



Name Autor/Autorin: Nadine Berghammer, BA MA

Persönliche Kontaktdaten¹:berghammer.nadine@gmail.com

Titel und ggf. Untertitel der Arbeit: **Bewältigungsstrategien von Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste**

Name Betreuer/Betreuerin: Mag. Bernhard Bichler, BSc, PhD

Name der Ausbildungseinrichtung: FHWien der WKW

Kontakt Daten Institut (E-Mail-Adresse): servicepoint@fh-wien.ac.at

SDG-Kategorie²:

- SDG 1: **Armut** in all ihren Formen und überall beenden
- SDG 2: Den **Hunger** beenden, **Ernährungssicherheit** und eine bessere **Ernährung** erreichen und eine nachhaltige **Landwirtschaft** fördern
- SDG 3: Ein **gesundes Leben** für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern
- SDG 4: Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige **Bildung** gewährleisten und Möglichkeiten **lebenslangen Lernens** für alle fördern
- SDG 5: **Geschlechtergerechtigkeit** erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen
- SDG 6: Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von **Wasser und Sanitärversorgung für alle** gewährleisten
- SDG 7: Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner **Energie** für alle sichern
- SDG 8: Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges **Wirtschaftswachstum**, produktive **Vollbeschäftigung** und **menschenwürdige Arbeit** für alle fördern
- SDG 9: Eine widerstandsfähige **Infrastruktur** aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige **Industrialisierung** fördern und Innovationen unterstützen
- SDG 10: **Ungleichheit** in und zwischen Ländern **verringern**
- SDG 11: **Städte und Siedlungen** inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten
- SDG 12: Nachhaltige **Konsum- und Produktionsmuster** sicherstellen
- SDG 13: Umgehend Maßnahmen zur **Bekämpfung des Klimawandels** und seiner Auswirkungen ergreifen
- SDG 14: **Ozeane, Meere und Meeresressourcen** im Sinne nachhaltiger Entwicklung erhalten und nachhaltig nutzen
- SDG 15: **Landökosysteme** schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, **Wälder** nachhaltig bewirtschaften, **Wüstenbildung bekämpfen**, **Bodendegradation beenden und umkehren** und dem Verlust der **biologischen Vielfalt** ein Ende setzen
- SDG 16: **Friedliche und inklusive Gesellschaften** für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen **Zugang zur Justiz** ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive **Institutionen** auf allen Ebenen aufbauen
- SDG 17: **Umsetzungsmittel stärken** und die Globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen

Haupt-SDG der Arbeit: 5

3-5 Keywords³ Hotellerie, Sexuelle Belästigung, Coping

¹ Die Angabe dieser Information steht Ihnen frei. Sie ermöglicht den Interessentinnen und Interessenten mit Ihnen in Kontakt zu treten.

² Welchem der 17 SDGs kann diese Arbeit zugeordnet werden? Bitte kreuzen Sie alle Ziele an, zu denen Ihre Arbeit einen wesentlichen Bezug herstellt und geben Sie darüber hinaus jenes SDG an, das von der Arbeit am meisten betroffen ist.

³ Zentrale Begriffe zur inhaltlichen Erfassung der wesentlichen behandelten Aspekte.

Masterstudiengang der FHWien der WKW
Leadership im Tourismus

**Bewältigungsstrategien von Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie
in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste**

Angestrebter akademischer Grad:
Master of Arts in Business

Verfasst von: Nadine Samantha Berghammer

Matrikelnummer: 01606526

Abschlussjahr: 2022

Betreut von: Mag. Bernhard Bichler, BSc, PhD

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,
- mit der Veröffentlichung dieser Arbeit durch die Bibliothek der FHWien der WKW einverstanden zu sein, die auch im Fall einer Sperre nach Ablauf der genehmigten Frist erfolgt.

Wien, 05.05.2022

Nadine Berghammer

Ort, Datum

Unterschrift VerfasserIn

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	V
Abstract.....	VI
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung.....	1
1.2 Motivation und Zielsetzung	2
1.3 Aufbau der Arbeit	5
2 Theoretische Aufbereitung: Sexuelle Belästigung	6
2.1 Definition und strafrechtliche Relevanz	6
2.2 Forschungsstand.....	8
2.3 Erhebung und Messung von sexueller Belästigung.....	13
2.4 Sexuelle Belästigung im Tourismus	14
3 Theoretische Aufbereitung: Bewältigungsstrategien/Coping.....	17
3.1 Forschungsstand.....	17
3.1.1 Coping mit sexueller Belästigung	20
3.1.2 Coping in der Dienstleistungsbranche.....	21
3.2 Ältere Forschungen.....	25
3.3 Neuere Forschungen	26
4 Vorgehen und Methode	29
4.1 Wahl der Forschungsmethode.....	29
4.2 Sampling/Stichprobe.....	29
4.3 Erstellung und Ausführung des Interviewleitfadens.....	31
4.4 Auswertungsmethode: Template Analyse nach King.....	34
4.4.1 Ablauf der Technik.....	35

4.4.2	Begründung zur Wahl der Auswertungsmethode	36
5	Ergebnisdarstellung.....	37
5.1	Definitionen.....	37
5.2	Erlebnisse	38
5.3	Coping	40
5.3.1	Verhalten in der Situation	40
5.3.2	Bewältigung nach der Situation	41
5.4	Umgang im Betrieb	42
6	Ergebnisinterpretation.....	44
6.1	Bewältigungsstrategien	50
6.2	In der Situation	51
6.3	Nach der Situation	52
6.4	Die Rolle des Unternehmens	57
6.4.1	Prävention im Betrieb	58
6.4.2	Intervention im Betrieb	60
6.5	Beantwortung der Forschungsfrage.....	61
6.5.1	Ableitung von Hypothesen.....	63
7	Handlungsempfehlungen	65
7.1	Handlungsempfehlungen für Betriebe.....	65
7.2	Handlungsempfehlungen für Betroffene	67
8	Conclusio	69
8.1	Limitationen	70
8.2	Zukünftige Forschungsansätze	71
9	Literatur- und Quellenverzeichnis	72
	Anhang A: Interviewleitfaden.....	1
	Anhang B: Erste Templates	3
	Anhang C: Finales Template.....	5

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Opferzahl in %.....	3
Abbildung 2: Beispiele SB	7
Abbildung 3: SEQ Kundenversion	12
Abbildung 4: Coping mit Stress	19
Abbildung 5: Rahmen für sensible Interviewführung	33

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Sample..... 31

Abkürzungsverzeichnis

allg.	allgemein
AHLA	American Hotel & Lodging Association
BIP	Bruttoinlandsprodukt
bspw.	beispielsweise
et al.	et alii
etc.	Et cetera
GIBG	Gleichbehandlungsgesetz
#	Hashtag
Mio.	Millionen
§	Paragraf
%	Prozent
S.	Seite
SB	Sexuelle Belästigung
SEQ	Sexual Experiences Questionnaire
SHI	Sexual Harassment Inventory
TA	Template Analysis
UNWTO	World Tourism Organization
USA	United States of America
WTTC	World Travel and Tourism Council
Z.	Zeile
z.B.	zum Beispiel

Abstract

Das Ziel dieser Masterarbeit ist es herauszufinden, wie weibliche Rezeptionistinnen mit sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste umgehen und bewältigen. Dazu wird folgende Forschungsfrage gestellt: Welche Bewältigungsstrategien verfolgen Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste? Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt, wobei problemzentrierte Interviews mit Rezeptionistinnen geführt wurden. Die Auswertung der Interviews zeigt einerseits, dass das Problem der sexuellen Belästigung durch männliche Gäste in der Hotellerie definitiv besteht und andererseits, dass verschiedene Faktoren Einfluss auf die gewählte Bewältigungsstrategie nehmen. Flucht, Humor oder Konfrontation wird herangezogen, um der sexuell belästigenden Situation zu entkommen. Ablenkung, Verschweigen, Ignorieren und die Suche nach sozialer Unterstützung werden als Bewältigungsstrategien identifiziert. Die Ergebnisse tragen zum wissenschaftlichen Wissen über Stressbewältigung bezüglich sexueller Belästigung bei. Es werden auch Handlungsempfehlungen für Unternehmen und Betroffene abgeleitet.

The aim of this master thesis is to find out how female receptionists deal with and cope with sexual harassment by male hotel guests. For this purpose, the following research question is posed: What coping strategies do female front desk staff in the hotel industry pursue in relation to sexual harassment by male hotel guests? In order to answer the research question, a qualitative research design was chosen, whereby problem-centered interviews with female receptionists were conducted. The analysis of the interviews shows on the one hand that the problem of sexual harassment by male guests in the hotel industry definitely exists and on the other hand that different factors influence the chosen coping strategy. Escape, humor, or confrontation are used to manage the sexually harassing situation. Distraction, concealment, ignoring, and seeking social support are identified as coping strategies. The findings contribute to the scientific knowledge of stress coping regarding sexual harassment. Recommendations for action for companies and victims are also derived.

1 Einleitung

Die Masterarbeit beschäftigt sich mit der Wahrnehmung, Auswirkung und Bewältigung von sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste auf weiblichen Rezeptionistinnen aus der österreichischen Hotellerie.

1.1 Ausgangssituation und Problemstellung

Die Tourismusbranche ist ein wesentlicher Wirtschaftsfaktor in Österreich und schafft tausende Arbeitsplätze. 2019 betrug die direkte Wertschöpfung des Tourismus circa 23,55 Mio. Euro, was einen Anteil von 5,9 % am BIP ausmacht. Waren es im Jahr 2017 noch 144,5 Mio. Nächtigungen in Österreich, stieg die Zahl zwei Jahre später auf 152,7 Mio. an. Die Covid-19 Pandemie setzte dem Tourismus stark zu und die Nächtigungen sanken um 35,9 % im Vergleich zum Vorjahr auf 97,88 Mio. (Statistik Austria, 2021).

Außerdem ist Personalmangel und Fluktuation in der Tourismusbranche ein bekanntes Problem. „Von den knapp 230.000 Personen, die im Juni 2019, dem Jahr vor der Pandemie, in einem Tourismusbetrieb in Österreich unselbstständig beschäftigt waren, arbeiten nur noch 60 % in Gastronomie oder Hotellerie“ (Strobl, 2021). Diese Fluktuationen sind nicht ungewöhnlich, auch in den Jahren vor Covid-19 sind die Zahlen ähnlich. Pensionen, Karenzen, ausländische Arbeitskräfte, Umschulungen und fehlende Neueinsteiger sorgen für Sorgen in der Branche (Strobl, 2021).

Um die Branche attraktiver zu gestalten, qualifiziertes Personal zu finden und weiterhin erfolgreiche Zahlen zu erzielen, wird es in Zukunft notwendig sein, das Augenmerk auf das Wohl der Mitarbeiter*innen zu legen. Aus dem Grund, dass ein Großteil der Lebenszeit am Arbeitsplatz verbracht wird und Arbeitszufriedenheit ein wichtiger Aspekt ist, beschäftigt sich diese Masterarbeit mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Der Fokus liegt dabei auf den Erfahrungen und dem Umgang mit SB von weiblichen Rezeptionistinnen in der österreichischen Hotellerie.

Die Rezeption ist die erste und wichtigste Anlaufstelle für Hotelbesucher*innen. Rezeptionist*innen im Front Office stehen den Gästen und Gästinnen jederzeit für ihre Anliegen zur Verfügung, dabei kann es auch zu unangenehmen Situationen kommen. Beispielsweise ein verärgertes Gast dessen Beschwerde nicht unverzüglich behoben werden kann oder der Umgang mit stark alkoholisierten Personen. Eine unangenehme Situation kann auch durch sexuell be-

lästiges Verhalten ausgelöst werden. In Bezug auf SB bilden Frauen die größere Opfergruppe (Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien, 2011, S. 96) und überwiegend, der Frau unbekannt, Männer die Tätergruppe (FRA - European Union Agency for Fundamental Rights, 2014, S. 32). Mit Blick auf die Situation in einem Hotel kann somit die Annahme aufgestellt werden, dass mehrheitlich weibliche Angestellte von sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste betroffen sind.

Um einen Einblick in die tatsächliche Lage zu bekommen, ist es notwendig, Informationen aus erster Hand zu generieren und weibliche Hotel-Rezeptionistinnen zu ihren Erlebnissen mit sexueller Belästigung zu befragen.

1.2 Motivation und Zielsetzung

Erster Gedanke bei der Zielsetzung war es herauszufinden, wie aktuell und groß das Problem von sexueller Belästigung gegenüber Hotel-Rezeptionistinnen ist. Aufbauend darauf soll Aufmerksamkeit für das Thema generiert und der einzelne Aspekt von SB, welcher zur Zufriedenheit oder eben Unzufriedenheit am Arbeitsplatz beitragen kann, erforscht werden. Sexuelle Belästigung kann als eine Herausforderung der Tourismusbranche gesehen werden, worunter sowohl innerbetriebliche Belästigung durch Vorgesetzte oder Teammitglieder als auch sexuelle Belästigung durch externe Personen wie eben Hotelgäste und Hotelgastinnen, fällt. Personen die als Leader in einem Unternehmen funktionieren müssen auch in sensiblen Bereichen ihre Fähigkeiten und Kompetenzen erweitern, dazu zählt auch der richtige Umgang mit sexueller Belästigung.

Die Masterarbeit konzentriert sich auf die Erlebnisse von Frauen, die Gründe dafür sind unterschiedlich. Laut der Österreichischen Prävalenzstudie zur Gewalt an Frauen und Männern sind Frauen fast dreimal so oft Opfer von SB als Männer (2011, S. 96). Auch die Agentur der Europäischen Union für Grundrechte verdeutlicht das Problem von SB gegenüber Frauen, laut den Erhebungen hat etwa die Hälfte aller Frauen schon mindestens einmal in ihrem Leben sexuelle Belästigung erlebt (2014, S. 30). Der öffentliche Raum ist dabei der Ort, an dem SB am häufigsten vorkommt, insgesamt 51,3 % der Frauen geben die Öffentlichkeit als Tatort an. (Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien, 2011, S. 73) Über 80 % der Frauen haben SB ausschließlich von Männern erfahren und weitere fast 13 % überwiegend von Männern (Frauenberatung Notruf bei sexueller Gewalt, 2021). Folgende statistisch aufgearbeiteten Zahlen des Sicherheitsbericht des Bundesministeriums für Inneres untermauern die bereits

erwähnten Daten. Dabei werden gewalt- und frauenspezifische Opferdaten sowohl in Prozent als auch in absoluten Zahlen dargestellt und es wird sich auf die zur Verfügung gestellten Daten des Bundesministeriums für Inneres berufen (Bundesministerium für Inneres, 2022).

a. Weibliche und männliche Opfer (2016-2018)

(2016: n=1.417, 2017: n=2.040, 2018: n=2.092)

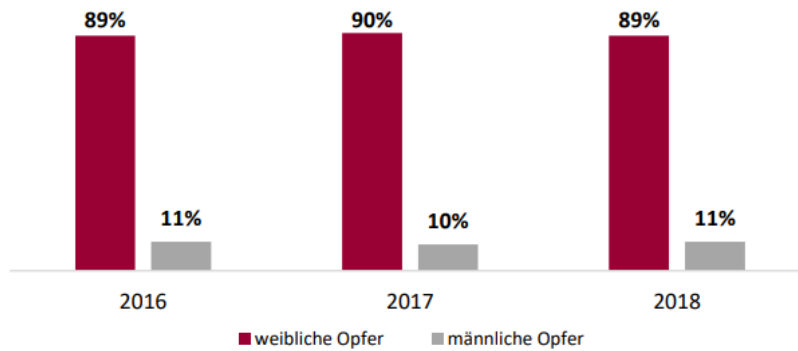
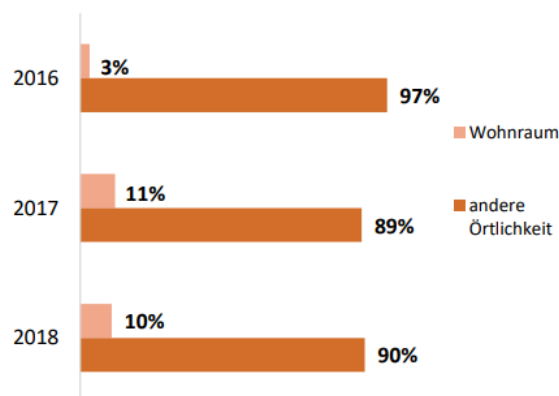


Abbildung 1: Opferzahl in %
(Bundesministerium für Inneres, 2022)



Sexuelle Belästigungen erfolgen überwiegend im **öffentlichen Raum**.

Abbildung 2: Örtlichkeit der sexuellen Belästigung
(Quelle: Bundesministerium für Inneres, 2022)

Motivation oder Ziel dieser Arbeit ist es aber nicht, männliche Personen an den Pranger zu stellen oder alle Männer unter Generalverdacht zu stellen. Es geht darum ein gesellschaftliches Problem, welches auch im Tourismus stattfindet, zu beleuchten und die Sicht einer betroffenen Gruppe darzustellen. Die Zahlen und Daten dienen der Begründung, warum die Forschungsfrage so präzise gewählt wurde.

Nach der ersten Literaturrecherche wurde die Vermutung bestätigt, dass es sowohl zum Thema SB als auch zum Thema Bewältigungsstrategien/Coping eine gute Quellenlage gibt, diese aber oft eher generell gehalten ist.

Das Problem der sexuellen Belästigung im Arbeitskontext ist in der deutsch- und englischsprachigen Forschung schon länger angekommen, wobei häufig von SB durch Vorgesetzte oder Teammitgliedern ausgegangen wird (Cortina & Berdahl, 2008; Gamsjäger, 2010; MacKinnon, 1979; McCann, 2005). Ebenso gibt es Literatur zu SB, welche sich auf die Gastronomie- und Tourismusbranche bezieht (Poulston, 2008; Weber, Coats, Agrusa, Tanner & Meche, 2002b) und teilweise auch die Beziehung zwischen Kundschaft und Mitarbeitende an vorderster Front behandelt (Gettman & Gelfand, 2007; Good & Cooper, 2016; Soni, 2017). Zu bemängeln ist jedoch, dass nur selten der Fokus auf einzelne Abteilungen, wie die Hotel-Rezeption, gelegt wird. Ähnliches kann in Bezug auf die Situation der Bewältigungsstrategien festgestellt werden. Coping hat seit Jahrzehnten einen Platz in der Forschung gefunden (Amirkhan, 1990; Folkman, 1982; Lazarus & Folkman, 1984). Ebenso wurde der Zusammenhang mit Stress am Arbeitsplatz (im Tourismus) (Choi, Mohammad & Kim, 2019) und SB (Magley, 2002) in der Literatur hergestellt. Einzelne Abteilungen werden dabei selten fokussiert, die Gruppe der Angestellten wird meist unter dem Begriff „Frontline Employees“ zusammengefasst (Schneider, Bullinger & Brandl, 2021; Wireko-Gyebi, Adu-Frimpong & Ametepah, 2017). Bezüglich weiterer wissenschaftlichen Untersuchungen plädierten Good und Cooper (2016) auf die Erforschung von Teilsektoren der Dienstleistungs- und Tourismusbranche, wobei der Einfluss von intersektionaler Identitäten auf die Reaktionen von Mitarbeiter*innen auf Belästigung durch Kunden und Kundinnen stärker betont werden sollte, insbesondere durch eine Untersuchung der Rolle von Machtbeziehungen wie beispielsweise in Bezug auf Geschlecht oder Sexualität (Good & Cooper, 2016, S. 466). Der derzeitige Forschungsstand der beiden Gebiete wird in Kapitel zwei und drei näher erläutert.

Es kann also festgestellt werden, dass Forschungen, welche die beiden Themen miteinander verknüpfen und sich auf eine bestimmte Angestelltengruppe fokussieren, fehlen. Ziel ist es diese Forschungslücke mit den Erkenntnissen der Masterarbeit aufzustocken und die bestehende Literatur zu ergänzen. Weiters liegt der Anspruch darin Aufmerksamkeit für das Thema innerhalb der österreichischen bzw. deutschsprachigen Hotellerie zu generieren und Strategien zu erkennen aus welchen folglich Maßnahmen für Betroffene und Unternehmen abgeleitet werden können.

Aus den vorherigen Erläuterungen hat sich folgende Forschungsfrage ergeben:

Welche Bewältigungsstrategien verfolgen Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste?

1.3 Aufbau der Arbeit

Die Forschungsfrage wird anhand bestehender Literatur und einer qualitativen Forschungsmethode beantwortet. Um die theoretische Aufbereitung übersichtlicher zu gestalten, werden die beiden Hauptthemen, Sexuelle Belästigung und Bewältigungsstrategien, in zwei Kapitel geteilt. In der theoretischen Aufbereitung des Begriffs der sexuellen Belästigung geht es um die Definition, rechtliche Relevanz in Österreich und den Forschungsstand im Allgemeinen sowie in Bezug auf die Tourismusbranche (und Hotellerie). Die Bewältigungsstrategien bzw. das Coping wird zuerst holistisch betrachtet. Anschließend werden für die Masterarbeit relevante Theorien und Strategien genauer erklärt. Nach der Darlegung der bestehenden Quellenlage zum jeweiligen Forschungsstand folgen demnach einzelne Unterkapitel, die für den späteren empirischen Teil als Basis dienen. Das anschließende Kapitel befasst sich mit der Methodik und Vorgehensweise des gewählten qualitativen Forschungsdesigns. Dabei werden das Sampling, die Erstellung und Ausführung des Interviewleitfadens und das Auswertungsverfahren erklärt. Die Darstellung und Diskussion der Ergebnisse, welche aus den geführten und ausgewerteten Interviews generiert wurden, schließt den empirischen Teil der Masterarbeit ab. Abschließend werden die wichtigsten Erkenntnisse noch einmal zusammengefasst und reflektiert, ebenso werden die Limitationen der Arbeit kritisch beleuchtet und mögliche zukünftige Forschungsansätze abgeleitet.

2 Theoretische Aufbereitung: Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung wird individuell wahrgenommen und bedeutet für jeden Menschen etwas anderes. Zu diesem Empfinden und Wahrnehmen tragen auch die Normen und Werte einer Gesellschaft beziehungsweise Kultur bei (FRA - European Union Agency for Fundamental Rights, 2014, S. 30).

In diesem Kapitel werden der Forschungsstand sowie die (derzeit geltende) gesetzliche Definition und die strafrechtliche Relevanz von sexueller Belästigung behandelt. Abschließend wird das Thema SB in der Tourismusbranche und Hotellerie beleuchtet.

2.1 Definition und strafrechtliche Relevanz

„Ob der Popsch hält, was der Blick verspricht. Das erfahren zu wollen wird nun bestraft.
#PoGrapschParagraf
Cui bono??“ (Franz, 2015)

Die Definition des Begriffs „sexuelle Belästigung“ ist im Konnex der Masterarbeit wichtig, damit ein einheitliches und gemeinsames Verständnis gewährleistet wird. SB ist eine Form von sexualisierter Gewalt, jedoch soll keine Verwechslung mit dem weiter gefassten Terminus der (schweren) sexuellen Gewalt (Vergewaltigung, geschlechtliche Nötigung, Verletzung der sexuellen Selbstbestimmung) entstehen (BAFÖ). Da jede Person individuelle Grenzen hat, wird die eigene Definition von sexueller Belästigung im Interview erfragt.

