnen und Firmeninterne in der Regel unterschiedlich streng interveniert wird. Auch die rechtliche Lage laut dem GIBG kann als eine Interventionsmaßnahme gewertet werden. Somit besteht ein Schadenersatzanspruch von mindestens 1000€ für die betroffenen Personen. Bei der Prävention muss vor allem auf die Enttabuisierung und Sensibilisierung von Seiten der ArbeitgeberInnen gesetzt werden. Außerdem können auch Fortbildungen, ein unternehmensinterner Verhaltenskodex oder Gespräche mit Vertrauenspersonen und ExpertenInnen hilfreich sein um SB in der Gastronomie präventiv zu beseitigen.

5 Methodische Vorgehensweise

Dieses Kapitel thematisiert die empirische Vorgehensweise. Dazu soll zunächst der Forschungszugang erläutert und begründet werden.

5.1 Wahl des Forschungsdesigns

Kapitel 2 bis 4 ergeben das Ausgangsmaterial für die weitere Entwicklung der Erkenntnisse in der empirischen Vorgehensweise. Da sich aber im Zuge der Literaturrecherche eine Forschungslücke zum Forschungskontext des Themas heraus stellte und diese Lücke den Prozess, Schlussfolgerungen aus der Literatur abzuleiten, erschwerte, wurde ein qualitativer Forschungszugang gewählt. Qualitatives Forschen erweist sich besonders bei Themen, wo ein gering erforschter Stand festgestellt wurde, als vorteilhaft, da diese hypothesengenerierende und theorieentwickelnde Ergebnisse liefert (Dresing & Pehl, 2015, S. 6). Des Weiteren stellt sich der qualitative Forschungszugang als sinnhaft heraus, da folglich die Forschungsfrage analysierbar und nachvollziehbar beantwortet werden kann, indem statt harten Zahlen und Fakten, wie bei einer quantitativen Forschung, „Bedeutungskonstruktionen und Sinneszusammenhänge“ (Dresing & Pehl, 2015, S. 6-7) erfragt werden (Dresing & Pehl, 2015, S. 6-7). Durch die qualitative Forschung mit Hilfe der durchgeführten ExpertInneninterviews können, anders als bei schriftlichen Fragebögen, etwaige Missverständnisse durch stetiges Nachfragen vermieden und dementsprechend tiefere Einblicke und Informationen in die Thematik erhalten werden (Dresing & Pehl, 2015, S. 8). Somit bildet das soeben genannte Forschungsdesign einen sinnvollen Weg um ein tiefer gehendes Verständnis und neue Erkenntnisse zur Thematik *SB in der Gastronomie* zu gewinnen und die Zielsetzung dieser Forschungsarbeit zu verwirklichen.

5.2 Erhebungsmethode und –Instrument

Wie bereits erwähnt, sollen die Erkenntnisse dieser Forschungsarbeit einer Hypothesengenerierung und Theorieentwicklung dienen. Für die qualitative Erhebung wurde daher das leitfadengestützte ExpertInneninterview gewählt. Dadurch besteht die Möglichkeit durch die gewählten ExpertInnen, die sich in ihrem Alltagsleben mit der Thematik auseinandersetzen, einen tiefen Einblick, mit einem umfangreichen Erfahrungswissen, in diesem Bereich zu erhalten. Die GesprächspartnerInnen werden daher, als LieferantInnen von Inhalt und Information, befragt. Anders als bei narrativen Interviews, rücken die Biografien der GesprächspartnerInnen in den Hintergrund und die vorausgesetzte Expertise steht primär im Bilde (Kaiser,

2014, S. 2; Mey & Mruck, 2010, S. 427). Da sich die ExpertInneninterviews viel mehr an der Gewinnung von Sachinformationen orientieren und die erhobenen Daten eine Qualität aufweisen sollen, wurde mit dem Einsatz eines halb-strukturierten Interviewleitfadens gearbeitet. Bei der Durchführung der Interviews wird die Struktur des Interviewleitfadens besonders beachtet, jedoch wird auch flexibel mit Nachfragen, die sich spontan aus dem Prozess kristallisieren, auf die Äußerungen der Interview PartnerInnen eingegangen. So können tiefer gehende Einblicke erhalten werden (Mey & Mruck, 2010, S. 430-431; Aepli et al., 2016, S. 180). Die Befragung, mittels Interviewleitfadens als Erhebungsinstrument, zielt darauf ab spezifisches Wissen zu erfragen um die Schlussfolgerungen aus der Literaturrecherche zu organisieren und schließlich die Forschungsfrage beantworten zu können (Kaiser, 2014, S. 35). Ebenso können die Interviews mit Hilfe des Leitfadens strukturierter und nachvollziehbarer aufbereitet werden. Diese klar definierten Interviewfragen erleichtern zudem das vergleichen der erhobenen Daten (Kaiser, 2014, S. 52; Aepli, Gasser, Gutzwiller & Tettenborn Schärer, 2016, S. 180). Für den Leitfaden werden zunächst mittels *Brainstorming* offene Fragen definiert und dabei besonders darauf geachtet, dass die Beantwortung der Fragen das gesamte Thema zu *SB in der Gastronomie* abdeckt. Dafür wurden zunächst die Fragen den drei deduktiv, formulierten Kategorien zugeteilt. Diese Kategorien sind zum einen die *SB in der Gastronomie*, die *Maßnahmen* und schlussendlich die *Herausforderungen*. Besonders nennenswert sind die drei Fallbeispiele, die im Interviewleitfaden angeführt wurden, um die Forschungsfrage detaillierter beantworten zu können. Die drei Fallbeispiele lauten wie folgt:

- Eine gut zahlende Stammkundin bietet dem jungen Kellner mehrmals an, ihn nach seiner Schicht mit nach Hause zu begleiten. Der Kellner versucht mehrmals das Angebot höflich abzulehnen, fühlt sich aber dennoch unwohl die Kundin weiterhin zu bedienen.
- Die Arbeitgeberin verlangt explizit von der Kellnerin ein aufreizendes Outfit während der Arbeit zu tragen, damit die Gäste etwas zum Schauen haben und somit der Umsatz erhöht wird.
- Ein Arbeitskollege macht einer Kellnerin gegenüber unangebrachte Bemerkungen. Da diese das Verhalten toleriert und den Vorfall auch nicht dem Vorgesetzten meldet, beginnt der Arbeitskollege über geraume Zeit die Kellnerin zu begripschen.

Auf Basis dieser Fallbeispiele konnten maßgeschneiderte Maßnahmen für unterschiedliche TäterInnengruppen erschlossen werden. Letztendlich wird der Leitfaden mehrmals überarbei-

tet und überflüssige Fragen im Zuge eines Testinterviews ermittelt und gestrichen (Mey & Mruck, 2010, S. 430-431). Der vollständige Interviewleitfaden ist im Anhang zu entnehmen.

5.3 Auswahl der Interview PartnerInnen

Bei qualitativen Erhebungen ist bereits eine kleine Stichprobe ausreichend um tiefe Einblicke zu erhalten. Für diese Arbeit waren daher bereits vier gebührend, um eine theoretische Sättigung zu erreichen. Das heißt, es wurde der Punkt erreicht, bei dem keine neuen Erkenntnisse mehr gewonnen werden können (Aeppli et al., 2016, S. 254-256).

Da es sich bei der Auswahl der nicht um die Repräsentativität, sondern um die Tiefe der Inhalte handelt, wurden vier ExpertInnen gewählt, die bestimmte Anforderungen erfüllen (Kaiser, 2014, S. 72). Die Auswahl von ExpertInnen kann aufgrund mancher schwierigen Unterscheidung zwischen LaiInnen und ExpertInnen herausfordernd sein. Daher wurde darauf geachtet, dass sich die ExpertInnen in ihrem Arbeitsalltag mit der Thematik auseinandersetzen (Mruck & Mey, 2010, S. 427). Demzufolge wurden, im Zuge einer Internetrecherche mit dem Suchbegriff *SB am Arbeitsplatz in Österreich*, Unternehmen ausgesucht, dessen Fokus auf SB in der Arbeitswelt liegt oder die sich regelmäßig damit beschäftigen. Für die Auswahl der richtigen wurden nun die drei *Kriterien zur Auswahl von ExpertInnen* nach Gläser und Laudel (2006, S. 113) gewählt. Somit sollen die folgenden drei Fragen beantwortet werden:

1. „Welcher Experte verfügt über die relevanten Informationen?
2. Welcher dieser Experten ist am ehesten in der Lage, präzise Informationen zu geben?
3. Welcher dieser Experten ist am ehesten bereit und verfügbar, um diese Informationen zu geben?“ (Gläser & Laudel, 2006, S. 113)

Um die oben genannten Fragen beantworten zu können, wurden daher folgende Fragen von der Autorin gebildet um die Kriterien des Samplings festzulegen:

- In welchem Kontext beschäftigt sich Ihr Unternehmen mit SB am Arbeitsplatz?
- Mit welchen Themen setzen Sie sich hier konkret auseinander?
- Inwiefern setzen Sie sich auch mit SB in der Gastronomie auseinander?

Somit wurden vier ExpertInnen, nämlich eine Gleichbehandlungsanwältin der *Gleichbehandlungsanwaltschaft*, eine Vertreterin der *Abteilung Frauen und Familie der AK Wien*, die Projektleiterin von *Act4Respect des Vereins Sprungbrett* und zuletzt der Bereichsfachsekretär der *Gewerkschaft Vida* im Bereich Tourismus, mit einer Einladung zum Interviewgespräch kontaktiert. Die *Gleichbehandlungsanwaltschaft*, das Projekts *Act4Respect*, sowie die *AK Wien* beschäftigen sich in ihrem Arbeitsalltag mit der arbeitsrechtlichen Beratung und der Präventionsarbeit zu den Themen Gleichbehandlung, Gleichstellung und Schutz vor Diskriminierung am Arbeitsplatz (Unser Leitbild, n.d.; Interessenvertretung, n.d.; Über Uns, n.d.). Die *Gewerkschaft Vida* im Bereich Tourismus setzt sich ebenso mit den Interessen der in Österreich im Hotel- und Gastgewerbe beschäftigten ArbeitnehmerInnen für bessere Rahmenbedingungen ein (Das Neueste aus dem Fachbereich, n.d.).

5.4 Durchführung der ExpertInneninterviews

Der Erstkontakt mit den ExpertInnen erfolgte, wie bereits erwähnt, durch eine Einladung zum Interview über ein höflich formuliertes E-Mail Schreiben. Anschließend wurde mit allen EmpfängerInnen ein Telefongespräch vereinbart um nochmals die Eckdaten des Interviewverlaufes zu besprechen. Schlussendlich wurden per E-Mail Terminvorschläge versandt und bestätigt. Die Interviews wurden im Zeitraum vom 5. März bis zum 10. März 2021 über eine Videokonferenz der Plattform Zoom durchgeführt. Dazu wurde eine Woche vor dem vereinbarten Interviewtermin eine E-Mail mit dem notwendigen Zoom-Link zugesandt.

Grundsätzlich wurden je Interview mindestens 60 bis 90 Minuten Interviewdauer eingeplant, um so die möglichst besten Ergebnisse zu erzielen und ausreichend Zeit für das Forschungsproblem zur Verfügung zu stellen (Gläser & Laudel, 2006, S. 114). Zu Beginn wurden alle um Einverständnis gebeten die Interviews als Videodateien aufzuzeichnen um diese als Grundlage für den Transkriptionsprozess zu verwenden. Die Transkription und die Auswertung werden im nächsten Unterkapitel adressiert.

5.5 Durchführung der Auswertung

Nachdem die aufgezeichneten Interviews nach Einhaltung der Transkriptionsregel von Dresing und Pehl (2015, S. 17, 2010, S. 727) in Form von Transkripten wortwörtlich verschriftlicht wurden, konnten die Transkripte als Ausgangsmaterial für die zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring verwendet werden (Mey & Mruck, 2010, S. 723-731).

Die zusammenfassende Inhaltsanalyse wurde somit als Auswertungsmethode herangezogen um die Transkripte systematisch analysieren zu können. Die Effizienz der Inhaltsanalyse nach Mayring ist vorteilhaft, um die großen Mengen an Interviewmaterial auswerten zu können. Dabei können die Texte auf den wesentlichen Inhalt reduziert werden, um so die Kernaussagen zu erhalten (Aeppli et al., 2016, S. 238; Mayring, 2010, S. 602, 2008, S. 10-13). Die reduzierten Inhalte werden anschließend den Kategorien zugeteilt. Diese Kategorien wurden zunächst deduktiv im Zuge der Erstellung des Interviewleitfadens gebildet, jedoch mussten im Laufe der Auswertung die Kategorien induktiv erweitert und neu arrangiert werden (Mayring, 2010, S. 603, 2008, S. 10-13). Die Bildung der Kategorien wurde im Anhang beigelegt.

Im ersten Schritt der Analyse wurden die Originaltexte paraphrasiert. Das heißt alle Textteile, die als irrelevant für die Forschungsfrage und folglich für die Auswertung erschienen, konnten gestrichen und die inhaltstragenden Stellen sinngemäß in Kurzform niedergeschrieben werden. Alle Inhalte, die die Verfasserin als nicht wesentlich einschätzte, wurden ausgeblendet.

Im nächsten Schritt, der „Generalisierung auf das Abstraktionsniveau“ (Mayring, 2010, S. 603-606), wurden die paraphrasierten Textstellen wiederum auf das Wesentliche zusammengefasst und mit den Gegenständen der alten Paraphrasen sinngemäß umformuliert. Darauf folgte der Schritt der Reduktion. Hierbei wurden wieder die nun generalisierten Paraphrasen weiter reduziert. Bedeutungsgleiche Paraphrasen und Teile, die sich als überflüssig für die Beantwortung der Forschungsfrage erwiesen, konnten gestrichen werden. Ebenso wurden Paraphrasen mit der selben Bedeutung gebündelt und zu einem Gegenstand zusammengefügt.

Im letzten Schritt erfolgte die Kategorienbildung, bei welcher die reduzierten Paraphrasen den induktiv gebildeten Kategorien, also aus dem Erhebungsmaterial gewonnen, zugeteilt werden. Für die Kategorienbildung, erstellte die Verfasserin zuvor noch ein Kodierschema, welches die Kategorien erläutert und somit die Zuteilung der Kategorien nachvollziehbarer gestaltet (Mayring, 2010, S. 603-606 ; Aeppli et al., 2016, S. 237). Das Kodierschema, die Kategorienbildung, sowie die Paraphrasierung, Generalisierung und die Reduktion ist im Anhang nochmals anschaulich beigelegt.

6 Darstellung der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel gilt es nun die Ergebnisse aus dem empirischen Vorgehen zu präsentieren. Dazu werden die Erkenntnisse, die im Laufe der Inhaltsanalyse den Kategorien zugeteilt wurden, aufgelistet und unter den Antworten der Interview PartnerInnen verglichen. Die Darstellung der Ergebnisse dient dazu die Forschungsfrage beantworten zu können.

6.1 Sexuelle Belästigung in der Gastronomie

SB in der Gastronomie wurde als erste Kategorie gebildet. Diese soll die Situation in der Gastronomie im Wesentlichen klären. Dazu wurden Subkategorien gebildet, die im Laufe der Arbeit noch erläutert werden. Zu den Subkategorien zählen die *Definition von SB*, die *TäterInnen*, die *Opfer*, die *Herausforderungen in der Branche* und die *Pflichten der ArbeitgeberInnen*.

6.1.1 Definition von Sexueller Belästigung

In der folgenden Subkategorie wurde SB von den GesprächspartnerInnen definiert, Formen von SB und Unterschiede zu anderen Branchen erläutert, wobei stets die Gastronomie in Betracht gezogen wurde.

IP1 definiert SB als eine Machtdemonstration, die auf die Sexualsphäre der betroffenen Person anspielt. Diese kann verbal, non-verbal aber auch körperlich verlaufen. In der Gastronomie kommt es allerdings am häufigsten zu verbaler und körperlicher SB, wie z.B. sexuell konnotierte Sprüche und Berührungen (IP1, Z.94-97). Dieser Definition stimmen auch IP2, IP3 und IP4 zu. Es handelt sich somit um ein unerwünschtes und übergriffiges Verhalten, welches in einer Würdeverletzung resultiert (IP2, Z. 147-167; IP3, Z. 116-117; IP4, Z. 111-112). IP2 und IP4 stimmen auch mit IP1 überein, dass es sich in der Gastronomie meist um SB in Form von verbaler und körperlicher SB handelt (IP2, Z. 147-167; IP4, Z. 116-121). IP1 und IP2 erwähnen dazu, dass die Wahrnehmung von einem unerwünschten Verhalten, wie z.B. SB, subjektiv ist. Es gibt demnach ein konsensuales Verhalten und keine Abneigungsbliegenheit, der die betroffenen Personen nachgehen müssen (IP1, Z. 337-347; IP2, Z. 163-167).

Auf die Frage, ob sich die Gastronomie hier zu anderen Branchen unterscheidet, bejaht diese IP1 und führt aus, dass es in der Gastronomie andere Bedingungen und Konstellationen gäbe, die SB begünstigen können (IP1, Z. 108-116). IP3 erläutert, dass man zwischen der Hotellerie und der Gastronomie nicht unterscheidet. Auffällig ist jedenfalls, dass es besonders an Stellen wo ein Ausschank vorhanden ist, wie z.B. in Kantinen, es sehr schwierig wird ein unangebrachtes Verhalten von Gästen zu sanktionieren (IP3, Z. 75-89). Ebenso unterscheidet sich SB in der Gastronomie von anderen Branchen, indem eine andere Erwartungshaltung der KundInnen und eine Legitimierung oder eine Akzeptanz von SB herrscht (IP3, Z. 122-124; IP4, Z. 141-147).

6.1.2 TäterInnen

Die Subkategorie *TäterInnen* soll aufzeigen, welche charakteristischen Merkmale die belästigenden Personen aufweisen. Demnach sind sich IP1 und IP2 einig, dass es sich meist um Männer handelt, die hierarchisch höher gestellt sind oder in Machtpositionen stehen und das Abhängigkeitsverhältnis der betroffenen Personen ausnutzen (IP1, Z. 121-130; IP2, Z. 268-275). IP2 ergänzt zudem, dass das Servicepersonal SB in der Gastronomie in vielen Fällen von den KundInnen, den MitarbeiterInnen und den ArbeitgeberInnen erfahren (IP2, Z. 183-189). IP4 plädiert allerdings aus persönlichen Arbeitserfahrungen, dass die meisten Fälle von SB seitens der MitarbeiterInnen und ArbeitgeberInnen berichten (IP4, Z. 170-184).

6.1.3 Opfer

Folgende Subkategorie befasst sich mit der Opferrolle, deren charakteristischer Merkmale sowie die unterschiedliche Wahrnehmung von SB zwischen männlichem und weiblichem Servicepersonal.

Alle GesprächspartnerInnen behaupten einheitlich, dass weibliches Servicepersonal in der Mehrheit von SB betroffen ist. Das heißt, meist handelt es sich um junge Frauen, wie beispielsweise StudentInnen, die eine gewisse Abhängigkeit von der Arbeitsstelle nachweisen. Diese sind meist in einem geringfügigen- oder Teilzeit-Arbeitsverhältnis (IP1, Z. 166-167; IP2, Z. 260-275; IP3, Z. 184-197; IP4, Z. 189-205). Außerdem erwähnt IP3, dass im Zuge der Abhängigkeit vom Arbeitsplatz auch eine Abhängigkeit vom Trinkgeld vorhanden sei. Ebenso legitimiert laut IP3 das Trinkgeld Probleme am Arbeitsplatz, denn „Geld lässt schnell vergessen“ (IP3, Z. 521-524).

Die Frage, wie männliches Servicepersonal SB in der Gastronomie erfährt, konnte nur bedingt beantwortet werden. IP1 erklärt, dass junge Männer eher rassistische oder homophobe Diskriminierung erfahren. Zudem ergänzt IP4, dass auch viele junge Männer SB im Zivildienst erfahren. Laut ihrer Erfahrung in der Beratung, gibt es jedoch kaum Meldungen von Männern in der Gastronomie Branche, die von SB berichten (IP1, Z. 166-175; IP2, Z. 260-275). Es wird vermutet, dass Männer eine größere Hemmschwelle verspüren, bei SB aufzuzeigen. Das hängt zum einen mit dem bestehenden Rollenverständnis und Machtverhältnissen zusammen, aber auch damit, dass Männer SB anders wahrnehmen (IP1, Z. 170-175; IP4, Z. 196-205). Wie Männer SB erfahren, wurde nicht weiter erläutert.