In Österreich gibt es seit 1979 das Gleichbehandlungsgesetz (GIBG), es beinhaltet Schutzbestimmungen für die Arbeitswelt. Seit 2004 gilt SB generell als strafrechtlicher Tatbestand laut § 218 des Strafgesetzbuches (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2022). Verbale und nonverbale SB ohne Körperkontakt ist jedoch nicht inkludiert, somit sind anzügliche Sprüche, Witze, Blicke, etc. strafrechtlich nicht relevant (Frauenservice Wien, 2018). Seit Anfang 2016 fällt auch das unsittliche Berühren von Oberschenkeln und Gesäß unter § 218 und kann somit strafrechtlich geahndet werden (Mittelstaedt, 2016). Dieser Umstand wurde im Jahr zuvor politisch diskutiert, wobei es zur oben erwähnten Aussage des österreichischen Ex-Nationalratsabgeordneten, Marcus Franz, auf Twitter kam (Franz, 2015).

Die von SB betroffene Person kann sowohl gegen die belästigende Person als auch gegen den Arbeitgeber/die Arbeitgeberin Schadenersatz geltend machen. Zweiteres ist jedoch nur möglich, wenn die vorgesetzte Person über den Vorfall in Kenntnis gesetzt wurde und keine Hilfestellungen leistet, sozusagen die Fürsorgepflicht ignoriert (Binder-Krieglstein & Pampalk,

2011, S. 11–12). Außerdem besteht für die betroffene Person eine Beweiserleichterung, das bedeutet, dass ein Vorfall glaubhaft zu machen ist, aber nicht bewiesen werden muss. Ein Übergriff muss also widerspruchsfrei geschildert werden, die Aussagen können von der Gegenseite entkräftet werden, sollte das nicht glaubwürdig gelingen, steht dem Opfer ein Anspruch auf Schadenersatz zu (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2019, S. 24).

Das Gleichbehandlungsgesetz (GIBG) in Österreich besagt, dass SB dann vorliegt, „wenn ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten gesetzt wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt, für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft ...“ (Binder-Krieglstein & Pampalk, 2011, S. 11).



Beispiele sexueller Belästigung:

- Diskriminierende Kommentare sexuellen Inhalts
- Anzügliche Witze oder unerwünschte Geschenke
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhung von Nachteilen verbunden sind
- Exhibitionistische Handlungen
- Sexuelle Handlungen (z.B. unerwünschte körperliche Berührungen) und Aufforderungen zu diesen
- Poster von Pin-ups am Arbeitsplatz
- Anstarren und wertende Blicke

Abbildung 2: Beispiele SB

(Quelle: Binder-Krieglstein & Pampalk, 2011, S. 12)

Laut der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte kann zwischen verschiedenen Ausprägungen von sexueller Belästigung differenziert werden, darunter zählen körperliche Formen sexueller Belästigung wie zum Beispiel unerwünschte Küsse oder Umarmungen, verbale Formen sexueller Belästigung wie zum Beispiel anzügliche Kommentare oder unangebrachte Witze, durch die sich die Frau [Person] angegriffen fühlt und non-verbale Formen sexueller Belästigung wie zum Beispiel E-Mails, SMS oder unangemessene Kontaktaufnahme in sozialen Netzwerken (FRA - European Union Agency for Fundamental Rights, 2014, S. 32).

Auch der Human Rights Act 1993 definiert sexuelle Belästigung ähnlich: “[...] any unwelcome or offensive sexual behaviour that is repeated, or is serious enough to have a harmful effect, or which contains an implied or overt promise of preferential treatment or an implied or overt threat of detrimental treatment” (NZ Human Rights).

Trotz dieser Definitionen und gesetzlichen Verankerungen bedeutet SB für jede Person etwas anderes. Sczesny (2004) schreibt dazu:

Dasselbe Verhalten kann von verschiedenen Personen unterschiedlich beurteilt werden. Ab wann ein bestimmtes Verhalten als sexuell belästigend gewertet wird, kann von belästigten, belästigenden und unbeteiligten Person unterschiedlich beurteilt werden. Die Definition von sexueller Belästigung ist somit eine soziale Konstruktion. Sie variiert je nach Konstellation verschiedener Faktoren wie den Merkmalen der beteiligten Personen und der Situation sowie den Merkmalen der beurteilenden Personen. (Sczesny, 2004, S. 132)

Grundsätzlich kann also festgestellt werden, dass sexuelle Belästigung die Würde eines Menschen angreift, ab wann dies geschieht, kann aber nicht für die Allgemeinheit definiert werden.

2.2 Forschungsstand

Sexuelle Belästigung wird von verschiedenen Forschungsrichtungen beleuchtet und in unterschiedliche Zusammenhänge gestellt. Die Beschäftigung mit SB kann mit der steigenden Anzahl von erwerbstätigen Frauen begründet werden (McCann, 2005, S. 1). Nennenswert ist, dass bereits in den späten 70er Jahren die Themen sexuelle Belästigung, Arbeitswelt und Stress miteinander verknüpft wurden (Farley, 1978; MacKinnon, 1979). Mit dieser Verbindung war SB nichtmehr nur ein gesellschaftliches Problem, sondern wurde auch juristisch gesehen relevanter. Auch, dass SB für alle Geschlechter ein Problem darstellt, Frauen aber primär von SB betroffen sind als Männer, wurde schon früh in der Wissenschaft vermerkt: „Sexual harassment is a form of occupational discrimination manifested primarily against women but also against men“ (Powell, 1986, S. 9). Damalige Studien und Ausarbeitungen zeigen, dass Frauen eindeutig öfter von SB betroffen waren (Gutek, 1993; MacKinnon, 1979; Menza, 2016). Dabei muss jedoch bedacht werden, dass zu dieser Zeit das Männer- und Frauenbild noch ein ganz anderes war und sich über die Jahrzehnte verändert hat (Lünenborg, 2013).

MacKinnon (1979) hat zwei Typen von SB definiert, „Quid pro quo harassment“ und „Hostile environment harassment“. Unter „Quid pro quo“ fallen arbeitsbezogene Vorteile oder Nachteile, die mit sexueller Kooperation oder eben Nicht-Kooperation einhergehen. Beispielsweise, dass eine Beförderung davon abhängig ist, sich verbalem oder körperlichem sexuellem Verhalten durch Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen oder Kunden und Kundinnen zu unterwerfen. „Hostile environment“ beinhaltet alle sexuellen Handlungen, die den Zweck verfolgen die betroffene Person einzuschüchtern. Bei beiden Typen werden sowohl Vorgesetzte, Teammitglieder, Kunden und Kundinnen oder Klienten und Klientinnen als Auslöser der SB genannt (Anderson, 2006, S. 285).

In den 1990er Jahren wurde die wissenschaftliche Aufarbeitung intensiver, für die USA können die Ausarbeitungen von und mit Fitzgerald (Fitzgerald & Ormerod, 1991; Fitzgerald, Gelfand & Drasgow, 1995; Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand & Magley, 1997) erwähnt werden. Fitzgerald und Ormerod (1991) haben in ihrer Befragung von über 500 Personen aus dem akademischen Umfeld herausgefunden, dass Frauen unabhängig von ihrem Status oder der Macht der vorgesetzten Person mit mehr Belästigung zu kämpfen haben als Männer. Die Ergebnisse von Fitzgerald, Gelfand und Drasgow (1995) zeigten, dass sexuelle Belästigung ein psychologisches Konstrukt ist und mögliche Merkmale verschiedenartig sein können. Fitzgerald et al. (1997) kommen zu dem Schluss, dass je toleranter ein Unternehmen gegenüber Belästigung von Frauen wahrgenommen wird, desto eher werden sie auch tatsächlich belästigt. Interessant sind auch die Ergebnisse von Stockdale, Vaux und Cashin (1995), ihre Forschung ergab, dass die Anerkennung von SB ein komplizierter Prozess ist, bei dem Merkmale des Ereignisses selbst, der Kontext (z. B. Häufigkeit, Besonderheit und organisatorischer Status des Täters) und Merkmale des Opfers (Geschlecht und Ausmaß des negativen Affekts) eine Konstellation von Faktoren bilden, die sich auf die Wahrscheinlichkeit auswirken, ob die befragte Person ein Ereignis als sexuelle Belästigung bezeichnet oder nicht (Stockdale et al., 1995, S. 494).

In darauffolgenden Forschungen ab den 2010er-Jahren wurden die Themen spezifischer und es wurden auch wirtschaftliche Faktoren miteinbezogen, wie beispielsweise die Auswirkungen auf die Fluktuation von Beschäftigten oder die entstandenen Kosten aufgrund von SB (Deloitte Access Economics, 2019; Hersch, 2015). Salvaggio, Hopper und Packell (2011) haben herausgefunden, dass die Fluktuationsrate bei beiden Geschlechtern höher ist, wenn SB im Unternehmen sogar nur beobachtet wird. Eine neuere Studie von McLaughlin, Uggen und Blackstone (2017) verdeutlicht den finanziellen Druck der auf Frauen lasten kann, wenn sie durch die SB am Arbeitsplatz ihre Einstellung zu Arbeit und Karriere ändern.

Wie im vorherigen Kapitel dargelegt wurde, gibt es rechtliche Definitionen von SB die aber nicht so weit gefasst werden können. Deshalb wird für die wissenschaftliche Auseinandersetzung empfohlen eine sozialpsychologische Definition heranzuziehen, wenn SB als soziales Phänomen erforscht werden soll. Dabei liegt es an der forschenden Person, sexuelle Belästigung durch aufgestellte Fragen zu definieren und somit auswertbar zu machen (Cortina & Berdahl, 2008, S. 472).

Sexuell belästigendes Verhalten wird oft in Verbindung mit einem Machtgefälle im Berufsleben gebracht. „Bei sexueller Belästigung handelt es sich – so wie in den meisten Fällen von Gewalt und Belästigung – um einen Missbrauch der persönlichen Machtposition; sie dient als

Instrument zur Demütigung der Zielperson und zur eigenen Machtsicherung“ (Binder-Krieglstein & Pampalk, 2011, S. 11). Dabei stehen Vorgesetzte oder andere Teammitglieder als belästigende Personen im Vordergrund (Cortina & Berdahl, 2008; Gamsjäger, 2010; MacKinnon, 1979; McCann, 2005). Dass Frauen überwiegend Opfer sind und Männer eher die Gruppe der Belästiger bilden, zeige die Erfahrung (Binder-Krieglstein & Pampalk, 2011, S. 11).

Als Einflussfaktoren für das Wahrnehmen von sexueller Belästigung werden das Geschlecht, das Alter und gesellschaftliche Faktoren genannt (Sczesny, 2004, S. 133–134):

- Geschlecht

Frauen stufen generell mehr Handlungsweisen als sexuelle Belästigung ein als Männer, das kann damit zusammenhängen, dass Frauen im Alltag häufiger mit sexueller Belästigung konfrontiert werden und generell die Wahrscheinlichkeit von Belästigungen in jeglicher Form größer ist als es bei Männern der Fall ist (Powell, 1986, S. 10; Sears, Intrieri & Papini, 2011, S. 493). Obwohl die meisten Studien feststellen, dass Frauen sexuelle Belästigung etwas breiter und umfassender definieren als Männer (Gutek, 1995, S. 459; O'Connor, Gutek, Stockdale, Geer & Melançon, 2004, S. 70; Sears et al., 2011, S. 491) gibt es auch wissenschaftliche Erkenntnisse darüber, dass die Geschlechter nur unter gewissen Umständen eine andere Auffassung von SB haben. Solche Umstände sind beispielsweise, wenn es sich um eher leichtes sexuell belästigendes Verhalten handelt oder das Verhalten mehrdeutig ist, also z.B. widersprüchliche Signale gesendet werden (Gutek, 1995, S. 455–456).

- Alter

Wissenschaftliche Forschung in Bezug auf Gegensätze zwischen Altersgruppen bei der Wahrnehmung von SB ist in geringerem Ausmaß vorhanden. Der Großteil der Studien fokussiert sich auf Studierende und/oder Personen, welche schon länger berufstätig sind. Die vorhandene Studienlage zeigt auf, dass (jüngere) Studierende toleranter gegenüber SB sind als (ältere) arbeitende Personen. Als eventuelle Gründe für die Offenheit bei sexuell orientiertem Verhalten werden die soziale Aktivität im Zusammenspiel mit dem Single-Dasein bei jüngeren Menschen, die zunehmende (Berufs)Erfahrung und das „Reifer“ werden genannt, offensichtliche Gründe können aber nicht identifiziert werden (Gutek, 1995, S. 459–461; Ohse & Stockdale, 2008, S. 241). Nicht außer Acht zu lassen sind jedoch auch Änderungen zwischen den Generationen und der Zusammenhang zwischen Alter und geschlechterspezifischen sozialen Einstellungen (Ohse & Stockdale, 2008, S. 244).

- Gesellschaftliche Faktoren

Der öffentliche Diskurs beeinflusst die Wahrnehmung von sexueller Belästigung und sensibilisiert die Bevölkerung. So wurden beispielsweise 1992 in den USA (Anm: Anita Hill vs. Clarence Thomas) offene Fragen zu gezeigtem Videomaterial erheblich häufiger als sexuell belästigend konnotiert als noch einige Jahre zuvor (Sczesny, 2004, S. 134).

Im Jahr 2017 tauchte der Hashtag (#)MeToo erstmals in den sozialen Netzwerken auf. Die Debatte beeinflusste nicht nur den gesellschaftlichen Blick auf das Thema der sexuellen Belästigung, sondern sorgte allgemein auch für eine Auseinandersetzung in Organisationen und Politik (Iglar, 2017). Als Vorbild kann innerhalb Österreichs das Bundesland Tirol genannt werden. Der Tiroler Verein Frauen im Brennpunkt hat gemeinsam mit anderen europäischen Ländern am EU-geförderten Projekt Be Aware! teilgenommen und dabei ein Programm erarbeitet, um Unternehmen für das Thema zu sensibilisieren. Informationsveranstaltungen, E-Learnings und Seminare wurden sowohl von nationalen als auch internationalen Unternehmen in Tirol erfolgreich angenommen (20 Organisationen mit insgesamt ca. 15.000 Mitarbeiter*innen) (Stengg, 2021).

Im Artikel von Gettman und Gelfand (2007) wurden Frauen zu ihren Erlebnissen mit SB durch männliche Klienten bzw. Kunden befragt. Dafür haben die Autoren zuerst einen theoretischen Rahmen für die Ursachen und Folgen von sexueller Belästigung durch Klienten und Kunden erstellt und danach die Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit erhoben. Sie gehen dabei davon aus, dass durch situative und organisatorische Gegebenheiten das Ausmaß der SB begünstigt wird. Ausschlaggebende Ursachen sind somit der Kundenkontext und der Unternehmenskontext. Unter Kundenkontext fassen sie z.B. die Macht des Kunden, die Verantwortbarkeit für Handlungen oder die geschlechterspezifische Situation. Bezüglich der Verantwortbarkeit wird im Artikel behauptet:

Specifically, when client behavior is not visible to people within the organization (e.g., when clients interact with employees alone or largely off site), clients will be less accountable for their actions and therefore will engage in harassing behavior more frequently. (Gettman & Gelfand, 2007, S. 759)

Zum Unternehmenskontext gehören Faktoren wie der Leistungsdruck in der Organisation (Gettman & Gelfand, 2007, S. 758).

Basierend auf dem Sexual Experiences Questionnaire (SEQ) von Fitzgerald, Gelfand und Drasgow (1995) wurde ein Fragebogen erstellt. Dieser wurde in vier Themengebiete unterteilt zu welchen jeweils Unterfragen formuliert wurden:

Sexual Experiences Questionnaire—Client Version Items and Factors

In the last 2 years, how often have you been in a situation where a male customer or client

Unwanted sexual attention

- ... repeated requests for dates, drinks, etc., despite being told no?
- ... attempted to establish a romantic relationship?
- ... attempted to stroke, fondle, or kiss?
- ... touched you in a way that made you feel uncomfortable?

Sexist hostility

- ... put you down or was condescending to you because of your sex?
- ... treated you differently because of your sex?
- ... made offensive sexist remarks?

Sexual hostility

- ... attempted to draw you into discussion of sexual matters?
- ... told offensive sexual stories or jokes?
- ... made offensive gestures of a sexual nature?
- ... made offensive remarks about appearance, body or sexual activities?
- ... displayed, used, or distributed sexist or suggestive materials?

Sexual coercion

- ... bribed with a reward to engage in sexual behavior?
 - ... threatened with some sort of retaliation for not being sexually cooperative?
 - ... treated badly for refusing to have sex?
 - ... implied better treatment if you were sexually cooperative?
-

Abbildung 3: SEQ Kundenversion

(Gettman & Gelfand, 2007, S. 761)

Als Auswirkungen von sexueller Belästigung durch Kunden können laut Gettman und Gelfand generell Stress bzw. psychische Belastung genannt werden, aber auch Arbeits- und Gesundheitszufriedenheit beeinflussen beispielsweise die Fluktuationsabsichten und das affektive Commitment mit dem Unternehmen. Als weitere Folge nehmen sie an, dass sich Frauen, welche unter SB durch Kunden leiden, Verhaltensweisen aneignen, die sie von den Kunden distanzieren (z.B. andere Mitarbeiter*innen bitten, Aufgaben mit diesem Kunden zu übernehmen) (Gettman & Gelfand, 2007, S. 758–759).

Abschließend heben die Autoren hervor: “It is important for women to be aware that harassment by clients is something they may likely face if they work in an industry with client/customer contact and be aware of the implications that has for their careers” (Gettman & Gelfand, 2007, S. 767).

2.3 Erhebung und Messung von sexueller Belästigung

Das Sexual Experiences Questionnaire (SEQ) wurde 1988 von Fitzgerald und ihren Kolleginnen entworfen (Fitzgerald et al., 1988). Dabei handelt es sich um einen Fragebogen, der entwickelt wurde, um dem Umstand zu begegnen, dass bis dahin noch kein Versuch in der Literatur unternommen wurde, erhobene Daten mit einem konzeptionellen Rahmen zu verknüpfen oder die Zuverlässigkeit und Gültigkeit der verwendeten Messgrößen zu überprüfen (Gutek, Murphy & Douma, 2004, S. 457). Der SEQ ist in erster Linie dazu gedacht, die Häufigkeit der verschiedenen Arten von Belästigung zu ermitteln (Fitzgerald et al., 1988, S. 157).

Zuerst wurde ein Item-Pool erstellt, welcher auf den fünf Stufen der sexuellen Belästigung basiert, die Frank Till 1980 in seinem Bericht über die sexuelle Belästigung von Studenten und Studentinnen ermittelt hatte. Dabei wurden 5 allgemeine Bereiche identifiziert:

- 1) Gender Harassment (Geschlechterspezifische Belästigung): allg. sexistische Bemerkungen und Verhaltensweisen
- 2) Seductive behavior (verführerisches Verhalten): unangemessene sexuelle Annäherungsversuche
- 3) Sexual bribery (sexuelle Bestechung): Aufforderung zu sexuellen Handlungen oder geschlechtsbezogenen Verhaltensweisen durch Versprechen von Belohnungen
- 4) Sexual coercion (sexuelle Nötigung): Nötigung zu sexuellen Handlungen durch Strafandrohung
- 5) Sexual assault (sexuelle Gewalt): grobe sexuelle Aufdringlichkeit oder Übergriffe

Da die Autoren vermuteten, dass es individuelle Unterschiede in der Wahrnehmung und Definition von Belästigung gibt, tauchte der Begriff "sexuelle Belästigung" erst am Ende des Fragebogens auf. Damit wurde verhindert, dass die Befragten eine subjektive Einschätzung vornehmen mussten, ob sie belästigt wurden oder nicht, bevor sie antworten konnten. Mithilfe von einigen Testungen des SEQ wurden Änderungen am Wortlaut vorgenommen und Items gestrichen. Sie kamen zu dem Entschluss, dass eine Drei-Faktoren-Lösung den Daten besser gerecht wird und sich die Gesamtheit der belästigenden Verhaltensweisen besser in drei große Kategorien einteilen lässt: gender harassment (geschlechtsbezogene Belästigung), unwanted sexual attention (unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit) und sexual coercion (sexuelle Nötigung) (Fitzgerald, Gelfand & Drasgow, 1995, S. 427; Fitzgerald & Cortina, 2018, S. 220–221). Das

SEQ ist (bis heute) die am weitesten verbreitete und validierte Messung von sexueller Belästigung und wurde im Laufe der Jahre für verschiedene Kontexte angepasst (z.B. siehe Abbildung 2) (Cortina & Berdahl, 2008).

Das Inventory of Sexual Harassment (SHI) wurde 1998 von Murdoch und McGovern entwickelt und kritisiert das SEQ dahingehend, dass die Schwere der betreffenden Verhaltensweisen nicht berücksichtigt werden (Murdoch & McGovern, 1998, S. 204). Infolgedessen war es Ziel der Studie für das SHI, ein standardisiertes Instrument zu entwickeln, welches in Verhaltensformeln geschrieben ist und jedes Verhalten nach seinem relativen Schweregrad gewichtet. Außerdem soll es leicht für den Einsatz in einer allgemeinen Erwerbsbevölkerung angepasst werden können. Die Elemente für das SHI wurden durch eine Literaturrecherche, Fokusgruppen und Gerichtsverfahren (zu SB) generiert. 160 Personen (Equal Employment Opportunity Officers) wurden anonyme Umfragen zugesandt, und gebeten, jedes Element des SHI bezüglich des Schweregrades von 1 (am wenigsten schwer) bis 20 (am schwersten) zu bewerten (Murdoch & McGovern, 1998, S. 205–209).

Die Forschenden sind der Meinung, dass die nach Schweregrad gewichtete SHI besonders nützlich sein kann, um den Zusammenhang zwischen sexueller Belästigung und psychischen Erkrankungen zu untersuchen. Andererseits kann die ungewichtete SHI verwendet werden, um die Gesamtrate der sexuellen Belästigung in einer Population zu messen oder um die Unterarten der sexuellen Belästigung (z. B. "hostile environment" vs. "quid pro quo") in verschiedenen Berufen oder Kulturen zu vergleichen (Murdoch & McGovern, 1998, S. 210–211).

2.4 Sexuelle Belästigung im Tourismus

Der Tourismus und die Hotellerie sind Dienstleistungsbranchen. Die Einbindung der Kunden und Kundinnen in den Dienstleistungsprozess zeigt, dass es in solchen Branchen engen Kontakt und eine zwischenmenschliche Verbindung gibt. Ziel ist es bei der Erbringung von Dienstleistungen eigentlich immer, dass die Erwartungen der Kunden und Kundinnen erfüllt und im besten Fall sogar übertroffen werden. Die Interaktion und Einbindung ist eine ständige Quelle für Stress und Konflikte (Gilbert, Guerrier & Guy, 1998, S. 49). Die Natur der Hotellerie sei ein Nährboden für sexuelle Belästigung, als Grund dafür können lange und ungewöhnliche Arbeitszeiten und fast schon erzwungener sozialer Kontakt genannt werden (Gilbert et al., 1998, S. 51). Auch Ram (2018) nennt die Dienstleistung im Zusammenhang mit der Gästezufriedenheit: "The pattern of abusive power relations is also found in the context of service, through the

host–guest imbalance, and the dependency of the workers on the satisfaction of customers/guests” (Ram, 2018, S. 764). Weitere Gründe für SB in der Gastronomie und Hotellerie können die Sexualisierung des Personal (Guerrier & Adib, 2000, S. 696), das Alter und der Bildungsgrad der Angestellten, (Gleichbehandlungsanwaltschaft, 2022) welcher zu einem niedrigeren Status führt (Poulston, 2008, S. 234) oder auch die Einstellung „Der Gast hat immer Recht“ bzw. „Der Kunde ist König“ sein (Ram, 2018, S. 765).

Im Artikel von Biran, Ram und Tribe (2016) wurde eine quantitative Inhaltsanalyse in der Datenbank Hospitality and Tourism Complete von EBSCOhost durchgeführt. Damals konnten 34 Ergebnisse mit dem Suchwort „sexual harassment“ und den Kriterien „academic journal“ und „peer-reviewed“ gefunden werden. Die Resultate der EBSCO Host suche zeigten außerdem, dass das Bewusstsein für SB im Vergleich zu anderen Themen gering ist und den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in Bezug auf sexuelle Belästigung wenig Aufmerksamkeit in der Forschung geschenkt wird (Ram et al., 2016, S. 2113).