6.1.4 Herausforderungen in der Gastronomie

Die Subkategorie *Herausforderungen in der Gastronomie* thematisiert die Bedingungen und die Probleme, die SB in der Gastronomie begünstigen. Folgende Herausforderungen wurden am häufigsten von den ExpertInnen erwähnt:

- Alkohol bedingt niedrige Hemmschwellen
- Erwartungshaltung der Gäste
- Schnellebigkeit in der Gastronomie
- Abhängigkeits- und Machtverhältnisse
- Ersetzbarkeit des Personals
- Legitimierung und Akzeptanz von unangebrachten Verhalten

Die Hemmschwellen zu überwinden wird durch die oben genannten Bedingungen umso niedriger. Das bedeutet, dass beispielsweise der Konsum von Alkohol mitunter Verursacher für das leichtere Überwinden der Hemmschwellen ist, denn in der Gastronomie sind KundInnen oftmals alkoholisiert und nehmen diesen Alkoholkonsum als akzeptierte Begründung für unangebrachtes Verhalten (IP1, Z. 137-146; IP2, Z. 195-199; IP4, Z. 782-792). Des Weiteren ist die Gastronomie eine sehr kundInnenorientierte Branche und geht den Bedürfnissen ihrer Gäste nach. Diese Haltung verursacht eine gewisse Unantastbarkeit und begünstigt Machtausübungen der KundInnen, wie IP4 plädiert (IP4, Z. 780-815). IP3 weist hierbei auf die notwendige Balance zwischen KundInnen und Personal aber auch unter KollegInnen hin (IP3, Z. 579-589). Auch IP1 und IP3 deuten auf die Erwartungshaltung der KundInnen, die in anderen Branchen nicht in diesem Ausmaß gegeben ist, hin (IP1, Z. 629-635; IP3, Z. 122-125; IP4, Z.780-815). Laut IP1, IP2 und IP4, bereitet die Gastronomie Arbeitsbedingungen auf, die

durch eine gewisse Schnellebigkeit gekennzeichnet ist. Das heißt, dass der Service, egal ob in der Küche oder im Ausschank, automatisch und schnell ablaufen sollte und man dabei oftmals unter Stress steht. IP1, IP2 und IP4 sprechen auch von arbeitsbezogenen oder geschäftsbedingten Abhängigkeitsverhältnissen zwischen ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn oder zwischen WirtIn und KundIn, was eine niedrigere Hemmschwelle begünstigt und zu einer Übertretung dieser Hemmschwelle in Form einer Machtausübung führen kann (IP1, Z. 625-629; IP2, Z. 184-220; IP4, Z. 141-160). Laut der IPs ist eine weitere Herausforderung das Image der Branche, wo SB ein Teil des Arbeitsalltags wird und diese legitimiert oder sogar akzeptiert wird. Vorfälle werden daher eher verschwiegen als aktiv angesprochen. Kommt es allerdings zu einer Meldung eines Vorfalls, folgt diese meist mit einer Kündigung der betroffenen Person um SB in der Gastronomie nicht thematisieren zu müssen. Daraus resultiert meist die Ansicht, dass Personal leicht ersetzbar sei, wie IP1 und IP3 behaupten (IP1, Z. 137-146; IP2, Z. 184-220; IP3, Z. 164-178; IP4, Z. 180-815). Zudem erwähnen IP3 und IP4 die Sexualisierung von Servicepersonal, beispielsweise durch die Wahl der Arbeitskleidung, um damit bewusst eine Wirkung bei den Gästen auszulösen (IP3, Z. 96-103; IP4, Z. 800-803). Auch die Vermischung von Privatleben und Arbeit in der Gastronomie kann SB begünstigen. Laut IP2 und IP3 führen freundschaftliche Beziehungen mit KundInnen und auch KollegInnen zu einer geringeren zwischenmenschlichen Distanz und kann Grenzüberschreitungen begünstigen bzw. dazu führen ausgenutzt zu werden (IP2, Z. 700-708; IP3, Z. 168-178).

6.1.5 Pflichten der ArbeitgeberInnen

Alle ExpertInnen weisen auf die Fürsorge- und Beobachtungspflicht der ArbeitgeberInnen hin. Das bedeutet, die ArbeitgeberInnen sind für das psychische und physische Wohl ihrer ArbeitnehmerInnen verantwortlich und verpflichtet diese am Arbeitsplatz vor Diskriminierung und folglich den negativen Auswirkungen zu schützen, und nicht die ArbeitnehmerInnen selbst. Kommt es beispielsweise zu einem Vorfall von SB, gilt die Fürsorgepflicht ab sofort. Es benötigt vor allem in der Gastronomie die Unterstützung der ArbeitgeberInnen gegenüber dem Servicepersonal (IP1, Z. 283-300; IP2, Z. 227-235; IP3, Z. 331-342; IP4, Z. 438-446).

6.2 Maßnahmen zur Intervention

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der dritten Kategorie *Maßnahmen zur Intervention* präsentiert. Wie in Kapitel 5.2 erwähnt, wurden dazu im Interviewleitfaden drei Fallbeispiele definiert. Mit Hilfe dieser konnten schließlich Interventionsmaßnahmen für die drei

TäterInnengruppen – die Gäste, die MitarbeiterInnen und die ArbeitgeberInnen – herausgefiltert werden.

6.2.1 Allgemein intervenierende Maßnahmen

Die Ergebnisse aus der Subkategorie *Allgemein intervenierende Maßnahmen* umfassen Interventionen, die im Zuge der Interviews allgemein erwähnt wurden. Mögliche Interventionen werden infolgedessen aufgelistet und umfassen alle Interventionen, die im Zuge der ExpertInneninterviews festgestellt werden konnten und gegen Gäste, MitarbeiterInnen und ArbeitgeberInnen anwendbar sind. Nennenswert ist, dass die Mehrheit der Interview PartnerInnen keine Interventionsmaßnahmen nennen konnte, die aktuell in der Gastronomie eingesetzt werden (IP1, Z.385-388; IP2, Z. 398-424; IP3, Z. 293-298). Interventionsmaßnahmen können demnach sein:

- Sachverhalt aufklären
- Rücksprache mit der betroffenen Person halten
- Ermahnung
- Versetzung
- Kündigung
- Entlassung
- Lokalverweis
- Grenzen ziehen
- höfliche und distanzierte Konfrontation mit den belästigenden Personen
- einen Symboleffekt bewirken
- Fürsorgepflicht berücksichtigen
- um Beratung ansuchen - Act4Respect, Gleichbehandlungsanwaltschaft, AK, Gewerkschaft Vida

IP1 und IP2 empfehlen zuerst den Sachverhalt zu klären und darauffolgend zu sanktionieren. Alle ExpertInnen sind sich über die Sanktionen einig. Diese können somit die Ermahnung, die Versetzung, die Kündigung oder die Entlassung sein. Alle ExpertInnen erwähnen zudem ausdrücklich, dass bei der Versetzung die belästigende Person gemeint ist und nicht das Opfer, da diese eine falsche Haltung dazu kommuniziert (IP1, Z. 304-313; IP2, Z. 282-339; IP3, Z. 240-264; IP4, Z. 293-328). Eine Voraussetzung ist jedoch, dass ArbeitgeberInnen über den Vorfall

in Kenntnis gesetzt werden, da es sonst keine Handlungspflicht gibt. Wird die Fürsorgepflicht jedoch ignoriert, droht laut der ExpertInnen ein Schadenersatz (IP1, Z. 504-507; IP2, Z. 282-339). IP2 suggeriert, dass eine interne Beschwerdestelle sehr hilfreich sein kann, jedoch gibt es in der Gastronomie aufgrund der Kleinstrukturierung der Betriebe nur selten die Möglichkeit dazu (IP2, Z. 343-359). IP3 empfiehlt zu dem eine offene Kommunikation mit den MitarbeiterInnen. ArbeitgeberInnen sollen dazu aktiv zuhören und problem- und lösungsorientiert gegen Vorwürfe vorgehen (IP3, Z. 240-264). Zuletzt schlägt IP4 vor, dass zuvor überlegte Reaktionen sehr hilfreich sein können um in der Situation aktiv handeln zu können (IP4, Z. 293-328).

6.2.2 Intervenierende Maßnahmen gegen Gäste

Alle ExpertInnen sind der Meinung, dass es eine Herausforderung sei gegen Gäste zu intervenieren, da man erstens nur selten Einfluss auf die Kundschaft hat und es sich zweitens um ein Abhängigkeitsverhältnis gegenüber den KundInnen handelt. Eine Intervention gegen KundInnen kann eventuell einen KundInnenverlust für den gastronomischen Betrieb bedeuten, den ArbeitgeberInnen jedoch in Kauf nehmen sollten. Die Hilfestellung darf hierbei niemals in die falsche Richtung gehen. Das heißt, ArbeitgeberInnen müssen ihr Personal schützen und den notwendigen Rückhalt bieten, nicht die zahlenden KundInnen (IP1, Z. 423-435; IP2, Z. 436-462; IP3, Z. 352-378; IP4, Z. 451-480). IP1 und IP3 empfinden es als sehr wichtig zunächst das Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen und alle Handlungsmöglichkeiten abzuklären bevor weiter sanktioniert wird (IP1, Z. 475-485; IP3, Z. 404-416). Die GesprächspartnerInnen sind sich außerdem einig, dass eine mögliche Intervention die Konfrontation mit den KundInnen oder der Lokalverweis der KundInnen ist. IP3 verweist hier explizit auf das Hausrecht der ArbeitgeberInnen. Schreiten die ArbeitgeberInnen nicht ein, besteht auch ein Anspruch auf Schadenersatz, da die Fürsorgepflicht verletzt wurde (IP1, Z. 475-498; IP2, Z. 505-518; IP3, Z. 352-378; IP4, Z. 435-567). Bei einer Konfrontation ist laut IP3 und IP4 darauf zu achten, dass diese höflich, distanziert und ohne Vorwürfe erfolgt (IP3, Z. 343-443; IP4, Z. 535-567). IP4 erwähnt auch die räumliche Intervention, bei der das Servicepersonal die Verantwortung auf die ArbeitgeberInnen überträgt und z.B. währenddessen andere Gäste bedient (IP4, Z. 535-567).

6.2.3 Intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen

Um gegen MitarbeiterInnen vorzugehen sind die Gegebenheiten laut der IPs andere. Demnach haben ArbeitgeberInnen arbeitsrechtliche Möglichkeiten – das heißt die Ermahnung, die Versetzung, die Kündigung oder die Entlassung – um gegen MitarbeiterInnen vorzugehen. (IP1, Z. 485-498; IP2, Z. 436-462; IP3, Z. 352-378; IP4, Z. 339-446). IP4 erwähnt, dass SB eine größere Auswirkung auf die Arbeitskräfte und das Unternehmen hat und dadurch die Dringlichkeit einzuschreiten viel mehr gegeben ist, denn Kündigungen aufgrund von SB bedeuten erneuter Zeitaufwand für Stellenausschreibungen und eine Konfrontation mit der Thematik (IP4, Z. 451-480). Laut IP3 sollen ArbeitgeberInnen von Beginn an klare Grenzen ziehen und bei einem Vorfall auch tatsächlich Konsequenzen setzen. Diese bewirken zudem einen Symboleffekt. ArbeitnehmerInnen können auch bei diversen Interessensvertretungen um Beratung ansuchen (IP3, Z. 540-563).

6.2.4 Intervenierende Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen

Werden ArbeitgeberInnen zu den TäterInnen von SB, müssen laut der ExpertInnen die ArbeitnehmerInnen selbst tätig werden. Eine Meldung des Vorfalles bei Interessenvertretungen kann den ArbeitnehmerInnen dabei helfen (IP1, Z. 450-459; IP2, Z. 467-495; IP3, Z. 507-517; IP4, Z. 485-524). IP1 und IP3 raten von einem fortlaufenden Arbeitsverhältnis ab, da es entweder zu einer weiteren Belastung für die ArbeitnehmerInnen führt oder durch das selbstständige Melden des Vorfalles die Wahrscheinlichkeit einer Beendigung des Arbeitsverhältnisses sehr hoch ist (IP1, Z. 450-459; IP4, Z. 387-394). IP3 ratet generell davon ab ein Dienstverhältnis einzugehen, wo SB vorprogrammiert sein könnte (IP3, Z. 467-494). IP1 empfiehlt daher ArbeitnehmerInnen eigenständig zu handeln, wenn Grenzen überschritten werden (IP1, Z. 556-563). IP4 befürwortet zudem das Einholen von Informationen zu Handlungsmöglichkeiten, das Ersuchen von Vertrauenspersonen oder den Austausch mit KollegInnen, um Rückhalt zu erhalten (IP4, Z. 629-664).

6.3 Maßnahmen zur Prävention

In diesem Kapitel werden die Erkenntnisse zu den Präventionsmaßnahmen dargestellt. Dafür wurden den Interview PartnerInnen wieder die drei Fallbeispiele aus dem beigelegten Interviewleitfaden vorgestellt. Anhand dieser konnten schließlich die Präventionsmaßnahmen den drei TäterInnengruppen zugeteilt werden.

6.3.1 Allgemein präventive Maßnahmen

Wie bei den Interventionsmaßnahmen, gibt es auch bei den Präventionsmaßnahmen, laut der ExpertInnen, keine Auskunft zur aktuell eingesetzten Präventionsarbeit in der Gastronomie (IP1, Z. 385-388; IP2, Z. 398-424; IP3, Z. 293-298). Die aufgelisteten Präventionsmaßnahmen umfassen, wie in Kapitel 6.2.1 alle Präventionsmaßnahmen, die gegen Gäste, MitarbeiterInnen und ArbeitgeberInnen anwendbar sind:

- einen unternehmensinternen Verhaltenskodex einführen
- klare und aktive Haltung zur Nulltoleranz
- Sensibilisierung
- AnsprechpartnerInnen anbieten
- MitarbeiterInnengespräche einführen
- Schulungen und Workshops anbieten
- räumliche Prävention (z.B. auf die Anordnung der Tische achten)
- Unterstützung anbieten
- um Beratung ansuchen - Act4Respect, Gleichbehandlungsanwaltschaft, AK, Gewerkschaft Vida
- einen respektvollen Umgang vermitteln
- definieren welches Verhalten am Arbeitsplatz angebracht ist
- auf eine professionelle Arbeitskleidung achten

IP4 befürwortet beispielsweise einen unternehmensinternen Verhaltenskodex, der eine Nulltoleranz kommuniziert und auf Sensibilisierung abzielt (IP4, Z. 211-261). IP1 hingegen behauptet, dass das Unterschreiben eines solchen Kodex nur wenig Wirkung erzeugt (IP1, Z. 259-272). IP1 und IP3 setzen daher viel mehr auf einen respektvollen Umgangston im Betrieb (IP1, Z. 259-272; IP3, Z. 230-233). Außerdem bestärken alle Interview PartnerInnen die Relevanz einer klaren Haltung zu einer Nulltoleranz von SB (IP1, Z. 353-361; IP2, Z. 368-392; IP3, Z. 269-287; IP4, Z. 266-289). IP1, IP2 und IP4 erwähnen nochmals die positive Wirkung von AnsprechpartnerInnen als Präventionsmaßnahme und den Einsatz von MitarbeiterInnengesprächen (IP1, Z. 353-361; IP2, Z. 730-754; IP4, Z. 353-389). IP4 suggeriert hierfür anonyme MitarbeiterInnenumfragen um einen Überblick über die Situation im eigenen Betrieb zu erhalten (IP4, Z. 353-389). Weitere Maßnahmen können laut IP2 und IP3 Schulungen und Workshops für Führungskräfte sein (IP2, Z. 730-754; IP3, Z. 240-264). IP3 ergänzt zudem,

dass eine besonders wirksame Maßnahme ist, sich zuvor zu überlegen welches Verhalten am Arbeitsplatz angemessen ist und setzt dabei sehr auf die Enttabuisierung (IP3, Z. 579-582, Z. 588-596). Zuletzt ergänzt IP4 die räumliche Prävention, bei der beispielsweise Tische mit einer größeren Distanz zueinander aufgestellt werden um physischen Kontakt zu den Gästen zu vermeiden, und den Symboleffekt, bei dem gesetzte Sanktionen eine Nulltoleranz vermitteln (IP4, Z. 211-261).

6.3.2 Präventive Maßnahmen gegen Gäste

Die ExpertInnen erwähnen, dass es nur bedingt möglich ist SB von Seiten der Gäste vorzubeugen, da man keine Kontrolle über die Kundschaft verfügt. SB kann demnach niemals ausgeschlossen werden (IP1, Z. 540-548; IP2, Z. 436-462; IP3, Z. 448-460; IP4, Z. 590-618). Es wurden in Summe nur wenig konkrete Maßnahmen suggeriert. Laut IP1 und IP4 ist es daher von besonders großer Bedeutung, der Belegschaft einen Rückhalt und ein vertrauensvolles Umfeld zu bieten. Durch einen Rückhalt der Vorgesetzten kann somit eine Ohnmachtsposition vermieden und die Belastung für das Servicepersonal minimiert werden, denn betroffene Personen trauen sich, mit der Gewissheit unterstützt zu werden, viel eher zu reagieren und die Vorfälle zu melden (IP1, Z. 540-548; IP4, Z. 573-586). Auch IP3 betont nochmals die Sensibilisierungsarbeit als effektive Präventionsmaßnahme, da diese Schutz mitteilt (IP3, Z. 448-460).

6.3.3 Präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen

In der Subkategorie *präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen* können die allgemeinen Präventionsmaßnahmen Anwendung finden. Alle ExpertInnen setzen auf eine Nulltoleranz als effektive Maßnahme um SB von Seiten der MitarbeiterInnen zu vermeiden (IP1, Z. 606-616; IP2, Z. 643-656; IP3, Z. 540-563). Es benötigt laut IP2 strikte Sanktionen und diese auch zu kommunizieren, um die Haltung zu einem diskriminierungsfreien Umfeld aktiv vermitteln zu können. IP2 ergänzt zudem, dass eine unternehmensinterne Thematisierung insofern positive Effekte zeigt, da man dadurch bis zu einem gewissen Grad der Personalfluktuation entgegenwirken kann (IP2, Z. 660-669). Laut IP1 müssen ArbeitgeberInnen von Beginn an definieren welchen Umgang sie sich in ihrem Betrieb erwünschen und diesen auch kommunizieren. Halten sich ArbeitnehmerInnen nicht an die Angaben der ArbeitgeberInnen, kann dieser als Treupflichtverletzung gewertet werden (IP1, Z. 606-616).

6.3.4 Präventive Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen

SB von Seiten der ArbeitgeberInnen kann nur eingeschränkt vorgebeugt werden. IP1 fordert daher eine deutlichere Kommunikation der Interessenvertretungen und Institutionen an die ArbeitgeberInnen, um diese dadurch zu sensibilisieren. ArbeitgeberInnen müssen sich zusätzlich Gedanken machen bzw. wissen welches Verhalten als ArbeitgeberIn angebracht ist (IP1, Z. 587-598). IP3 hingegen meint, dass es nicht möglich sei SB seitens der Vorgesetzten vorzubeugen. IP3 setzt daher generell auf Präventionsmaßnahmen im Sinne der Sensibilisierungsarbeit (IP3, Z. 507-517). IP4 hingegen erwähnt eine Vielzahl an möglichen Präventionsmaßnahmen. ArbeitgeberInnen sollen beispielsweise bei der Wahl der Arbeitskleidung auf professionelle Ansprüche, wie die Funktionalität und ein hygienisch, sauberes Auftreten, achten und eine Sexualisierung des Personals vermeiden (IP4, Z. 668-682). IP4 erwähnt nochmals die Relevanz von einer offenen, sensibilisierten und aufmerksamen Thematisierung. Das heißt, das Thema sollte im gastronomischen Betrieb ausreichend Raum bekommen und mit der Belegschaft regelmäßig besprochen werden. Dazu könnten auch anonyme Umfragen hilfreich sein, die jedoch eine Nachverfolgung benötigen, um weitere Abhilfe leisten zu können (IP4, Z. 690-718).

6.4 Handlungsempfehlungen für die Branche

Die Kategorie *Handlungsempfehlungen für die Branche* umfasst nicht nur Empfehlungen für die ArbeitgeberInnen, sondern auch Empfehlungen und Potenziale für die Branche und für Interessensvertretungen. Die Handlungsempfehlungen sind nur bedingt essentiell um die Forschungsfrage zu beantworten, jedoch wurden die Empfehlungen der ExpertInnen von der Verfasserin als wesentlich anerkannt. Diverse Empfehlungen für Interessensvertretungen und die Politik können insofern bedeutend sein, da diese einen Teil zur Präventionsarbeit in Form von *Sensibilisierung* beitragen und somit auch ArbeitgeberInnen in der Gastronomie ansprechen können.

IP1 und IP2 verlangen einen Wandel der Unternehmenskultur und einen Aufbruch der Strukturen in der Gastronomie. Demnach soll die Mentalität, dass SB toleriert wird und dass Personal jederzeit ersetzbar ist, abgelegt werden (IP1, Z. 625-629; IP2, 675-690). Außerdem benötigt es laut IP1, IP3 und IP4 bewusstseinsbildende Maßnahmen und ein auseinandersetzen mit den Handlungsmöglichkeiten. ArbeitgeberInnen müssen sich konkret mit der Thematik befassen, diese auch akzeptieren und sich stetig Gedanken über die Möglichkeiten der Interventions- und Präventionsarbeit machen (IP1, Z. 716-722; IP3, Z. 616-622; IP4, Z. 820-830).

ArbeitgeberInnen sollen offen, problem- und lösungsorientiert und auch geschlechterneutral Vorfälle von SB in der Gastronomie konfrontieren, diese mit den MitarbeiterInnen ansprechen, eine vertraute Atmosphäre schaffen, Beratung aufsuchen und die Haltung zur Nulltoleranz auch aktiv kommunizieren (IP3, Z. 601-606; IP4, Z. 820-830).