Das Paper von Waudby und Poulston (2017) beschäftigt sich beispielsweise mit der Frage der Verantwortung von SB wofür 18 weibliche Bar- und Restaurantmitarbeiterinnen zu sexueller Belästigung befragt wurden. Auch bei Weber, Coats, Agrusa, Tanner und Meche (2002a) wird die Sicht des Restaurantpersonals eingenommen, aber es wurden sowohl männliche als auch weibliche Personen in die Umfrage miteinbezogen. Oftmals werden die Befragungen nicht dezidiert einer Abteilung zugesendet, sondern dem ganzen Front-Office-Personal eines Hotels wie es z.B. bei Poulston (2008) oder Cho (2002) der Fall ist. Das Gastgewerbe (besonders Kellner und Kellnerinnen) wird im Großen und Ganzen intensiver behandelt als die Hotellerie (Rezeptionisten und Rezeptionistinnen). Ein Grund dafür könnte meiner Meinung nach sein, dass das Front-Office-Personal einer Hotelrezeption aufgrund von z.B. baulichen Trennungen (Front Office Desk) „geschützter“ ist.

Bezugnehmend auf die bereits angesprochene #MeToo-Debatte gibt es von Ram (2019) eine wissenschaftliche Aufbereitung, welche die Brücke zum Tourismus schlägt. Besonders in den USA war der Einfluss der #MeToo-Bewegung auf die Hotel- und Gastronomiebranche am stärksten spürbar, denn laut Ram (2019) können in den USA diesbezüglich die meisten akademischen Arbeiten gefunden werden (Ram, 2019, S. 331–332). Zwar haben sich amerikanische Gewerkschaften schon vorher für den Schutz von Beschäftigten in Hotels eingesetzt, aber erst nach dem Aufkommen und der starken Online-Präsenz des Hashtags haben sich auch Hotelorganisationen und Hotelbesitzer*innen den Gewerkschaften angeschlossen und die bis dahin bereits vorhandenen Präventivmaßnahmen unterstützt und vorangetrieben. Die AHLA (American

Hotel & Lodging Association) startete 2018 mit dem „5-Star Promise“, einer Initiative zur Verbesserung der Sicherheit für Mitarbeiter*innen in der Hotellerie. Dabei setzen sich die Mitglieder für einen sozialen und kulturellen Wandel ein und legen verschiedene Maßnahmen für die Prävention und dem Umgang mit sexueller Belästigung fest (Ram, 2019, S. 328). Auch wenn es sich um eine amerikanische Vereinigung handelt und der Fokus auf Mitarbeiter*innen in den USA liegt, können positive Einflüsse in andere Länder weitergetragen werden. Zu begründen ist diese Annahme damit, da die Mitglieder der AHLA weltweit operieren wie beispielsweise die Hotelkonzerne Marriott, Accor, Hyatt oder Hilton (AHLA, 2018).

Obwohl der wissenschaftliche Diskurs somit bereits in größerem Umfang vorhanden und das Thema der sexuellen Belästigung in der Hotellerie und Gastronomie kein Geheimnis ist, fehlen Maßnahmen der großen Tourismusorganisationen. Ram (2019) schreibt dazu: “The two leading global tourism organizations, UNWTO and WTTC, do not take a leading role in preventing sexual harassment” (Ram, 2019, S. 332). Beide Organisationen versäumen es, messbare Strategien, Leitlinien oder Programme zu veröffentlichen (Ram, 2019, S. 332).

3 Theoretische Aufbereitung: Bewältigungsstrategien/Coping

Kapitel 3 beschäftigt sich mit dem aktuellen Forschungsstand zu Bewältigungsstrategien. Anschließend liegt der Fokus auf den wichtigsten Coping-Strategien, welche für diese Masterarbeit den Ausgangspunkt der Forschung bilden.

3.1 Forschungsstand

Seit über 40 Jahren werden in der Literatur verschiedene Formen von Bewältigungsstrategien behandelt. Dabei wurden etliche Formen und Ansätze von Coping herausgearbeitet, als Vorreiter zur Einteilung und Benennung dieser, können Folkman (1982) und Lazarus und Folkman (1980; 1984) genannt werden. Ihre aufgestellte Definition von Coping besitzt heute noch ihre Gültigkeit und wird vielfach zitiert: “We define coping as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person“ (Lazarus & Folkman, 1984, S. 141). Vereinfacht werden im allgemeinen Verständnis Strategien zur Bewältigung von Stress, Angst, Wut, belastenden Situationen oder schwierigen Lebenssituationen als Coping bezeichnet (Mair & Nissen, 2018).

Es hat sich ein breites Spektrum von Bewältigungsstrategien angesammelt. Allgemeingültigen Status haben die drei Strategien, Problemlösung (Problem Solving), Suche nach sozialer Unterstützung (Seeking Social Support) und Vermeidung (Avoidance), von Amirkhan aus dem Jahr 1990 erlangt (Huang, van der Veen & Song, 2018, S. 928). Ebenso gehören problemorientierte und emotionsorientierte Strategien zu den klassischen Überkategorien bei der Einteilung von einzelnen Verhaltensweisen (Lazarus & Folkman, 1984). Bekannt ist auch die Dreifaktoren-Konzeptualisierung von Billings und Moos (1981). Sie fassten drei Methoden zur Bewältigung zusammen, den aktiv-kognitiven Faktor worunter bspw. der Versuch, die positive Seite des Problems zu sehen gehört, der aktiv-verhaltensorientierte Faktor, z.B. mit Freunden und Freundinnen sprechen und der Vermeidungsfaktor, welche zum Beispiel die Suche nach Ablenkung beinhaltet. (Billings & Moos, 1981, S. 144–146).

Als weitere Einteilungsmöglichkeit können die Begriffe „aktiv“ und „passiv“ genannt werden. Beispiele für passive Strategien sind das Verhalten zu ignorieren bzw. nichts zu tun, die jeweilige Person zu meiden, das Verhalten mitzumachen oder sich über das Verhalten lustig zu ma-

chen. Als aktive Verhaltensweisen gelten beispielsweise die jeweilige Person bitten aufzuhören, Drohungen auszusprechen, anderen davon zu erzählen und das tatsächliche Melden an Vorgesetzte oder zuständige Behörden (Magley, 2002, S. 930).

In der früheren Literatur wurde auf Basis des transaktionalen Stressmodells von Lazarus die "Ways of Coping Checklist" abgeleitet und später zum „Ways of Coping Questionnaire“ weiterentwickelt (Brough, O'Driscoll & Kalliath, 2005, S. 53). Diese Stress-Modell geht von einer gestörten Person-Umwelt-Beziehung aus, die die Ressourcen einer Person belastet oder übersteigt. Die zwei zugrundeliegenden Bewältigungskategorien für dieses Modell sind die problemorientierte Bewältigung und die emotionsfokussierte Bewältigung (Edwards & Baglioni, 1993, S. 18). Diese Checkliste bzw. dieser Fragebogen wird aber aufgrund fehlender Konstruktvalidität und interner Konsistenz von vielen Wissenschaftler*innen kritisiert (Brough et al., 2005, S. 54; Edwards & Baglioni, 1993, S. 18). Ein alternatives Modell stellt die „Cybernetic Coping Scale“ von Edwards (1993) dar. Die Skala geht davon aus, dass Stress-Coping durch die Diskrepanz zwischen dem wahrgenommenen Zustand und dem gewünschten Zustand beeinflusst wird. Insgesamt wurden neue Formen der Bewältigung konstatiert: Akkommodation (Situation mit den Wünschen in Einklang bringen; Wünsche an die Situation anpassen), Abwertung (mit der Diskrepanz verbundene Bedeutung verringern), Symptomreduktion (Wohlbefinden direkt verbessern) und Vermeidung (Aufmerksamkeit von der Situation weglenken) (Edwards & Baglioni, 1993, S. 19). Ein Vergleich der beiden Modelle zeigte, dass die Cybernetic Coping Scale besser messbar ist (Edwards & Baglioni, 1993, S. 20; Ma, Ren & Zhao, 2021, S. 3).

Ausgangslage für Recherchen und Studien bilden somit Coping-Strategien meistens in Bezug auf (Job) Stress. Hierzu haben Ma et al. (2021) eine intensive Literaturrecherche betrieben und anschließend eine übersichtliche Tabelle zu Coping mit Stress aufgestellt. Stress Coping wird in drei Hauptbereiche unterteilt, nämlich dem Fokus, also Problemorientierung versus Emotionsorientierung, der Methode, die in aktiv und passiv unterschieden wird und der Kybernetik, welche als Steuerungsmechanismen zur (Stress)Bewältigung angesehen werden können. In der Tabelle tauchen zwei neue Begriffe auf, welche noch nicht aufgegriffen wurden, nämlich „planned-breather leisure coping“ und „avoidant leisure coping“. In der Forschung wurde herausgefunden, dass Freizeit als eine Strategie zur Bewältigung des täglichen Stresses dient und zum Wohlbefinden beitragen kann. Diese Erkenntnis wurde in weiterer Folge in die genannten zwei Stile unterteilt. Das „planned-breather leisure coping“ kombiniert die problemorientierte und die emotionsorientierte Bewältigung mit dem Ziel, den Stress zu reduzieren und dabei eine

positive Einstellung beizubehalten. Das „avoidant leisure coping“ ist dagegen eine Fluchttaktik wobei versucht wird entweder den Stress zu vermeiden oder zu leugnen (Ma et al., 2021, S. 3–6).

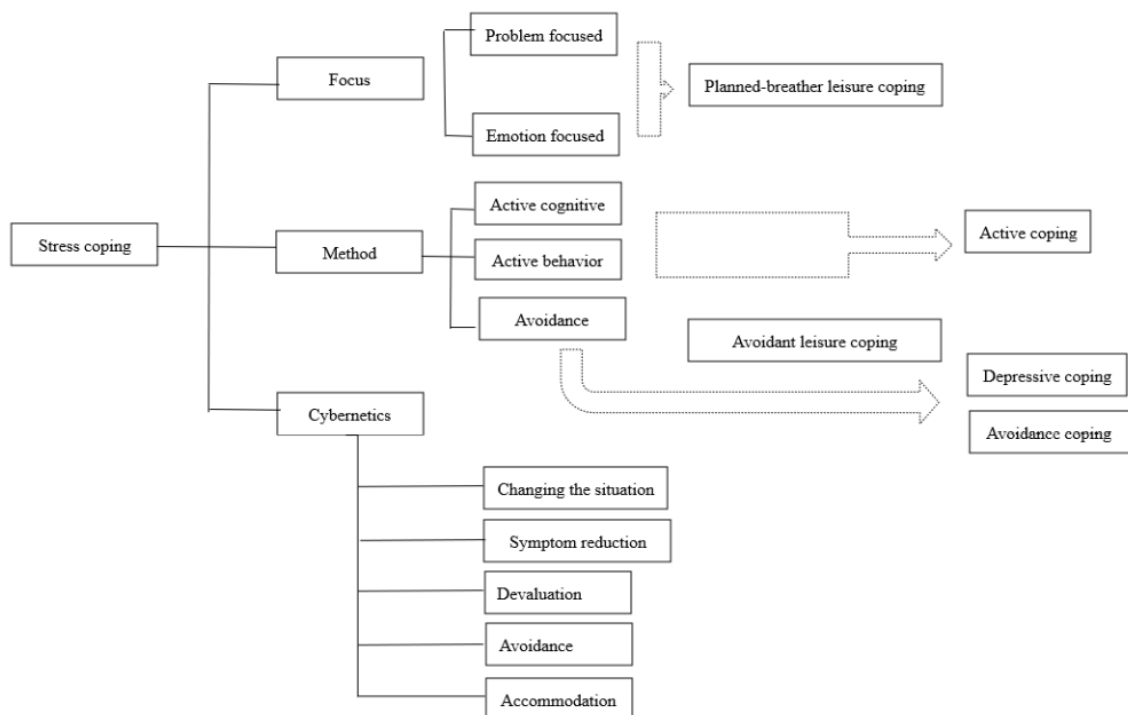


Abbildung 4: Coping mit Stress

(Ma et al., 2021, S. 6)

Die Auseinandersetzung, mit der Literatur zu Coping Strategien im asiatischen Raum, von Johari (2020) identifizierte acht verschiedene Subthemen von Bewältigungsstrategien, welche mit der älteren Literatur vergleichbar sind: Problemorientierte Bewältigung, emotionsorientierte Bewältigung, Vermeidungsbewältigung, positive Bewältigung, negative Bewältigung, Coping Ressourcen, Selbstfürsorge, prosoziales Bewältigungsverhalten und andere unabhängige Bewältigung (Johari, 2020, S. 1022).

Es ist also festzustellen, dass die generelle Quellenlage zu Bewältigungsstrategien bzw. Coping bereits in großem Ausmaß vorhanden ist, und viele Arten und Verhaltensweisen identifiziert wurden. Cortina und Berdahl (2008, S. 483) waren 2008 noch der Meinung, dass es im Vergleich zu den 1980er Jahren in den letzten zehn Jahren eher wenige Studien über den Umgang und die Bewältigung in Bezug auf sexuelle Belästigung gab. Es kann jedoch festgestellt werden, dass seit 2008 diesbezüglich wieder vermehrt Forschung betrieben wurde (Good & Cooper, 2016; Morganson & Major, 2014; Scarduzio, Sheff & Smith, 2017).

3.1.1 Coping mit sexueller Belästigung

Einen Überblick über die verhaltenswissenschaftliche Forschung zu Reaktionen auf sexuelle Belästigung einschließlich ihrer Verbindungen zu Ergebnissen und Folgen und die häufig gestellte Frage zur Reaktion der Opfer "Warum hat sie ihn nicht einfach angezeigt?" gibt der Artikel von Fitzgerald und ihre Kolleginnen aus dem Jahr 1995. Opfer von sexueller Belästigung reagieren entweder mit intern fokussierten Strategien (Aushalten, Abspaltung, Verleugnung, etc.) oder mit extern fokussierten Strategien (Beschwichtigung, Unterstützungssuche, Vermeidung, etc.). Eine häufige Reaktion der internen Strategie, insbesondere auf weniger schwerwiegende Situationen sei es laut den Autorinnen, die Belästigung einfach zu ignorieren und nichts zu tun oder die Situation zu verleugnen bzw. so zu tun als hätte die belästigende Situation keine Auswirkungen. Bei den extern fokussierten Strategien scheint das Vermeiden die am öftesten verwendete Lösung zu sein. Ebenfalls üblich sei die Beschwichtigung, das heißt der Versuch, die belästigende Person ohne direkte Konfrontation "abzuschrecken" zum Beispiel durch Humor oder Ausreden. In weniger ernsten Situationen sei Humor gehäuft anzutreffen. Außerdem würden viele Opfer nach sozialer Unterstützung suchen und mit Kolleginnen oder Kollegin, Familie und anderen Bezugspersonen suchen. Die bei weitem seltenste Reaktion sei der Versuch, institutionelle organisatorische Abhilfe zu schaffen (z.B. Benachrichtigung von Vorgesetzten, förmliche Beschwerden oder Anzeigen) (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995, S. 119–121).

Als Antwort auf die Frage, warum Opfer die tatbegehende Person nicht anzeigen, zeigen verschiedene Studien, dass die Meinung vertreten wird, dass sowieso nichts dagegen getan werden kann oder getan wird. Der häufigste Grund ist jedoch Angst, die Angst vor Vergeltung, davor, nicht als glaubwürdig zu gelten, der eigenen Karriere zu schaden bis hin zu beschämt und gedemütigt zu werden. Diese Annahmen seien oftmals auch nicht unbegründet (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995, S. 122).

16 verschiedene Arten von Bewältigungsstrategien konnte die Forschung von Scarduzio und ihren Kollegen und Kolleginnen identifizieren. Dabei wurden 26 Interviews geführt und zwischen Face-to-Face SB als auch online SB unterschieden (Scarduzio et al., 2017, S. 327). Zu den 16 Arten zählen fünf problemorientierte, fünf aktive emotionsorientierte und sechs passive emotionsorientierte Coping-Verhaltensweisen, wovon im Durchschnitt drei Arten von Bewältigungsstrategien während der Erfahrung pro Person verwendet wurden. Die Ergebnisse zeigen

somit, dass Coping ein komplexer und zyklischer Prozess ist und die Opfer von SB zwischen verschiedene Strategien wechseln (Scarduzio et al., 2017, S. 332).

Der Artikel von Cortina und Wasti (2005) beleuchtet, welche Auswirkungen kulturelle Einflüsse auf Bewältigungsstrategien im Zusammenhang mit sexueller Belästigung haben. Dazu wurden die Bewältigungsprofile von angloamerikanischen, hispanoamerikanischen und türkischen Frauen verglichen. Ihre Befragung ergab, dass die Kultur die Bewältigungsprofile beeinflusst und beispielsweise hispanoamerikanische und türkische Frauen in der Gruppe der vermeidend-verhandelnden Frauen dominierten wohingegen angloamerikanische Frauen sich dadurch auszeichnen, dass sie die Schwere der Situation leugnen und wenig zur Bewältigung unternehmen. Die hispanischen und türkischen Frauen berichteten außerdem, im Vergleich zu den Angloamerikanerinnen, über mehr Vermeidung, Verleugnung und soziale Bewältigung, ohne sich dabei um juristischen Beistand zu bemühen (Cortina & Wasti, 2005, S. 189–190). Zusammenfassend schließen sie aus ihrer Studie: “[...] to best understand strategies employees use to cope with sexual harassment, one must look beyond the individual person and attend to multiple levels of her ecological context” (Cortina & Wasti, 2005, S. 190).

Als nicht sinnvoll werden Studien gesehen, bei welchen Teilnehmer*innen kurze Belästigungsszenarien lesen und berichten sollen, wie sie in dieser Situation reagieren würden. Denn hypothetische sexuelle Belästigung kann die Realität nicht widerspiegeln und führt häufig zu überhöhten Schätzungen des selbstbewussten und/oder konfrontativen Verhaltens (Cortina & Berdahl, 2008, S. 483; Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995, S. 134–135). Fitzgerald und ihre Kolleginnen vertraten diese Ansicht schon in den 90er-Jahren: “[...] unlike college students speculating about hypothetical scenarios in a safe, nonthreatening classroom, real victims respond in a variety of ways [...]” (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995, S. 134–135). Des Weiteren seien Schulungsprogramme und Zugang zu organisatorischen Beschwerdeverfahren laut Fitzgerald et al. (1995, S. 135) unzureichend, wenn innerhalb der Organisation kein Schutz vor Stigmatisierung gegeben ist beziehungsweise kein sicheres Umfeld (formell und informell) geschaffen wird (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995, S. 135).

3.1.2 Coping in der Dienstleistungsbranche

Besonders in der Dienstleistungsbranche gibt es vermehrt wissenschaftliche Literatur in Bezug auf Bewältigungsstrategien, welche die Kunden und Kundinnen als Stressauslöser identifizieren und sich auch (teilweise) mit sexueller Belästigung auseinandersetzen (Korczynski, 2003;

Morganson & Major, 2014; Yagil, 2008). Ausgangspunkte für die Forschung im Dienstleistungsbereich sei es, die Natur der Dienstleistungsbranche zu verstehen und die Rolle des Gastes/der Gästin einordnen zu können (Good & Cooper, 2016; Korczynski & Ott, 2004).

- Die Natur der Dienstleistung

Dienstleistungsarbeit wird seit Hochschild's Ausarbeitung (1983) auch in weiteren wissenschaftlichen Ausarbeitung als „emotionale Arbeit“ bezeichnet (Choi et al., 2019; Korczynski, 2003). Das Konzept der „emotionalen Arbeit“ soll aufzeigen, dass Mitarbeiter*innen sowohl für die eigenen Emotionen als auch für die Emotionen der Kundschaft Verantwortung tragen. Fürsorgliches Verhalten soll ein angenehmes Erlebnis für Kunden und Kundinnen schaffen und gleichzeitig auch dafür eingesetzt werden, um mit schwieriger Kundschaft umgehen zu können. Dabei wird dieser Teil der Arbeitsleistung nicht als Problem angesehen, sondern als Erfolg, solche persönlichen Interaktionen selbst managen zu können. Dieses fürsorgliche Verhalten könne aber auch als persönliches Interesse missverstanden werden. Deswegen fassen die Mitarbeiter*innen SB als Fehlinterpretation zwischen ihnen und der Kundschaft auf und glauben, dass sie selbst für den belästigenden Umgang verantwortlich seien, ohne zu wissen, wie sie reagieren sollen. Sie generieren ihr Wissen hauptsächlich aus eigenen früheren Erfahrungen und Erzählungen von Kollegen und Kolleginnen (Good & Cooper, 2016, S. 450).

Dienstleistungsberufe würden häufig von jungen Teilzeitbeschäftigten ausgeübt werden, welche einen niedrigen Status, Bezahlung und Anteil an Gewerkschaftsmitgliedern aufweisen können. Eingeschränktes Wissen über Rechte bezüglich der Arbeitsbedingungen und das Fehlen von spezifischen Richtlinien und Verfahren für die Einreichung von Beschwerden in Organisationen erschwere es den Mitarbeiter*innen in Aktion zu treten und auf offiziellem Wege Beschwerde einzureichen. Stattdessen suchen die Mitarbeitenden das Gespräch mit Kollegen und Kolleginnen, Familienangehörigen, ihrer Freundesgruppe und sogar mit Vorgesetzten, änderten ihr Verhalten oder suchten Informationen, um das Problem selbst lösen zu können (Good & Cooper, 2016, S. 453).

- Die Rolle des Kunden/der Kundin

Aufgrund von finanzieller Macht, einem höheren sozialen Status und der Kontrolle über die Dienstleistung werde die Kundschaft in den Glauben gebracht, dem Personal überlegen zu sein. Von den Mitarbeiter*innen werde dagegen erwartet, die Kundschaft respektvoll zu behandeln, die Kontrolle über die die Interaktion zu behalten und gleichzeitig den Umsatz in die Höhe zu treiben (Korczynski & Ott, 2004, S. 582). Solche ungleichen Machtverhältnisse sind Auslöser

für Situationen, in denen Dienstleistungspersonal von Kunden und Kundinnen aufgrund von unterschiedlichsten Gründen missbraucht werden (Good & Cooper, 2016, S. 452). Außerdem sprechen einige Wissenschaftler*innen von einem Dreiecksverhältnis im Dienstleistungsbereich (Bolton & Houlihan, 2010). Arbeitnehmer*in, Manager*in und die Kundschaft bilden dieses Dreieck, da bei einer Dienstleistung die Kunden und Kundinnen direkt in die Aspekte des Arbeitsverhältnisses miteinbezogen werden, z.B. Trinkgeld, Bewertungen, etc. (Good & Cooper, 2016, S. 452).