IP1 sieht ein Potenzial in den Ausbildungen. Dazu sollen nicht nur die Fortbildungs- und Schulungsangebote für Führungskräfte, Lehrbeauftragte und Interessensvertretungen ausgebaut werden, sondern vor allem auch Bewusstsein in Berufsschulen für Lehrlinge geschaffen werden (IP1, Z. 727-734). Auch IP3 sieht großes Potenzial im Fortbildungs- und Schulungsangebot, vor allem für die Gastronomie (IP3, Z. 293-298). IP3 verlangt mehr Präventionsarbeit nicht nur von Seiten der ArbeitgeberInnen aber auch von Seiten der Gewerkschaften. IP3 vertritt im Allgemeinen die Meinung, dass die Interventions- und Sensibilisierungsarbeit ausbaufähig ist (IP3, Z. 601-606). IP4 hingegen verlangt mehr gewerkschaftliche Thematisierung von SB in der Gastronomie (IP4, Z. 920-956). Ergänzend regt IP3 dazu an, beispielsweise ArbeitnehmerInnenschutzmaßnahmen im Kollektivvertrag mit aufzunehmen und dazu Diskussionen mit FunktionärInnen zu führen, Forderungen aus wissenschaftlichen Arbeiten abzuleiten und Abkommen zur Thematik unter Konzernen zu schließen (IP3, Z. 611-626). Außerdem könnte die Hilfestellung, die derzeit zur Verfügung steht, laut IP1 und IP4 noch erweitert werden. Das derzeitige Angebot (z.B. Gleichbehandlungsanwaltschaft und Act4Respect) ist gut vernetzt und kann professionelle Hilfe zur Verfügung stellen, jedoch gibt es hier noch Potenzial das Netzwerk auszubauen (IP1, Z. 825-832; IP4, Z. 895-916). IP1 verlangt zudem politische Maßnahmen der Frauenministerin, aber auch eine Erhöhung des Mindestschadenersatzes (IP1, Z. 894-947). Zuletzt sprechen IP2 und IP4 von einem medialen Aufschrei bzw. davon Aufmerksamkeit medial auf die Thematik zu lenken. IP2 nennt dazu das Beispiel der MeToo Debatte (IP2, Z. 779-791; IP4, Z. 920-956).

7 Interpretation und Diskussion der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Erkenntnisse aus den ExpertInneninterviews mit den Erkenntnissen aus der Literaturrecherche verglichen und diskutiert.

Im Wesentlichen korrelieren die Ergebnisse der ExpertInneninterviews mit den Erkenntnissen aus der Literaturrecherche. Grundsätzlich handelt es sich in der Gastronomie meist um SB in Form von verbaler Belästigung – das heißt, sexistische Sprüche und Witze und unangebrachte, feindliche Bemerkungen zu Geschlecht, diversen Körperteilen oder die Sexualität. Diesem stimmen die Interview PartnerInnen und La Lopa und Gong (2020, S. 95) zu. Die ExpertInnen ergänzen zudem, aus ihrer täglichen Berufserfahrung mit gemeldeten Vorfällen, dass die körperliche Belästigung eine weitere häufige Form von SB in der Gastronomie sei. Betroffen sind laut Poulston (2008b, S. 238) vor alle junge Frauen. Männer hingegen erfahren SB, laut AK (2016, S. 10), häufiger durch unangebrachte Berührungen. Hier gibt es eine Diskrepanz zu den ExpertInnen, denn keiner der GesprächspartnerInnen konnte genaue Auskunft über SB gegenüber männlichem Servicepersonal geben. IP1 erwähnt lediglich, dass Männer häufiger rassistische oder homophobe Diskriminierung erfahren. Beachtlich ist jedoch die Annahme von IP1 und IP4, dass Männer eine höhere Hemmschwelle aufweisen um bei SB aufzuzeigen. Diese ist mit dem Rollenverständnis und der alternierenden Wahrnehmung zu begründen.

Kommt es nun zu einem derartigen Übergriff, reagieren die ArbeitgeberInnen häufig mit Ignoranz oder Verschwiegenheit. Dies ist auf die Legitimierung von unangebrachten Verhalten in der Gastronomie aber auch auf die treibende Kraft des Trinkgeldes zurückzuführen (La Lopa & Gong, 2020, S. 90; IP3). Hier stimmen die Aussagen der GesprächspartnerInnen mit Poulston (2008b, S. 238), La Lopa und Gong (2020, S. 90) und Worsfold und McCann (2000, S. 250) überein. Worsfold und McCann (2000, S. 250) behaupten, dass diese Legitimierung auf den Verzicht, finanzielle Mittel einsetzen zu wollen, zurück zu führen sei. Die Interview PartnerInnen behaupten allerdings, dass sich die Gastronomie im Allgemeinen sehr von anderen Branchen unterscheidet. So gäbe es andere Konstellationen und Bedingungen in der Gastronomie, die SB begünstigen. Hier verweisen die AutorInnen Waudby und Poulston (2017, S. 490), Hoel und Einarsen (2003, S. 18) und Poulston (2008b, S. 234) vor allem auf die drei wesentlichen Herausforderungen in der Gastronomie – die *Sexualisierung des Servicepersonals*, das *kundInnenorientierte Arbeitsumfeld* und die *ungleichen Machtverhältnisse*. Die ExpertInnen erweitern diese Herausforderungen jedoch noch um die *Schnelllebigkeit*, die ver-

meintliche *Ersetzbarkeit des Personals* und die *niedrigen Hemmschwellen durch Alkoholkonsum*. IP2 weist auch wie Poulston (2008b, S. 234) darauf hin, dass SB in der Gastronomie meist von unterschiedlichen TäterInnen stammt. So können in der Gastronomie Gäste, MitarbeiterInnen und auch die ArbeitgeberInnen zu den belästigenden Personen werden. Hier sind sich die ExpertInnen einer Meinung, denn unterschiedliche TäterInnengruppen benötigen auch unterschiedliche Interventionsmaßnahmen. Diese Ansicht wurde aus der Literatur nicht explizit ersichtlich.

Eine Interventionsmaßnahme ist die Schadenersatzforderung, die ArbeitnehmerInnen einfordern können, wenn ArbeitgeberInnen die Fürsorgepflicht missachten und ihr Personal nicht vor Diskriminierung am Arbeitsplatz schützen. Der Schadenersatz bezieht sich hier, laut GIBG (§12 Abs. 11 GIBG) auf mindestens 1000€. Auf diese beziehen sich auch IP1 und IP2 regelmäßig in den Interviews. Sie bestärken dazu deutlich die Verpflichtung der ArbeitgeberInnen Fürsorge zu leisten. Grundsätzlich wurden sehr viele Überschneidungen zu den Interventionsmaßnahmen zwischen der Literatur und den Erkenntnissen aus den ExpertInneninterviews erkennbar. Somit können die genannten Interventionen der ExpertInnen aber auch der Abhilfeleitfaden der Gleichbehandlungsanwaltschaft (2019, S. 11) in der Gastronomie Anwendung finden. Wird daher ein Vorfall bei den ArbeitgeberInnen gemeldet, muss zunächst der Sachverhalt geklärt werden bevor sanktioniert werden kann. Dabei ist es wichtig vorerst mit der betroffenen Person das Gespräch zu suchen und abzuklären welche Schritte erwünscht sind und wie vorgegangen werden soll. Anschließend können je nach TäterInnenschaft Konsequenzen gesetzt werden. Dabei ist zu beachten, dass ArbeitgeberInnen gegenüber MitarbeiterInnen viel mehr Handlungsmöglichkeiten haben als es Gästen gegenüber der Fall ist. Dies ist zum einen auf das arbeitsrechtliche Verhältnis zwischen ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn zurückzuführen und zum anderen ist das Verhalten der Kundschaft nicht beeinflussbar. So kann man MitarbeiterInnen ermahnen, versetzen, kündigen oder entlassen und Gäste konfrontieren und vom Lokal verweisen. Hier plädieren IP1, IP2 und IP4, dass man darauf achten sollte nicht die betroffene Person zu versetzen, sondern die belästigende Person, da dies sonst eine falsche Haltung zur Thematik kommuniziert.

Laut IP2 ist die Präventionsarbeit weniger herausfordernd als die Interventionsarbeit. Jedoch kann laut der Interview PartnerInnen SB nicht vorgebeugt werden. Im theoretischen Teil gibt es jedoch Überschneidungen mit den ExpertInnen. Somit sind diese auch in der Gastronomie anwendbar. Eine bedeutende Präventionsmaßnahme in der Gastronomie ist es vermehrt auf

Sensibilisierungsarbeit zu setzen. Von Beginn an eine klare Haltung zu einer Nulltoleranz zu kommunizieren und den ArbeitnehmerInnen den notwendigen Rückhalt zu bieten, ist laut Müller und Sander (2009, S. 67), Prager und Hlous (2006, S. 99) und Krings (2019, S. 26) ein essentieller Bestandteil der Sensibilisierung. Des Weiteren wurden ein Verhaltenskodex, MitarbeiterInnengespräche, die Bereitstellung von Ansprechpersonen und Schulungen und Workshops als effektive Maßnahmen erwähnt. Auch Poulston (2008b, S. 238) ist der Meinung, dass durch Schulungen und einem unternehmensinternen Verhaltenskodex SB in der Gastronomie nachhaltig vorgebeugt werden kann. Nur IP4 erwähnt zusätzlich die räumliche Prävention, bei der beispielsweise Tische von Beginn an großzügig angeordnet werden, um physischen Kontakt mit den Gästen zu verhindern.

Nur wenige Bereiche konnten durch die ExpertInnen nicht beantwortet werden. Die Lücken, die im Laufe der Diskussion herausgefiltert werden konnten, können sich nun als Handlungsempfehlungen für die Zukunft erweisen. Weitere Überschneidungen zu den Handlungsempfehlungen der ExpertInnen gibt es mit der Literatur jedoch kaum. Körber-Risak (2019, S. 55) und IP1 sind sich allerdings einig, dass der Schadenersatz laut GIBG von 1000€ zu gering sei und erhöht werden sollte. Die ExpertInnen fordern zudem mehr Sensibilisierungs- und Präventionsarbeit der Gewerkschaften. Ausschlaggebend seien jedoch laut IP1 und IP2 der Aufbruch der Strukturen und ein Wandel der Mentalität in der Gastronomie. ArbeitgeberInnen sollen sich daher aktiv mit der Thematik und mit den Handlungsmöglichkeiten auseinandersetzen und Bewusstsein schaffen. Ein weiteres Potenzial liegt laut IP1 in den Ausbildungen für Lehrlinge, Führungskräfte und für Interessensvertretungen. Schlussendlich benötigt es laut IP2 und IP4 einen medialen Aufschrei, wie die MeToo Debatte im Jahr 2017, die auch einige AutorInnen als Beispiel heran gezogen haben (Freyd & Smidt, 2019; Körber-Risak, 2019).

8 Conclusio

Im abschließenden Kapitel soll die Information nochmals zusammengefasst, die Forschungsfrage konkret beantwortet und einen Ausblick für weitere Forschungsmöglichkeiten dargeboten werden.

8.1 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfrage

Ziel dieser Arbeit war es Interventions- und Präventionsmaßnahmen zu erfragen, die ArbeitgeberInnen in der Gastronomie einsetzen können, um ihr weibliches und männliches Servicepersonal vor SB von Seiten der KundInnen und MitarbeiterInnen zu schützen. Dazu wurde im ersten Schritt die vorhandene Literatur zur Thematik reflektiert und diskutiert, um diese anschließend als Ausgangsmaterial für die qualitative Forschung herziehen zu können. Geforscht wurde mit Hilfe von ExpertInneninterviews, die mit ExpertInnen der *Gleichbehandlungsanwaltschaft*, *Act4Respect*, *Gewerkschaft Vida* und der *AK Wien* durchgeführt wurden.

Generell ist zu sagen, dass sich SB als großes Problem einer kundInnenorientierten Branche herausstellt. Servicepersonal ist demnach in der Gastronomie meist verbaler und physischer Belästigung ausgesetzt. In der Mehrheit sind junge Frauen betroffen, die in einer Abhängigkeit zur ihrer Arbeitsstelle stehen. Über männliches Servicepersonal konnten nur wenige Erkenntnisse gewonnen werden. Die Gastronomie muss sich vielen Herausforderungen stellen, die SB am Arbeitsplatz begünstigen. Demgemäß bilden Alkoholkonsum, die Erwartungshaltung der KundInnen, aber auch die Schnellebigkeit, die Machtverhältnisse im Gastgewerbe, die Mentalität, dass Personal leicht ersetzbar und SB am Arbeitsplatz legitim sei, die Bedingungen, die SB in Gastronomiebetrieben fördern.

Schlussfolgernd konnte festgestellt werden, dass die Interventions- und Präventionsmaßnahmen aus der Literaturrecherche auch in der Gastronomie anwendbar sind. Dabei ist die Einhaltung der Fürsorgepflicht bedeutend. ArbeitgeberInnen sind laut der Fürsorgepflicht und laut dem GIBG dazu verpflichtet ihre ArbeitnehmerInnen vor Diskriminierung am Arbeitsplatz zu schützen. Wird die Pflicht nicht eingehalten, kann ein Schadenersatz von mindestens 1000€ drohen. Die Voraussetzung ist jedoch, dass die betroffenen Personen den Vorfall bei ihren ArbeitgeberInnen melden, damit gehandelt werden kann. Um einzuschreiten, haben ArbeitgeberInnen unterschiedliche Möglichkeiten zu intervenieren. Wesentlich ist jedoch, dass unterschiedliche TäterInnengruppen auch unterschiedliche Interventionen fordern. Gegen

Gäste zu sanktionieren ist um herausfordernder als gegen MitarbeiterInnen vorzugehen. Die Begründung dafür sind die arbeitsrechtlichen Handlungsmöglichkeiten gegenüber Firmeninterne und die variierenden Abhängigkeitsverhältnisse. Wichtig ist hierbei die Einsicht der ArbeitgeberInnen, dass bei einem Vorfall von SB ein KundInnenverlust als Konsequenz hervorgehen kann.

Um die Forschungsfrage *Welche Maßnahmen können ArbeitgeberInnen in Österreich treffen um sexuelle Belästigung gegenüber dem Servicepersonal in der Gastronomie präventiv und adäquat zu behandeln?* konkret beantworten zu können, wurde dazu eine Infografik (Abbildung 4) von der Verfasserin angefertigt.



Abbildung 4. Ein Maßnahmenkatalog für ArbeitgeberInnen in Österreich. (Eigene Darstellung)

In Abbildung 4 werden die Ergebnisse aus der qualitativen Forschung in Form von jeweils zwölf Interventions- und Präventionsmaßnahmen für die Gastronomie veranschaulicht. Diese sind die wesentlichen Erkenntnisse aus den ExpertInneninterviews und allgemein in der Gastronomie anwendbar. Mit Hilfe dieser Infografik können ArbeitgeberInnen Abhilfemaßnahmen in ihrem Betrieb definieren und umsetzen.

8.2 Forschungslimitation

An diesem Punkt werden die Erkenntnisse aus dem empirischen Vorgehen kritisch hinterfragt, um so Schwachstellen in der Forschung feststellen zu können.

Eine Limitation der Forschungsarbeit ist einerseits der Mangel an aktueller, deutschsprachiger Literatur. Es wurde ersichtlich, dass ausreichend Publikationen zur Thematik *SB am Arbeitsplatz* vorhanden sind, jedoch behandelt nur ein geringer Anteil der vorhandenen wissenschaftlichen Texte die Gastronomie. Eine Möglichkeit wäre daher noch mehr im Bereich der Gastronomie zu forschen. Weitere Anregungen zu Forschungsthemen werden in Kapitel 8.3 nochmals adressiert.

Eine weitere Limitation ist die Wahl der ExpertInneninterviews. Da es sich hier um die Kommunikation zwischen zwei Personen handelt, könnten diese durch diverse Umwelteinflüsse beeinträchtigt werden. So könnte die objektive Beantwortung der Interviewfragen beispielsweise durch die Formulierung der Fragen der Interviewerin oder durch die Interviewsituation verzerrt werden.

8.3 Ausblick

Da die Ergebnisse aus der Literaturrecherche und aus den ExpertInneninterviews nur begrenzte Einsichten in die Wahrnehmung von SB des männlichen Servicepersonals ergaben, stellt sich hier ein Forschungsbedarf fest. Weitere Arbeiten könnten daher auf die Zielgruppe der Männer ausgelegt werden, um einen tieferen Einblick über die Wahrnehmung dieser zu erhalten. Ein Zugang wäre daher die Formen von SB, die männliches Servicepersonal erfahren, zu erfragen. Zusätzlich kann durch weitere qualitative Forschungen die Ursache, warum Männer seltener bei SB aufzeigen als Frauen, festgestellt werden.

Des Weiteren wurde aus den Ergebnissen nicht ersichtlich welche Maßnahmen aktuell in der Gastronomie eingesetzt werden. Die Ergebnisse aus der qualitativen Forschung könnten daher

als Grundlage für eine quantitative Forschung herangezogen werden. Eine Möglichkeit wäre es demzufolge weibliches und männliches Servicepersonal, Interessensvertretungen der ArbeitgeberInnen oder die ArbeitgeberInnen selbst zu den aktuellen Interventions- und Präventionsmaßnahmen in der Gastronomie zu befragen.

Eine weitere Forschungslücke ergab sich aus den Abhilfemöglichkeiten, um gegen KundInnen als BelästigerInnen vorzugehen. Weitere qualitative Forschungen mit ExpertInnen könnten daher die Untersuchung ergänzen und weitere Abhilfemaßnahmen für ArbeitgeberInnen anbieten. Daraus könnte ein tieferes Verständnis für den Umgang mit KundInnen und der kundInnenorientierten Branche resultieren.

9 Literaturverzeichnis

- Aeppli, J., Gasser, L., Gutzwiller, E., Tettenborn Schärer, A. (2016). *Empirisches wissenschaftliches Arbeiten. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften* (4. Aufl.). Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.
- Arbeiterkammer (Hrsg.). (2016, Dezember). *Junge Frauen und Männer als Betroffene von sexueller Belästigung in Ausbildung und Beruf*. Verfügbar unter https://www.arbeiterkammer.at/infopool/wien/Sexuelle_Belaestigung_am_Arbeitsplatz.pdf
- Arbeiterkammer (Hrsg.). (2018, April). *Sexuelle Belästigung nimmt zu*. Verfügbar unter: https://ooe.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/arbeitsklimaindex/aki2018/AKI_2018_4_Sexuelle_Belaestigung_nimmt_zu.pdf
- Barak, A., Pitterman, Y. & Yitzhaki, R. (1995). An Empirical Test of the Role of Power Differential in Originating Sexual Harassment. *Basic and Applied Social Psychology*, 17(4), S. 497–517.
- Berdahl, J. L. (2007). Harassment Based on Sex: Protecting Social Status in the Context of Gender Hierarchy. *Academy of Management Review*, 32(2), S. 641-658.
- Choi, Y. (2020). Sexual harassment and organizational behaviors: the moderating effect of power distance. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(1), S. 1-18. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1108%2Fapjba-09-2019-0200>
- Das Neueste aus dem Fachbereich. (n.d.). Verfügbar unter https://www.vida.at/cms/S03/S03_4.9/kollektivvertrag/tourismus
- Diageo (Hrsg.). (2015, März). *White paper women in tourism & hospitality: Unlocking the potential in the talent pool*. Verfügbar unter https://www.diageo.com/PR1346/aws/media/1269/women_in_hospitality__tourism_white_paper.pdf
- Dresing, T. & Pehl, T. (2010). Transkription. In G. Mey, K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 723-733). Wiesbaden: VS Verlag.
- Dresing, T. & Pehl, T. (2015). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (6. Aufl.). Marburg: Eigenverlag.
- Drs, M. (2017). *Arbeits- und Sozialrecht. Lernen. Üben. Wissen*. (4. Aufl.). Wien: MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung.
- Fitzgerald, L. F., & Cortina, L. M. (2018). Sexual harassment in work organizations: A view from the 21st century. In C. B Travis, J. W. White, A. Rutherford, W. S.