Auch der Hotel- und Gastronomiesektor wurde bezüglich Copingstrategien beleuchtet, dabei werden aber meist abteilungsübergreifende Studien durchgeführt, auffällig häufig sind hier Studien aus dem asiatischen Raum (Chiang, Birtch & Kwan, 2010; Choi et al., 2019; Huang et al., 2018; Ma et al., 2021; Wong & Huang, 2014). Die Forschung von Ma und seinem Team (2021) identifizierte zwölf wirksame Bewältigungsstrategien, welche Hotelangestellte verwenden, um den Arbeitsstress zu bewältigen. Diese Strategien können drei Dimensionen zugeordnet werden: Ablenkung, Austausch und Maßlosigkeit (z.B. Alkohol trinken, Videospiele spielen). Des Weiteren wurden zwei Artikel aus Afrika (Ghana und Äthiopien) gefunden (Wireko-Gyebi et al., 2017; Worke, Debelew & Koricha, 2020), wobei sich zweite explizit auf sexuelle Belästigung bezieht. In dieser Studie (Worke et al., 2020) wurde herausgefunden, dass weibliche Beschäftigte im Gastgewerbe vier Dimensionen als strategischen Bewältigungsrahmen verwenden. Nämlich Normalisierung (Akzeptanz, Verweigerung, Schweigen, Trauer, etc.), Engagement (Konfrontation, Vergeltung, Verhandlung), Hilfesuche (Gesprächssuche, Beratung, Beschwerden einreichen) und Distanzierung (Job-Hopping, Rückzug) (Worke et al., 2020, S. 2). Ihre Ergebnisse zeigen, dass Normalisierung vermehrt von den befragten Frauen besprochen wurde. Wie bereits Fitzgerald et al. (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995) feststellten, beschrieben auch in dieser Studie viele Frauen, dass sie Angst hätten. Beispielsweise davor fälschlich beschuldigt zu werden, vor zukünftiger Rache oder dem Verlust des Arbeitsplatzes. Des Weiteren sind sie der Meinung, dass Akzeptanz und Ignoranz von Kommentaren über körperliche Merkmale, das Tolerieren von Berührungen und Beleidigungen und das Weinen im Falle von Schlägen, Ohrfeigen und Zwicken eine wesentliche Rolle bei der Bewältigung von sexueller Belästigung spielen (Worke et al., 2020, S. 9).

Good und Cooper haben in ihrem 2016 veröffentlichten Artikel untersucht, wie Arbeitnehmende im Dienstleistungsbereich auf sexuelle Belästigung durch Kundschaft reagieren. Sie kritisierten, dass es bisher nur wenige Studien gäbe, die sich in ausreichender Tiefe mit diesem Thema beschäftigten und nicht nur die Art und Häufigkeit der sexuellen Belästigung durch die

Kundschaft dokumentierten (Good & Cooper, 2016). Sie erforschten Wege, wie Mitarbeiter*innen auf sexuelle Belästigung durch Kunden und Kundinnen reagieren und behielten dabei die Individualität der befragten Personen im Auge. Anschließend schauten sie sich die Ergebnisse der Reaktionen an und welchen Einfluss der Kontext des Geschehenen auf die Reaktionen hatte. Sie konnten fünf Kategorien zu den Reaktionsweisen entwickeln: (a) sich bei einem/einer Vorgesetzten beschweren, (b) das Verhalten des Kunden/der Kundin ignorieren, (c) den Kunden/die Kundin ansprechen, (d) nach dem Vorfall mit Kollegen/Kolleginnen scherzen und (e) einen Kollegen/eine Kollegin bitten, in den Vorgang einzugreifen. Außerdem hätten alle Befragten informelle Reaktionen gewählt, was bedeutet, dass keine Person schriftliche Beschwerde eingereicht oder um eine Besprechung des Vorfalls gebeten hat. Die Ergebnisse der angewandten Strategien zeigten, dass die Mitarbeiter*innen häufig mit der Situation unzufrieden waren und nicht wussten, wie sie reagieren sollen oder das Gefühl hatten, dass der Vorfall nicht wirksam gelöst wurde. Somit befürchteten sie, dass ein ähnliches Ereignis wieder auftreten könnte. Auch bei Beschwerden gegenüber Vorgesetzten wurde das Problem nicht zufriedenstellend gelöst oder präventiv Maßnahmen getroffen, um zukünftige Vorfälle verhindern zu können. Warum die Befragten so reagierten, wie sie reagierten wurde ebenfalls erforscht. Dabei konnten vier Hauptgründe identifiziert werden, welche miteinander verbunden seien, (a) Selbstverwaltung der Grenzen von Arbeitsrolle und persönlichen Gefühlen, wobei sie ihre eigenen Grenzen definieren müssen, (b) Einfühlungsvermögen in die Kunden und Kundinnen, (c) der höhere Status der Kunden und Kundinnen und (d) der vorübergehende Charakter der Arbeit, da der Job nicht als Karriere angesehen wird, sondern eben nur momentan ausgeführt wird. Schlussendlich konnten sie durch ihre Studie feststellen, dass die sozialen Normen im Dienstleistungsbereich (Einzelhandel und Gastronomie/Tourismus) es den Mitarbeiter*innen erschwert, sexuelle Belästigung zu definieren und persönliche Grenzen im Umgang mit der Kundschaft durchzusetzen. Außerdem vertraten die Interviewten die Ansicht, dass Beschwerden eher negative Folgen für sie selbst hätten bzw. die Beschwerde ignoriert werden würde und somit keinen Sinn mache. Es werden informelle Maßnahmen ergriffen, um die erlebte Belästigung zu bewältigen, beispielsweise indem die Befragten die Belästigung ignorierten, mit Kollegen und Kolleginnen darüber lachten oder jeden einzelnen belästigenden Kunden/jede einzelne belästigende Kundin konfrontierten (Good & Cooper, 2016).

3.2 Ältere Forschungen

In diesem Unterpunkt werden die bekannteren und bereits etablierten Bewältigungsstrategien kurz zusammengefasst. Auf diese Einteilungen bauen spätere Forschungen auf und erweitern sie um Instrumente zur Messung von Coping Verhalten.

- Strategien nach Lazarus und Folkman

Der klassische Ansatz von Lazarus und Folkman (1984) teilt die Formen von Bewältigungsstrategien in einen problemorientierten und einen emotionsorientierten Ansatz, wobei sich die beiden Bewältigungsformen gegenseitig beeinflussen und sich gegenseitig sowohl behindern als auch fördern können.

(a) Problemorientierung

Besteht die Einschätzung, dass die gegebenen Bedingungen verändert werden können, werde mehrfach die problemorientierte Bewältigungsform gewählt. Die Person handelt aktiv daran, die Ursache des Stresses bzw. des Stressors zu beseitigen oder zu minimieren. Beispiele dafür sind das Abwägen von Möglichkeiten, die Lösungssuche mithilfe der Erstellung eines Aktionsplanes oder die Konzentration auf die nächsten Schritte. Bei der Problemorientierung wird nicht nur die Umwelt beachtet, sondern auch nach innen gerichtete Prozesse miteinbezogen. (Lazarus & Folkman, 1984, S. 152–153)

(b) Emotionsorientierung

Emotionsorientierte Bewältigungsformen tauchen laut Lazarus und Folkman häufiger auf, wenn die Einschätzung besteht, dass nichts gemacht werden kann, um die Situation bzw. Umweltbedingungen zu ändern. Die Person behandelt (nur) die Stresssymptome bzw. die mit dem Problem verbundenen negativen Gefühle. Dazu zählen beispielsweise Vermeidung, Minimierung, Distanzierung, das Abgewinnen positiver Werte aus negativen Ereignissen, ablenkende Aktivitäten, Alkohol- oder Drogenkonsum oder die Suche nach emotionaler Unterstützung (Lazarus & Folkman, 1984, S. 150–152). Als Problem nennen die Forscher*innen die mit dieser Strategie einhergehende Selbsttäuschung und Realitätsverzerrung. “We use emotion-focused coping to maintain hope and optimism, to deny both fact and implication, to refuse to acknowledge the worst, to act as if what happened did not matter, and so on” (Lazarus & Folkman, 1984, S. 151).

- Strategien nach Amirkhan

Amirkhan (1990) konnte mit seiner faktorenanalytischen Untersuchung feststellen, dass durchwegs drei grundlegende Strategien in Bezug auf die Bewältigungsreaktionen von Stress verwendet werden (Amirkhan, 1990, S. 1066).

(a) Problemlösung

Diese Strategie erfordert aktives Auseinandersetzen mit dem Stressfaktor. Verschiedene Lösungswege und Aktionen werden durchdacht und geplant, anstatt impulsiv zu handeln, es werden verschiedene Möglichkeiten probiert, bis eine funktionierende Lösung gefunden wird (Amirkhan, 1990, S. 1070). Laut Amirkhan sei diese Problemlösung eine Strategie des Angriffs und könnten von primitiven „Kampf“-Tendenzen herrühren, welche noch in uns Menschen zu finden sind (Amirkhan, 1990, S. 1073).

(b) Suche nach sozialer Unterstützung

Der menschliche Kontakt geht bei dieser Form von Bewältigung über Ratschläge oder Ablenkung hinaus, soziale Eingebundenheit, das Verlangen nach Verständnis und Geborgenheit sind bei dieser Strategie wichtig, da es ein ursprüngliches Bedürfnis nach menschlichem Kontakt in uns gäbe (Amirkhan, 1990, S. 1073). Sorgen und Ängste werden Freunden, Freundinnen oder auch Verwandten anvertraut, dabei wird Unterstützung, Rat aber auch Mitgefühl angenommen. Über das Erlebte zu sprechen, hilft der Person sich besser zu fühlen (Amirkhan, 1990, S. 1070).

(c) Vermeidung

Fluchtreaktionen und passive Verhaltensweisen kennzeichnen diese Bewältigungsstrategie. Der Kontakt mit Menschen wird eher vermieden und es wird auf bessere Zeiten gewartet, bzw. von besseren Zeiten geträumt (Amirkhan, 1990, S. 1070). Auch diese Strategie könnte laut Amirkhan von uralten „Flucht“-Neigungen abzuleiten sein (Amirkhan, 1990, S. 1073).

3.3 Neuere Forschungen

Wie bereits im Kapitel Forschungsstand aufgezeigt, behandeln jüngere Auseinandersetzungen mit Coping oft bestimmte Situationen und Phänomene. Der Fokus kann dabei beispielsweise auf einer bestimmten Gruppe von Personen oder Arbeitspositionen liegen. Unter anderem mit Blick auf die Covid-19 Pandemie wurde das Thema Coping mit Stress unter aktuellen Heraus-

forderungen aufgegriffen und diskutiert (Chandra, 2021; Majrashi, Khalil, Nagshabandi & Majrashi, 2021). Folgend wird eine aktuelle Auseinandersetzung zum Thema Bewältigungsstrategien beleuchtet, bei welcher der Begriff „Resourcing“ mit „Coping“ zu vergleichen ist.

- Resourcing-Strategien nach Schneider, Bullinger und Brandl

Wie mithilfe von Ressourcen paradoxe Spannungen von Frontline Personal mit direktem Kontakt zur Kundschaft bewältigt werden können, erforschten erst kürzlich Schneider, Bullinger und Brandl (2021). Frontline Personal sei widersprüchlichen Anforderungen ausgesetzt, weil sie sowohl die Kunden- und Kundinnenorientierung, als auch die Unternehmensrichtlinien beachten müssten (Schneider et al., 2021, S. 1295). Für ihre Forschung bezogen sie Daten von Mitarbeiter*innen eines Modeunternehmens und konnten drei Praktiken der Ressourcenbeschaffung identifizieren, welche dem Personal helfen, Spannungen auszugleichen (Schneider et al., 2021, S. 1291).

(a) Situational Reframing

Darunter fallen Aktivitäten, welche die Wiederherstellung der Kunden- und Kundinnenorientierung garantieren sollen, gleichzeitig wird aber trotzdem versucht, organisatorische Prozesse beizubehalten. Rhetorische und symbolische Ausdrucksweisen werden verwendet, um die Kundschaft von unangenehmen Erfahrungen abzulenken. Angewandte Handlungsweisen sind beispielsweise Gutscheine/Geschenke anzubieten, um die Person zu besänftigen. Ziel ist es eine Eskalation zu verhindern, wodurch das Problem aber nur verschoben und nicht gelöst wird. Situatives Reframing kann somit als eine defensive Praxis bezeichnet werden, die dazu dient, paradoxe Spannungen auszugleichen (Schneider et al., 2021, S. 1300–1301).

(b) Organizational Preframing

Beim organisatorischen Preframing versuchen die Mitarbeiter*innen bereits im Vorfeld die organisatorischen Abläufe so zu verändern, dass die Kunden- und Kundinnenorientierung erhalten bleibt. Es wird proaktiv gehandelt, um unangenehme Erfahrungen für die Kundschaft zu vermeiden. Darunter zählen Aktivitäten wie die „Suche nach der billigsten Alternative“ für das Unternehmen oder Aufgaben von anderen Kollegen und Kolleginnen zu übernehmen. (Schneider et al., 2021, S. 1300–1301). Diese Strategie gilt als aktiver und wird als potenziell "vorteilhaft" für die Organisationen bezeichnet (Schneider et al., 2021, S. 1314).

(c) Institutional Deframing

Unter die Kategorie Deframing zählen Aktivitäten, welche weniger Wert auf die Kunden- und Kundinnenorientierung legen und die im Unternehmen bestehenden organisatorischen Abläufe rechtfertigen sollen. Ziel ist es die organisatorischen Verfahren aufrechtzuerhalten und die Kundschaft davon zu überzeugen, dass es sinnvoll ist sich daran zu halten. Ein Beispiel für dieses Verhalten ist das Erklären von Rückgabeverfahren der Kundschaft gegenüber (Schneider et al., 2021, S. 1300–1301).

4 Vorgehen und Methode

In diesem Kapitel wird die empirische Vorgehensweise der Masterarbeit dargelegt. Dafür werden Entscheidungsprozesse veranschaulicht und die gewählten Methoden erklärt.

4.1 Wahl der Forschungsmethode

Für die Masterarbeit wurde eine qualitative Forschungsmethode gewählt, bei der die Perspektiven der Befragten im Vordergrund stehen. Ausgangspunkt dieser Entscheidung war, dass das Empfinden und die Erfahrung von sexueller Belästigung individuell und nur schwer messbar oder in Zahlen auszudrücken sind. Zwar zeigt die Österreichische Prävalenzstudie auf, dass bei Online-Befragungen circa 20 % öfter von sexueller Belästigung berichtet wird, als es bei Befragungen von Angesicht zu Angesicht der Fall ist (2011, S. 286), die Möglichkeit genauer nachfragen zu können und die Erzählweise oder Emotionen wahrzunehmen sind Kriterien für die Wahl der qualitativen Befragung. Die behandelte Thematik verlangt eine vertrauensvolle Umgebung und die Möglichkeit des Nachfragens bei Unklarheiten/Unsicherheiten. Auf Basis des in Kapitel zwei und drei dargestellten Forschungsstandes und der bereits vorhandenen Theorie wurde die Entscheidung der passenden Form der Datenerhebung schlussendlich getroffen. Folglich wurde ein Interviewleitfaden erstellt, der im Rahmen von Einzelbefragungen eingesetzt werden soll. Durch die Verwendung eines Leitfadens ist ein gewisser Grad der Standardisierung garantiert, ohne den Vorteil der erzählgenerierenden Fragen zu verlieren (Rößl, 2008, S. 236–238). Jedes Interview wird, mit dem Einverständnis der Befragten, aufgezeichnet. Diese Vorgehensweise dient dazu, die vollständige Kommunikation darzustellen und ein für die Auswertung benötigtes Transkript erstellen zu können.

Ziel der gewählten Methode ist es, eine tiefgehende und detaillierte Analyse der erhobenen Daten zu erlauben, um diese anschließend möglichst genau interpretieren und daraus neue Theorien und/oder Ansätze ableiten zu können.

4.2 Sampling/Stichprobe

Das Hauptkriterium für die Auswahl der Befragten ist, dass sie weiblichen Geschlechts sind und an einer Hotelrezeption arbeiten oder gearbeitet haben. Sternekategorie, Unternehmensform und Anzahl der Zimmer des Hotels sind nebensächlich, wichtig ist nur, dass der Standort innerhalb Österreichs liegt. Zu Beginn war geplant nur Frauen zu interviewen, die zum Befra-

gungszeitpunkt an der Rezeption arbeiten, aufgrund der Covid-19 Pandemie haben jedoch einige, die für ein Interview bereits zugesagt haben, entweder ihre Anstellung verloren oder die Branche gewechselt. Da die Erfahrungen und Erlebnisse in beiden Fällen retrospektiv sind, fiel die Entscheidung darauf, die Frauen im Sampling zu behalten. Weitere Gemeinsamkeiten neben dem Arbeitsplatz betreffen die demografischen Daten. Alle befragten Personen müssen weiblichen Geschlechts sein und sich auch als Frau identifiziert. Keineswegs werden damit andere Geschlechter diskreditiert oder ihre Erfahrungen mit sexueller Belästigung verharmlost. Die Entscheidung nur weibliche Personen einzubeziehen, lässt sich auf einige Faktoren zurückführen:

- Das Finden von Personen die sich für ein Interview zur Verfügung stellen.
- Vertrauen, Offenheit und Ehrlichkeit gegenüber der Interviewerin.
- Die Vergleichbarkeit der Ergebnisse aufgrund der kleinen Stichprobe.
- Erkenntnisse aus Statistiken und Literatur (Frauen häufiger von SB betroffen).

Das Alter der Interviewten liegt zwischen 20 und 30 Jahren, aus dem Grund, weil sich in den letzten Jahren und Jahrzehnten das Verständnis gegenüber sexueller Belästigung sowohl in der Rechtsprechung als auch in der Gesellschaft (stark) geändert hat. Ziel der Alterseinschränkung ist es, die Ergebnisse vergleichbarer zu machen. Keine Rolle spielen Wohnort, Aussehen, Ethnie oder Religionszugehörigkeit der befragten Frauen, jedoch müssen sie zur Beantwortung des Fragebogens über ausreichend gute Deutschkenntnisse verfügen. Persönliche Bekanntschaften wurden als Ausgangspunkt genutzt und für weitere Kontaktaufnahmen in Anspruch genommen. Diese Tatsache gewährleistet außerdem, dass keine der befragten Frauen aufgrund von Erlebnissen mit sexueller Belästigung oder sexueller Gewalt (momentan) unter psychischen Problemen leidet, welche durch die Fragen getriggert werden könnten.

Die Endgültige Stichprobe setzt sich aus der Befragung von sieben Frauen zusammen. Ziel war es Frauen im Alter zwischen 20-30 Jahren zu befragen, welche in der österreichischen Hotellerie tätig sind oder waren. Die Frauen arbeiteten in Unterschiedlichen Hotels, drei in privat geführten Häusern (I2, I3, I4) und die restlichen vier in Hotelketten (I1, I5, I6, I7). Die Kriterien wurden bis auf eine Befragte, welche in einem Hotel an der deutsch-österreichischen Grenze arbeitet, erfüllt.

Interviewpartnerin 1	23	Rezeption & Bar, Stmk.
Interviewpartnerin 2	29	Rezeption & Bar, NÖ

Interviewpartnerin 3	25	Rezeption, Service & Büro, Sbg.
Interviewpartnerin 4	23	Rezeption, Bar & Büro, Wien
Interviewpartnerin 5	27	Rezeption, Passau
Interviewpartnerin 6	25	Rezeption, OÖ
Interviewpartnerin 4	26	Rezeption & Bar, Wien

Table 1: Sample

(Quelle: Eigene Darstellung)

4.3 Erstellung und Ausführung des Interviewleitfadens

Die Fragen zur Erstellung des Interviewleitfadens (siehe Anhang A: Interviewleitfaden) werden aus der verwendeten Literatur abgeleitet, der Forschungsansatz ist dementsprechend deduktiv. Der Leitfaden wird mithilfe eines Probeinterviews (Pre-Testung) nochmals überarbeitet und fertiggestellt. Insgesamt werden für die Beantwortung der Forschungsfrage „*Welche Bewältigungsstrategien verfolgen Front-Office-Mitarbeiterinnen in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste?*“ Acht bis zehn Einzelinterviews mit (ehemaligen) Rezeptionistinnen aus der Hotellerie geführt. Die Dauer der Interviews wird nicht streng festgesetzt, sollte sich aber in einem Rahmen von circa 30 Minuten bis maximal einer Stunde bewegen. Der Ort der Befragung kann frei gewählt werden, um eine möglichst angenehme Atmosphäre für die Interviewpartnerinnen zu schaffen. Geplant war es persönliche Treffen mit den Interviewpartnerinnen abzuhalten, aufgrund der andauernden COVID-19 Situation besteht natürlich die Option das Interview auf Wunsch über ein Onlinetool (z.B. Zoom, Microsoft Teams) durchzuführen.

Begonnen wird jedes Interview mit einer kurzen Einführung in das Thema und der Information bezüglich der Audioaufnahme zur späteren Analyse der Daten. Auf die genaue Definition des Begriffs sexuelle Belästigung oder der Erklärung von Bewältigungsstrategien wird bewusst verzichtet, um einer Beeinflussung der Befragten vorzubeugen. Außerdem wurde in der Forschung in Bezug auf sexuelle Belästigung dazu von Powell (1986) angemerkt:

Most research studies of sexual harassment have ignored the issue of how individuals themselves define sexual harassment, asking subjects instead to respond to a definition provided them. However, others have established that people differ widely in their personal definitions of sexual harassment. (Powell, 1986, S. 10)

Nach der Begrüßung und den einleitenden Worten wurde ein indirekter Einstieg mit allgemeinen Fragen zum Beruf und damit einhergehenden Herausforderungen gewählt. Damit soll die

befragte Frau nicht überfordert und langsam an die Thematik herangeführt werden. Den Hauptteil bilden die Fragen zur eigenen Erfahrung und dem Umgang mit sexueller Belästigung im Arbeitskontext. Zusätzlich wird auch der Umgang und die Position zum Thema sexuelle Belästigung im Betrieb thematisiert. Die Unterscheidung in „während der Situation“ und „nach der Situation“ sowie die Frage nach dem Umgang mit sexueller Belästigung im Betrieb wurde gewählt, um mögliche Zusammenhänge erkennen und Gründe für die gewählten Bewältigungsstrategien ableiten zu können. Außerdem wurde diese bewusste Trennung bis dato kaum in der wissenschaftlichen Literatur aufgegriffen. Alle Interviewfragen sind so offen wie möglich gestaltet und sollen die Personen zum Erzählen anregen.

Vertiefende Fragen, Nachfragen oder auch Validierungsfragen sind jederzeit möglich und sollen das Gespräch lebendig gestalten. Den Schluss bildet eine Frage, die die Interviewpartnerin nochmals zum Reflektieren und Zusammenfassen anregen soll sowie die Möglichkeit Themen anzusprechen, welche sie noch weiter ausführen möchte (Krüger, Parchmann & Schecker, 2014).

- Sensible Erhebungsfragen

Aufgrund des Themas dieser Masterarbeit ist es wichtig, das Interview und die darin gestellten Fragen sensibel aufzubauen. Deshalb wird in einem kurzen Exkurs auf die Ausarbeitung dazu von Dempsey, Dowling, Larkin & Murphy (2016) Bezug genommen.

Sensible Forschung beinhaltet Tabuthemen oder Themen, welche mit Emotionen geladen sind und die befragte Person einschüchtern, belasten oder diskreditieren können (z.B. Drogenkonsum, Tod, Vergewaltigung, etc.). Doch nicht nur bei den Teilnehmer*innen können unerwünschte Emotionen hervorgerufen werden, auch Forscher*innen müssen sich psychisch und körperlich vorbereiten und sich nach Abschluss der Studie wieder von dem Thema lösen können. Dennoch ist die Forschung auch bezüglich sensibler Themen wichtig, denn das Vermeiden solcher Befragungen kann als Ausweichen vor Verantwortung gesehen und als Entmachtung der betroffenen Personen gedeutet werden. Oftmals sind die Auswirkungen auf die Interviewteilnehmer*innen nicht klar oder im Vorhinein nicht ersichtlich, die Teilnahme kann bei den Befragten einen Denkprozess anstoßen und positiv oder negativ sein.

Auch der Zugang zu möglichen Interviewpartner*innen kann durch einen standardisierten Rahmen für eine einfühlsame Befragung verbessert werden und die Zufriedenheit der Teilnehmenden sowohl während als auch nach der Durchführung des Interviews gesteigert werden.