- Williams, S. L. Cook, & K. F. Wyche (Hrsg.), *APA handbooks in psychology. APA handbook of the psychology of women: Perspectives on women's private and public lives* (S. 215–234). Washington D.C., WA: American Psychological Association.
- Frauenberatung (Hrsg.). (2019, September). *Zahlen und Fakten zu sexueller Gewalt gegen Frauen*. Verfügbar unter http://www.frauenberatung.at/images/ZAHLEN_und_FAKTEN-SexuelleGewalt_09-2019_-NEUES_LOGO.pdf
- Freyd, J. & Smidt A. M. (2019). So you want to address sexual harassment and assault in your organization? Training is not enough; Education is necessary. *Journal of Trauma & Dissociation*, 20(5), S. 489-494. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1080%2F15299732.2019.1663475>
- Gilbert, D., Guerrier, Y. & Guy, J. (1998). Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(2), S. 48-53.
- Gläser, J. & Laudes, G. (2006). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Untersuchungen* (2. Aufl.) Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gleichbehandlungsanwaltschaft (Hrsg.). (2019). *Abhilfe gegen sexuelle Belästigung. Leitfaden für Arbeitgeber_innen*. Verfügbar unter <file:///C:/Users/ANNA-M~1/AppData/Local/Temp/Abhilfe%20gegen%20sexuelle%20Bel%C3%A4stigung.pdf>
- Hoel, H., & Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. (211, S. 1-38) Geneva: International Labour Organisation.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: do American theories apply abroad?. *Organizational Dynamics*, 9(1), S. 42-63.
- Interessenvertretung. (n.d.). Verfügbar unter <https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitundsoziales/gleichbehandlung/Gleichbehandlung.html>
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2020). Sexual harassment and customer-oriented boundary spanning behaviors. The role of burnout and psychological safety of deluxe hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), S. 3-19. Verfügbar unter Doi 10.1108/IJCHM-10-2018-0790

- Kaiser, R. (2014). *Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlage und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Körber-Risak, K. (2019). Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz – Reaktion vor Prävention?. In S. Köck, D. Niksova, M. Risak & C. Wolf (Hrsg.), *Liber Amicorum Wolfgang Mazal* (S. 53-62). Wien: MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung.
- Krings, T. (2019). *Sexuelle Grenzverletzungen am Arbeitsplatz. essentials*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- La Lopa, J. & Gong Z. (2020). Sexual Harassment of Hospitality Interns. *Journal of Tourism & Hospitality Education*, 32(2), S. 88-101. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1080%2F10963758.2020.1726767>
- Lu, C. & Kleiner, B. H. (2001). Discrimination and Harassment in the Restaurant Industry. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 21(8/9/10), S. 192-205.
- Madera, J. M., Guchait, P. & Dawson, M. (2018). Manager's reactions to customer vs co-worker sexual harassment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), S. 1211-1227. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1108%2Fijchm-02-2017-0081>
- Marhold, F. & Friedrich, M. (2012). *Österreichisches Arbeitsrecht* (2. Aufl.). Wien: Springer Verlag.
- Mayring, P. (2008). Neuere Entwicklungen in der qualitativen Forschung und der Qualitativen Inhaltsanalyse. In P. Mayring & M. Gläser-Zikuda (Hrsg.), *Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse* (2. Aufl., S. 7-19). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 601-613). Wiesbaden: VS Verlag.
- Mey, G. & Mruck, K. (2010). Interviews. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 423-435). Wiesbaden: VS Verlag.
- Meyer, Z. (2017, Dezember). *5 reasons why restaurants can be hotbeds of sexual harassment*. Verfügbar unter <https://eu.usatoday.com/story/money/2017/12/18/5-reasons-why-restaurants-can-hotbeds-sexual-harassment/950137001/>
- Müller, C & Sander, G. (2009). *Innovativ führen mit Diversity-Kompetenz. Vielfalt als Chance*. Bern: Haupt Verlag.
- Nerdinger, F. W. (2011). *Psychologie der Dienstleistung*. Göttingen: Hogrefe Verlag.

- Österreichisches Institut für Familienforschung (Hrsg.). (2011). *Gewalt in der Familie und im nahen sozialen Umfeld*. Verfügbar unter https://www.gewaltinfo.at/uploads/pdf/bmwfj_gewaltpraevalenz-2011.pdf
- Poulston, J. (2008a). Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), S. 412-427. Verfügbar unter Doi 10.1108/09596110810873525
- Poulston, J. (2008b). Metamorphosis in hospitality: A tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), S. 232–240. Verfügbar unter Doi 10.1016/j.ijhm.2007.07.013
- Prager, S. & Hlous, N. (Hrsg.). (2006). *Psychosoziale Krisen in Unternehmen. Praxishandbuch für Führungskräfte*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Ram, Y. (2018). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(7), S. 760–774. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1080%2F13683500.2015.1064364>
- Ram, Y., Tribe, J. & Biran, A. (2016). Sexual harassment: overlooked and under-researched. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(10), S. 2110-2131. Verfügbar unter Doi 10.1108/IJCHM-05-2015-0240
- Schwarzer, A. (2013). Vorwort. In A. Schwarzer (Hrsg.), *Es reicht. Gegen Sexismus im Beruf*. (S. 8-15) Köln: Verlag Kiepenheuer & Witsch.
- Tseng, L. (2014). Blowing the whistle on workplace sexual harassment. Examining the role of harasser status and types of sexual harassment. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 33(6), S. 510-522. Verfügbar unter Doi 10.1108/EDI-11-2013-0092
- Über uns. (n.d.). Verfügbar unter <https://sprungbrett.or.at/allgemein/act4respect/>
- Unser Leitbild. (n.d.). Verfügbar unter <https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/wir-ueber-uns/leitbild.html>
- Waudby, B. & Poulston, J. (2017). Sexualisation and harassment in hospitality workplaces: who is responsible?. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 11(4), S. 483-499. Verfügbar unter Doi 10.1108/ijcthr-10-2016-0102
- Worsfold, P., & McCann, C. (2000). Supervised work experience and sexual harassment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), S. 249–255. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1108%2F09596110010330822>

10 Anhang

Im Anhang sind alle Dokumente beigelegt, die im Zuge der empirischen Arbeit entstanden sind und wesentlich für die Beantwortung der Forschungsfrage waren.

Interviewleitfaden

Einleitung	
Begrüßung & Dank für die Zeit	<p>Liebe Frau/Herr ..., ich freue mich sehr, dass Sie an meinem Interview teilnehmen und bedanke mich recht herzlichst für Ihren Beitrag zu meiner Arbeit. Ihre Expertise wird einen wesentlichen Teil zu meiner Arbeit beitragen.</p> <p>Beginnen wir nun mit einem kurzen Überblick über das Interview bevor wir dann in das Gespräch starten.</p>
Kurzer Umriss des Themas	<p>Viele Unternehmen müssen sich mit der Thematik „SB am Arbeitsplatz“ auseinandersetzen und Maßnahmen treffen um dagegen vorzugehen. Ich möchte mich daher heute mit diesen Maßnahmen beschäftigen, die ArbeitgeberInnen vor allem in der Gastronomie treffen können um ihr sowohl weibliches als auch männliches Servicepersonal vor SB zu schützen. Ziel dieses Interviews ist es einen Art Bestandsaufnahme der Maßnahmen, welche aktuell zur Prävention und Intervention im Umgang mit SB in der Gastronomie eingesetzt werden.</p>
Kurze Beschreibung des Ablaufes	<p>Das Interview heute wird mindestens eine halbe Stunde bis zu maximal einer Stunde dauern aber damit Sie wissen was Sie heute erwartet, erzähle ich Ihnen kurz etwas über den Aufbau des Interviews. Ich habe das Interview in drei Bereiche unterteilt in denen wir zuerst die Situation in der Gastronomie allgemein klären. Dann werde ich auf die Maßnahmen eingehen. Dazu werden wir zuerst über die Maßnahmen generell sprechen, die man gegen SB treffen kann und anschließend werde ich Ihnen ein paar Fallbeispiele vorstellen, auf die wir</p>

maßgeschneiderte Interventionen und Präventionen erschließen. Schlussendlich werde ich noch die Herausforderungen adressieren, mit welchen ArbeitgeberInnen in der Gastronomie konfrontiert werden.

Datenschutz

Bevor wir nun beginnen, möchte ich Sie noch um Ihr Einverständnis bitten das Zoom Meeting zum Zwecke der Auswertung aufnehmen zu dürfen. Außerdem möchte ich Sie fragen ob ich Ihren Namen, Ihre Tätigkeit und Ihr Unternehmen namentlich in meiner Arbeit erwähnen darf, oder ob Sie lieber anonym bleiben möchten?

Überleitung: Nachdem wir nun den Überblick über das Interview geklärt haben, möchte ich gerne mit ein paar einleitenden Fragen beginnen.

Warming up			
Frage Nr.	Kategorie	Frage	Nachfrage
1	Unternehmen	1.1 In welchem Kontext beschäftigt sich ihr Unternehmen mit SB am Arbeitsplatz?	1.2 Setzen Sie sich auch mit SB in der Gastronomie auseinander? Wenn ja, inwiefern?
2	Unternehmen	2.1 Mit welchen Themen setzen Sie sich hier konkret auseinander?	-

Überleitung: Jetzt schlage ich vor, dass wir etwas tiefer in die Thematik gehen und uns mehr mit SB in der Gastronomie auseinandersetzen.

SB in der Gastronomie			
Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
3	SB in der Definition Gastronomie	3.1 Bitte definieren Sie kurz in Ihren eigenen Worten SB!	3.2 Wie würden Sie sagen sieht SB in der Gastronomie aus?
			3.3 Gibt es hier Unterschiede zu anderen Branchen? Wenn ja, welche?
4	SB in der Aktualität Gastronomie		4.2 Wer ist betroffen?
			4.3 Inwiefern ist das Servicepersonal von SB betroffen?
		4.1 Wie würden Sie die Situation SB am Arbeitsplatz in der Gastronomie beurteilen?	4.4 Gibt es Unterschiede wie männliches und weibliches Servicepersonal SB in der Gastronomie erfahren? Wenn ja, welche?
		Vielleicht ein paar Stichwörter: Wer sind die Opfer, wer die Täter, was sind die Ursachen	4.5 Wer sind die TäterInnen?
			4.6 Wo liegen die Ursachen für SB in der Gastronomie?

Überleitung: Bevor wir zu den Fallbeispielen übergehen, möchte ich Sie zuerst allgemein zu den Maßnahmen befragen.

Maßnahmen			
Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
5	Maßnahmen	Definition	
		5.1 Was bedeutet für Sie ein adäquater und präventiver Umgang mit SB in der Gastronomie?	<p>5.2 Ich würde jetzt gerne ein kurzes Gedankenspiel machen:</p> <p>Bitte stellen Sie sich eine Welt vor, in der SB in der Gastronomie nicht existiert:</p> <p>Was braucht es um dieser Vorstellung zu entsprechen?</p>
6	Maßnahmen	Situation in der Gastronomie	
		6.1 Also wie können Präventionen und wie können Interventionen im Umgang mit SB in der Gastronomie aussehen?	<p>6.2 Als kleiner SOLL-IST Vergleich:</p> <p>Was machen ArbeitgeberInnen in der Gastronomie Ihrer Meinung bereits in Bezug auf Prävention und Intervention gemacht?</p> <p>6.3 Falls nicht schon rechtliche Lage als Maßnahme genannt:</p> <p>Wie sieht die rechtliche Lage in Österreich hierzu</p>

aus?			
7	Maßnahmen	Unterschiede in den Maßnahmen	<p>7.1 Laut meiner Forschung werden KundInnen und Firmeninterne (sprich KollgenInnen und ArbeitgeberInnen) als TäterInnen unterschiedlich behandelt:</p> <p>Benötigt es Ihrer Meinung also auch unterschiedliche Maßnahmen um gegen unterschiedliche TäterInnengruppen vorzugehen? Wenn ja, welche könnten Sie sich vorstellen?</p> <p>7.2 Wieso werden Ihrer Meinung KundInnen und Firmeninterne als TäterInnen anders behandelt?</p> <p>7.3 Und wie schreitet man Ihrer Meinung ein, wenn der/die ArbeitgeberIn selbst der Täter/die Täterin ist?</p>

Überleitung: Ich möchte Ihnen nun drei Situationen vorstellen, welchen KellnerInnen an ihrem Arbeitsplatz ausgesetzt sein können. Anschließend möchte ich Sie fragen wie ArbeitgeberInnen in Situationen, wie diesen, agieren können.

Situation 1: Eine gut zahlende Stammkundin bietet dem jungen Kellner mehrmals an ihn nach seiner Schicht mit nach Hause zu begleiten. Der Kellner versucht mehrmals das Angebot höflich abzulehnen, fühlt sich aber dennoch unwohl die Kundin weiterhin zu bedienen.

Maßnahmen				
	Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
8	Maßnahmen	Intervention	8.1 Wie können ArbeitgeberInnen hier eingreifen?	8.2 Was sind die Voraussetzungen um als ArbeitgeberIn eingreifen zu können?

8.3 Was geschieht, wenn der Kellner Vorfälle, wie diese, nicht melden möchte?

8.4 Wie kann man dem Kellner die Angst davor nehmen den Vorfall bei den Vorgesetzten zu melden?

9	Maßnahmen	Prävention	9.1 Wie können, Ihrer Meinung, Situationen wie diese vorgebeugt werden?
----------	------------------	-------------------	---

Situation 2: Die Arbeitgeberin verlangt explizit von der Kellnerin ein aufreizendes Outfit während der Arbeit zu tragen, damit die Gäste etwas zum Schauen haben und somit der Umsatz erhöht wird.

Maßnahmen			
Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
10	Maßnahmen	Intervention	
		10.1 Wie kann hier nun die Kellnerin eingreifen?	10.2 Wo liegt, besonders bei diesem Fallbeispiel, die Herausforderung?
			10.3 <i>Wir haben es ja vorhin schon angesprochen:</i> Was kann man konkret gegen die Arbeitgeberin tun?
			10.4 Wie meldet man in der Gastronomie diese Vorfälle?

11	Maßnahmen	Prävention	11.1 Wie können, Ihrer Meinung, Situationen wie diese vorgebeugt werden?	-
-----------	------------------	-------------------	--	---

Situation 3: Ein Arbeitskollege macht einer Kellnerin gegenüber unangebrachte Bemerkungen. Da diese das Verhalten toleriert und den Vorfall auch nicht dem Vorgesetzten meldet, beginnt der Arbeitskollege über geraume Zeit die Kellnerin zu begripschen.

Maßnahmen				
	Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
12	Maßnahmen	Intervention	12.1 Wie können ArbeitgeberInnen hier eingreifen?	-
13	Maßnahmen	Prävention	13.1 Wie können, Ihrer Meinung, Situationen wie diese vorgebeugt werden?	-

Überleitung: Wir haben bereits im Zuge der Fallbeispiele die Herausforderung von SB in der Gastronomie besprochen. Ich würde jetzt gerne noch einmal genauer auf diese eingehen.

Herausforderungen				
	Kategorie	Subkategorie	Frage	Nachfrage
14	Herausforderungen	Probleme	14.1 Wo liegen die größten Herausforderungen SB in der Gastronomie umzugehen?	14.2 Wenn nicht schon oben besprochen: Was sind Ihrer Meinung die größten Probleme?

			<p>Stichwörter: Umsetzung der Maßnahmen, Probleme, Scheu die Vorfälle zu melden, Fürsorgepflicht nicht bekannt</p> <p>-> Laut meiner Forschung, ist die Gastronomie von Machtverhältnissen, Sexualisierung und Toleranz von SB geprägt</p>
15	Herausforderungen	Konfrontation	<p>15.1 Wie können sich ArbeitgeberInnen nun diesen Herausforderungen stellen?</p> <p>15.2 Was sind, Ihrer Meinung nach, die drei wichtigsten Maßnahmen um diese Herausforderungen zu konfrontieren?</p> <p>15.3 Benötigt es noch wesentliche Schritte in der Gastronomie? Wenn ja, welche?</p> <p>-> Laut meiner Forschung, muss SB gleichzeitig enttabuisiert und sensibilisiert werden*</p>
16	Herausforderungen	Empfehlung	<p>16.1 Was sind weitergehend Ihre Empfehlungen für ArbeitgeberInnen in der Gastronomie zum Umgang mit SB?</p> <p>16.2 Wie kann man mehr Aufmerksamkeit auf SB in der Gastronomie lenken?</p> <p>16.3 Wo sehen Sie Potentiale zur Verbesserung?</p>

Ausblick

Abschließende Frage

Bevor wir nun das Interview beenden, möchte ich Sie noch fragen ob wir noch etwas Wesentliches vergessen haben oder ob Sie noch etwas ergänzen möchten?

Zusammenfassung

(Zusammenfassung je nach Interview – kurz und prägnant)

Information zu Auswertung

Nachdem ich Ihr Interview transkribiert habe, werden die Inhalte anhand einer Inhaltsanalyse ausgewertet. Auf Ihren Wunsch, kann ich Ihnen gerne die Ergebnisse meiner Forschung zu senden.

Danksagung

Abschließend möchte ich mich nochmal für Ihre Teilnahme und Ihren wertvollen Beitrag bedanken.

Kodierschema

Kategorie	Subkategorie	Definition	Frage im IL	Ankerbeispiele
1. Sexuelle Belästigung in der Gastronomie	1.1 Definition von SB	Wie definiert IP SB: Welche Formen von SB gibt es? Wie SB in der Gastronomie aussieht? Erkennt IP einen Unterschied von SB in der Gastronomie zu anderen Branchen?	3.1, 3.2, 3.3	verbal, non-verbal, körperlich; Machtdemonstration; Würdeverletzung; Eingreifen in die Sexualsphäre; Witze, Sprüche, Blicke, Berührungen etc.; die Bedingungen in der Gastronomie sind anders; mehr Toleranz von SB; andere Erwartungshaltungen
	1.2 TäterInnen	charakteristische Merkmale und Besonderheiten der TäterInnenrolle	4.1, 4.5	meist männlich, hierarchisch höher gestellt, in Machtpositionen
	1.3 Opfer	charakteristische Merkmale und Besonderheiten der Opferrolle; Unterschiede wie männliches und weibliches Servicepersonal SB erfahren	4.1, 4.2, 4.3, 4.4	meist jung und weiblich; in eher unsicheren Lebensverhältnissen; abhängig von der Dienststelle; kaum Angaben zu männlichen Servicepersonal; Männer erfahren diese eher im Zivildienst; Männer tendieren auch dazu weniger aufzuzählen
	1.4 Herausforderungen in der Gastronomie	Bedingungen, die SB in der Gastronomie begünstigen	4.1, 4.6, 14.1, 14.2	ungleiches Machtgefälle, Alkohol, Schnelligkeit, Sexualisierung des Servicepersonals, Erwartungshaltung und Untastbarkeit der KundInnen, Umgangston in der Gastronomie, mangelndes Bewusstsein über die Problematik, physischer Kontakt
	1.5 Pflichten der ArbeitgeberInnen	Welche Pflichten die ArbeitgeberInnen treffen	4.1, 8.2	Fürsorgepflicht, Schutz der ArbeitnehmerInnen
2. Maßnahmen zur Intervention	2.1 allgemein intervenierende Maßnahmen	Wie ArbeitgeberInnen eingreifen können; rechtliche Schritte; Ob ArbeitgeberInnen die selben Möglichkeiten haben um gegen Gäste und Firmeninterne vorzugehen; Sind dieselben Maßnahmen anwendbar?; Was getan werden muss damit ArbeitgeberInnen eingreifen können	5.1, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 8.2, 8.3, 8.4, 15.1, 15.2	Unterschiede zwischen Maßnahmen gegen Gäste und Firmeninterne; Ermahnung, Entlassung, Kündigung, Hausverbot, Forderung von Schadenersatz; Meldepflicht der Belästigten, sonst keine Abhilfeverpflichtung der ArbeitgeberInnen
	2.2 intervenierende Maßnahmen gegen Gäste	Wie ArbeitgeberInnen gegen SB seitens der Gäste vorgehen können	8.1	Ermahnung; Hausverbot; Kommunikation; anderes Abhängigkeitsverhältnis, deswegen eher schwierig
	2.3 intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen	Wie ArbeitgeberInnen gegen SB seitens Firmeninterner vorgehen können, arbeitsrechtliche Schritte	12.1	arbeitsrechtliche Schritte; Schadenersatz; Ermahnung; Kündigung; Entlassung
	2.4 intervenierende Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen	Wie ArbeitnehmerInnen gegen SB seitens der ArbeitgeberInnen vorgehen können, arbeitsrechtliche Schritte	7.3, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4	Beratung und Hilfe suchen bei z.B. AK, Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gewerkschaften, Act4Respect
3. Maßnahmen zur Prävention	3.1 allgemein präventive Maßnahmen	Wie ArbeitgeberInnen SB vorbeugen können; Ob ArbeitgeberInnen die selben Möglichkeiten haben um gegen Gäste und Firmeninterne präventiv vorzugehen; Sind dieselben präventiven Maßnahmen anwendbar?; Wie ArbeitgeberInnen SB von Seiten der Gäste vorbeugen können	5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2	klare Haltung, Kommunikation, Rückhalt, Nulltoleranz, Sensibilisierung
	3.2 präventive Maßnahmen gegen Gäste	Wie ArbeitgeberInnen SB von Seiten der Gästen vorbeugen können	9.1	Symboleffekt, Kommunikation der Haltung
	3.3 präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen	Wie ArbeitgeberInnen SB von Seiten MitarbeiterInnen vorbeugen können	13.1	Kommunikation, Haltung, Schritte setzen, Fortbildungen, Verständnis, Sensibilisierung, Rückhalt bieten, Vertrauenspersonen anbieten, MitarbeiterInnengespräche
	3.4 präventive Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen	Wie ArbeitgeberInnen SB von Seiten ArbeitgeberInnen vorbeugen können	11.1	kaum Angaben; Kommunikation, Haltung, Schritte setzen, Fortbildungen, Verständnis, Sensibilisierung
4. Handlungsempfehlungen für die Branche		Was empfehlen die ExpertInnen den ArbeitgeberInnen um mit Problemen in der Gastronomie umzugehen; Verbesserungspotenziale für die Zukunft - für ArbeitgeberInnen aber auch für die Branche allgemein	15.3, 16.1, 16.2, 16.3	Ausbildungen, Kulturwandel, Sensibilisierung, höhere Schadenersätze, Beobachten der Situation, sich weiterbilden, zuhören und verstehen, sich Gedanken machen, mediale Arbeit, ArbeitgeberInnen sensibilisieren

Kategorienbildung

1. Sexuelle Belästigung in der Gastronomie
 - 1.1 Definition von SB
 - 1.2 TäterInnen
 - 1.3 Opfer
 - 1.4 Herausforderungen in der Gastronomie
 - 1.5 Pflichten der ArbeitgeberInnen
2. Maßnahmen zur Intervention
 - 2.1 allgemein intervenierende Maßnahmen
 - 2.2 intervenierende Maßnahmen gegen Gäste
 - 2.3 intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen
 - 2.4 intervenierende Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen
3. Maßnahmen zur Prävention
 - 3.1 allgemein präventive Maßnahmen
 - 3.2 präventive Maßnahmen gegen Gäste
 - 3.3 präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen
 - 3.4 präventive Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen
4. Handlungsempfehlungen für die Branche

Kategorie	Subkategorien
1 Sexuelle Belästigung in der Gastronomie	1.1 Definition von SB
2 Maßnahmen zur Intervention	1.2 TäterInnen
3 Maßnahmen zur Prävention	1.3 Opfer
4 Handlungsempfehlungen für die Branche	1.4 Herausforderungen in der Gastronomie
	1.5 Pflichten der ArbeitgeberInnen
	2.1 allgemein intervenierende Maßnahmen
	2.2 intervenierende Maßnahmen gegen Gäste
	2.3 intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen
	2.4 intervenierende Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen
	3.1 allgemein präventive Maßnahmen
	3.2 präventive Maßnahmen gegen Gäste
	3.3 präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen
	3.4 präventive Maßnahmen gegen ArbeitgeberInnen

Auswertungstabellen

Interview Nr. 1

Interview Nr.: 1			Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion und Kategorienbildung
Signal Interviewpartnerin	Zeilenummern im Transkript	Selbstzahl im Transkript				
IP1	77-84	2	In Hinblick auf sexuelle Belästigung setzen wir uns dem auseinander, also, da Personen, können, schiden uns die Fälle und in anderen [...] was dem der Stand der Dinge ist, geht es um diese Schädensätze von einem rechtlichen Belästiger zu verhandeln, mit Arbeitgeber in Verhandlung zu treten und diese aufzulösen oder auch einen Schadenersatz zu verhandeln weil es gibt dann ganz unterschiedliche Fallumstände, ist die Person ist das Arbeitsverhältnis vielleicht beendet worden, wobei ich versichere, es ist wegen sexueller Belästigung nicht befristet, falls sie sonstige Nachteile mit der sich gegen sexuelle Belästigung beschwert hat, ist also ganz unterschiedlich, Sachen.	Wir setzen uns mit den Fällen auseinander, beraten die Personen, klären den Stand der Dinge, verhandeln mit dem mutmaßlichen Täterinnen und Unternehmern und verhandeln Schadensersatz, je nach Fallkonstellation.	Beratung der betroffenen Personen, Verhandlungs-eth Schadensersatz mit Täterinnen und Unternehmern, an diverse Fallkonstellationen angepasst	
IP1	94-97	3	Also, sexuelle Belästigung ist ein Übergang meistens eine Machtdemonstration, die eine andere Person auf ihren Platz verweist und das heißt das dafür gemacht sind sexuelle Anspielungen auf die Intimsphäre, eine Diskontinuität, kann verbal sein. Das kann durch Handlungen sein. Das kann durch Gesten sein.	SB ist eine Machtdemonstration, die eine Person auf ihren Platz verweist. Das kann verbal, non-verbal und durch Handlungen geschehen.	Machtdemonstration, verbale, non-verbale und körperliche Anspielungen auf die Intimsphäre	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.1. Definition von SB - Machtdemonstration - verbal, non-verbal, körperliche Übergriffe - Anspielung auf die Sexualsphäre - andere Bedingungen und Konstellationen - Unterschied zu anderen Branchen
IP1	108-116	3	Naja, ich glaube in der Gastronomie sind die Frauen ein bisschen unterschiedlich, ja, es gibt meistens die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und andere sind da, die die Gastronomie aufsuchen, ja also die GÄSTE. Ja, das ist dann auch ein unterschiedliches Bild was man bekommt, wenn man in der Gastronomie beschäftigt ist, das sind unterschiedliche Berufsbilder. Ja, was von dieser Person auch erwartet wird, also haben ich jetzt sozusagen die dieneinde Rolle der, sagen mal so, die Kellnerin? Ja, oder die Servicekraft? Ja, oder ist es in der Küche, ja, wo es ganz starkes Hierarchieverhältnis ist es in der Schank, wo meistens recht wenig Platz ist und da manchmal auch, ja, Platz angeht gibt es unter Kollegen und Kollegen, die um wenige Arbeitsschritte gehen? Ja, also das sind ganz unterschiedliche Konstellationen.	In der Gastronomie herrschen ganz andere Bedingungen. Es gibt zum einen die Mitarbeiterinnen, dann die Gäste, die das Lokal aufsuchen. In der Küche herrscht auch ein ganz starkes Hierarchieverhältnis. Es gibt diverse Konstellationen.	keine eindeutigen Konstellationen in der Gastronomie wie vielleicht in anderen Branchen	
IP1	121-130	3	Naja, schwieriger also [...] weil man wenn ich es jetzt zu anderen Fällen vergleiche, also Belästiger sind aus unserer Erfahrung, also zu einem größeren Teil sind es männlich, ja zum größeren Teil sind es in Vorgesetzten Funktionen, also man kann das jetzt natürlich nicht wissenschaftlich verifizieren. Wir können nur auf Basis unserer Fälle einen Eindruck machen. Aber es gibt dann natürlich immer wieder Personen, die eine gewisse Machtposition haben, also, das ist natürlich mit der abstrakten Machtposition ausgestattet und ja, die besonders akzent sind, die besonders LUSTIGEN, ja also, die vermerkten ALPHEITEN, ja, und das ist alles schon. Und das macht schon mal und das ist in der Gastronomie nicht anders als in anderen Branchen, ja ich glaube einfach, dass die Konstellationen aufgrund der Größe, die wir auch im Kopf haben einfach auch anders sein können, ja also das ist jetzt im Kopf haben.	Belästiger sind zum größten Teil männlich und in Vorgesetzten-Funktionen, die ihre Machtposition ausnutzen.	männlich in Machtpositionen	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.2. Täterinnen - männlich - Hierarchisch höher gestellt - in Machtpositionen
IP1	137-146	4	Also, was wir beobachten ist, dass vor allem prekäre Arbeitsverhältnisse [...] es für diskriminierende Strukturen einleuchtet. Ja, und jetzt natürlich in der Gastronomie natürlich prekäre Arbeitsverhältnisse, wo es nur GERINGFÜGIGE Beschäftigungen gibt, ja, andererseits habe ich in der Gastronomie natürlich auch den Punkt ALKOHOL, den man nicht unterschätzen darf und der die Hemmschwelle einfach anders auch sind, ja, den Stoff für das, ja, also dem wir da sehen. Es ist aber, wir gehen aus. Es ist muss nicht gehen werden? Das Unternehmen, sagen wir mal so, also, ist natürlich schon, Naja, aber ja, das spielt schon eine Rolle, ja, was erwartet man von den Personen, die sind im nicht sind, ja, was ist mit ihnen, ja, in dem Moment und was ist auch der Zustand der Gäste? Ich meine, Alkohol ist natürlich ein Problem, das ist ein Österreich, das braucht man sich gar nicht trennen?!	Wir beobachten vor allem prekäre Arbeitsverhältnisse, die Diskriminierungen erleichtern. Andererseits gibt es den Punkt Alkohol, der die Hemmschwelle erniedrigt. Alkohol ist ein massives Problem in Österreich.	unsichere Arbeitsverhältnisse, Abhängigkeit von Arbeitsverhältnis und vor allem Alkohol, der für niedrige Hemmschwelle verantwortlich ist, als die größten Probleme in der Gastronomie	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.4. Herausforderungen in der Gastronomie - unsichere Arbeitsverhältnisse - Abhängigkeitsverhältnisse - Alkohol - niedrige Hemmschwellen
IP1	166-175	4	Das kann ich jetzt aus unseren Fällen so nicht sagen. Also, wir haben generell mehr Frauen, die sich an uns wenden. Was dazu führt ist auch wegen Belästigung und nicht unbedingt wegen Belästigung aus anderen Gründen ist zum Beispiel sexueller Belästigung oder homophoben Belästigung. Da sind wir da haben wir durchaus mehr Männer, die sich an uns wenden aber sexuelle Belästigung ist halt nicht die gleiche. Ich habe immer noch eine gewisse Hemmschwelle sich das aufzulegen. Was auch wieder mit dem Rollenverständnis von Männern, mit Macht und so weiter zu tun hat. Naja, ich habe also auch immer noch eine gewisse Hemmschwelle aber es ist schon so, dass wir aus unseren Fällen den Eindruck haben, dass Männer sich schwerer damit zu tun eine sexuelle Belästigung aufzulegen, weil das ist ja nicht so, das ist dann eher geschlechtlich, ja, was es zu sexueller Belästigung kommt. Also, vorher und Lehrling zum Beispiel.	Es wenden sich an und für sich mehr Frauen an uns. Männer erfahren mehr homophobe und rassistische Diskriminierungen. Bei SB bei Männern ist die Hemmschwelle viel höher um den Vorfall aufzulegen. Das hängt mit den Rollenbildern und Macht zusammen. Männern fällt es schwerer bei SB aufzulegen.	Frauen als vermehrte Opfer, Männer trauen sich nicht wirklich auf Grund von Rollenbildern und Macht	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.3. Opfer - Frauen mehr als Männer - höhere Hemmschwelle für Männer aufgrund von Rollenbildern und Macht
IP1	207-220	5	Also, was wir feststellen haben in solchen Arbeitszusammenhängen ist eine Frage der Haltung und eine Frage der Talk-Down Geschichte. Also sexuelle Belästigung präventiv angehen heißt, dass ich mir [...] als Chef oder Chefin eine ganz klare Haltung durchsetzen muss, ich möchte, was mir Unternehmen umgeben sind damit, ja, diese Haltung kann sich nicht nur auf den nicht nur auf dem in einem Code of Conduct, der unterschrieben wird sondern einmal bei Mitarbeitern aber darüber nicht zu reden ist, sondern das muss ich auch tatsächlich außen in Handlungen, ja, also das muss gelebt sein. Es hilft nicht, wenn ich das einmal irgendwo einmal sage aber wenn ich der Belästiger damit beauftragte, dass ich dieses Thema irgendwelche [...] anzunehmen, sondern ich muss wirklich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spürbar sein, dass diese Haltung durchgesetzt ist, ja, so dass sexuelle Belästigung NICHT toleriert ist im Unternehmen, weil, dadurch, dass es so eine Machtergeschichte ist, [...] muss dem auch mit einem gewissen Machtinstrument begleitet werden. Also wenn ich einen Arbeitgeber habe, der bei allem weg schaut, ich dem nicht das, dass diese Personen, die belästigen sich noch stärker fühlen, ja, und Arbeitgeber Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen sind wirklich gut beraten, wenn sie klare Grenzen aufzeigen.	Es ist eine Frage der Haltung und der Talk-Down Geschichte. Es reicht nicht aus einen Code of Conduct zu unterschreiben, sondern es muss sich in den Handlungen der Arbeitgeberinnen wider spiegeln. Arbeitgeberinnen müssen ihren Mitarbeiterinnen das Gefühl geben, dass SB nicht toleriert wird.	klare Haltung zu SB und zur Intoleranz, diese Haltung muss spürbar und ersichtlich sein	

Signatur InterviewpartnerIn	Zeilenummern im Transkript	Seitenzahl im Transkript	Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion und Kategorienbildung
IP1	450-459	11	Dah in Institutionen werden, die beraten und unterstützen und dann ein Vorgehen beschreiben. Wenn das eine Arbeitgeberin ist, die befragt oder die befragt, dann kann sie nicht gleich Dinge schaffen. Wenn ich befragt werde von meiner Befragten oder von meinem Arbeitgeber, dann ist es doch der gegenseitig einem Schadenersatzanspruch. Und kann ich gefordert machen oder auch nicht. Das Arbeitsverhältnis wird dadurch auch geteilt sein. Also meine Erfahrung ist es nicht, dass ich Arbeitgeberinnen ermahnen und mich nicht befragen. Sondern das Arbeitsverhältnis ist beendet und ich habe einen Schadenersatz und wenn es gut geht und ich nicht sagen können trau und ich nicht hoch will, dass ich überhaupt rechtliche Möglichkeiten habe und diese auch nutzen. Ja, aber ansonsten ermahnen, dann gehen und suchen Sie sich was anderes.	Man kann sich an Institutionen wenden, die beraten und unterstützen und ein Vorgehen beschreiben. Arbeitgeberinnen können nicht gleichzeitig befragten und für Abhilfe sorgen. Arbeitgeberinnen haben gegenüber befragenden Arbeitgeberinnen einen Schadenersatzanspruch. Das kann ich geltend machen aber das Arbeitsverhältnis wird getrennt sein bzw. sogar beendet werden.	Institutionen um Rat und Hilfe bitten, Schadenersatzanspruch aber mit der Folge des beendeten Arbeitsverhältnisses	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.4. Maßnahmen gegen Arbeitgeberinnen - Rat und Hilfe bei diversen Institutionen anfragen - Schadenersatzanspruch - Beendigung des Arbeitsverhältnisses als Folge
IP1	475-498	11-12	Naja, mehrere Möglichkeiten. Also die Möglichkeit ist einmal mit dem Kolner zu sprechen und zu sagen "Klar, wie ist die für dich?" Also das ist die auch zum kommen kann als Chef. Und mir das erklären kann. Und dann kann man eben besprechen, was die jetzt wollen. Ihr verhalten, geht es zu einem anderen Tisch und ich übernehme es Chef oder Chef, dann Tisch mit der Bar und kann auch einmal gemeinsam gehen und sagen "Klar, ist es möglich, das kommt wieder mit mir nach Hause". Und dann, aber einfach, indem man was sagt, das die Situation ganz klar macht. Das muss jetzt nicht unklar sein, sondern einfach eine Grenze setzen. Und ich kann Grenzen ganz unterschiedlich setzen. Ich kann Grenzen setzen, wenn ich einen Abstand machen und einen Schritt zurückstehen. Ich kann Grenzen setzen, wenn ich einen Schritt nach vorne gehen und sagen jemandem anderen ein Stück weg. Klar, es ist wie ein Weg, ja. Und genauso kann ich das wieder natürlich machen. Ich meine, wir sind immer ein bisschen stetig natürlich was dieses Verhalten von Personen betrifft. Die jetzt Opfer von sexueller Belästigung sind, ja, das macht jetzt den Eindruck, dass in Arbeitsverhältnissen, was ein bisschen Schicksalhaft ist oder was auch innerer, oder Ableitungen. Das sind viel absolut gegen die Verstärkung von Personen, die Opfer von sexueller Belästigung sind. Das sagen wir immer "Nein, die Belästiger oder die Belästigte muss verstraft werden". Weil sonst gibt es das Zeichen an alle anderen, dass ich das nicht so als Beifahrer, die weg muss, ja, ich bin das Problem. Und das ist natürlich nicht so. Weil dann hat sich nie wieder eine Meldung von sexueller Belästigung und die wissen, okay, dann bin ich das Problem. Und in der Gastronomie muss ich halt sagen und mir dann auch überlegen wie ich das hoch möglich, das der Kolner einen anderen Tisch macht, ohne dass es auszugehen für ihn ein Nachteil ist, auch gegenüber der anderen Belästigt. Oder die für ihn ein guter, gangbare Weg? Das muss ich in einer konkreten Situation überlegen, aber am allerwichtigsten ist natürlich die Rückmeldung gegenüber dem Kunden. Also gemeinsam gehen und sagen "Wir haben uns alle lieb, aber so lieb auch wieder nicht".	Die Situation abzuklären und eventuell besprechen ob er jetzt wo anders hin wechselt oder ob ich ChefIn den Tisch übernehme oder man geht gemeinsam zum Tisch und klärt die Situation höflich und setzt ganz klare Grenzen. Aber wir sind etwas skeptisch beim Versetzen eines Opfers, das SB erlebt hat, da das den Eindruck gibt, dass die belästigte Person weg muss und nicht die belästigende Person. Dann gibt es nie wieder eine Meldung. Aber am allerwichtigsten ist die Rückenstärkung.	Rücksprache mit dem Kolner halten, klare Grenzen setzen aber nicht das Opfer versetzen weil das die falsche Haltung vermittelt, Rückenstärkung	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.2. Maßnahmen gegen Gäste - Rücksprache mit den KolnerInnen halten - Grenzen gegenüber der Gäste aufzeigen 2.3. Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - niemals das Opfer versetzen - vermittelt die falsche Haltung
IP1	504-507	12	Er muss davon wissen. Das ist die einzige Voraussetzung. Er muss es irgendwie erfahren können. Einmal, wenn ich zum Beispiel einen Kolner habe ich in einer konkreten Situation keine Abhilfeverpflichtung. Das Gesetz sagt der Arbeitgeber muss wissen oder haben wissen müssen, dass es eine sexuelle Belästigung gibt.	Die Voraussetzung ist, dass Arbeitgeberinnen davon wissen müssen. Sonst gibt es keine konkrete Abhilfeverpflichtung.	Arbeitgeberinnen in Kenntnis setzen sonst keine Abhilfeverpflichtung	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.1. allgemeinen intervenierende Maßnahmen - Meldung der Vorfälle bei den ArbeitgeberInnen als Voraussetzung - sonst keine Handlungsmöglichkeiten
IP1	512-514	12	Dann können die Vorgesetzten nicht handeln, weil er davon nicht weiß, ich meine, immer gut ist es, wenn ich "I", ich meine, es ist wirklich schwierig, weil ich kann keine Arbeitgeber Möglichkeiten nur dann ausspielen, wenn ich auch über die Sache Bescheid weiß.	Dann können die Vorgesetzten nicht handeln.	keine Handlungsmöglichkeiten	
IP1	534-536	12	Ja, aber das geht halt auch, denn ich als Arbeitgeber signalisiere "Ne, du kannst ja was sagen". Das meine ich mit dieser aktiven Kommunikation der Haltung. Ich gehe nicht zu meinem Arbeitgeber, wenn er nicht genau weiß, dass ich ihn vertrauen kann.	Ich gehe nicht hin wenn ich weiß, dass ich ihm nicht vertrauen kann. Das meine ich mit der aktiven Kommunikation der Haltung.	aktive Kommunikation der Haltung	
IP1	540-548	13	Also ausschließen wird man nie können. Also ich kann vorbeugen, indem ich meinem Personal Sicherheit gebe, auf gewisse Dinge zu reagieren und einfach zu sagen "Es tut mir leid, aber das finde ich total unpassend, was Sie da jetzt von mir verlangen. Ich mach das sicher nicht. Ich bin hier für Kolner, die Ihnen gerne das Essen bringen und Ihnen einen Wein empfehlen und einen Cocktail oder was auch immer. Aber das ist mein Beruf". Und wenn ich so was sagen kann, kann man mich auch fragen trau, weil ich eben weiß und dem Arbeitgeber trauere man mich in dem Moment auch, also die Beratung der Situation begreifen. Wissen Sie, dann habe ich keine Ohnmachtssituation mehr. Ja, das ist ja in diesem Moment von sexueller Belästigung immer ganz wichtig.	Man kann so was nie ausschließen. Ich kann vorbeugen, indem ich meinem Personal Sicherheit gebe und auf Vorfälle adäquat reagiere. Wenn ich weiß, dass Arbeitgeberinnen stehen hinter mir, dann habe ich keine Ohnmachtssituation mehr.	keine Möglichkeit zur Vorbeugung nur angemessene Maßnahmen, fögliche keine Ohnmachtssituation für das Servicepersonal	K3: Maßnahmen zur Prävention 3.2. präventive Maßnahmen gegen Gäste - keine Möglichkeit zur Vorbeugung - SB kann nicht ausgeschlossen werden - Sicherheit vermitteln - Ohnmachtssituation des Personals verhindern
IP1	556-563	13	Also ich würde mir eine Beratung holen von der Arbeiterkammer, der Gleichbehandlungsanwaltschaft, der Gewerkschaft. Und ideal wäre wenn ich eindeutig sage, dass ich so was nicht annehme. Wenn man Arbeitverhältnis, deswegen beendet wird, habe ich noch immer die Möglichkeit auf Schadenersatz oder das Arbeitsverhältnis anzufechten. Und ich sage "Nein, ich möchte das eigentlich schon beenden, aber halt unter anderen Bedingungen, ich würde aus diesem Grund gekündigt".	Ich würde mir eine Beratung holen von der Arbeiterkammer, der Gleichbehandlungsanwaltschaft, der Gewerkschaft. Und ideal wäre wenn ich eindeutig sage, dass ich so was nicht annehme. Wenn man Arbeitverhältnis, deswegen beendet wird, habe ich noch immer die Möglichkeit auf Schadenersatz oder das Arbeitsverhältnis anzufechten.	Beratung von AK, Gleichbehandlungsanwaltschaft oder einer Gewerkschaft, klare Kommunikation und eigene Grenzen ziehen	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.4. intervenierende Maßnahmen gegen Arbeitgeberinnen - Arbeitsverhältnisse müssen selbst tätig werden - Beratung bei Arbeiterkammer, Gleichbehandlungsanwaltschaft - eigene Grenzen ziehen