Zu den zentralen Punkten der sensiblen Befragung wurde auf Basis vorangegangener Feldnotizen über die Herausforderungen bei der Durchführung von sensiblen Interviews erstellt. Folgende Punkte müssen bedacht werden: die Vorbereitung, Planung und Durchführung eines Interviewplans, der Zugang zu Interviewpartner*innen, der Zeitpunkt und Ort, der Aufbau von Beziehungen zwischen der forschenden und der interviewten Person, die Therapeutische Befragung, der Abschluss des Interviews und die ethnischen Erwägungen.

Table 1. Framework of Essential Elements in Qualitative Interviewing

Elements	Considerations	Action
Preparation, planning and implementing an interview schedule	Preparation is vital. Select the correct research methodology and data collection tool/s to acquire data from participants. Develop an interview schedule and have a thorough knowledge of this interview schedule. Use the interview schedule flexibly as a guide to facilitate meaningful discussion between the researcher and participant.	Liaise with research supervisor or research team to decide which research methodology best addresses the study's research question, aims, and objectives. Develop an interview schedule with predetermined questions focusing on the study's research question and aims. Conduct pilot interviews to troubleshoot issues with interview schedule questions. Pilot interviews will aid skilful and effective questioning.
Accessing vulnerable groups	Consider issues with accessing gatekeepers of vulnerable groups and negotiating access to participants. Participants require sufficient information to make an informed decision to participate. Consider how participants may contact researchers to self-select to participate in a research study (text message, telephone call, or return postal consent form).	Meet gatekeepers in person to facilitate relationship building, develop trust, allow questions to be asked and clarification to be sought. Explain to gatekeepers the perceived benefits of taking part in research. Provide detailed study information to potential participants and contact names and numbers if they wish to partake in the research. Consider utilizing social media to recruit participants.
Time and location of interviews	Flexibility on the part of the researcher.	Conduct interviews at a time and location which is suitable for the participant.
Rapport and relationship building	Consider how to deal with distress and emotions. Care is required for the participant and researcher. Interviews may be therapeutic for participants. Relationship development which is mutually trusting and positive facilitates discussing sensitive topics.	Effective listening is required. Support structures may be required to deal with distress. Rapport development and a trusting relationship are key to facilitating discussion of sensitive topics.
Therapeutic interviewing	Know your interview questions so that your schedule is a guide, allowing free flow of conversation. Develop skills in empathic listening and being comfortable with interview silences. Consider how you will deal with distressed participants. Location of the interview is key to allow for free flowing discussion. Consider the need for refreshments and tissues during interviews.	Thorough knowledge of interview questions is required for free flowing conversation between researcher and participant. Avail of qualitative interviewing training. Develop a distress protocol. Source a quiet, private interview location free from interruptions. Provide water and tissues to participants to promote comfort.
Concluding interviews	Closing of relationship after data has been collected. Ensure positive closures for the participant and the researcher. Reflexivity is required to consider values, beliefs, perceptions which may influence the research process.	Debriefing with participant after interview has ended. Provide contact numbers of support services as required. Meet with supervisor or research team to discuss the interview process. Bracket interviews: meet with a critical friend/supervisor/research team to challenge self-deceptions, keep a reflective diary.
Ethical considerations	Trust. Informed Consent. Anonymity and Confidentiality.	Devise a risk assessment and distress protocol. Adhere to ethical research principles.

Abbildung 5: Rahmen für sensible Interviewführung
(Quelle: Dempsey et al., 2016, S. 481)

Im Zusammenhang mit dieser Masterarbeit kann gesagt werden, dass der Zugang zur Befragungsgruppe durch persönliche Kontakte zustande kam und alle Frauen im Vorhinein über das Thema der Interviews aufgeklärt wurden, dabei wurden auch konkrete Rückfragen ehrlich beantwortet. Es wurde allen Frauen Anonymität versprochen und sie konnten sich den Ort und die Zeit der Befragung aussuchen. Bevor das Interview startete, wurden sie aufgeklärt, dass sie jederzeit Unterbrechen können und keine Fragen zwingend beantworten müssen. Nach Ende der Audioaufnahme wurde das Thema nachbesprochen und nach dem Wohlbefinden gefragt. Die Beachtung des in Abbildung 4 präsentierten Rahmen für sensible Interviewführung kann die Ergebnisse sowohl für die Studie als auch für die befragte Person positiv beeinflussen.

4.4 Auswertungsmethode: Template Analyse nach King

Die Interviews wurden mit der Template Analyse nach King (2012) ausgewertet. Im Folgenden wird erklärt, was diese Auswertungsmethode ausmacht und warum sie für diese Masterarbeit herangezogen wurde.

Die Template Analyse ist eigentlich keine eigenständige Methodik, sondern wird eher als Technik beschrieben. Das Kernstück besteht aus der Entwicklung einer Codierungsvorlage, die auf der Basis einer Teilmenge der Daten hervorgeht. Diese Vorlage wird dann auf die restlichen Daten angewendet und dementsprechend überarbeitet und weiterentwickelt. Besonders gut eignet sich diese Vorgehensweise für Forschungsfragen, welche die Ursachen menschlichen Handelns herausfinden möchten oder auch wenn es mehrere Interpretationsmöglichkeiten gibt, die vom Kontext und der Position der forschenden Person abhängen.

Laut King (2012) gibt es drei Hauptmerkmale die TA von anderen Auswertungsmethoden unterscheidet und die Wahl des/der Forschenden beeinflussen können:

1. Flexibilität der Codierungsstruktur
2. Verwendung von A-priori-Themen
3. Verwendung der ursprünglichen Vorlage

(King, 2012, S. 429)

TA besteht nicht auf einer festen Anzahl von Ebenen der Codierungshierarchie – stattdessen ermutigt es den Analysten, Themen umfassender zu entwickeln, wo die reichhaltigsten Daten (in Bezug auf die Forschungsfrage) gefunden werden. Ebenso besteht TA weder auf einer ex-

pliziten Unterscheidung zwischen beschreibenden und interpretierenden Themen noch auf einer bestimmten Position für jeden Typus in der Struktur. TA kann in der Mitte zwischen Top-down- und Bottom-up-Analysestil positioniert werden. Themen in der qualitativen Analyse können als die wiederkehrenden und charakteristischen Merkmale der Teilnehmerberichte definiert werden, die Wahrnehmungen/Erfahrungen charakterisieren, die vom Forscher als relevant angesehen werden (King, 2012).

Der Begriff "Thema" impliziert Wiederholung. Es sollte nicht auf einen einzelnen Einzelfall angewendet werden, in dem eine Meinung geäußert oder eine Erfahrung beschrieben wird. Während Themen normalerweise über mehrere Fälle hinweg identifiziert werden, könnte etwas Wichtiges, das innerhalb eines einzelnen Falls mehrmals identifiziert wird, dennoch als Thema definiert werden. Themen sind nicht unabhängig von dem Forscher/der Forscherin, der/die sie definiert. Zwar ist eine gewisse Überschneidung der Themen unvermeidlich, aber um nützlich zu sein, müssen sie sich voneinander unterscheiden und eine Verwischung der Grenzen zwischen den Themen ist zu vermeiden (King, 2012).

Die Darstellung eines Template kann entweder in Listenform oder im Format einer Mind-Map erfolgen. Mit einer Mind-Map können Querverweise/Verbindungspfeile deutlicher dargestellt werden, wohingegen eine Liste übersichtlicher ist (King, 2012). Für die Masterarbeit wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Listenform gewählt.

4.4.1 Ablauf der Technik

Vor Beginn der Analyse wird empfohlen A-priori Themen zu definieren, die auf vorherigen Überlegungen oder theoretischen Ideen basieren. Diesen A-priori Themen können später Textstellen zugeordnet werden, dennoch sind sie keine fixen Themen, sondern können im Laufe der Analyse ebenso verworfen oder überarbeitet werden. Ferner müssen A-priori Themen hierarchisch gesehen nicht auf oberster Ebene stehen, sie sollen da stehen, wo sie am besten funktionieren (King, 2012).

Bevor mit dem Codieren begonnen werden kann, müssen die Transkripte durchgelesen und geprüft werden. Dann wird das erste Transkript herangezogen und die für die Forschungsfrage relevanten Abschnitte werden markiert und mithilfe eines Codetitels kurz zusammengefasst. Durch diesen Prozess entsteht eine erste Vorlage und die Codes können in sinnvolle Gruppen eingeteilt werden, innerhalb und zwischen den Gruppen sollen hierarchische und laterale Be-

ziehungen definiert werden. Das erste angefertigte Template wird dann auf die restlichen Transkripte „aufgelegt“, sollte sich dabei herausstellen, dass wichtige Codes fehlen, können Änderungen am Template vorgenommen werden (King, 2012).

Zu den häufig verwendeten Strategien zur Verbesserung der Qualität der Datenanalyse gehören: unabhängige Kodierung und kritischer Vergleich zwischen Forschern und Expertengremien; Feedback der Befragten; und die Bereitstellung von Audit-Trails. All dies wird unterstützt durch die systematische Natur der TA und die Möglichkeit, die sie bietet, aufkommendes Denken durch die Modifikation der Vorlage zu dokumentieren (King, 2012).

4.4.2 Begründung zur Wahl der Auswertungsmethode

Die Entscheidung diese Auswertungsmethode zu verwenden, lässt sich von den obenstehenden Ausführungen ableiten. Im Vergleich zu anderen qualitativen Auswertungsmethoden wie beispielsweise der Inhaltsanalyse nach Mayring (Mayring, 2015) oder Kuckartz (Kuckartz, 2018) sind die Regeln weniger streng ausgelegt. Es müssen nicht alle Textpassagen ausgewertet, einer Kategorie hinzugefügt und paraphrasiert werden, sondern es werden nur die Aussagen eines Interviews verwendet, welche für die forschende Person als wichtig für die Beantwortung der Forschungsfrage erachtet werden. Diese Tatsache erleichtert und beschleunigt die Auswertung der Transkripte. Überdies konnte die Verfasserin der Masterarbeit dadurch eine für sie neue Auswertungsmethode kennenlernen und sich aneignen.

5 Ergebnisdarstellung

In einer qualitativen Befragung wurden ehemalige und derzeitige Rezeptionistinnen zu ihren Erfahrungen und Umgangsweisen mit sexueller Belästigung durch männliche Gäste befragt. Mithilfe einer Template Analyse wurden die Interviews ausgewertet und die wesentlichen Antworten identifiziert. In diesem Kapitel werden diese Ergebnisse, zuerst ohne interpretative Absichten, dargestellt.

Einleitend zur Ergebnisdarstellung werden die individuellen Definitionen von sexueller Belästigung der interviewten Frauen zusammengefasst und die geschilderten Situationen wiedergegeben und zusätzlich mit Ankerbeispielen verdeutlicht, um eine Basis für die späteren Interpretationen zu schaffen. Anschließend werden die Aussagen in Bezug auf das Bewältigungsverhalten dargestellt, da diese Ergebnisse für die Beantwortung der Forschungsfrage ausschlaggebend sind.

5.1 Definitionen

Einige Frauen definieren sexuelle Belästigung etwas enger als andere. In fünf von sieben Interviews werden verbale Belästigung, unangemessene Sprüche und Witze bzw. körperliche Anspielungen als sexuell belästigendes Verhalten gewertet.

"Für mich beginnt sexuelle Belästigung bereits bei verbaler Belästigung, das heißt, wenn Kommentare zum Aussehen oder unangemessene Kommentare zur Kleidung oder Sonstiges gemacht werden" (I1, 2022, Z. 54-56).

Das Gefühl des Unwohlseins, das Gefühl, wenn einem jemand zu Nahe tritt und die eigenen Grenzen überschritten werden, wird von vier Frauen aufgegriffen.

„Und zwar beginnt das bei mir mit einem Gefühl des Unwohlseins also, dass ich mich nicht mehr wohlfühle in der Situation oder in dem Gespräch [...]“ (I3, 2022, Z. 39-41).

„Ganz allgemein pauschal würde ich sagen es beginnt immer ab dem Zeitpunkt, wo ich mich beginne in einer Situation unwohl zu fühlen“ (I4, 2022, Z. 53-55).

Explizit körperliche Berührungen werden von insgesamt fünf Frauen erwähnt und bei den anderen beiden kann die Aussage implizit angenommen werden.

„Also auf jeden Fall einmal Angreifen, das geht gar nicht, aber ich finde, dass es auch schon vorher ist.“ (I2, 2022, Z. 56-57).

„Und wenn es in eine körperliche Richtung geht“ (I3, 2022, Z. 42)

Von einer Frau werden die Gestik und Mimik samt zu langer Blicke einer Person als wichtiger Indikator für sexuell belästigendes Verhalten angesehen.

„Dann geht für mich auch ganz viel über die Mimik und Gestik, also vor allem so der Gesichtsausdruck [...]“ (I5, 2022, Z. 47-48).

Für eine andere Befragte spielt das Alter der Person eine Rolle, ist die Person im Vergleich zu ihr deutlich älter, werden Situationen als unangenehmer eingestuft.

„[...] das Alter eine Rolle spielt für mich, inwiefern ich mich belästigt fühle. Es ist was anderes, wenn mich jemand in meinem Alter plus minus ein paar Jahre anspricht, als wenn die Person mein Vater oder mein Opa sein könnte“ (I4, 2022, Z. 51-53).

Ein „Nein“ zu ignorieren und trotz Aufforderung die Handlungen und Aussagen nicht zu unterlassen wird ebenfalls von einer Frau aufgegriffen.

„[...] wie man dann auch wenn schon klar angedeutet wird „Nein“, ob dann weitergemacht wird oder nicht und ich finde, wenn dann weitergemacht wird, dann ist es für mich schon sexuelle Belästigung“ (I7, 2022, Z. 89-91).

5.2 Erlebnisse

Jede interviewte Frau erlebte schon (mehrmals) sexuell konnotierte verbale Äußerungen. Dabei gibt es Sprüche bezüglich der Kleidung (I1, I6), Bewertungen und Kommentare zum Aussehen (I1, I3, I4) Aufforderungen, etwas mitzutrinken/mitzugehen (I3, I5, I6, I7), degradierende Aussagen aufgrund des Geschlechts (I2, I5) oder unpassende private Fragen (I4). Einige Beispiele hierzu:

„Dann haben sie gleich losgelegt mit „Komplimenten“ und Kommentaren bezüglich meines Aussehens und ja, da habe ich mich beispielsweise schonmal unwohl gefühlt, weil ich auch allein war und ich eigentlich nur ihre Daten aufnehmen wollte, [...]“ (I3, 2022, Z. 56-59).

„[...] Männer von einer Firmengruppe gekommen und die haben mich dann aufgefordert, dass ich was mittrinke und ja nein das Dirndl stehe mir so gut, [...]“ (I6, 2022, Z. 72-73).

„[...] sind dann auch so Sprüche gefallen ´ah des Puppall muss ah bissal dran arbeiten´ und sowas“ (I2, 2022, Z. 68-69).

Von absichtlich herbeigeführten Entblößungsszenen berichteten zwei andere Frauen. Interviewpartnerin 4 erzählt, dass sie angerufen wurde, um Getränke auf ein Zimmer zu bringen, was sie auch tat, obwohl es eigentlich keinen Zimmerservice im Hotel gab. Nachdem sie hereingebeten wurde, sah sie zwei Personen (Mann und Frau) beim Geschlechtsverkehr und sie sagt dazu: „[...] als die beiden miteinander geschlafen haben mit der puren Absicht dabei erwischt und gesehen zu werden“ (I4, 2022, Z. 170-172). Sie ist außerdem der Meinung, dass die involvierte Frau nicht mit Absicht gehandelt hat, sondern der Mann ihr und der Sexualpartnerin gegenüber seine Macht demonstrieren wollte. Auch Interviewpartnerin 5 wurde angerufen, um Getränke in den Saunabereich zu bringen, einer der beiden Männer, welche die Getränke bestellt hatten, saß mit offenem Bademantel und breitbeinig in Richtung Eingang. Sie sagt dazu: „Ich kam rein mit den Getränken und hatte freie Sicht und es war an der Mimik und Gestik ganz klar zu erkennen, dass ihm das sehr wohl bewusst ist und sie haben dann auch noch Späße gemacht [...]“ (I5, 2022, Z. 62-64).

Eine Frau (I4) erzählte von einer Situation, in welcher sie zuerst von einem Gast direkt mit unpassenden privaten Fragen konfrontiert wurde und später mehrere unerwünschte Nachrichten über die sozialen Medien erhielt, auf welche sie nicht reagierte. Dann berichtet sie: „Ich hatte am Abend danach wieder Dienst und er war wieder da und da ist es dann passiert, dass er bei meinem Auto stand als ich heim wollte“ (I4, 2022, Z. 82-83). Interviewpartnerin 7 erwähnte einen „Stalker“ (I7, 2022, Z. 236), der zuerst einer Kollegin und dann ihr auflauerte und bereits Hausverbot bekommen hatet, die Situation wurde schließlich mit der Polizei geregelt. Näher ging sie nicht auf diese Vorkommnisse ein.

Zwei Frauen schilderten Erlebnisse, in welchen sie auch körperlich unangemessen berührt wurden, wobei I2 unerwünscht umarmt wurde: „Ja, eben das eine mal wo mich einer umarmt hat, wobei ich sagen muss, der war wirklich betrunken und er hats dann auch verstanden wie ich ihm dann die Hand runtergeben hab [...]“ (I2, 2022, Z. 64-65). I7 erzählt, dass sie am Arm gehalten wurde und meint dazu: „[...] ich finde das war eben so ein Unterschied zwischen `ich sage einfach was´ oder `ich halte jetzt jemanden am Arm und sag was´“ (I7, 2022, Z. 134-135).

5.3 Coping

Die Zusammenfassung der Ergebnisse in Bezug auf die Bewältigung von sexuell belästigenden Situationen bildet den Hauptpunkt für die spätere Beantwortung der Forschungsfrage. Unterschieden wird in Reaktionen während der Situation, in welchen der Gast noch anwesend ist und in Strategien, die von den Frauen angewandt werden, um die Erlebnisse bewältigen zu können.

5.3.1 Verhalten in der Situation

Aufgrund der geschilderten Situation (bzw. den geschilderten Situationen) wurde den Interviewpartnerinnen die Frage gestellt, was ihre erste Reaktion oder ihr erstes Verhalten gegenüber dem Gast war. Hier werden die Antworten vorerst dokumentiert und im Kapitel „Diskussion“ nochmal aufgegriffen.

Die Interviewpartnerinnen 1 und 6 beschrieben, dass sie die Situation belächelt haben und dann „einfach“ gegangen sind. Interviewpartnerin 3 reagiert mit lächeln und „mitspielen“, um aus der Situation herauszukommen.

"Wenn ich das richtig in Erinnerung habe, habe ich so ein bisschen halbherzig gelacht und bin dann einfach gegangen" (I1, 2022, Z. 69-70).

"In dem Moment selbst habe ich eigentlich eher nicht geantwortet, da habe ich eher mehr das belächelt und bin dann einfach gegangen" (I6, 2022, Z. 90-92).

"[...] weswegen ich in solchen Situationen dann immer eher mit lächeln oder das so herabspiele oder eben herunterspiele" [...] "Ja, dass man einfach sagt, ok man will aus der Situation herauskommen und dann spielt man mit und man spielt dann eigentlich genau die Rolle, die von einem erwartet wird, [...]" (I3, 2022, 105-106 & 112-114).

Interviewpartnerin 4 und 5 beschreiben ihre Verhaltensweisen damit, humorvoll zu reagieren.

"Hmm, ich glaube meine Strategie ist dann immer, dass mit Witz oder mit Komik zu überspielen und in den Witz, den sie machen einzusteigen" (I5, 2022, Z. 68-69).

"Also mein erster Ansatz ist immer das Ganze mit Humor zu sehen und schlagfertige humorvolle Antworten zu geben und vor allem Antworten zu geben mit denen sie nicht rechnen" (I4, 2022, Z. 94-95).

Zwei der Frauen, die Interviewpartnerinnen 2 und 7, sprechen laut eigener Aussage das Fehlverhalten der Gäste direkt an.

"[...] , dann habe ich ihnen gesagt, also ich bin die Frau *Nachname*, ich bin hier zum Arbeiten und wenn man keinen anderen Ton anschlägt, dann wird es gar kein Bier mehr geben" (I2, 2022, Z. 80-83).

"Dem habe ich aber schon relativ klar gemacht, dass das nicht geht." [...] "Ich habe aber eigentlich nur gemeint, dass wir so einen Service erstens nicht anbieten und zweitens einfach nein" (I7, 2022, Z. 97 & 144-145).

5.3.2 Bewältigung nach der Situation

Die anschließend gestellte Frage im Interview bezog sich auf die erste Verhaltensweise nach der wiedergegebenen Situation, also wenn der Gast nicht mehr vor Ort und die direkte Interaktion somit beendet ist.

Sich eine andere Beschäftigung zu suchen, sich um andere Gäste zu kümmern oder sich in die Arbeit zu stürzen beschrieben insgesamt drei Interviewpartnerinnen.

"[...] dass ich da danach dann mir irgendeine Beschäftigung gesucht habe, um mit den Gedanken woanders hinzukommen" (I1, 2022, Z. 89-90).

"Ich habe mich mehr um die anderen Gäste gekümmert, also demonstrativ die kalte Schulter gezeigt und ja ich gebe zu, das hat mir auch ein bisschen Genugtuung gegeben, [...]" (I2, 2022, Z. 106-108).

"Eher so, dass ich mich dann ein bisschen aus der Situation gedanklich flüchte, so dass ich mich voll in die Arbeit stürze, [...]" (I3, 2022, Z. 139-141).

Interviewpartnerin 4 und 6 sagten, dass sie die Situation ignorieren bzw. danach normal weiterarbeiten würden.

"Meistens danach, wenn wirklich eine Situation war, die mir zu weit gegangen ist, versuche ich das einfach zu ignorieren und lasse das gar nicht an mich persönlich herankommen, [...]" (I4, 2022, Z. 125-128).

"[...] , also habe ich eigentlich normal weitergearbeitet und so getan als wäre nichts gewesen" (I6, 2022, Z. 121-124).

Zwei Frauen erklärten, dass sie mit niemandem darüber sprechen und das Geschehene mit sich selbst ausmachen bzw. hinunterschlucken.

"Also ich habe es verschwiegen, also ich habe es eigentlich keinem erzählt von meinem Arbeitsplatz, [...], also ich habe das dann mehr oder weniger geschluckt und fertig" (I6, 2022, Z. 87-90).

"Mit jemanden sprechen tue ich dann eigentlich nicht drüber, [...], ja ich denk mir oft so was soll das jetzt bringen, wenn ich mit jemanden drüber spreche. Ich kann das dann eigentlich eh mit mir selbst ausmachen" (I3, 2022, Z. 120-123).

Die Gesprächspartnerinnen 5 und 7 meinten, dass sie darüber reden und die Situation schnell anderen Personen erzählen.

"Ich bin danach nach unten gegangen und habe es direkt meinen Kollegen erzählt, also direkt auch tatsächlich, da war auch mein oberster Chef dabei" (I5, 2022, Z. 85-86).

"Ja also darüber geredet, ich muss sagen ich rede eigentlich immer über alles und da habe ich dann hauptsächlich darüber geredet" (I7, 2022, Z. 254-255).

5.4 Umgang im Betrieb

Dieser Unterpunkt beschreibt die Ausführungen der interviewten Frauen beziehend auf den Umgang mit sexueller Belästigung in den Hotels, in denen sie tätig waren. Dabei wird das Hauptaugenmerk auf das offene Ansprechen und das Schulungsangebot gelegt. Später werden diese Aussagen als Basis für die Interpretation der Ergebnisse und den Handlungsempfehlungen dienen.

SB wurde in keinem der Hotels aktiv oder in regelmäßigeren Abständen in Teambesprechungen behandelt.

"Also aktiv besprochen wurde das Thema nicht in Besprechungen also es gab auch keine Schulung oder ähnliches dazu" (I1, 2022, Z. 110-111).

„Eigentlich absolut gar nicht. Ich glaub das hängt auch damit zusammen, dass es eben ein Traditionsbetrieb ist, wo die leitenden Personen auch schon älter sind und das irgendwie nie Thema für sie war“ (I3, 2022, Z. 176-178).

Schulungen oder Aufklärung gab es in nur einem Betrieb, die restlichen Hotels hatten kein derartiges Angebot. Auf die Frage, ob es Angebote für Weiterbildungen gegeben hätte, antworteten die meisten Interviewpartnerinnen, dass es nichts dergleichen in ihrem Betrieb gegeben habe, wovon sie wüssten.

„Gar nicht“ (I7, 2022, Z. 464).

„Gar nichts. Also nichts, wovon ich wüsste, weder einen Leitfaden oder Schulungsangebote, es gibt keine Stelle, wo ich irgendwie sage, ok da könnte ich mich jetzt hinwenden [...]“ (I5, 2022, Z. 212-213).

Bei einer Interviewten gab es im Onboarding-Prozess ein Angebot, welches das Thema der sexuellen Belästigung aufgegriffen hat.

„Haben wir gehabt, und wir haben auch ein Seminar, also was heißt Seminar, ein 2-stündiges, einen 2-stündigen Vortrag gehabt über sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz und so Business Kniggen, wie man sich richtig verhält und professionell verhält, [...]“ (I6, 2022, Z. 192-194).

Die Bereitschaft an Weiterbildungen und Seminaren teilzunehmen ist laut den Aussagen der Befragten gegeben bzw. sogar erwünscht.

„Ich würde definitiv teilnehmen“ (I1, 2022, Z. 143).

„Ja sicher, ich glaube das würden bei uns auch viele machen“ (I7, 2022, Z. 468).

„Ja, das wäre sicher interessant gewesen, ja“ (I3, 2022, Z. 261).

6 Ergebnisinterpretation

Die Diskussion der Ergebnisse dient dazu, die Brücke zur bestehenden wissenschaftlichen Literatur zu schlagen, bisherigen Erkenntnissen zuzustimmen, neue Erkenntnisse zu generieren und den aktuellen Forschungsstand zu ergänzen. Besonders im europäischen Raum fehlen wissenschaftliche Auseinandersetzungen zum gewählten Forschungsbereich. Es kann auch festgestellt werden, dass die Literatur bis zum jetzigen Zeitpunkt kaum abteilungsspezifische Befragungen durchgeführt hat und die Hotellerie im Vergleich zur Gastronomie weniger im Fokus steht. Mithilfe einer integrativen Herangehensweise werden die wissenschaftlichen Erkenntnisse aus der qualitativen Forschung interpretiert und analysiert.

Zuerst muss erwähnt werden, dass alle angefragten Interviewpartnerinnen von Erlebnissen mit sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste berichten konnten und somit die Legitimation dieser Arbeit gegeben ist.

Die meisten der Frauen waren besonders verbalen Aussagen der Gäste ausgesetzt, diese wurden als „Standard“ (I6, 2022, Z. 170) oder „normal“ (I2, 2022, Z. 53) bezeichnet und kämen „öfter“ (I5, 2022, Z. 55) vor. Auf die Frage, ob sie schon einmal sexuelle Belästigung laut ihrer eigenen Definition erlebt haben, stimmten alle Frauen zu, verwendeten Begriffe wie „Auf jeden Fall“ (I4, 2022, Z. 61; I5, 2022, Z. 307) und konnten diesbezügliche Erlebnisse schildern.

- Widersprüchliche Aussagen

Die Interviewpartnerinnen tendierten dazu, ihre eigenen Aussagen abzuschwächen oder sich selbst zu widersprechen. Wie und warum sie das tun, wird im Folgenden aufgezeigt und versucht zu interpretieren.

Auffällig ist gleich zu Beginn die Tatsache, dass Frauen sexuell belästigendes Verhalten von Hotelgästen teilweise verharmlosen, obwohl sie vorher genau solche Verhaltensweisen für sich selbst als SB definiert haben. Unerwünschte Handlungen wurden entschuldigt, wenn die Gäste zu viel Alkohol konsumierten (I2, 2022, Z. 64-65) oder vermutet wird, dass Männer die Freundlichkeit und das Lächeln der arbeitenden Frauen falsch verstehen (I2, 2022, Z. 48-49; I3, 2022, 153-155; 284-285). Außerdem verwendeten viele der Frauen in ihren Schilderungen verharmlosende Ausdrücke wie „nur“ (I4, 2022, Z. 63; I5, 2022, Z. 130; I7, 2022, Z. 139).

Interviewpartnerin 1 verwendet den Begriff „maximal“: „[...] maximal waren es sag ich mal verbale, also wenn jemand verbal an mich herangetreten ist [...]“ (I1, 2022, Z. 47-48). In diesem

Kontext kann dieser Ausdruck als verharmlosend definiert werden und stellt die verbalen Aussagen somit als nicht so schlimm dar. In ihrer eigenen Definition beginnt aber sexuelle belästigendes Verhalten bei Kommentaren zum Aussehen oder zur Kleidung. Hier kann also ein Widerspruch festgestellt werden. Auch bezüglich der Häufigkeit von sexuell belästigendem Verhalten sind die Aussagen von I1 ambivalent. Einerseits war verbale SB nicht alltäglich und gehörte zu den Ausnahmen (Z. 51-52) andererseits sei es laut ihrer Aussage nichts Seltenes solche Kommentare von Kollegen oder Gästen zu hören (Z. 76-77) und männliche Kollegen wüssten nicht, „[...] was man im Alltag eigentlich ausgesetzt ist als weibliche Mitarbeiterin in einem Hotel“ (I1, 2022, Z. 126-127). Zusätzlich hat sie selbst nicht über das Erlebte gesprochen, weil es „nur ein Kommentar“ (Z. 100) und „nichts Handgreifliches“ (Z. 101) war, dennoch plädiert sie später für offene Kommunikation im Team und ist der Meinung, dass die Problematik „nicht totgeschwiegen“ (Z. 138) werden soll.

Im Interview 4 stellte die Frau fest, dass sie in ihrer Arbeitszeit nie Angst vor einem Übergriff gehabt hätte (Z. 62). Während der Schilderungen eines SB-Erlebnisses sagt sie dann aber, dass das Geschilderte die einzige Situation war, in der sie wirklich Angst hatte (Z. 118) und die Person nicht einschätzen konnte und nicht wusste inwiefern etwas hätte passieren können (Z. 118; 120-122). Diese Aussagen können dahingehend interpretiert werden, dass sie doch Angst vor einem Übergriff hatte und somit das vorher Gesagte negierte.

Interviewpartnerin 5 beschreibt sich als sehr selbstbewusste Person, die auch über solche Situationen drüberstehen kann und ihren Arbeitsalltag nach SB-Situationen normal fortsetzt (Z. 91-92), obwohl sie in den Sätzen zuvor erläutert, dass sie oft so wütend und fassungslos sei, dass sie manchmal Tränen in den Augen habe (Z. 79). Auf die Frage wie sie auf unangemessene Kommentare oder zu lange Blicke durch Gäste reagiert, antwortet sie „Sehr nervös. Ich werde sehr rot mir wird sehr warm. [...] ich kann mich dann einfach nichtmehr konzentrieren und werde total, ja unkonzentriert“ (I5, 2022, Z. 135). Zwar müssen sich Selbstbewusstsein und Nervosität nicht zwingend ausschließen, jedoch ist hier eine Diskrepanz zwischen der Eigenwahrnehmung und der tatsächlichen Reaktion zu erkennen.

Auch im Interview 7 deuten die Aussagen der befragten Frau darauf hin, dass sie eigentlich selbstbewusst auf Situationen reagiert, in denen Gäste etwas „dummes“ sagen (Z. 154) und kein Problem damit hat, Personen dem Hotel zu verweisen bzw. „rauszuschmeißen“ (Z. 180). In der erzählten Situation regierte sie zwar zuerst konfrontativ wurde jedoch im Laufe des Geschehens eher vorsichtig und freundlich (Z. 153) und kontaktierte ihren Chef, der auch sofort gekommen sei, um sicherzugehen, dass sie der Gast auf ihrem Nachhauseweg nicht verfolgen würde (Z.

117). Die Handlungsweise in der Situation widerspricht ihrem normalen Vorgehen in unangenehmen Situationen, aber es ist dennoch festzustellen, dass sie die Situation abgewogen hat und aufgrund dessen ihr Verhalten angepasst hat, was für einen sehr reflektierten Umgang und ein gutes Einschätzungsvermögen der eigenen Sicherheit spricht.

Bezüglich der Teilnahme an Seminaren oder Weiterbildungen waren sich alle Frauen einig, dass sie mitmachen würden, außer Interviewpartnerin 6. Sie berichtete als einzige davon, bereits an einem Seminar oder eher einem Vortrag teilgenommen zu haben (Z. 192-194). Daran hat sie aber keine guten Erinnerungen und schließt daraus, dass sie nicht noch einmal an so einem Vortrag bzw. Seminar teilnehmen würde (Z. 228). Nur ein paar Zeilen weiter änderte sie dann aber ihre Meinung und würde interessehalber doch teilnehmen (Z. 237-239). Aufgrund der schlechten Erfahrung mit einem Seminar ist die Teilnahmebereitschaft gemindert worden, jedoch fällt während des Gesprächs auf, dass das Thema der SB für die Interviewte wichtig ist und sie vermutlich deshalb noch einmal mitmachen würde.

Manche widersprüchlichen Aussagen können so interpretiert werden, dass sich die interviewten Frauen gegenüber sich selbst oder der Interviewerin taffer darstellen möchten, als sie es eigentlich sind. Zwar schilderten alle Situationen, die ihnen unangenehm waren oder mit denen sie im ersten Moment überfordert waren, aber nur eine Interviewpartnerin gestand sich ihre eigene „Schwäche“ wirklich ein, was darauf zurückzuführen sein könnte, dass sie bereits einen Missbrauch erleben musste und sich dadurch besonders in der Vergangenheit schwer tat in sexuell belästigenden Situationen mit Gästen ihre eigenen Grenzen zu setzen (I3, 2022, Z. 102-106).

- Die Rezeption als „Schutzzone“

Vier Frauen haben die Rezeption als eine Art Barriere zwischen sich und den Hotelgästen- und gästinnen beschrieben. Beispielsweise erwähnte I1 eher nebenbei, dass der Desk zwischen ihr und dem Gast war und sie vermutlich deswegen hauptsächlich verbal sexuell belästigt wurde (Z. 48-49). I4 entschied sich in Situationen, die ihr zu weit gingen, dazu die Türe hinter sich zu schließen (Z. 111). Für I3 ist die räumliche Anordnung in einem Betrieb eine bauliche Empfehlung, um Distanz schaffen zu können (Z. 248). Ein eigener Bereich, in dem sie sich sicher fühlt, beschrieb I7 folgendermaßen: „[...] ich hatte zum Glück die Rezeption und Bar um mich herum wo ich so ein bisschen meinen eigenen Bereich hatte, [...]“ (I7, 2022, Z. 106-107) und „[...] also hinter der Rezeption finde ich hat man diesen Schutz, also man fühlt sich wirklich einfach so, da drinnen kann einem nichts passieren“ (I7, 2022, Z. 174-176).

Der Rückzug hinter die Rezeption oder in ein vorhandenes Backoffice kann also als Sicherheitsgefühl interpretiert werden. Rezeptionistinnen haben die Möglichkeit eine räumliche Distanz zu wahren und so körperlich sexuell belästigendem Verhalten durch männliche Gäste entgegenzuwirken. I3 hat auch die „Vorteile“ der Covid-19-Pandemie erwähnt, denn dabei sind durch Scheiben und Masken automatisch Grenzen hergestellt worden (I3, 2022, Z. 244-245).

- Zimmerservice

Aufgrund der getroffenen Aussagen bezüglich Room Service kann relativ schnell festgestellt werden, dass es als eher unangenehm wahrgenommen wird und als potenzielle Gefahrenquelle für sexuell belästigende Übergriffe gesehen werden kann (I4, I6, I5 Service im Saunabereich).

Für I3 gehörte es zum Standardprozedere, mit den Gästen und Gästinnen auf das gebuchte Zimmer mitzugehen und es herzuzeigen. Nach Check-ins, bei denen sie sich bereits belästigt gefühlt hat, war das „schon ungut“ (I3, 2022, Z. 60), wenn sie dann allein mit diesen Personen in einem Raum gestanden hat. Ähnlich war es für I6 nach einem Vorfall, sie hat ihre Aufgaben rascher erledigt und die Zimmer „ganz schnell verlassen“ (I6, 2022, Z. 155). Auch I4 wollte nach dem Vorfall „eine Zeit lang niemanden mehr der zu zweit am Zimmer war was bringen“ (I4, 2022, 183-184).

Auch wenn den Frauen noch nie direkt etwas bei einem Zimmerservice passiert ist, haben sie trotzdem ein „mulmiges Gefühl“ (I1, 2022, Z. 173-174; I5, 2022, Z. 302) oder empfinden diese Arbeitsleistung als „generell unangenehm“ (I5, 2022, Z. 303).

Zimmerservice kann also als ein „Gang ins Ungewisse“ interpretiert werden, wobei generell die Sorge, dass eventuell etwas passieren kann, im Hinterkopf der Frauen häufig mit dabei ist. In diesem Zusammenhang könnte innerhalb eines Betriebes eruiert werden, inwiefern Zimmerservice noch notwendig ist, beziehungsweise welche Alternativen in Betracht gezogen werden könnten, als (modernes) Beispiel kann dabei der Einsatz von Servicerobotern genannt werden (z.B. Robotise AG).

- Die Erwartungen an Weiterbildungen und Seminaren

Alle Frauen würden an Seminaren teilnehmen, fünf von sieben Befragten haben mit einem klaren Ja auf die Frage geantwortet, für eine hängt es vom zeitlichen Aufwand ab und eine Frau, welche bereits eine negative Erfahrung mit einem Vortrag zum Thema hatte, würde trotzdem interessehalber noch einmal teilnehmen. Die Offenheit gegenüber Weiterbildungsmaßnahmen

ist somit durchwegs gegeben. Die Interviewpartnerinnen wurden bezüglich ihrer Erwartungen befragt und diese sollen nun zusammengefasst werden.

Eine externe Fachperson soll das Seminar leiten und führen, dabei wünschen sich viele, dass die Vorgesetzten nicht zwingend dabei sein sollen. Der Austausch zwischen den Teilnehmer*innen bezüglich eigener Erfahrungen und das Erlernen von Strategien für den Umgang in der Situation sind wichtige Faktoren. Dabei wünschen sich die Interviewpartnerinnen Tipps, um Distanz zwischen den Gästen und sich schaffen zu können, schlagfertiger zu werden, ohne sich nur mit Brüllen behaupten zu können oder auch deeskalierende Methoden zu erlernen. Zu reflektieren, was die eigene Reaktion und Strategie über einen aussagt und wie diese Handlungsweisen verbessert werden können oder welche anderen möglichen Umgangsstrategien es gibt wird auch als inhaltlicher Fixpunkt erwartet. Informationen dazu, welche Unterstützungen vom Unternehmen erwartet werden können (auch in rechtlichen Belangen) und mit welchen Personen am besten darüber gesprochen werden soll werden auch als nützlich angesehen. I6 erwähnt explizit, dass sie sich eine Geschlechtertrennung wünschen würde, da Männer und Frauen vermutlich andere Erlebnisse mit sexueller Belästigung haben und sie sich in einem rein weiblichen Umfeld wohler fühlen würde.

Für Hotelbetriebe kann es somit als sinnvoll erachtet werden, den Bedarf diesbezüglich innerhalb des Teams zu erheben und anschließend mit Vereinen oder Experten und Expertinnen zu kooperieren und Weiterbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter*innen anzubieten. Als Beispiel kann hier nochmals der Tiroler Verein Frauen im Brennpunkt genannt werden, welcher Informationsveranstaltungen, Seminare und E-Learning Einheiten für Unternehmen anbietet.

- Verwendung der man-Form

Im Laufe der Transkription und Auswertung der Interviews ist aufgefallen, dass einige der Frauen während ihren Erzählungen dazu tendierten in der man-Form zu sprechen bzw. zwischen der ich-Form und der man-Form zu wechseln, obwohl sie eigene Gefühle oder Handlungsweisen beschrieben haben.

Im Deutschen zählt die man-Form zu den Passivumschreibungen bzw. ist sie eine unpersönliche Ausdrucksweise und kann auch als generalisierendes Personalpronomen bezeichnet werden. Das bedeutet, die man-Form wird als Sammelbezeichnung verwendet, oder wenn die handelnde Person (un)bewusst nicht genannt wird (Grammatisches Informationssystem, 2018).

Zuerst folgen einige Beispiele aus den Interviews, um zu veranschaulichen, was genau damit gemeint ist und danach wird ein möglicher Grund für diese Art des Erzählens dargelegt.

I1 antwortete auf die Frage, wie es ihr nach der geschilderten SB-Situation emotional gegangen sei hauptsächlich in der man-Form: „[...] man denkt schon darüber nach [...]“ (Z. 74), „[...] deshalb ist man glaube ich bis zu einem gewissen Grad schon abgestumpft [...]“ (Z. 77-78). Oder vermischt die beiden Formen: „Aber wenn ich jetzt so aktiv drüber nachdenke, ist es eher ein bedrückendes Gefühl, wenn man eigentlich einem Gast ausgesetzt ist, der einem auf das körperliche Aussehen oder nur aufs Aussehen reduziert“ (Z. 78-80). „Also ich habe mich danach nicht unwohl gefühlt, aber man schaut glaub ich unterbewusst, dass man solche Situation vermeidet, [...]“ (Z. 83-84).

Auch I3 nutzte den Ausdruck vermehrt in Erzählungen, in denen sie ihre eigenen Gefühle oder erlebte Situationen schilderte: „Das war schon sehr körperlich orientiert und überhaupt sehr unangenehm, weil man sich dann eher wie ein Ausstellungsstück fühlt“ (Z. 69-71). Interessant ist auch ihre Antwort auf die Frage, wie sie direkt in der Situation handelte, hier ist der Wechsel zwischen den Formen deutlich rauszuhören: „[...] dass man einfach sagt, ok man will aus der Situation herauskommen und dann spielt man mit und man spielt dann eigentlich genau die Rolle, die von einem erwartet wird, das ist für mich dann sehr typisch [...]“ (Z. 112-114). Anstatt direkt das Erlebte in der Ich-Form zu erzählen, fasst sie ihre Aussage mit allgemeingültigem Status zusammen und stellt dann fest, dass dieses Verhalten für sie typisch sei. Auf die Nachfrage, warum sie denke, dass sie nicht mit ihren Vorgesetzten gesprochen hat, antwortete sie fast ausschließlich mit der Passivumschreibung man: „[...] es geht auch um den Job und denn will man ja behalten. [...], dass man schon ein freundschaftliches Verhältnis pflegt und wenn man weiß, dass gegenüber sieht das ganz anders [...], dann lässt man das oft gut sein, weil man sich denkt, [...]“ (Z. 193-196).

Häufiger hat auch I7 in der man-Form gesprochen bzw. gewechselt: „Aber das war schon eine Situation, wo man merkt, man muss sehr vorsichtig sein [...]“ (Z. 100-101). „[...] ich nicht allzu lange davor einen Krav Maga Kurs gemacht habe, damals zur Selbstverteidigung fühlt man sich dann doch ein bisschen sicherer, [...]“ (Z. 146-147). „Von dem her ist man dann einfach irgendwann ein bisschen, ja, dass man damit einfach lernt oder lernen muss damit umzugehen, [...]“ (Z. 167-168). „Irgendwie hat man dieses auch Gefühl, man muss die anderen Gäste beschützen und man denkt da jetzt gar nicht so viel darüber nach, [...]“ (Z. 178-179).

Die anderen Frauen haben die Ausdrucksweise eher einzelner verwendet. I5 hat beispielsweise ihre eigene Definition größtenteils in der man-Form geschildert, I2 und I6 beschrieben

jeweils Gefühlszustände, welche eigentlich ihren eigenen zuzuschreiben wären, in der Passivumschreibung. Lediglich für I4 ist festzustellen, dass sie die man-Form tatsächlich auch nur dann verwendet hat, wenn sie kontextbezogen, sinnvoll war.

Eine Interpretationsmöglichkeit ist, dass die Frauen von sich auf andere schließen und ihre eigenen Gefühle und Handlungen als allgemeingültig einschätzen, oder sie sich selbst, sei es bewusst oder unbewusst, nicht als handelnde/fühlende Person sehen bzw. ihre Emotionen verdrängen. Distanzierte Selbstgespräche bzw. das Sprechen von sich selbst in der dritten Person wurde im wissenschaftlichen Feld bereits entdeckt und untersucht. Eine spannende wissenschaftliche Ausarbeitung stammt von Moser und seinen Kollegen und Kolleginnen (2017), sie erforschten mithilfe von Messungen der Gehirnaktivität, welche Auswirkungen es hat wenn Menschen von sich selbst in der dritten Person sprechen. Den Teilnehmenden der Studie wurde einmal die Frage nach ihrem Wohlbefinden in der Ich-Perspektive gestellt und einmal in der dritten Person, indem der Name des/der Probanden/Probandin vorkam. Ihre These lautete, dass psychologische Distanz für die Emotionskontrolle durch Aussagen über sich selbst in der dritten Person geschaffen werden könne. Sie konnten ihre aufgestellte These verifizieren und fanden heraus, dass neuronale Aktivitäten reduziert werden, was bedeutet, dass weniger Energie verwendet werden muss, um die eigenen Emotionen unter Kontrolle zu behalten und dabei Distanz zu Erlebnissen hergestellt wird. Auch die Studie von Orvell und ihrem Team (2021) konnte die Schlussfolgerung bestätigen, dass die Funktionalität von Sprache es ermöglicht Emotionen zu regulieren, wenn über negative Erfahrungen nachgedacht wird.

Es kann also angenommen werden, dass es den Interviewpartnerinnen leichter gefallen ist, ihre Emotionen bezüglich der geschilderten Situationen und allgemein gegenüber dem Thema der sexuellen Belästigung zu kontrollieren bzw. sich davon zu distanzieren, um nüchterner davon berichten zu können, auch wenn die man-Form unbewusst verwendet wurde.

6.1 Bewältigungsstrategien

Der Fokus der Ergebnisinterpretation liegt auf den Antworten zum Umgang mit sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste. In der Literaturrecherche konnten verschiedene Coping Mechanismen identifiziert und anschließend zusammenfassen beschrieben werden. Inwiefern sich die Ergebnisse der qualitativen Forschung dieser Masterarbeit in die bestehende Theorie einordnen lassen, wird nun interpretiert. Dabei wird zwischen den verwendeten Bewältigungsstrategien in der Situation und denen nach der Situation unterschieden.