Signatur InterviewpartnerIn	Zeilenummern im Transkript	Seitenzahl im Transkript	Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion und Kategorienbildung
IP1	574-582	13	Ich habe das Recht auf meine Seite. Im Grunde genommen. Und gekündigt werden kann man immer, aber ich habe meistens mit "gut". Dann "So, das ist ein bisschen, ich bin nicht in einer Situation, um es mal so zu sagen. (lacht) Das ist natürlich, wenn es der Arbeitgeber selber ist, der befragt, ist das das übliche Situation. Entschuldigen Sie den Ausdruck, aber ich habe ich die nicht rechtlichen. Na, außer es ist aufzugeben und sagen "So nicht". Also die Arbeitgeberin muss selbst dann anerkennen, ja, ich meine natürlich stehen auch Seiten an Arbeitgeber in einem Dienstverhältnis. Ja, kann auch gut ausgehen, kann zu einem Gespräch kommen zwischen den beiden und zu einer Entscheidung. Und dann zu einem Mitarbeiter.	Ich kann immer gekündigt werden aber ich habe das Recht auf meiner Seite. Wenn Arbeitgeberinnen befragen, habe ich nicht viel Möglichkeiten. Arbeitgeberinnen müssen selbst einsehen.	nicht viele Möglichkeiten, ArbeitnehmerInnen müssen selbst tätig werden	
IP1	587-598	14	Naja, indem Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber wissen, was angemessen ist und was nicht in einem Arbeitsverhältnis. Also ich glaube, letztendlich kommt es nie darauf an, was von Seiten der Interessensvertretungen der Arbeitgeber kommuniziert wird an diese. Viel das ist in Unternehmen, auch wenn ich jetzt ausgerechnet die Gastronomie denke. Wie wird jemand "Gehört" ich mache eine Laune. Wie auch immer. Oder ich neige gar ein, ja, aber irgendwas kommt ich immer in Beziehung mit irgendwelchen Kunden oder irgendwelchen Schichten oder was auch immer. Und wenn ganz klar ist von Institutionen her, die Handlungsmachen, dass ich auch in zukünftige Arbeitgeberinnen was sagen kommunizieren, was geht und was nicht geht und was das Gleichbehandlungsgesetz sagt, was Arbeitnehmerrechte sind, was Fürsorgepflichten sind. Natürlich ist das einfach auch eine Prävention, also was der Bedarf von dieser institutionellen Seite her auch auf Aufklärung nicht, also die Institutionen () ja, weil da sind ja alle auch irgendwas werden in irgendeinen Arbeitgeberorganisationen. Na, das hat auch von diesem Arbeitgeberorganisationen selber können.	Letztendlich kommt es darauf an was von Seiten der Interessensvertretungen der Arbeitgeberinnen kommuniziert wird. Irgendwie komme ich immer mit Kursen und Schulungen in Berührung. Dass Institutionen, die Ausbildungen anbieten, kommunizieren was angemessen ist und was das Gleichbehandlungsgesetz sagt. Es bedarf von dieser institutionellen Seite noch viel Aufklärung.	Bedarf an klarer Kommunikation an die ArbeitgeberInnen von Seiten der Institutionen und Interessensvertretungen	K3: Maßnahmen zur Prävention 3.4. präventive Maßnahmen gegen Arbeitgeberinnen - Forderung einer klareren Kommunikation der Institutionen und Interessensvertretungen an die Arbeitgeberinnen - ArbeitgeberInnen müssen wissen welches Verhalten angemessen ist
IP1	600-616	14	Wenn Arbeitgeberinnen das wissen oder das sehen und beobachten. Dann können Sie sagen "Ich will nicht, dass das hier so gemacht wird". Grundsätzlich, sexuelle Vorfälle haben einfach kein rechtliches. Klar, das kann der Arbeitgeber, auch wenn es ist selber sagt oder sie das selber sagt als Arbeitgeberin als Vorgesetzte, kann sie das auch ohne Beschwerde durch die ArbeitnehmerInnen machen. Weil es geht ja darum, dass ich mir überlegen muss, was will ich das in meinem Unternehmen was miteinander umgegangen sein. Und wenn das sich nicht dann out aber ich sehe es und nehme es mehr, kann ich natürlich sagen und was kann. Und wenn es ausgerechnet eine KolnerIn ist, weil das einfach - im Arbeitsrecht nennt man das eine Treupflichtverletzung, ist, weil da ja nicht so, weil ich es für angemessen sehe, dass ArbeitnehmerInnen untereinander handeln. Ich habe ja eine Fürsorgepflicht, dann ich muss ständig schauen, dass das meine ArbeitnehmerInnen physisch und psychisch gesund bleiben.	Arbeitgeberinnen können sagen, dass sie dieses Verhalten am Arbeitsplatz nicht duden. Das geht wenn Arbeitgeberinnen das selbst sehen oder wenn es durch eine Beschwerde gemeldet wird. Ich muss mir überlegen wie ich möchte, dass in meinem Unternehmen miteinander umgegangen wird. Und ich kann eine Abhandlung setzen wenn ich beobachte, dass unter KollegInnen nicht so gehandelt wird, wie ich es möchte. Das nennt man eine Treupflichtverletzung. Ich habe ja eine Fürsorgepflicht meine ArbeitnehmerInnen physisch und psychisch zu schützen.	Intoleranz von unangemessenen Verhalten unter ArbeitnehmerInnen kommunizieren, sonst Treupflichtverletzung, Fürsorgepflicht der Arbeitgeberinnen	K2: Maßnahmen zur Prävention 2.3. präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - Intoleranz kommunizieren - unangemessenes Verhalten untereinander ist eine Treupflichtverletzung
IP1	621-628	14	Vorbeugen, indem ich ganz klar von Anfang an in jedem Arbeitsverhältnis und jedem meine Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber kommuniziere, was ich einen Umgang möchte. Also geht es bei uns zu "Wie reden wir miteinander?" Es gibt Unternehmen, die machen das in Prävention, es gibt Unternehmen, die machen das mit Code of Conduct, das man unterschreiben muss. Da kommt es immer darauf an, wie das geht oder nicht hat. Es gibt Unternehmen, eher in größeren Unternehmen, wo sogenannte Einführungs- / Dinge oder mit thematisiert werden kann. Wichtig ist einfach, dass es kommuniziert wird und dass das ganz klar ist. So machen wir das miteinander.	Ich kann vorbeugen indem ich von Beginn an kommuniziere wie ich den Umgang miteinander gerne habe.	klare Kommunikation der Umgangsformen	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.3. präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - erwünschte Umgangsform miteinander kommunizieren

Interview Nr.: 1			Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion und Kategorienbildung
Signatur Interviewpartnerin	Zellereisennummer im Transkript	Seitenzahl im Transkript				
IP1	621-623	14	Vorhergen, indem ich ganz klar von Anfang an in jedem Arbeitsverhältnis und jedem meiner Arbeitsverhältnisse und Arbeitsverhältnisse kommuniziere, wie ich einen Umgang möchte. Also wie geht es bei uns zu? Wie reden wir miteinander? Es gibt Unternehmen, die machen das in der Philosophie, es gibt Unternehmen, die machen das im Code of Conduct, das man unterzeichnen muss. Da kommt es immer drauf an, wie das geht oder nicht hat. Es gibt Unternehmen, die in größeren Unternehmen, wo sogenannte Führungskräfte, die Dinge oder die Peers geteilt wird. Die sozusagen jemanden an der Hand nehmen und mitnehmen und was das kommuniziert werden kann. Wichtig ist einfach, dass es kommuniziert wird und dass das ganz klar ist. Schmecken was das bedeutet.	Ich kann vorwegnehmen indem ich von Beginn an kommuniziere wie ich den Umgang miteinander gerne hätte.	Mare Kommunikation der Umgangsformen	K2: Maßnahmen zur Intervention 2.3 präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - erwünschte Umgangsform miteinander kommunizieren
IP1	625-629	15	Ich glaube einerseits in der Schnelligkeit, in der Erwartungshaltung wie die Branche funktioniert. Also in der Schnelligkeit. Wie muss etwas in der Küche funktionieren? Wie schnell muss das gehen? Auf der anderen Seite ist es natürlich in der Branche ja. Da muss man sehen, dass es einfach ist, dass es eine Kulturveränderung ist, und andererseits natürlich im Bewusstsein der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber. Was eigentlich gewöhnlich ein bisschen ist ja im Umgang.	Einerseits in der Schnelligkeit und in der Erwartungshaltung in der Branche. Andererseits der Umgang miteinander in der Branche und im Bewusstsein der Arbeitgeberinnen. Es braucht einen Kulturwandel.	Schnelligkeit, Erwartungshaltung, Umgangston, Bewusstsein über die Situation -> Kulturwandel	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.4: Herausforderungen in der Gastronomie - Schnelligkeit - Erwartungshaltung in der Branche - Umgangston miteinander - mangelndes Bewusstsein über die Situation K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - Kulturwandel
IP1	647-651	15	Dass ich auch den Eindruck ist, dass der Arbeitsplatz ersetzbar sind. Ja, und dass ich mir deswegen gar nicht so eine Mühe machen muss. Viel ist immer drauf an, in welchen Bereichen ich jetzt bin und was die Merkmale so zu sagen da einfach ist. Habe ich da viele oder und ich habe ich genau deswegen gar nicht so genau? Weil ich mir denke, ach da kommt es dir nächste oder da nächste.	Dass der Eindruck entsteht, dass der Arbeitsplatz ersetzbar ist und ich mir keine Mühe machen muss.	Ersetzbarkeit der Arbeitnehmerinnen	K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.4: Herausforderungen in der Gastronomie - Ersetzbarkeit der Arbeitnehmerinnen
IP1	656-661	15	Aber natürlich, das sagen wir auch immer. Aber nicht alles ist immer noch das ist immer in vielen Firmen immer noch der Eindruck, dass sich es ja ist einmal das Problem zu bewerkstelligen, und auch von der Person, die die Belästigung aufgeföhrt hat. Ja, weil es Männer sind, die gewisse Intimität haben, was auch in einer Führungsperson gegeben ist. Und das ist, was man sagt "Auch, den kann ich nicht ersetzen". Natürlich kann ich ihn ersetzen. Aber es ist halt mühsamer.	Es besteht noch immer in vielen Unternehmen der Eindruck, dass ich das Problem lösen würde, indem ich die Person getrennt lasse, die die Beschwerde aufbringt.	Ansicht, dass Opfer das Problem sei und dieses lösen werden indem man es ersetzt	
IP1	688-701	16	Also zum einen sich fortbilden, ja, die meisten haben ÜBERHAUPT keine Ahnung in der Welt, warum es bei sexueller Belästigung geht. Und verstehen auch nicht, was das mit Personen, die belästigt werden nicht. Also das ist bis hin zu schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen gehen kann. Viel mehr eine Orientierungswelt, also das ist mit der Idee, Wissen und verstehen, warum es hier geht. Ja, dann keine Scheu davor, sagen, auch Maßnahmen zu setzen. Auch gegenüber Personen, mit denen man gut ist, ja, was man eine gewisse Bekanntheit hat, was auch in einer Führungsperson gegeben ist und man sagt "Ja, wir müssen in unsere Führungsperson zusammenhalten". Also das haben wir gar oft und müssen zusammenhalten gegen die, weil die werden ja auf. Das ist halt auch ein Machtspiel, der die mitmacht. Und was aber auch helfen kann, ist Prozesse aufzusetzen, ganz klar. Wo ich einfach eine gewisse so meine Handlungsmöglichkeiten festlegen und ich kann natürlich auch mir überlegen, wie ich noch herausstehe kann helfen. Ja, aber ich muss mich dem letztlich einfach stellen und schauen, dass ich möglichst viel Wissen dazu habe. Auf Basis dieses Wissens kann ich dann noch eine Entscheidung treffen, ja.	Zum ersten muss man sich fortbilden, weil viele noch immer nicht wissen, warum es bei SB eigentlich geht. Dass es gesundheitliche Beeinträchtigungen mit sich bringen kann wegen der Ohnmachtssituation. Was auch helfen kann ist Prozesse aufzusetzen, wo ich gewisse Handlungsmöglichkeiten festlege. Ich kann mir auch überlegen, wie ich es selbst lösen kann, aber letztendlich muss ich wissen, warum es geht und verstehen.	Fortbildungen, Wissen, Verständnis	K3: Maßnahmen zur Prävention 3.1: allgemein präventive Maßnahmen - Fortbildungen - Prozesse aufsetzen - Bewusstsein über die Situation
IP1	706-711	16	Selbst Bescheid wissen, das heißt an selber eine Haltung auch dazu haben. Also selber Bescheid wissen, was sexuelle Belästigung ist und was eine Verpflichtung ist dazu. Denn, eine Haltung haben, eine ganz klare, zu sexueller Belästigung. Und ich übernehme auch Schritte setzen und mir überlegen, welche Schritte ich machen kann und da kann man durchaus Input sein, ja, aber wirklich auch hilfreich, noch bevor ein Fall passiert, sich zu überlegen, was tu ich. Ja, genau. Und was kann ich präsentieren?	Selbst eine Haltung dazu haben und Bescheid wissen was SB ist und welche Verpflichtung mich hier trifft. Dann eine Haltung haben und drüßens auch Schritte setzen, die auch im Vorfeld schon überlegt werden bevor etwas passiert.	Haltung, Wissen, Schritte setzen -> die drei wichtigsten Maßnahmen	
IP1	716-722	16-17	Ich glaube, dass ArbeitgeberInnenseite ganz klar geht ist, dass da auch mal bewusstsensibilisierende Maßnahmen gesetzt werden. Und auch einfach die ganz banalen rechtlichen Informationen an ArbeitgeberInnen und MitarbeiterInnen in den Bereichen. Ja, weil ich will ja eigentlich im Grunde genommen weniger Fluktuation. Ja, ich will eine gewisse Beständigkeit in meinen Unternehmen. Es ist ja immer wieder, wenn anderen neu oder wenn sie suchen und ankommen. Und das Ganze, was mit Belästigungen zusammenhängt, sind alles wesentliche organisatorische Abläufe, die ich mir sparen kann.	Es ist von ArbeitgeberInnenseite ganz klar, dass bewusstsensibilisierende Maßnahmen gesetzt werden und die banalen, rechtlichen Informationen an alle Mitarbeiter weiter geleitet werden. Ich will ja eigentlich weniger Fluktuation und eine gewisse Beständigkeit. Das sind ja wahrsinnig viele organisatorische Abläufe.	bewusstsensibilisierende Maßnahmen für weniger Personalfuktuation	K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - bewusstsensibilisierende Maßnahmen - Informationsweiterleitung an MitarbeiterInnen - für weniger Personalfuktuation
IP1	727-734	17	Dass man das in den Ausbildungen auch hervorhebt. Gerade in den Berufsschulen. Das ist ganz wichtig, glaube ich. Und zwar vor allem oder auch in Ausbildungen in den Lehrberufen, also diejenigen, die die Lehrer davon die Lehrberufsaufgaben sind. Das sind ganz wichtige Ansprechpartner und Multiplikatoren in den Bereichen. Und das betrifft jetzt die Küche genauso wie sonstige Bereiche in der Gastronomie. Also ich würde sagen, Schulen, die Lehrberufsaufgaben und von Seiten der Unternehmen, Unternehmen und Interessensvertretungen, dass da auch mehr Bewusstseinsbildung gemacht wird.	Es ist ganz wichtig, gerade in Berufsschulen, das auch in den Ausbildungen mit aufzunehmen. Vor allem die Lehrbeauftragten sind besonders wichtige Ansprechpartnerinnen und Multiplikatoren. Also mehr Bewusstseinsbildung für Schulen, Lehrberufsaufgabe, Unternehmen und Interessensvertretungen.	Ausbildung aufbauern für Schulen, Lehrberufsaufgabe, UnternehmenInnen und Interessensvertretungen	K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - Ausbildungen aufbauern - für Berufsschulen, Lehrberufsaufgabe und Interessensvertretungen
IP1	740-749	17	Ja, das man sich mit einfach macht und ich habe es in meinem Unternehmen kann sexuelle Belästigung verhindern? Wie habe ich es verhindern sollen? Wie habe ich das regeln und wie würde ich jetzt anders machen? Im Rückblick sozusagen. Dann mich selber auch Informationen beschaffen dazu. Thema, also ich habe zum Beispiel eine kleine Broschüre aufgelegt. Es ist ein Auf unsere Website aufrufbar. Und sich einfach selber überlegen was will ich in eine Führung in Unternehmen? Wie will ich, dass die Menschen die bei mir arbeiten, miteinander umgehen? Oder über die rechtlichen Punkte? Das sind ganz wichtig, glaube ich. Da kann ich die dann auch im Umgang mit Kunden und Kundinnen kann ich die auch kommunizieren. Ja, ich Unternehmen mit folgenden Leitbild, ja, wie auch immer. Oder auf der Spezialseite steht ja auch manchmal etwas über den Familienbetrieb.	Dass man sich mal überlegt wo es in meinem Unternehmen zu SB kommen kann, wie man reagieren kann, wo habe ich es schon. Dann sich selbst Informationen beschaffen und sich überlegen welche Kultur will ich in meinem Unternehmen schaffen.	Überlegungen wie man reagieren kann, Informationen beschaffen, sich weiterbilden, Gedanken über Unternehmenskultur machen	
IP1	754-760	17	In den Ausbildungen, ja, nein, also in den Ausbildungen ganz klar in den und ist aber nicht nur jetzt, weil Lehrlinge eben angeht, sondern auch was sozusagen Unternehmen, Unternehmen und Selbstständige angeht. Ich habe mir, es kommt drauf an, wie genau das ist. Haben die überhaupt eine Art Personalmanagement ja, ist das eine Thema, da ist ja ein bisschen die Verantwortung was Beschäftigte, die haben natürlich eine Personalfrage ist das jetzt ein kleines Geschäft, das ist total unterschiedlich, wo der Chef drauf schauen muss, in einem Restaurant kann ich das natürlich auch anwenden. Bei der HR, ja, das Thema.	Ganz klar in den Ausbildungen aber nicht nur was Lehrlinge angeht, sondern auch UnternehmenInnen und Selbstständige	Ausbildungen bei Lehrlingen und UnternehmenInnen	
IP1	825-832	19	Ich finde das wichtig, wie sind halt einfach klar, wir sind wahrsinnig klein. Also das muss man auch sagen. Unsere Mittel sind wirklich beschränkt. Die die Gleichbehandlungskommission, wenn wir hier keinen Vergleich erstellen oder kein Ergebnis mit Personen, die ein bisschen müssen wir zur Gleichbehandlungskommission gehen, weil wir können ja nicht vor Gericht gehen und da wartet halt erstmal zwei Jahre. Bis du dann kommt. Also ich behandle jetzt Fälle teilweise, wo die Sachen passiert sind und noch aus dem Jahr 2017. Ja, gerade Vergleichsverhandlungen über einen Vorfall aus dem Jahr 2007. Super, oder? Das ist mühsam. Das muss ich sagen. Es ist wirklich mühsam.	Wir sind sehr klein und unsere Mittel sind sehr beschränkt.	Angebot der Hilfestellung ist noch ausbaufähig	K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - Angebot der Hilfestellung erweitern
IP1	851-855	19-20	Ja, der Strafrecht ist halt auch die Ultima Ratio. Du gehst die Staat gegen etwas vor, nicht nur im Zivilrecht im Gleichbehandlungsgesetz, da bin ich sozusagen auf Augerhöhe mit der Person. Und da gibt es mit einem Schadensersatz für mich. Im Strafrecht geht es darum, dass der Staat sagt, dass diese Handlungen nicht sind. Das ist ja eine Strafe. Das ist ja nicht gegen die Betroffenen sondern es richtet sich ja gegen die Person, die sozusagen die Regeln einer Gesellschaft verletzt hat.	Im Strafrecht geht der Staat gegen dich vor. Im BGB kommt es zu einem Schadensersatz, im Strafrecht kommt es zu einer Strafe.	Im Strafrecht wird SB viel strenger definiert	
IP1	894-897	20	Ja, das ist ja auch ich meine, was genau ist das? Ist mein Gewinn groß genug um das zu machen? Wo es beim nächsten Arbeitsplatz genau weitergeht? Na, und was hat die den tatsächlichen Schadensersatz. Ich meine, die Schadensersatz für sexuelle Belästigung sind ja jetzt nicht hoch. Die sind jetzt schon ein bisschen höher.	Ich muss mir überlegen was mein Nutzen ist und ob es sich auszahlt, denn die Schadenssätze für SB sind nicht hoch.	der Schadensersatz bei SB sollte erhöht werden	K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - höhere Schadenssätze
IP1	938-947		Nein, sexuelle Belästigung ist eigentlich die Aufgabe der ArbeitgeberInnen und nicht der ArbeitnehmerInnen. Da auch wenn eine Bewusstseinsänderung herbeiführen. Und das wäre eine Aufgabe der Politik. Weil gerade das führt in dem, dass Frauen in Österreich benachteiligt sind. Einfach diese ganze Vermittlung von sexueller Belästigung, ich meine, da braucht man nur schauen auf diese Schritte, die dem Gesetz werden in irgendeiner Landesrat. Ja, da ein Bild liefern wie vorne und wie Männer zu sein haben. Wo man den Chefs was nicht ist, es passiert sich das, da es nicht so geht, dass man sich miteinander umgeht. Ja, die Klare muss es halt auch noch lernen. Ja, das ist eigentlich ganz mit der Politik eigentlich geht. Also da würde ich mir vorstellen, dass eine Frauenspezifische Ausbildung und sagt "Du, jetzt schauen wir mal, wie ist denn die Gesprächsführung bei uns?".	SB ist eine Aufgabe der ArbeitgeberInnen und der Interessensvertretungen und da gehört eine Bewusstseinsänderung her und es wäre eine Aufgabe der Politik hier einzuschreiten und etwas zu ändern.	Bewusstseinsänderung der ArbeitgeberInnen und Innungen, Forderung für politische Maßnahmen	K4: Handlungsempfehlungen für die Branche - politische Maßnahmen werden gefordert

Interview Nr. 2

Interview Nr. 2			Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion und Kategorienbildung
IP2	68-88	2	<p>Ich habe in der Arbeiterkammer Wien 2018 begonnen, und zwar in der arbeitsrechtlichen Beratung. Das bedeutet, in der arbeitsrechtlichen Beratung beschäftigen wir uns mit allen Themen, die sich im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis. Das heißt nicht nur jetzt gegenüber dem Chef, der Chef*in oder dem Arbeitsgeber, sondern natürlich alles, was mit sonstigen Arbeits- oder sonstigen Arbeitsbedingungen sind. Und es ist unter anderem natürlich auch das Thema Gleichbehandlung beziehungsweise Antidiskriminierung hier ganz stark das Gleichbehandlungsgesetz, auch hier mein Fokus gewesen, vorseitlich sehr lang. Das heißt es gibt in der arbeitsrechtlichen Beratung meistens Spezialisierungen und das Gleichbehandlungsgesetz beziehungsweise Antidiskriminierung, also auch (bildnerisch) Einstellungsgesetz es, vor einer neueren Spezialgebiete. Deshalb bin ich jetzt, wenn ich in der Vergangenheit spreche, ich bin jetzt nicht mehr im Arbeitsrecht tätig in der arbeitsrechtliche Individualberatung in dem Kontext, sondern ich bin jetzt seit Anfang Februar in der Abteilung Frauen und Familie der Arbeiterkammer Wien. Das heißt, hier beschäftigen wir uns natürlich sehr stark mit dem Thema Gleichbehandlung. Man weiß, weil natürlich ist eine Ungleichbehandlung. Das heißt Frauen. Das heißt, was mein Zugang oder meine Aufgabe hier ist es, die gesamte logische Betreuung des Gleichbehandlungsgesetz ist, das heißt jede Art von Gesetzesänderung, ich bin auch Teil der Gleichbehandlungskommission. Das heißt hier auch eine sehr starke Zusammenarbeit auch mit der Gleichbehandlungskommission, die natürlich intersektuell sich deckt dieses Thema auch in der Gesellschaft natürlich hier auf auch zu sensibilisieren, also Awareness zu schaffen und in der Arbeiterkammer beschäftigen mich oben hier sehr stark damit. Gerade in der Arbeiterkammer spielt das Thema Gleichbehandlung natürlich hier auch, dass sexuelle Belästigung sehr stark im Fokus und da machen wir auch sehr viel dazu.</p>	<p>Ich arbeite seit Anfang Februar in der Abteilung "Frauen und Familie" der Arbeiterkammer Wien und beschäftige mich ganz stark mit dem Thema Gleichbehandlung. Meine Aufgabe hier ist die logistische Betreuung des OBG und unter anderem meine Arbeit in der Gleichbehandlungskommission und folglich die Zusammenarbeit mit der Gleichbehandlungskommission als die Gesellschaft auf diese Themen zu sensibilisieren.</p>	<p>Auseinandersetzung mit dem OBG, Sensibilisierungsgesamt, Gleichbehandlung als Fokus</p>	
IP2	101-140	3-4	<p>Also es sind leider natürlich bei sexueller Belästigung häufig die Frauen betroffen. Deshalb gerade ich hier jetzt manchmal abschließend nicht. Aber wenn sich die gerade in so einer Situation befindet, dann ist der Arbeitgeber verpflichtet, hier Abhilfe zu schaffen. Und da unterstützt die Arbeiterkammer. Das heißt nicht nur wenn man, man ist, also jetzt ist es passiert. Wir gehen jetzt vor Gericht oder haben die Möglichkeit, vor Gericht zu gehen. Sondern schon vorherweisen in der Arbeiterkammer auf, dass der Arbeitgeber seiner Fürsorgepflicht nachkommen, das heißt Abhilfe schaffen. Du darfst sie auch Schadenersatz an, wenn es schuldhaft Unwohlsein Abhilfe bei der Belästigung zu schaffen. Und da kann natürlich die Arbeiterkammer schon als Anwalt*in in diesem Fall oder als dieses Problem aufbringen. Ja, weil ähnlich ist es denn natürlich so, dass die Arbeitgeber die gar nicht, also die Lehren des unter den Teppich. Und wenn sich aber dann die Arbeiterkammer als schützende Institution, kann man natürlich sagen, vor die Betroffenen nicht, dann hat das häufig nicht nur, dass der Arbeitgeber sich erstens damit befassen muss, weil das wird er tun, Warum nicht, durch hier Schadenersatz und gleichzeitig aber auch die Person mitgenommen wird, weil häufig ist es so, dass wenn dann eine betroffene Person das im Bewusstsein, es sehr oft zu Opfer Take-Undo kommt. Das heißt, da hört man dann, nein, also wir haben gerade denjenigen befragt, der nicht, es ging von ihnen aus und es war eigentlich ein Fehler, was so passiert haben und das hat man leider gemacht. Und das ist denn so, dass die Betroffenen dann sagen, sie haben nicht einmal was sagen können, weil sie so schockiert waren, dass es hier auf einmal auf die genau gegen gesetzlich Richtung kommt. Und da heißt es, wenn man als Arbeiterkammer sagt "Das ist sexuelle Belästigung", das auch deliktell als solche und auch der Arbeitgeber in die Pflicht genommen wird. Weil häufig ist es so, dass es gar nicht einmal unbedingt nur zu Schadenersatzansprüche, dass das erst ist, was die Betroffenen wollen, sondern einmal als alternative, dass die Wahrheit ans Licht kommt und, dass man sich damit befasst und beschuldigt und es nicht erstens unter den Teppich kehrt oder sagt "Macht was ihr wollt". Ich hab denn nicht zu tun als Chef*in oder Chef*in, aber das ist es eine Schöne, und da andere ist natürlich, wenn die Betroffenen erst kommen, nachdem alles schon einmal hoch eskaliert ist. Die Betroffene arbeiten gar nicht mehr in dem Betrieb, sondern hat vielleicht sogar selber gekündigt oder ist vielleicht gekündigt worden. Gibt es leider häufig, dass man da dann kommen will. Dann gibt es natürlich auch die Möglichkeit, weil die bringt Abhilfe nicht mehr oder die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers, sondern hier kann man sagen, gut, vielleicht als Prävention für andere, aber auch als Entschädigung für die betroffene Person, die ein Verfahren. Also sexuelle Belästigung ist ein Verbrechen, was zu sexueller Sphäre zugerechnet ist, kann man sagen, oder auch ein geschlechtsbezogenes Verbrechen. Was die Würde tief verletzt und unerwünscht ist. Diese unerwünscht ist aber eine subjektive Tatsache. Das heißt, das muss nicht objektiv sein. Es geht aber nicht so weit, dass sich die betroffene Person dagegen wehren muss, dass es unerwünscht ist, sondern sie muss prägnant sein für die Person an sich, dass es unerwünscht ist. Das heißt, es kann eben sein ein einschüchterndes, ein hinterhältiges Umfeld und das kann dann dazu führen, dass sich das in einer Misshandlung sich aufbaut und unerwünscht ist für die Person. Also das ist jetzt einmal auch diese rechtliche Grundlage. Das ist alles, was eben zu sexueller Sphäre zugehörigen Verhalten ist. Das muss nicht unbedingt erst sein, dass man wirklich eine körperliche Berührung, also einen Übergreif hat, sondern da fallen Mimik, Gesten, Worte ganz stark. Das heißt, jeder anzügliche Witze, Beschimpfungen oder andächtige Einladungen oder eben Bemerkungen über das Aussehen, die Figur können leider sehr häufig vor in der Gastronomie, kann ich jetzt aus der eigenen Erfahrung sagen, dass es beides leider vorkommt. Also sowohl, dass es natürlich auch zu körperlichen Berührungen und natürlich schlimmen Übergreifen kommt, es angelegte Umarmungen, Bedrückungen etc., aber eben auch sexistische Bemerkungen. Also das fällt alles darunter unter die sexuelle Belästigung. Und da ist es eben, wie gesagt, bei der Unerwünschtheit, wird zwar die innere Einstellung ist von der betroffenen Person beeinflusst, aber die Bewusstheit, was jetzt unerwünscht war, liegt nicht aber nicht die belästigte Person. Das muss auf jeden Fall der Belästiger tragen. Das heißt, da gibt es ein unersetzliches Verhalten. Also das ist nicht so, dass man hier sagt, es muss eine Ablehnungsobjekt geben, die gibt es eben nicht.</p>	<p>ArbeitgeberInnen sind verpflichtet Abhilfe zu schaffen und hier schreibt die Arbeiterkammer ein und sorgt dafür, dass ArbeitgeberInnen ihrer Fürsorgepflicht nachgehen. Die Arbeiterkammer stellt sich als schützende Institution vor die ArbeitnehmerInnen und verhindert dadurch, dass jegliche Vorfälle von den ArbeitgeberInnen unter den Teppich gekehrt werden. Die Arbeiterkammer kann so eine TäterIn-Opfer-Umkehr verhindern, Schadenersatz fordern und ArbeitgeberInnen in ihre Pflicht nehmen sich mit der Thematik auseinanderzusetzen.</p>	<p>Fürsorgepflicht der ArbeitgeberInnen, Arbeiterkammer sorgt dafür, dass ArbeitgeberInnen ihrer Pflicht nachgehen, Schadenersatzforderungen, ArbeitnehmerInnenchutz</p>	
IP2	147-167	4	<p>SB ist ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten, das die Würde tief verletzt und unerwünscht ist. Die Unerwünschtheit ist aber eine subjektive Tatsache und verlangt keine Abneigungsobjektivität ab. Das muss nicht unbedingt eine körperliche Berührung sein, sondern dazu fallen auch Worte, Mimiken, Gesten. In der Gastronomie kommt es auch sehr oft zu körperlichen Übergreifen aber auch sexistischen Bemerkungen.</p>	<p>SB ist ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten, das die Würde tief verletzt und unerwünscht ist. Die Unerwünschtheit ist aber eine subjektive Tatsache und verlangt keine Abneigungsobjektivität ab. Das muss nicht unbedingt eine körperliche Berührung sein, sondern dazu fallen auch Worte, Mimiken, Gesten. In der Gastronomie kommt es auch sehr oft zu körperlichen Übergreifen aber auch sexistischen Bemerkungen.</p>	<p>unerwünschtes Verhalten, das die Sexuelsphäre berührt und die Würde verletzt, Unerwünschtheit ist subjektiv, in der Gastronomie vor allem Berührungen und sexistische Kommentare</p>	<p>K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.1 Definition von SB -unerwünschtes Verhalten -berührt die Sexuelsphäre -Unerwünschtheit ist subjektiv -vor allem verbale und körperliche SB in der Gastronomie</p>

III

Pha... Ebenlikamdie... Njefunser81thistdesGIBG,auldesnnsunzieMn

III 184-220

clor6... E it... -9 o l... boom... Indef GeinrommkomSBaufgeYo... K...llmen, Ko leg Inent, ndinnen EinProblemS1

HeimMedi... Me... Alkohol, derdie... K... f... BllitQung In der Gattonomit

Ich Mchigefille... Inder... -5<

III

227-250

Cll.C.-Lr. ldo... &o... IHOM... glit... EsSIndnocN:che fr8URd, dieisclse l-stvorSswet trenmossen

PllieN:der... che... Kf: S... eittlQung In der Gattonomit

K3: 1... LtPhVtition... 3T elgemeInpr MaBnatwren

III

fo... O... i... i... se S... 8 rax... hwele r8URn

=:Manner... teilung In der C.kronomM

StadOberw.egendelle TMtr... -lungefraoen

III

g... H>... t.doCl... ab... U... bn... clo... l... t... clo...

euch diaMaur... lile late... Oellwegen lHlJesw. Mglllf U8afa'd

abilerigwndsAlbetMiele... eosnutzend81'

12 T8l9fnnen

III

282-339

lri4... 1... AmNgeberInemmsenN'16ChstlstrngY8frillAlehdell

slreng-lr81JicI9Errrd,ngdes... IU'Mlln.kvn.n... raitinbrvntion

SecM'lrtele,ErmetinoogbeIM'Mlmgem 2I... enoeMaBnehmen

esdMekMierwchlnelAblla&le... Se... riemeBesc

III

de... New... -O... -holl<CH>I... O.g:tooo... Inbood... InlllBeschbeswofl... Delesel... Inntemmen

em Beschwederle... Dflllll Oeshllgllden E'MetsdM(plerden

Vorgegengetl... MenkAlden VorflmoeN:vordeff DaeInnen

cto... -10... SC... Pllie

Pllie

		<p>Sie ist also wenn der Arbeitgeber das fordert, das man sagt "Sü, das melde ich jetzt aktiv" und sage bevor ich es auch angezogen habe. Ja, weil das würde dann dazu führen, dass wenn der Arbeitgeber das jetzt von einer Person verlangt, die dann sagt "Ja, Honen, mache ich nicht, es geht vielleicht zur Gleichbehandlungskommission, zur Gleichbehandlungsanwaltschaft oder auch zu Arbeiterkammer und sagt "Der hat das von mir verlangt, dann ist das eine sexuelle Belästigung", indem Sie. Also jedenfalls würde man das probieren. Also ich würde den Brief definitiv schreiben. Ob die Person dann wirklich auch vor Gericht geht und ob es dann auch in dem Sinn durchgeführt wird, ist wieder eine andere Frage. Aber selbst wenn der Arbeitgeber das einmal verlangt hat und er bringt einen Brief, dass das schon eine sexuelle Belästigung ist, macht er vielleicht kein zweites mal. Aber das sind natürlich Grenzfälle, wo man nicht sagen kann "Geht das dann durch, macht die Person auch oder kommt die Arbeitgeber eh durch", weil man nicht das Gefühl hat, dass man sich dagegen aktiv wehren kann.</p>	<p>Wenn ArbeitgeberInnen das fordern und die betroffene Person sich weigert und vielleicht zur Arbeiterkammer oder der Gleichbehandlungsanwaltschaft geht und das als SB meldet, dann kann man das so probieren. Ich würde einen Brief schreiben. Ob der Vorfall dann vor Gericht durchgeführt wird, ist eine andere Frage, aber wenn ArbeitgeberInnen das verlangen und dann einen Brief erhalten, der auf SB am Arbeitsplatz hinweist, machen die das kein zweites mal.</p>	<p>Meldung bei der Arbeiterkammer oder Gleichbehandlungsanwaltschaft, verhindert vielleicht weitere Vorfälle</p>
		<p>Für konkrete Abhilfenmaßnahmen natürlich, weil außer natürlich, der Kollege fängt dann an, damit zu prahlen und zu sagen "Dah, die Last sich die jeden Tag auf dem Rücken stellen und das ist herrlich und ich bin total froh darüber, weil mir macht es Spaß", und der Arbeitgeber sagt "Aber, mach' weiter so". Also wenn die natürlich aber da muss er wieder die betroffene Person nachweisen können, dass die das begünstigen haben. Also wenn die das zum Beispiel feiern würde oder lässt das irgendwas vielleicht was in einem Gruppenchat geschrieben wird und der Arbeitgeber tut nichts dagegen. Also sie muss es nicht nur aktiv selber melden, auch wenn der Arbeitgeber zu über eine andere Person erfährt oder das zum Beispiel über Überwachungskamera. Und das ist ganz klar, dass er sich das angeschaut hat und hat das gesehen und hat auch keine Abhilfenmaßnahmen gesetzt, dann würde er genauso zu einem Schadenersatz kommen.</p>	<p>KollegInnen fangen vielleicht dann an mit der SB zu prahlen und ArbeitgeberInnen sagen dann vielleicht, dass sie weiter machen sollen. Aber das muss die betroffene Person wieder nachweisen können. Wenn die das mitbekommt oder wo hört und die ArbeitgeberInnen tun nichts dagegen. Die Person muss das selbst aktiv melden, auch wenn ArbeitgeberInnen das über eine andere Person erfährt. Aber wenn ArbeitgeberInnen das z.B. über eine Überwachungskamera beobachten und setzen keine Abhilfe, dann würde man genauso zum Schadenersatz kommen.</p>	<p>aktives melden des Vorfalles bei den ArbeitgeberInnen</p>

	<p>Wenn er sich nicht melden möchte, hat er arbeitsrechtlich keine Möglichkeiten. Entweder er kündigt das mit dem Gast aber wegen dem kann er nicht. Er ist hier beschäftigt und sobald Gäste das Lokal verlassen ist die Geschäftsbeziehung beendet. ArbeitnehmerInnen können selbst ihre Grenzen aufzeigen.</p>	<p>Voraussetzung: Meldung bei den ArbeitgeberInnen, sonst keine arbeitsrechtlichen Möglichkeiten ArbeitnehmerInnen können auch selbst ihre Grenzen aufzeigen</p>	<p>IU-Z...</p>
	<p>Man, das hängt einmal damit an, dass man dem Kellner kommunizieren muss, dass I. I. man sich nicht alles gefallen lassen braucht und dass man es erst einmal höflich, aber doch mit Abstand begehrt. Und dass es um die Gewerkschaft gibt, dass es die Arbeiterkammer gibt. Und dass das Suchen eines Gespräches zu Themen, die für die MitarbeiterInnen sind, natürlich Spenden zu sammeln, Spenden zu verkaufen, Getränke zu verkaufen, Zusatzverkäufe zu machen, freigelegte Dinge nicht okay sind und man immer sagen kann "Passen Sie auf, da ist etwas vorgefallen, ich sage Ihnen das jetzt persönlich. Oder ich melde das und ich werde es dem beim nächsten Mal wieder melden und ich erwarte Sie, mich hier zu unterstützen". Aber man kann, wie man sieht, sagen, und das sind sie wieder beim Einstellungstheorie. Das hat etwas damit zu tun, wie sensibilisiert man Menschen, wie sensibilisiert man das Thema, das es kein Tabu-Thema mehr ist.</p>	<p>Kaffeehaken müssen zuerst einmal kommunizieren, dass sie sich nicht alles gefallen lassen, und das höflich und mit Abstand. Es gibt uns als Gewerkschaft oder die Arbeiterkammer und man kann das Gespräch suchen, die hier über die Anstellungserwartungen aufklären und alles darüber hinaus ist nicht okay. Das hat aber etwas damit zu tun wie sensibilisiert die Menschen sind</p>	<p>Höfliche und distanzierte Kommunikation der persönlichen Grenzen an den Gast Gespräche suchen mit z.B. der Arbeiterkammer wie Maßnahmen gesetzt werden ist eine Frage der Sensibilisierung</p>
	<p>Zand...</p>	<p>Wenn die Kollegen es meldet, kann man versuchen es einzustellen ohne dass sich die Kollegen mehr über den Vorfall kümmern. Aber wenige werden sich diesen Fehler angucken.</p>	<p>IQ-zi...</p>
	<p>Man kann nur in den präventiven Maßnahmen etwas tun. Es ist vor Corona konnte man sich die Arbeitsstellen noch selbst aussuchen wenn z.B. die</p>	<p>Kaffeehaken sollten den Vorfall melden, damit man einschreiten kann. Aber versuchen Missverständnisse so gut wie möglich zu vermeiden</p>	<p>Mi...</p>
	<p>Naja, es sind leider auch viele StudentInnen oder auch StudentInnen, die sagen "da das meiste eh für mein Studium, ich besuche nur meine, Studium auf. Ich frage generell nur geringfügig und das Trinkgeld ist für mich ein bisschen ein Problem. Oder ich frage dann ein bisschen mehr, aber das Status hat weil der Umsatz gepasst hat und so sind auch alle glücklich, weil Geld liegt schnell voran."</p>	<p>Es sind viele StudentInnen, die das geringfügig für das Trinkgeld machen. Geld lässt schnell wegessen.</p>	<p>Ih StudentInnen in geringfügiger Anstellung Trinkgeld mildert die Probleme in der Gastronomie</p>

E...net...cloch
 #J...lo...I...gotf
 LW...-O...
 -Kohgon...u...d...g...
 cfc...h...h...
 -Mn...WS...d...G...
 II...d...d...b...
 Kts...e...
 IIIII
 -T...it...