6.2 In der Situation

Dass Bewältigungsstrategien situationsbedingt sind, konnten auch diese Befragung bestätigen. Je nachdem wie ernst eine Situation eingeschätzt wurde, wurde teilweise von der gleichen Frau anders gehandelt. Die Befragten waren in der Lage die Verhaltensweisen der Männer einzuordnen und auch anzuerkennen, wenn sie Hilfe von einer anderen Person benötigten. Außerdem wechselten die Frauen ihre Herangehensweise, wenn sie merkten, dass die momentane Reaktion keine Verbesserung der Situation nach sich zieht. Somit kann mit dieser Forschung zugestimmt werden, dass Coping komplex und zyklisch ist und Opfer von SB zwischen verschiedenen Strategien wechseln, wenn sie es als notwendig erachten. Dennoch können die Hauptaussagen der Interviewpartnerinnen bezüglich der ersten gewählten Bewältigungsstrategien während einer sexuell belästigenden Situation in drei Kategorien eingeteilt werden:

- 1) Fluchtverhalten bzw. Rückzug (I1, I3, I6)
- 2) Humorvolle Reaktion (I4, I5)
- 3) Konfrontative Verhaltensweise (I2, I7)

Drei der Frauen tendieren zu einem Fluchtverhalten und versuchen sich durch passive Handlungsweisen der Situation schnellstmöglich zu entziehen. Dabei wird dem belästigenden Verhalten mit einem Lächeln entgegnet oder mitgespielt, um das Ende der Situation herbeizuführen. Der Vergleich mit der Literatur zeigt, dass es sich hierbei um eine passive, emotionsorientierte Strategie handelt, die die Vermeidung als Ziel hat. Oftmals bereuen die Frauen im Nachhinein, dass sie nichts gesagt haben bzw. bedauern, dass sie anders reagieren hätten sollen. Die Frauen, die sich als erste Reaktion für die Flucht entscheiden, sind alle der Meinung, dass Konfrontation eigentlich am besten wäre, und würden sich wünschen, so handeln zu können, jedoch scheitert es daran, dass sie in solch einer Situation oft perplex sind.

Jeweils zwei Befragte reagierten entweder humorvoll oder konfrontativ auf die Situation. Die humorvolle Strategie kann als passive Handlungsweise interpretiert werden, die häufig in weniger ernstesten Situationen verwendet wird. Die Frauen konterten mit humorvollen Antworten, um verbale Kommentare oder Witze abzuschwächen und einen „Schockmoment“ bei den Männern herbeizuführen. Ihr Ziel war es, die belästigenden Verhaltensweisen widerzuspiegeln und zu beschwichtigen, indem sie ihr Gegenüber mit unerwarteten Aussagen überraschten. Wird Bezug auf neuere Studien genommen, könnte humorvolles Reagieren unter „Reframing“ gezählt werden. Dabei muss die Perspektive etwas verändert werden, denn die Orientierung am

Kunden wurde in den Situationen nicht wirklich zerstört, da der Hotelgast sein Verhalten vermutlich als legitim ansieht. Eher geht es darum, keine unangenehme Atmosphäre für den Gast zu schaffen und durch rhetorische Ausdrucksweisen die Situation nicht eskalieren zu lassen. Das Problem der sexuellen Belästigung wird durch Humor nicht gelöst, sondern nur verschoben und kann somit als eine defensive Praxis gesehen werden, die diese Spannungen ausgleichen soll.

Konfrontatives Verhalten gilt als aktiver Coping Mechanismus. Die Gäste wurden direkt auf ihr Fehlverhalten angesprochen und die Frauen zögerten nicht, die Personen in ihre Schranken zu weisen. Sie setzen sich dabei aktiv mit dem Täter auseinander und handeln sowohl problemorientiert als auch emotionsorientiert. Die Kundenorientierung hatte dabei eine weniger wichtige Rolle eingenommen, die Frauen werden lauter und werden dabei in ihrem Redestil fast schon herrisch. Konfrontation kann demzufolge unter die Kategorie „Deframing“ gezählt werden, denn die Frauen erklärten den Gästen auch die Konsequenzen, wenn sie mit dem unerwünschten Verhalten nicht aufhören würden und drohten mit Bedienstungsstopp oder dem Rauswurf. Eine Interviewpartnerin erklärte den Gästen auch, dass, laut ihrer Vorgesetzten, die Priorität am Einchecken der Hotelgäste- und gästinnen liegt, diese Befragte rechtfertigte also auch organisatorische Abläufe der Kundschaft gegenüber. Auffällig ist, dass diejenigen Frauen, die in erster Linie konfrontativ reagieren, damit im Vergleich zu den anderen zufrieden sind und ihre Strategie als sinnvoll und passend ansehen. Wichtig ist auch festzuhalten, dass diese Frauen den Rückhalt ihrer Vorgesetzten hervorgehoben haben und wussten, dass jemand im Notfall erreichbar wäre und in wenigen Minuten vor Ort sein könnte. Sie wussten, dass sie keine Konsequenzen zu befürchten haben und ihre Chefleute in jeder Situation mehr hinter ihnen stehen als hinter den Hotelgästen- und gästinnen.

6.3 Nach der Situation

Die Bewältigung einer sexuell belästigenden Situation beginnt eigentlich erst, nachdem sie vorbei ist. Auch hier zeigt sich, dass je nach Schwere des Vorfalls gehandelt wird und mehreren Handlungsweisen gleichzeitig oder mit nur kurzem Zeitabstand nachgegangen wird. Besonders die Individualität der Frauen spielt hier eine Rolle, was damit gemeint ist wird später noch näher erläutert. Die Antworten der Befragten bezüglich ihres Verhaltens direkt nach der Situation können grob in vier Kategorien eingeteilt werden:

- 1) Andere Beschäftigung suchen (I1, I2, I3)

- 2) Verschweigen und mit sich selbst ausmachen (I3, I6)
- 3) Ignorieren und weiterarbeiten (I4, I6)
- 4) Gespräch suchen (I5, I7)

Sich direkt nach dem negativen Erlebnis eine andere Beschäftigung zu suchen und so gedanklich der Situation zu entkommen wurde von drei Frauen explizit angesprochen. Dabei versuchen sie sich beispielsweise auf andere Gäste und Gästinnen zu fokussieren oder sich in die Arbeit zu stürzen. Diese Handlungsweise kann zu den emotionsorientierten Bewältigungsstrategien gezählt werden. Sich eine andere Beschäftigung zu suchen kann so gedeutet werden, dass die Frauen so tun, als ob das Geschehene keine Rolle spielt und versuchen, ihre Arbeit danach genauso oder sogar „besser“ fortzuführen als vor der Situation, das Geschehene sozusagen mit der Arbeit zu kompensieren.

Den Vorfall im ersten Moment keiner anderen Person zu erzählen und auch später eher nicht darüber zu sprechen wurde von zwei Frauen erwähnt. Sie reflektieren allein und versuchen so, die Situation zu bewältigen. Anzumerken ist hier, dass diese zwei Frauen auch gemeinsam in der Gruppe der „Flüchtenden“ sind. Inwiefern hier ein Zusammenhang besteht, kann nur angenommen werden, eventuell tendieren Personen mit einer passiven Strategie auch dazu später passiv zu bleiben. Außerdem äußerten beide Interviewpartnerinnen die Sorge, dass sie ihre Arbeitsstelle dadurch eventuell verlieren könnten. I6 hatte auch Bedenken, ob ihr überhaupt geglaubt werden würde. Diese Gedanken wurden bereits in der Literaturrecherche identifiziert und als nicht unbegründet beschrieben. Somit kann die Auswertung dieser beiden Interviews die Aussagen auch annehmen.

Unter ignorieren und weiterarbeiten werden die Aussagen zusammengefasst, in welchen die Frauen beschrieben, dass sie sich die Situation nicht zu Herzen nehmen oder sich nichts anmerken lassen wollten. Aus diesem Grund haben sie einfach normal ihren Arbeitsalltag fortgeführt und nicht explizit nach einer anderen Beschäftigung gesucht, um sich abzulenken. Die Belästigung zu ignorieren, nichts zu tun oder so zu tun als hätte die Situation keine Auswirkungen auf einen ist laut Literatur eine häufige Reaktion der internen Strategie und kommt meistens bei weniger schlimmen Erlebnissen vor. Ebenso kann hier der Begriff der Normalisierung verwendet werden, welcher in der Studie von Worke et al. (2020) definiert wurde. Anzumerken ist außerdem, dass I4 schon mit einer Kollegin und ihrem Vorgesetzten über das Geschehene spricht, aber innerhalb dieser Konstellation meistens mit Humor reagiert wird und somit ihre

eigene Strategie während bzw. in der Situation widerspiegelt. I6 hingegen flüchtet als erste Reaktion aus der Situation und verhält sich auch im Nachhinein sehr passiv.

Sofort ein Gespräch mit anderen zu beginnen, zeugt von Offenheit und Redebedarf. Die Suche nach sozialer Unterstützung ist eine bekannte Form in der Literatur zu Stressbewältigung und gehört zu den emotionsorientierten Strategien. I5 wollte sich dabei einfach nur aussprechen und hat die angebotene Hilfe ihres männlichen Vorgesetzten abgelehnt. Als Grund dafür gibt sie an, dass es für sie erst recht rückschrittig sei, wenn ihr ein Mann im Nachhinein helfen würde und es ihrer Meinung nach falsche Signale senden würde. Wenn ein männlicher Kollege eine Situation mitbekommen würde, in der sie sexuell belästigt wird, wünsche sie sich aber schon Unterstützung und sagt dazu: „Ist traurig, aber ich glaube, wenn ein Mann was sagt und die direkt damit konfrontiert, dann hat das eine ganz andere Wirkung, als wenn ich selbst oder eine andere weibliche Person, die damit konfrontiert“ (I5, 2022, Z. 107-108). Interviewpartnerin 7 sagt von sich, dass sie generell immer über alles sprechen würde und nach einer Situation hauptsächlich den Austausch mit ihrer Familie sucht.

- Gemeinsamkeiten

Alle Frauen, welche der Gruppe „Fluchtverhalten/Rückzug“ zugeordnet wurden, sind diejenigen die nach der Situation gar nicht über das Erlebte gesprochen haben und wenn, dann erst mit viel Zeitabstand dazwischen, oder wenn es sich einfach einmal „ergibt“ (I3, 2022, Z. 147-148). I1 wäre zwar zuerst zu einer Kollegin gegangen und hätte auch das Vertrauen in ihre Vorgesetzte gehabt, hat aber nichts gesagt, weil sie der Meinung war, dass das Geschehene nicht schlimm genug war (nichts Handgreifliches, Z. 100-101). Somit könnte die These aufgestellt werden, dass Frauen, die dazu tendieren aus einer sexuell belästigenden Situation so schnell wie möglich zu flüchten im Nachhinein nicht gerne das Thema ansprechen. Gründe dafür können im Umfang dieser Stichprobe nur angenommen werden, jedoch kann aus den Interviews herausgelesen werden, dass sich die Frauen fürchten, nicht ernst genommen zu werden, es sowieso nichts bringen würde (I3, 2022, Z. 122) oder nicht als dramatisch dargestellt werden wollen (I6, 2022, Z. 88).

Die Befragten, die sich entweder für die humorvolle oder die konfrontative Strategie als erste Reaktion auf SB entschieden haben, sprechen im Nachhinein auch mit anderen über das Erlebte. I5 und I7 wählten das Gespräch gleich als erste Form der Bewältigung, die anderen beiden Frauen, also I2 und I4 hatten in weiterer Folge kein Problem damit, offen über das Geschehene zu sprechen, entschieden sich aber nach der Situation zuerst für Ignoranz oder Weiterarbeiten,

daher werden sie auch in der Kategorie „Gespräch suchen“ nicht berücksichtigt. I2 spricht nachher mit ihrer Familie und auch ihrer Vorgesetzten über das Geschehene und bekommt dabei Rückhalt und Zuspruch, besonders der Rückhalt der Chefin gibt ihr ein Gefühl der Sicherheit, weswegen sie sich mit der konfrontativen Strategie wohlfühlt. I4 spricht offen mit ihrer Kollegin und ihrem Vorgesetzten, dabei ist der Rückhalt des Vorgesetzten zu 100 % gegeben (Z. 182). Jedoch wird das Thema der sexuellen Belästigung immer humorvoll besprochen, deshalb kann angenommen werden, dass sich nicht ernsthaft dem Problem angenommen wird, auch wenn alle mit dem humorvollen Umgang zufrieden sind oder zumindest zufrieden sein zu scheinen.

Keine einzige Frau hat schriftliche Beschwerde bei Vorgesetzten eingereicht oder einen Vorfall zur Anzeige gebracht, es kann vermutet werden, dass sie die Vorfälle als nicht relevant genug einschätzten oder sich nicht traute, auf offiziellem Wege Beschwerde einzureichen. Und obwohl angenommen werden kann, dass in der Hotellerie der Zugang zu Alkohol und Zigaretten ständig gegeben ist und diese Form der Bewältigung auch in der Literatur unter Hotelangestellten schon auftauchte, erwähnte keine einzige der Frauen, dass sie eine dieser Substanzen konsumiere, um sich nach einer SB-Situation zu beruhigen.

- Unterschiede

Die Unterschiede in der Wahl der Bewältigungsstrategie können mit der Individualität der Person inklusive vorhergegangener Erfahrungen und der Unterstützung innerhalb des Betriebs begründet werden.

Zwar ist für alle Frauen sexuelle Belästigung ein ernstes Thema, jedoch konnte in den Gesprächen erkannt werden, dass manche der Frauen SB eher als störenden Teil des Berufs sehen und anerkennen. Sie sind diesbezüglich abgestumpft und akzeptieren, dass SB dazugehört. Andere Frauen reagieren betroffener und sind fast schon enttäuscht vom männlichen Geschlecht. Die persönliche Einstellung gegenüber der Thematik beeinflusst in Folge auch den Umgang in und nach Situationen. Eigene vergangene Erlebnisse die sowohl im privaten Kontext als auch im Arbeitsalltag stattgefunden haben müssen dabei auch beachtet werden. I3 unterscheidet sich durch vorangegangene Erlebnisse mit Missbrauch stark von den anderen Interviewpartnerinnen und stellt auch fest, dass diese negativen Erfahrungen ihre Reaktionen und Bewältigungsmaßnahmen beeinflussen.

Die Rolle des Betriebs wird im folgenden Kapitel näher erläutert, hier soll jedoch schon gesagt werden, dass Unterstützung und Empowerment die Bewältigungsstrategien der Frauen beeinflussen. Die Sorge, den Job verlieren zu können, wenn sie sich über sexuelle Belästigung beschweren, wurde von den Interviewpartnerinnen geäußert, welche kaum Rückhalt im Unternehmen spürten oder merkten, dass ihre Vorgesetzten für dieses Thema kein Verständnis aufbringen.

Abschließend werden noch zwei Aussagen herangezogen, welche nur von der jeweiligen Interviewpartnerin angesprochen wurden, aber trotzdem als interessant für die Masterarbeit sind.

Auffallend ist die Meinung von I4, welche als einzige Bedenken dazu geäußert hat, dass der Beruf an der Rezeption nicht für jede Frau bzw. Person geschaffen ist. Dabei bezieht sie sich auf unangenehme Aussagen/Situationen, die mit direktem Kontakt zu Gästen und Gästinnen fast schon zwingend aufkommen werden. Sie hat dazu einer Freundin und mittlerweile Arbeitskollegin geraten, zu reflektieren, ob sie mit solchen Umgangsformen klarkommt und sagte im Interview dazu:

„[...] , dass flirten von Gästeseite, Komplimente, blöde Sprüche an der Tagesordnung stehen, dass das Gang und Gäbe ist und dass sie sich wirklich vorher wirklich überlegen soll ob sie damit umgehen kann [...]“ (I4, 2022, Z. 285-287).

Einen Tipp den I7 mehrmals im Interview betont hat, ist die Teilnahme an Selbstverteidigungskursen. Sie hat sich durch ihr Krav Maga Training sicherer und selbstbewusster gefühlt. Sie möchte sich innerhalb ihres Betriebes dafür einsetzen, dass es die Möglichkeit gibt einen Selbstverteidigungskurs zu besuchen. Sie sieht die Vorteile auch darin, dass in solchen Trainings oft lautes schreien geübt wird, was für sie persönlich früher immer schwierig war.

„[...] es gibt einem irgendwie Selbstbewusstsein und man lernt finde ich auch oft in solchen Kursen, zum Beispiel dieses einfach mal laut schreien [...]“ (I7, 2022, Z. 503-504)

- Wechsel der Strategie

Generell kann festgestellt werden, dass einige der Frauen im Nachhinein nicht mit ihrer Reaktion zufrieden waren und sich mittlerweile als konfrontativer einschätzen würden, als sie es in den geschilderten Situationen waren. Die Gründe dafür sind die zunehmende Arbeitserfahrung und Lebenserfahrung, durch welche sie laut eigener Aussage mutiger wurden. Sie nehmen also einen Strategiewechsel an, welcher aber durch die durchgeführten Interviews nicht verifiziert

werden konnte, da sie keine echte Situation schilderten, in der sie wirklich konfrontatives Verhalten gegenüber sexueller Belästigung zeigten. Die Antworten von anderen Frauen lassen die Schlussfolgerungen zu, dass sie ihre Strategie aktiv wechseln, wenn sich die Situation, in der sie sich befinden, mit der bisher gewählten Bewältigungsform nicht verbessert. Bei Interviewpartnerin 4 ist dieses Verhalten sehr gut zu erkennen. Ihr erster Ansatz ist Humor, geht ihr eine Situation aber zu weit und der „Schockfaktor“ (Z. 98) ihrer humorvollen und schlagfertigen Antworten führt nicht zum Ende der SB, dann flüchtet sie entweder aus der Situation bzw. geht einfach und schließt die Türe hinter sich oder greift auf die konfrontative Strategie zurück und traut sich auch stopp zu sagen. Diese Interviewpartnerin war die einzige, welche auch über soziale Medien kontaktiert und mit privaten, sexuell konnotierten Fragen belästigt wurde. Hier hat sie mit Ignoranz reagiert und nicht geantwortet, was Ähnlichkeiten mit ihrer Reaktion nach einer SB-Situation aufzeigt. Auch Interviewpartnerin 7 die generell einer Konfrontation nicht aus dem Weg geht und diese Strategie zuerst wählt, hat in der geschilderten Situation ihre Verhaltensweisen angepasst. Sie wechselte dann aber auf eine eher vorsichtigeren und freundlicheren Vorgehensweise, weil sie den Gast nicht mehr einschätzen konnte. Schlussendlich hat sie sich dafür entschieden, ihren Chef zu kontaktieren, aber nicht direkt, um in der Situation Unterstützung zu erhalten, sondern für das eigene Sicherheitsgefühl, wenn sie sich auf den Nachhauseweg macht, um nicht von dem Gast verfolgt zu werden, da ihr so etwas schonmal passiert ist.

6.4 Die Rolle des Unternehmens

Inwieweit sind das Unternehmen und das Führungspersonal in das Thema der Bewältigungsstrategien bei sexueller Belästigung durch männliche Gäste miteinzubeziehen? Denn es ist festzustellen, dass jede Frau trotz Gemeinsamkeiten zu den anderen individuell reagiert und sich aufgrund eigener Erfahrungen Strategien zurechtlegt. Wie wichtig dabei die Rolle des Betriebes und der Vorgesetzten ist, wird in diesem Unterkapitel erläutert und interpretiert. Für die Praxis ist es wichtig, sich dem Problem bewusst zu werden und aktiv präventive und intervenierende Maßnahmen zu setzen.

Drei Frauen berichteten im Interview davon, Rückhalt von ihren Vorgesetzten zu bekommen (I2, I4, I7) und keine negativen Folgen für sich und ihre Position befürchten zu müssen, wenn sie Gäste und Gästinnen dem Hotel verweisen oder die Kunden- und Kundinnenfreundlichkeit einschränken. Alle diese Frauen handelten entweder humorvoll oder konfrontativ in SB-Situationen und konnten auch nachher offen über Vorfälle mit ihren Vorgesetzten sprechen.

Zwei der Frauen hingegen (I3, I6) spürten keinen Rückhalt oder Unterstützung vom Betrieb oder der Führungsebene, zum Interview mit I5 ist anzumerken, dass ihr vorheriger Chef unterstützender war als der aktuelle, dieser vermittelte ihr nämlich das Gefühl, wegen Anliegen bezüglich SB nicht zu ihm gehen zu können/sollen. Diejenigen Frauen, die überhaupt keine Unterstützung bekommen haben, sprechen im Nachhinein auch mit keiner Person, weder im Arbeitskontext noch im privaten Bereich. I5 hat sofort das Gespräch gesucht, aber auch nicht um Hilfe anzufordern, sondern um sich „auszukotzen“ (Z. 97).

Aus den Erkenntnissen kann schlussgefolgert werden, dass Unterstützung und Rückhalt wichtige Faktoren sind, welche die Bewältigungsstrategien positiv oder negativ beeinflussen können. Fühlen sich Rezeptionistinnen allein gelassen und unsicher bezüglich des Umgangs mit SB innerhalb des Betriebes, ist es unwahrscheinlicher, dass sie sich jemanden gegenüber öffnen. Wohingegen Empowerment, gegebene Handlungsspielräume und Rückhalt die Mitarbeiterinnen motiviert, offen mit der Situation umzugehen und „mutigere“ Bewältigungsstrategien in den Situationen zu wählen. Die Rolle des Betriebes und der Führungsebene ist somit ein wesentlicher Faktor im Umgang und der Bewältigung mit sexueller Belästigung im Arbeitskontext.

6.4.1 Prävention im Betrieb

Aus den Interviews konnten präventive Maßnahmen abgeleitet werden, welche bereits innerbetrieblich vorhanden waren oder auch nicht vorhanden waren.

Gleich zu Beginn muss gesagt werden, dass es sich bei den Betrieben, in welchen die Frauen tätig waren, nicht um Vorzeigebetriebe handelt. Bei 6 von 7 Frauen gab es keine aktiven Besprechungen, Trainings, Schulungen oder Onboarding-Programme, die sich in irgendeiner Form mit dem Thema der sexuellen Belästigung beschäftigt hätten. I6 berichtete, dass es bei ihr ein Pflichtprogramm beim Onboarding-Prozess gab, welches auch den Umgang mit SB (hauptsächlich durch Kollegen und Kolleginnen) und Business Kniggen beinhaltete. Ihre Erfahrungen waren aber nicht positiv und sie war mit der Ausführung des „2-stündigen Vortrages“ (Z. 193) unzufrieden, das Thema wurde von den Teilnehmenden nicht ernst genommen und hat ihrer Meinung nach „gar nichts gebracht“ (Z. 201). Genauso wenig wurde die Thematik bei Teambesprechungen berücksichtigt oder speziell aufgegriffen, hauptsächlich ging es um operative Abläufe oder generelle Probleme im Betrieb. Offene Kommunikation innerhalb des Teams und des Unternehmens ist den Frauen aber allen ein Anliegen und sie plädieren auf Aufklärung, Unterstützung und Enttabuisierung von sexueller Belästigung im Arbeitskontext.

Direkte Präventionsmaßnahmen konnten aus den Interviews nicht abgeleitet werden, jedoch gibt es Unternehmen, die Maßnahmen gesetzt haben, welche ein anderes Problem (z.B. Eskapaden, Lärmbelästigung, Zerstörung von Hotelinventar, Schlägereien, etc.) verbessern sollen. Aus diesen Vorgehensweisen der Betriebe, lassen sich indirekte Präventionsmaßnahmen gegenüber SB herleiten, die in gästebezogene Präventionsmaßnahmen und in innerbetriebliche Präventionsmaßnahmen unterschieden werden können. Welche Maßnahmen damit gemeint sind und welche Unterschiede dabei beachtet wurden, wird im Folgenden dargelegt.

- Gästebezogene Präventionsmaßnahmen

Darunter fallen Maßnahmen, die direkt Auswirkungen auf den Hotelgast/die Hotelgästin haben. Im Hotel von I4 wird kein harter Alkohol mehr ausgeschenkt, hauptsächlich um Eskapaden in jeder Form zu vermeiden. Die Zufriedenheit der Gäste und Gästinnen leide laut ihrer Aussage auch kaum bzw. gar nicht darunter. Als eine dieser angesprochenen Eskapaden kann auch sexuelle Belästigung gezählt werden, die damit zumindest etwas eingeschränkt werden könnte, inwieweit diese Annahme stimmt, kann durch die Masterarbeit nicht bestätigt werden.