<p>IP3 540-563 M3</p>	<p>Ja, da sind wir genau bei dem, was ich hier schon auch als Beispiel gebracht habe. Es fängt wahrscheinlich normal mal damit an, dass halt vier Kollegen dann lockeren Spruch hat und dann leicht und einfach an und geht in Richtung in eine Situation von 2 auf 100, die die Kollegen nicht mehr im Griff hat. Die Kollegen wahrscheinlich auch nicht mehr weiß, was er gerade getan hat. Und weil er sich schon so weit war und es beim ersten mal funktioniert hat, hat er sich auch nicht auf und es wird nur funktionieren, sondern sie fängt die Kollegen aus Erfahrung gesprochen. Wenn sie es nicht belogen kann, wird jeder nicht gut geschulte Vorgesetzte sagen: "Ja, du hast ja schon genug gesagt, jetzt komme nicht", und halbwegs sensibilisierte Vorgesetzte werden eine Halbesonne ziehen und ein Beispiel statuieren und beide verbuchen, weil sie haben früher kommen können und in aller geringsten Fall wird jetzt die Kollege gehen und die Kollegen bleiben. Wenn das nicht noch aus beliebiger Kollege was, wird es die Kollegen nachher möglicherweise haben, weil alle anderen sagen "Ja, Schau, du darfst bleiben, du hast den augenscheinlich und dann war es zu viel und dann schreit du ihn an" und machen für denn so ein schlechtes Gewissen, dass es wahrscheinlich am Ende der Tage wieder geht. Die Konsequenz ist wenn nicht zu Beginn abstellbar, wird es nachher immer schwieriger. Aber das darf NICHT dazu führen, dass ich es dem NE sage. Denn dass ich es zu Beginn nicht möglich oder es nicht so dramatisch finde, ist klar aber irgendwann ist ein Punkt erreicht. Und wenn für die Kollegen für die der Punkt dann erreicht war, was sie begrabscht wurde, dann ist es halt das der Punkte ja, und wenn alle verbalen Schreie lustig waren und man nicht mehr hat oder vielleicht sogar Körner gegeben hat, nach dem Motto "Schau dich selber an" oder "Schau an wie DEIN ausschaut oder DIE ausschaut". Denn was das heißt noch so viel sagt und irgendwann war es halt das nicht mehr. Ab dem Zeitpunkt, wo man es halt dann nicht mehr als Spaß empfindet, muss man den Punkt setzen und das Unternehmen muss dann sagen: "So, was wir lernen aus dem..."</p>	<p>Es fängt bei lockeren Sprüchen an und kann in kurzer Zeit von Null auf 100 gehen, wo die Kollegen die Situation nicht mehr im Griff hat. Und der halbe Weg wahrscheinlich auch nicht so gerade passiert, weil es ja von Beginn an funktionier hat. Es wird am Ende hin nur funktionieren wenn sich die Kollegen bei den Vorgesetzten melden und sensibilisierte Vorgesetzte werden die Halbesonne ziehen und beide gehen lassen. Im geringsten Fall wird die Kollegen bleiben, denn sie hätte ja früher kommen können und wenn es ein beliebiger Kollege war, wird es die Kollegen entschuldigend nicht ergehen haben. Wenn nicht es zu Beginn nicht abstellbar, wird es zu einem späteren Zeitpunkt immer schwieriger aber das darf nicht dazu führen, dass es nie gesagt wird. Ab dem Zeitpunkt, wo man sich nicht mehr als Spaß empfindet, muss man den Punkt setzen und das Unternehmen muss dann sagen, dass Halbesonnen schon früher beginnt.</p>	<p>es beginnt mit lockeren Sprüchen, kann aber schnell eskalieren wenn man zu Beginn nicht Grenzen und Konsequenzen setzt, wird es später immer schwieriger. Halbesonnen kann helfen.</p>	<p>K2: Maßnahmen zur Intervention 2.3 intervenierende Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - von Beginn an Grenzen und Konsequenzen setzen - Mediationsverfahren mit der Arbeitskamer K3: Maßnahmen zur Prävention 3.3 präventive Maßnahmen gegen MitarbeiterInnen - Halbesonnen</p>
<p>IP3 567-573 M3</p>	<p>Wieder so im Fall eine nur mit jedem und klare Kommunikation, wo rote Linien im Unternehmen sind und dass das eine klare Linie ist. Wenn die Kollegen zu uns kommen würde oder zur Arbeitskamer mit so einem entsprechenden Schreiben geben, wo der Fall aufgelistet wird und wo man das Unternehmen bitten für Stellungnahme zu beziehen und die Situation aktuell sein und die "Hüter" heranzuziehen, die es beheben kann. Aber wahrscheinlich braucht es dann ein Mediationsverfahren oder ähnliches. Man geht von einer Beschwerde nicht was Tagesordnung über und sagt "Hüter, fertig" weil dann hat auch keine Wirkung.</p>	<p>Nur mit reden und klarer Kommunikation. Wenn ein Schreiben z.B. in der Arbeitskamer eingereicht wird, kann man das nur mit einem Mediationsverfahren klären, denn man geht nicht gleich wieder zum normalen Tagesablauf über.</p>	<p>Klare Kommunikation oder ein Mediationsverfahren mit z.B. der Arbeitskamer</p>	
<p>IP3 575-584 D-14</p>	<p>Das größte Herausforderung ist wahrscheinlich das richtige austarieren Verhältnis zwischen Gast und Mitarbeiter zu finden aber auch zwischen Mitarbeiter zu finden, weil ich weiß ja ein familiärer gut Teamarbeiter haben, wo es vielleicht ein Freund aber gleichzeitig auch ein Kollege, für die die nicht im gemeinsamen Haushalt leben. Und wenn man man sich nicht in einem zivilisierten Gesellschaft Menschen, mit denen ich nicht im gemeinsamen Haushalt leben möchte und einen gemeinsamen Haushalt gibt es Dinge, die man dort auch nicht tut. Also warum tut man sie dann in der Arbeit, ja?</p>	<p>Die größte Herausforderung ist es das richtige Verhältnis zwischen Gast und Mitarbeiter zu finden aber auch zwischen Mitarbeiter zu finden, weil ich weiß ja ein familiärer gut Teamarbeiter haben, wo es vielleicht ein Freund aber gleichzeitig auch ein Kollege, für die die nicht im gemeinsamen Haushalt leben. Und wenn man man sich nicht in einem zivilisierten Gesellschaft Menschen, mit denen ich nicht im gemeinsamen Haushalt leben möchte und einen gemeinsamen Haushalt gibt es Dinge, die man dort auch nicht tut. Also warum tut man sie dann in der Arbeit, ja?</p>	<p>Balance zwischen Gästen und MitarbeiterInnen finden eine Balance zwischen familiär-freundschaftlichen Umfeld aber auch ein zivilisierte Umgang - Balance zwischen Gästen und MitarbeiterInnen finden - Balance zwischen einem familiär-freundschaftlichen Umfeld und einem zivilisierten Umgang</p>	<p>K1: Sexuelle Belästigung in der Gastronomie 1.4 Herausforderungen in der Gastronomie - Balance zwischen Gästen und MitarbeiterInnen finden - Balance zwischen einem familiär-freundschaftlichen Umfeld und einem zivilisierten Umgang K3: Maßnahmen zur Prävention 3.1 allgemein präventive Maßnahmen - sich zuvor überlegen welches Verhalten am Arbeitsplatz angemessen ist</p>
<p>IP3 588-596 M4</p>	<p>Indem man es aus der Tabu Ecke heraus nimmt und in der Panzerlicht stellt, eigentlich beliebige Panzerlicht und zwar nicht "Klar, bei uns passiert das 17 mal in der Woche und daher ist es nicht okay", sondern man es in der Branche ist ein Thema und weiß, dass das bei uns anders ist. Und daher haben wir uns folgendes überlegt und würden mit euch gerne diese und diese Schritte machen. Das wird nur zu dem für können. Das muss wirklich von oben nach unten gehen. Das ist ein Thema, das ist ein top down Thema. Das muss oben ankommen und muss von oben nach unten durchgeleitet werden, damit unten klar ist und das ist hier nicht abgelehnt. Das geht hier nicht. Das bin ich früher fast, so geht das nicht. Und das ist auch nicht so gut bringen. Das ist bin ich schneller weg als ich "Guten Tag" sagen kann.</p>	<p>Indem man es aus der Tabu Ecke heraus nimmt und in der Panzerlicht stellt, eigentlich beliebige Panzerlicht und zwar nicht "Klar, bei uns passiert das 17 mal in der Woche und daher ist es nicht okay", sondern man es in der Branche ist ein Thema und weiß, dass das bei uns anders ist. Und daher haben wir uns folgendes überlegt und würden mit euch gerne diese und diese Schritte machen. Das wird nur zu dem für können. Das muss wirklich von oben nach unten gehen. Das ist ein Thema, das ist ein top down Thema. Das muss oben ankommen und muss von oben nach unten durchgeleitet werden, damit unten klar ist und das ist hier nicht abgelehnt. Das geht hier nicht. Das bin ich früher fast, so geht das nicht. Und das ist auch nicht so gut bringen. Das ist bin ich schneller weg als ich "Guten Tag" sagen kann.</p>	<p>Enttabuisieren und viel Aufmerksamkeit darauf lenken indem man auf die Probleme in der Branche hinweist und unternehmensintern - Top Down nach unten getragen werden, damit klar ist was abgelehnt wird und was nicht.</p>	<p>K3: Maßnahmen zur Prävention 3.1 allgemein präventive Maßnahmen - Enttabuisierung - Aufmerksamkeit auf die Thematik lenken - unternehmensintern die Thematik in jeder Schicht der Hierarchie ansprechen</p>
<p>IP3 603-608 M4</p>	<p>Das Thema für sich einfach mal zu akzeptieren, dass es vollkommen kann. Sich gleichzeitig fragen haben wir Maßnahmen gesetzt, die wenn es passiert dann greifen, gehen und gleichzeitig auch Maßnahmen setzen, so man sagt, man hat ja gefälligst, es damit zu verhindern. Und wenn diese Maßnahmen wieder nach zu schätzen, wenn man sieht, es hat doch nicht gegang und sich dann ausmündersetzten, dass es eben ist. Es geht immer darum, offen zu sein dafür, dass es einfach sein kann, dass solche Dinge vollkommen.</p>	<p>Sich bewusst werden, dass es vollkommen kann und sich überlegen ob die richtigen Maßnahmen gesetzt werden. Dann die Maßnahmen wieder nach zu schätzen, wenn man sieht, es hat doch nicht gegang und sich dann ausmündersetzten, dass es eben ist. Es geht immer darum, offen zu sein dafür, dass es einfach sein kann, dass solche Dinge vollkommen.</p>	<p>Bewusstsein schaffen, Maßnahmen überdenken und nachschärfen, mit Offenheit an das Thema heran gehen</p>	<p>K4: Handlungsmaßnahmen für die Branche - Bewusstsein für die Thematik schaffen - mit Offenheit das Thema konfrontieren - Maßnahmen überdenken und nachschärfen - Arbeitnehmerenschutzmaßnahmen im Kollektivvertrag mit aufnehmen - Diskussionen mit Funktionären führen - Abkommen unter Unternehmen abschließen - Umgangston untereinander überdenken (weniger Personalaffkulation) - problem- und lösungsorientiert handeln ohne dabei MitarbeiterInnen abzubauen - Arbeiten dazu veröffentlichen und daraus Forderungen ableiten - geschichtsmotivales handeln - viel Potenzial in der Sensibilisierung, Intervention und Prävention</p>
<p>IP3 616-625 M4</p>	<p>Ja, eine Vielzahl an Schritten fängt schon damit an, die Kollektivvertrag sagt, um dem Thema überhaupt richtig und gut besetzt bekommen und einen Stundenlohn damit haben, sondern vielleicht solche Dinge auch zum Ansatz nehmen. (...) Denn eine Bühne zu bieten, ja. Und das können wir uns gerne, wenn sie fertig sind, das dann veröffentlichen können oder so, mal überlegen, ob man nicht irgendein auf das zum Jahres nehmen. Uns zu überlegen, machen wir mal eine Diskussionsgeschichte zu dem Thema und überlegen uns wie kann man das, was Sie da gefordert haben und was Sie herausgefunden haben, was bei Interviews herausgekommen ist so sagen. Viel es braucht so etwas wie bodenständige Aufarbeitung und dann kann man drauf hin Forderungen ableiten und kann das einfach so tun. Und leider sind heutzutage wie gestern "Weltweitstag" immer die Tage, wo es etwas heißt am meisten. Schmeichelelei kriegt und gleichzeitig ist es dann wieder in der Krise. Das hilft ein nur Frauen und eine Männer. Und solange es gilt, dass das immer nur ein Problem ist, was Frauen betrifft, ist es ja nicht so dramatisch, wenn es Männer betrifft, das hätte man es schon längst gemerkt. Nun ist dies eine Beispiel da Dame mit dem Keller nehmen, so schon, weil das passiert in wirklich geschlechtunabhängigen Fällen immer wieder. Und beim einen ist es die Huldigung in "Oh, du bist was Besonderes" und beim anderen ist es halt nur "Tada, das muss ja du wissen, ob du es auch nicht heißt oder nicht". Und das sieht man schon allein von der Bezeichnung her. Man geht anders mit der in nachdem welches Geschlecht es ist, gibt es andere Anreize dazu. Und das darf es nicht sein, sondern es ist (weil?) nicht erlaubt und nicht okay.</p>	<p>Der Kollektivvertrag sagt dazu nichts und das wäre sicher möglich hier ArbeitnehmerInnen Schutzmaßnahmen zu skizzieren. Auf der internationalen Ebene kann man mit Konzepten Abkommen schließen. Viele Funktionäre aus z.B. der Wirtschaftskammer sagen, dass es ein Problem ist, aber möchen dann nicht unbedingt was sagen tun. Da braucht es Diskussionen, Aufwand und Zeit.</p>	<p>ArbeitnehmerInnen Schutzmaßnahmen im Kollektivvertrag aufzeigen internationale Abkommen mit Konzepten schließen Diskussionen mit Funktionären führen</p>	
<p>IP3 631-636 M6</p>	<p>Wie langfristig das gleiche Personal haben will. Wie gutes Personal haben will, der schaut auf sein Personal, der behandelt sein Personal so wie er auch seine Gäste behandeln würde. Und ist es nicht nur als vierbergende zwei Hände. Und ist es einfach für alles, was notwendig ist und Maßnahmen, das ist halt nicht so weil kommt und wenn es so schnell kommt, weiß er hat sich überlegt, was er denn tut, wenn er also nicht den "No" in den Mund sondern geht aktiv auf das Problem zu und löst es ohne die Kollegen oder den Kollegen abzubauen.</p>	<p>Wie langfristig das gleiche und gutes Personal haben will, behandelt das Personal auch wie die Gäste und ist es einfach für alles was notwendig ist, damit es nicht so weil kommt. Wenn es so weil kommt, wessen die ArbeitgeberInnen was zu tun ist und geht aktiv auf das Problem zu und löst das Problem ohne dabei MitarbeiterInnen abzubauen.</p>	<p>ein anderer Umgang mit den MitarbeiterInnen wird gefordert - für weniger Personalaffkulation problem- und lösungsorientiert Vorfälle behandeln ohne dabei MitarbeiterInnen abzubauen</p>	
<p>IP3 641-650 M6</p>	<p>Ja, ein Thema, so Dinge, die Sie da jetzt gerade in ihrer Arbeit schreiben, dann nicht nur die Arbeit schreiben und gut besetzt bekommen und einen Stundenlohn damit haben, sondern vielleicht solche Dinge auch zum Ansatz nehmen. (...) Denn eine Bühne zu bieten, ja. Und das können wir uns gerne, wenn sie fertig sind, das dann veröffentlichen können oder so, mal überlegen, ob man nicht irgendein auf das zum Jahres nehmen. Uns zu überlegen, machen wir mal eine Diskussionsgeschichte zu dem Thema und überlegen uns wie kann man das, was Sie da gefordert haben und was Sie herausgefunden haben, was bei Interviews herausgekommen ist so sagen. Viel es braucht so etwas wie bodenständige Aufarbeitung und dann kann man drauf hin Forderungen ableiten und kann das einfach so tun. Und leider sind heutzutage wie gestern "Weltweitstag" immer die Tage, wo es etwas heißt am meisten. Schmeichelelei kriegt und gleichzeitig ist es dann wieder in der Krise. Das hilft ein nur Frauen und eine Männer. Und solange es gilt, dass das immer nur ein Problem ist, was Frauen betrifft, ist es ja nicht so dramatisch, wenn es Männer betrifft, das hätte man es schon längst gemerkt. Nun ist dies eine Beispiel da Dame mit dem Keller nehmen, so schon, weil das passiert in wirklich geschlechtunabhängigen Fällen immer wieder. Und beim einen ist es die Huldigung in "Oh, du bist was Besonderes" und beim anderen ist es halt nur "Tada, das muss ja du wissen, ob du es auch nicht heißt oder nicht". Und das sieht man schon allein von der Bezeichnung her. Man geht anders mit der in nachdem welches Geschlecht es ist, gibt es andere Anreize dazu. Und das darf es nicht sein, sondern es ist (weil?) nicht erlaubt und nicht okay.</p>	<p>Der Thematik eine Bühne bieten indem man z.B. eine Arbeit darüber schreibt, wie können das gerne als Anlass nehmen und uns eine Diskussion zu dem Thema überlegen. Es braucht eine bodenständige Aufarbeitung, damit die offenen Forderungen ableiten kann. Solange wir glauben, dass das nur ein Problem von Frauen ist, ist das nicht so dramatisch. Werden Männer davon betroffen sein, hätte man es schon längst abgestellt. Aber man geht, je nach Geschlecht gibt es andere Anreize dazu aber das darf es nicht sein.</p>	<p>Diskussionen, Arbeiten dazu veröffentlichen, das Thema ausbauen und daraufhin Forderungen ableiten geschlechtunabhängiger Umgang mit der Thematik -> Problem</p>	
<p>IP3 662-665 M6</p>	<p>In allen Bereichen, in der Sensibilisierung, in der Prävention und in der tatsächlichen Aufarbeitung von Fällen, die passieren. Wir haben da überall noch Potential nach oben. Die Luft ist wenn wir auf der Achttausender gehen, sind wir wahrscheinlich noch nicht einmal im ersten Basislager angekommen.</p>	<p>In allen Bereichen, in der Sensibilisierung, in der Prävention, in der Aufarbeitung von Fällen, Es gibt noch überall Potential nach oben.</p>	<p>sehr viel Potential -> in der Sensibilisierung, Prävention und Intervention</p>	

0

-U.....E.....woe isl.dloss.....-I<onwll...Nullok.z

Toleranzdafr 09Sexz.8...CodeofConductgdl

))

-Nullok.z

-V

TM Schleich Mitlenkem lehDhaiUbeaidw

c-""O.SPll seh"-wd.OMS.S OO-...V toOoetd.

zum S...Schavy...zll W0III-dps

o.....oen--'doe--...durdIV-

51611.EMSC dllaTost

durdll

||

|||

IP4	920-956	21-22	<p>Wenn es schlecht ist gibt es immer viel Potenzial zu verbessern. (sachend) Das ist das Positive. Also ich glaube nicht, dass sich das generell sehr stark verbessern kann. Wenn wir denn durch Klagearbeit und Klagearbeiten und diese enorme Toleranz, ich glaube die ist ja auch in weiterer Folge also auch da und wir werden bei so einem Symbolfeld, weil wenn ich die Kunden mit Klagen oder die Kunde, also da geht das nicht, dass ich irgendwas Forderungen angeht oder bildet anwick. Dann werde ich das in Zukunft zu vermeiden in der Lage automatisch auch nicht machen. Was aber nicht heißt, dass ich die Chancen ändern machen werde. Wenn ich das aber die gleiche sehe, dann werde ich das automatisch auch nicht machen. Also so denn vor Augen führen der Konsequenzen. Es ist auch immer so eine anthropische Sache, ich finde bei Gastrologie ist es einfach auch schwierig über Sparmaß, dass es so viele so kleine Betriebe sind, wo dann ja auch die Kundenmoral sehr unterschiedlich ist, weil ich mir sicher bin, dass es sich bei den Hauswirtschaftlichen auch ein bisschen ändert. Viele Möglichkeiten Kunden oder Kundenbedürfnisse haben und zum Beispiel, ich glaube, dass die ja auch immer eine gewisse Markt klug, das ist jetzt so ein bisschen längerfristig, also das verändert nicht morgen oder so ist glaube, dass die Themen sind, dass das nicht so ist generell nicht so gut gehen mag. Und ich würde als Kunde mich in einem Lokal, wo das an einem anderen Tisch passiert, auch nicht verhalten. Und ich würde das nicht mehr angehen, wenn ich mich in die Möglichkeit dazu sehe oder ich würde das nicht mehr verfolgen. Was natürlich mehr ist eine gewisse Markt. Gleichartig gibt es ja diese kleinen Dingen. Das ist jetzt nicht so einfach, weil natürlich werden dann die Lokale geben, es ist an dem Tisch so zu gehen und das hat also so. Aber ich glaube, das ist grundsätzlich einfach an mehreren Foren, oder Foren klug immer in aggressiv. Aber das es auf mehrere Ebenen eigentlich Anreizstruktur gibt. Aber das muss halt auch immer die Konsequenz, da wenn also so ein riesiges zum Beispiel in der Beziehung hat auch ganz stark oder nicht in der Beziehung die im Privatkunden, dass Unternehmen der Angebot kann in Anspruch nehmen und die, die sich nicht haben ein bisschen. Also so die Bereiche. Es ist sehr so ein bisschen Vogel (Stahl, Pöhl), solange ich nicht hinschauen passiert nicht und wenn ich die dann nicht mehr in Aussicht klug und mich dann ausmenden muss, dann komme ich dazu, ich habe eigentlich keine Ahnung, was ich damit tun gehen soll. Also jetzt hat hat ganz und es ist auch in der Lage. Aber so generell glaube ich, dass die Bereiche und die Forderungen danach, das ist nicht was zu machen noch viel drüber. Es ist mir gut, dass es ja verneint sind. Es sind auch ein bisschen, dass es nicht so viel Angebote gibt. Also dass es sich auch wieder in Grenzen hat.</p>	<p>Wenn es schlecht ist, gibt es immer viel Potenzial zu verbessern. Ich glaube, es wird sich nicht viel bessern durch die Toleranz der ArbeitgeberInnen. Aber auch diese Symbolfeld, also vor die Augen führen der Konsequenzen. Es gibt auf vielen Ebenen Möglichkeiten, aber das benötigt eine Bindung. Generell muss die Bereitschaft und die Forderung präventiv etwas zu machen viel größer werden.</p>	<p>Symbolfeld -> Konsequenzen aufzeigen Bereitschaft zur Präventionsarbeit muss größer werden.</p>	
IP4	994-995	23		<p>Wir sind sehr verneint aber das hält sich in Grenzen. Das zeigt, dass es nicht viel Angebot gibt.</p>	<p>nur wenig Angebot vorhanden</p>	