Der Betrieb von I3 hat sich dazu entschieden, keine Buchungen von größeren Männergruppen mehr anzunehmen. Primärer Grund war es, Zerstörung und Schlägereien im Hotel zu verhindern, es hat laut I3 aber auch gegen sexuell belästigende Übergriffe geholfen und diese reduziert. Auffällig oft werden die Frauen von einer Gruppe von Männern bzw. in Anwesenheit von mehreren Männern sexuell belästigt oder mit sexuell konnotierten Kommentaren konfrontiert (I2, I3, I4, I5, I6). In anderen Fällen hingegen findet die SB statt, wenn die Frauen allein sind und keine Zeugen oder Zeuginnen vor Ort sind (I1, I7).

- Innerbetriebliche Präventionsmaßnahmen

Diese Maßnahmen haben direkte Auswirkungen auf die Mitarbeiter*innen im Betrieb. Auch hier geht es nicht unbedingt primär um das Verhindern von SB, sondern generell um Probleme im Zusammenhang mit Gästen und Gästinnen.

Empowerment der Belegschaft kann hier als hauptsächliche Präventionsmaßnahme genannt werden. I4 bekommt von ihrem Chef die Autorität, Personen vor die Türe zu setzen (Z. 152-153) und einen Handlungsspielraum, in welchem sich sie und ihre Kollegschaft gegen unangenehme Gäste und Gästinnen zur Wehr setzen, können (Z. 158). In diesem Betrieb wird SB mit Humor abgetan und es ist innerbetrieblich von allen der Weg, sich humorvoll darüber auszu-

tauschen und damit umzugehen (Z. 223-224). Diese Reaktionsweise, also mit anderen Teammitgliedern über den Vorfall zu scherzen, konnte bereits bei Good und Cooper (2016) festgestellt werden, die sie als informelle Maßnahme bezeichnen.

Ähnlich ist es auch bei I7, hier wird von der Führungsebene erklärt, dass sich die Mitarbeiter*innen nichts von Gästen und Gästinnen gefallen lassen müssen, egal in welche Richtung das Verhalten der Personen geht (Z. 306-308). I2 hat diesen Rückhalt auch in ihrem Betrieb gespürt, ihre Vorgesetzte stand hinter den Mitarbeiter*innen und hat ihnen so das Gefühl vermittelt, mit Anliegen zu ihr kommen zu können und gegenüber Gästen und Gästinnen auch konfrontativ Auftreten zu dürfen (Z. 124-125).

Innerbetriebliche Präventionsmaßnahmen fokussieren sich somit nicht auf die sexuelle Belästigung per se, haben aber positive Auswirkungen darauf und werden auch von den Frauen als Abhilfe wahrgenommen, dennoch muss festgestellt werden, dass das Problem von SB in den Betrieben nicht wahrgenommen wird.

6.4.2 Intervention im Betrieb

An direkter Prävention und offener Kommunikation mangelt es also augenscheinlich noch, nun sollen die intervenierenden Maßnahmen der Betriebe beurteilt werden, die aus den Interviews abgeleitet werden konnten. Die Einteilung erfolgt dabei in zwei Kategorien:

- Ständige Erreichbarkeit von Vorgesetzten oder Kollegen und Kolleginnen

In einigen der Betriebe wurden dem Team erklärt, dass die Vorgesetzten rund um die Uhr erreichbar wären, wenn es zu einer Situation kommen sollte, in der sie nicht weiterwissen. Dem Hotel von I2 war fußläufig ein Restaurant angeschlossen, welches während ihrer Dienstzeiten immer erreichbar war. Dieses Backup sieht sie auch als Begründung für ihr eher konfrontatives Verhalten gegenüber belästigendem Verhalten (Z. 100-101). Genauso konnten I4 und I7 ständig ihren Vorgesetzten telefonisch kontaktieren, I7 machte davon auch Gebrauch und ihr Chef war innerhalb von wenigen Minuten vor Ort (Z. 121-122). I4 hat dahingegen noch nie von diesem Angebot Gebrauch gemacht, war sich aber sehr sicher, dass ihr Vorgesetzter sofort gekommen wäre (Z. 163).

- Aktives Einschreiten von Vorgesetzten

Intervenierende Handlungsweisen können als aktives Einschreiten bezeichnet werden. Konkrete Beispiele hierfür können aus den Interviews mit I4 und I5 genommen werden. Der Vorgesetzte von I4 ist beispielsweise direkt nach einem Vorfall zu dem Gast aufs Zimmer gegangen und hat diesen noch im selben Moment vor die Türe gesetzt (Z. 180-182). Bei I5 hat der Chef die Situation kurzfristig übernommen und die Konversation mit dem Gast fortgeführt, ist jedoch dann an I5 herantreten und hat ihr gut zugesprochen, dass sie die nun wieder übernehmen soll und das „schon hinkriegt“ (Z. 197-199). Auch die Chefin von I2 wäre aktiv eingeschritten und hätte die Gäste im Nachhinein konfrontiert, was jedoch von I2 abgelehnt wurde (Z. 89-90).

Ein einziges Hotel konnte noch eine andere intervenierende Maßnahme vorweisen. Im Betrieb von I6 gab es eine Beschwerdebox an der Rezeption. Für die Befragte war diese Maßnahme aber wenig hilfreich, da sie ihrer Meinung nach erstens nicht wirklich zu 100 % anonym war, weil die Rezeption ständig besetzt war und somit ein anonymes Einwerfen somit nicht möglich gemacht wurde (Z. 138-140) und zweitens, die Beschwerden vom Hoteldirektor nicht wirklich ernstgenommen wurden. Ihrem Gefühl nach gab es die Box nur, weil es vermutlich eine Verordnung der Hotelgruppe war (Z. 134). Die Sinnhaftigkeit und der Standort solcher Beschwerdeboxen soll im Unternehmen kritisch hinterfragt werden und andere Optionen, wie beispielsweise eine anonyme „Online-Beschwerdebox“, in Erwägung gezogen werden.

- Schulungsprogramme und Trainingsangebote

Die Rolle des Unternehmens darf in Bezug auf SB und die Wahl der Bewältigungsstrategien von Mitarbeiter*innen nicht unterschätzt werden. Empowerment, Rückhalt und das Gefühl der Sicherheit führen dazu, dass eher konfrontative Handlungsweisen verwendet werden. Im Gegensatz dazu bewältigten diejenigen Interviewpartnerinnen, welche weniger Empowerment vermittelt bekommen haben die Situationen mit Rückzug und Schweigen. Sinnvolle Schulungsprogramme konnten in keinem der Betriebe angetroffen werden und aus den Gesprächen konnte auch nicht herausgehört werden, dass einer der Betriebe in naher Zukunft ein solches Angebot geplant hätte. In Unternehmen, welche das Thema der SB generell unzureichend behandeln, würden Weiterbildungen, Trainings, etc. laut Literatur sowieso nicht zielführend sein (Fitzgerald, Swan & Fischer, 1995).

6.5 Beantwortung der Forschungsfrage

Ziel der Masterarbeit war es, folgende Forschungsfrage zu beantworten:

Welche Bewältigungsstrategien verfolgen Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste?

Mittels eines qualitativen Forschungsdesigns wurde ein Interviewleitfaden erstellt, um das Problem der sexuellen Belästigung durch männliche Hotelgäste aufzudecken und den Umgang damit von weiblichen Rezeptionistinnen zu identifizieren. Die bereits in der Ergebnisinterpretation ausgearbeiteten Ergebnisse, sollen nun für die Beantwortung der aufgestellten Forschungsfrage herangezogen und zusammengefasst werden.

Die Reaktionen und Strategien, welche in der SB-Situation verwendet wurden, können in drei Kategorien eingeteilt werden.

- Bewältigungsstrategie: Flucht

Die Situation schnell zu verlassen und versuchen, nicht wieder in eine ähnliche Situation zu geraten kann unter die Dimension Flucht fallen. Die Antworten von drei der sieben Frauen wurden dazugezählt und sie ist somit die am häufigsten verwendete Bewältigungsstrategie in der Situation. Dabei wurde das Verhalten kurz belächelt und dann weggegangen, um eine weitere Belästigung zu verhindern und in kein Gespräch verwickelt zu werden.

- Bewältigungsstrategie: Humor

Mit Witz und humorvollen Antworten reagieren zwei Frauen besonders auf verbale sexuelle Belästigung. Darunter zählt bspw. das Einsteigen in den Witz und unerwartete, lockere Antworten zu geben. Ziel dieser Bewältigungsstrategie ist es, die Männer zu spiegeln und dadurch das Fehlverhalten auch lustige Weise aufzuzeigen, ohne dabei mit den Gästen in eine Konfrontation zu geraten und die Kundenfreundlichkeit beizubehalten.

- Bewältigungsstrategie: Konfrontation

Direkte Ansprache kombiniert mit einer lauterer Stimme und Aufzeigen von Konsequenzen können unter konfrontative Bewältigungsstrategien zusammengefasst werden. Zwei Frauen zeigten dieses Verhalten gegenüber männlichen Hotelgästen als erste Reaktion auf sexuelle Belästigung. Bei dieser Strategie zeigen die Frauen keine Scheu und wissen, dass sie mit ihren Aussagen im Recht sind.

Vier Bewältigungsstrategien konnten identifiziert werden, welche, nachdem die Situation beendet ist, angewandt werden.

- Bewältigungsstrategie: Ablenkung

Sich selbst nach der Situation abzulenken, wurde von drei Frauen hervorgehoben, dazu zählen Handlungsweisen wie z.B. sich in die Arbeit zu stürzen oder sich auf andere Hotelbesucher*innen zu konzentrieren. Dadurch wird dem Geschehenen aus dem Weg gegangen, um weiterhin zufriedenstellende Arbeit leisten zu können.

- Bewältigungsstrategie: Verschweigen

Mit keiner anderen Person, egal ob innerhalb oder außerhalb des Arbeitskontexts zu sprechen und das Geschehene mit sich selbst auszumachen gehört der Strategie Verschweigen an. Gründe für das Verschweigen sind hauptsächlich, weil die Frauen ihren Job nicht verlieren möchten, keinen Sinn darin sehen und auch keine Verbesserung erwarten würden, wenn sie etwas sagen und der Gedanke, dass ihnen nicht geglaubt werden könnte.

- Bewältigungsstrategie: Ignorieren

Der normalen Tätigkeit weiterzugehen und einfach weiterzuarbeiten, ohne sich extra in Arbeit zu vertiefen wird mit der Kategorie Ignorieren dargestellt. Die beiden Frauen, die dieser Strategie nachgehen, hängen die Sache nicht an die große Glocke und lassen sich nichts anmerken.

- Bewältigungsstrategie: Suche nach sozialer Unterstützung

Nach der Situation sofort ein Gespräch mit anderen Personen einzugehen, gehört zur Suche nach sozialer Unterstützung. Zwei Frauen haben direkt nach der SB-Situation mit Kollegen und Kolleginnen oder sogar dem Vorgesetzten gesprochen. Bei dieser Bewältigungsstrategie ist anzumerken, dass alle Frauen bis auf zwei (Verschweigen), offen sind für Gespräche und sich bei Familienmitgliedern oder dem Freundes- und Bekanntenkreis aussprechen, dies aber nicht unbedingt als erste bzw. favorisierte Strategie verwenden.

Insgesamt konnten sieben Bewältigungsstrategien identifiziert werden. Drei davon betreffen die Handlungsweisen in der Situation: Flucht, Humor und Konfrontation. Vier weitere werden nach der Situation herangezogen: Ablenkung, Verschweigen, Ignorieren und Suche nach sozialer Unterstützung.

6.5.1 Ableitung von Hypothesen

Aus den Erkenntnissen werden Hypothesen abgeleitet, um einen Ansatzpunkt für zukünftige Forschungen zu geben und die wichtigsten Forschungserkenntnisse noch einmal darzustellen.

- a. Wenn Betriebe ihren Mitarbeiter*innen Handlungsspielräume im Umgang mit Gästen und Gästinnen gewähren, dann tendieren sie eher zu konfrontativem Verhalten gegenüber sexueller Belästigung.
- b. Je öfter eine Frau sexuell belästigt wird, desto mehr stumpft sie sexueller Belästigung gegenüber ab.
- c. Wenn zurückhaltende Bewältigungsstrategien gewählt werden, dann wird nachher häufiger das Geschehene verschwiegen und mit niemanden darüber gesprochen.
- d. Wenn Frauen sexuell belästigende Situationen mit Flucht bewältigen, dann sind sie im Nachhinein oft unzufrieden mit ihrer Reaktion.
- e. Wenn mit anderen über Vorfälle mit sexueller Belästigung gesprochen wird, dann hauptsächlich, um es sich von der Seele zu sprechen und nicht um Hilfe zu erhalten.
- f. Frauen werden im Arbeitskontext dann belästigt, wenn sie einer Männergruppe ausgeliefert oder allein mit einem Gast sind.

7 Handlungsempfehlungen

Anspruch der Masterarbeit ist es auch, eine Verknüpfung zur Praxis herzustellen. Aus diesem Grund wurden Handlungsempfehlungen für touristische Betriebe und Betroffene von sexueller Belästigung abgeleitet. Mit Maßnahmen und Hilfestellungen kann Mitarbeiter*innen geholfen werden, sich in ihrer Arbeitsumgebung wohlfühlen und sich zu trauen, gegenüber falschem Benehmen von Gästen und Gästinnen in Aktion zu treten.

7.1 Handlungsempfehlungen für Betriebe

Wichtige Themen im Zusammenhang mit sexueller Belästigung sind Prävention und Intervention. Besonders in Dienstleistungsbereichen wie der Hotel- und Gastronomiebranche gibt es viele Berührungspunkte mit Kunden und Kundinnen, weswegen hier das Konfliktpotenzial vergleichsweise hoch sein kann. Aus den Antworten und den Interpretationen der Autorin lassen sich Handlungsempfehlungen für die Praxis ableiten, um sowohl ein präventives als auch intervenierendes Arbeitsumfeld schaffen zu können.

Die Rolle der Kommunikation scheint für alle interviewten Frauen wichtig zu sein. Sie erwarten sich eine offene Kommunikationskultur, in welcher ehrlich und direkt Dinge angesprochen werden können, ohne das Gefühl zu haben, sich zu schämen oder nicht ernst genommen zu werden.

- Betriebe können durch Teambuildingevents das Zusammengehörigkeitsgefühl und das Vertrauen zueinander stärken. Des Weiteren sollen regelmäßige (z.B. vierteljährliche) Teambesprechungen abgehalten werden, bei welchen auch auf die Lage der Mitarbeiter*innen eingegangen wird und offen über Probleme gesprochen werden kann.

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass die befragten Frauen alle bereit wären, an Seminaren, Trainings oder Weiterbildungen zum Thema sexuelle Belästigung teilzunehmen. Dabei legen sie Wert auf eine professionelle Durchführung mit einer externen Fachperson und einem sicheren Setting.

- Die Führungsabteilung kann dabei eine aktive Rolle spielen, indem sie Weiterbildungen organisieren und Finanzierungsmittel zur Verfügung stellen. Außerdem kann mit österreichischen Vereinen kooperiert werden, um dazu beizutragen das Thema der sexuellen Belästigung zu enttabuisieren.

Viele der Frauen haben in ihrem Arbeitsalltag als Rezeptionistinnen auch die Bartätigkeiten übernommen und waren für den Room-Service oder das Herzeigen des Zimmers beim Check-in zuständig. Oftmals waren sie dabei allein im Dienst und berichteten auch über Stress oder schlecht gelaunte Gäste und Gästinnen aufgrund von Wartezeiten. Laut den Auswertungen der Antworten kann festgestellt werden, dass hier ein Wunsch nach Verbesserung gegeben ist.

- Vorgesetzte können präventiv Handeln, indem sie die Dienstplaneinteilung in Bezug auf die Buchungslage und Personengruppen beachten. Beispielsweise kann für bekanntermaßen stressige Tage/Tageszeiten mehr Personal eingeplant werden. Darüber hinaus können veraltete Angewohnheiten, wie beispielsweise den Gästen und Gästinnen ihr Zimmer zu zeigen, aufgegeben werden.

Women's Empowerment oder Female Empowerment sollen nicht nur als Trendbegriffe gesehen werden. Einige der Interviewpartnerinnen verdeutlichten die Meinung, dass Handlungsspielräume und Entscheidungsmacht der Mitarbeiter*innen gegenüber den Gästen und Gästinnen für das Verhalten in gewissen Situationen wichtig ist. In weiterer Folge muss dafür auch der Rückhalt von Führungspersonen gegeben sein.

- Betriebe sollen ihre Mitarbeiter*innen über ihre Handlungsspielräume und Rechte in grenzüberschreitenden Situationen mit Gästen und Gästinnen aufklären und verdeutlichen, dass ihrer Einschätzungsfähigkeit vertraut wird und Entscheidungen keine negativen Konsequenzen nach sich ziehen.

Anonyme Möglichkeiten sich jemanden anzuvertrauen, wurden auch in den Interviews erwähnt. Einige berichteten selbst davon, dass sie den Mut nicht aufbrachten das Thema direkt anzusprechen, nicht wussten an wen sie sich wenden könnten und insbesondere jüngere Mitarbeiter*innen noch unerfahren sind und sexuelle Belästigung mit einem Schamgefühl verbinden.

- Unternehmen können Online-Tools verwenden, um darüber anonyme Nachrichten zu erhalten und Stimmungsbilder der Mitarbeiter*innen zu erfassen. Sinnvoll kann es besonders für größere Betriebe sein, eine Vertrauensperson einzusetzen, welche Ausbildungsnachweise in Bezug auf den Umgang mit sexueller Belästigung vorweisen kann (oder bereit ist solche zu absolvieren).

7.2 Handlungsempfehlungen für Betroffene

Mithilfe der „Tipps und Tricks“ die von den Interviewpartnerinnen erfragt wurden und den Auswertungen der Transkripte, werden nun Handlungsempfehlungen mit Augenmerk auf den Arbeitskontext und SB durch Hotelbesucher*innen, für betroffene Personen abgeleitet. Es wurden zwar Tipps für weibliche Kolleginnen erfragt, die folgenden Empfehlungen besitzen aber für alle Geschlechter und Opfer von SB ihre Gültigkeit.

Ehrlich und offen mit Vorfällen umzugehen wurde von allen Frauen als Tipp gegeben. Nur wenn über das Problem gesprochen wird, kann auch geholfen und ein Denkprozess im Betrieb angestoßen werden.

- Sprich über Situationen, in denen du dich unwohl oder belästigt gefühlt hast. Such dir eine Vertrauensperson im Betrieb und hol dir Unterstützung und Rat.

Sich in Momenten, in denen ein Gefühl der Unsicherheit entsteht, raten die Interviewpartnerinnen dazu, Hilfe zu rufen und auch anzunehmen. Teilweise bereuten die Frauen, dass sie nicht schneller jemanden kontaktierten, der oder die intervenieren kann.

- Schäme dich nicht Hilfe anzufordern, wenn du in einer Situation nicht mehr weiterweißt oder dich bedrängt fühlst. „Lieber einmal zu viel anrufen als einmal zu wenig“ (I7, 2022, Z. 525)

Auch bezüglich der Kommunikation mit Hotelgästen -und gästinnen können eigene Handlungen entscheidend sein. Die Natur der Dienstleistung ist es, eng mit den Kunden und Kundinnen zu interagieren, dabei Interesse an der jeweiligen Person zu zeigen und herzlich mit ihnen umzugehen.

- Vermeide Gespräche die zu private Details preisgeben. Lasse dich nicht in Konversationen verwickeln bei welchen Gäste oder Gästinnen persönliche Informationen erfragen und wenn nötig ist es auch dein Recht zu lügen.

Gleich zu intervenieren und die belästigende Person direkt anzusprechen wird als sinnvoll erachtet. Respektvolles Verhalten muss auf Gegenseitigkeit beruhen und wenn es zu einer Situation kommt, die in die falsche Richtung geht, soll sofort agiert werden.

- Trau dich Nein zu sagen und wenn nötig auch lauter zu werden. Zeige deine Grenzen auf und konfrontiere die Person direkt mit dem eigenen Verhalten und sprich auch mögliche Konsequenzen an, welche dieses Verhalten nach sich ziehen kann.

Um schlagfertiger zu werden, kann es nützlich sein, mögliche Szenarien gedanklich durchzuspielen oder aus Erfahrungen zu lernen.

- Lege dir Standardphrasen und Leitsätze zurecht, welche du verwenden kannst, wenn dir eine Situation zu weit geht und übe diese beispielsweise vor dem Spiegel oder mit dir vertrauten Personen.

8 Conclusio

In dieser Masterarbeit wurde analysiert, wie Front-Desk-Mitarbeiterinnen auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste reagieren und diese sowohl in der Situation als auch nach der Situation bewältigen. Aus den Interviews ging hervor, dass unterschiedliche Ansätze gewählt werden, welche von der Individualität, der Erfahrung und dem Rückhalt im Betrieb beeinflusst werden. Die Ausarbeitung hat gezeigt, dass die Frauen, welche mit Konfrontation reagieren am zufriedensten mit ihrem Umgang in der Situation sind und im Nachhinein eher dazu tendieren normal weiterzuarbeiten oder sich auf andere Gäste und Gästinnen zu fokussieren. Fluchtverhalten wurde von den Frauen meistens bereit und sie hätten lieber konfrontativer reagiert, diejenigen die aus der unangenehmen Situation fliehen versuchen später das Geschehene mit sich selbst auszumachen und nicht darüber zu sprechen oder suchen sich aktiv eine andere Beschäftigung, um nicht mehr daran denken zu müssen. Humorvolle Reaktionen können gegenüber den männlichen Hotelgästen als Kundenfreundlicher bezeichnet werden, hinterher haben Frauen Bewältigungsstrategien wie Ignorieren und weiterarbeiten oder mit anderen darüber zu sprechen gewählt.

Weiter Erkenntnisse aus den Interviews betreffen die Rolle des Hotelbetriebs. Spürten die Frauen Rückhalt im Team und von ihren Vorgesetzten, trauten sie sich aktiver in die SB-Situation einzugreifen und konfrontativ zu reagieren. In Betrieben die das Thema der sexuellen Belästigung gar nicht ansprechen, nicht ernst nehmen oder die Vorgesetzten das Gefühl vermitteln, dass dieses Problem nicht existiert, reagierten die Frauen zurückhaltend und redeten mit niemandem darüber. Die Rolle des Betriebes kann damit als wichtiger Faktor für den Umgang und die Bewältigung mit sexueller Belästigung gewertet werden.

Die Ergebnisse der Forschung decken sich somit zum überwiegenden Teil mit den Erkenntnissen aus der bestehenden wissenschaftlichen Literatur. Die Unterscheidung zwischen „in der Situation“ und „nach der Situation“ konnte jedoch bisher kaum in der Literatur angetroffen werden und die Verbindung mit der Rolle des Unternehmens machte es möglich verschiedene Interpretationen abzuleiten. Mit dieser Masterarbeit konnte der Forschungsstand erweitert werden und zeigt Bewältigungsstrategien von Frauen aus einer spezifischen Hotelabteilung, der Rezeption, auf. Außerdem ist der Forschungsstand bezüglich Coping und sexueller Belästigung im Tourismussektor eher im amerikanischen/englischen und asiatischen Raum präsent. Dahingehend könnte diese Arbeit als Anregung für weitere wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dieser Thematik in der deutschsprachigen Forschung gesehen werden.

Es kann aufgezeigt werden, dass sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste auch Front-Desk-Mitarbeiterinnen betrifft und aufgrund der Häufigkeit von Vorfällen, auch wenn es sich in diesem Kontext mehrheitlich um verbale Belästigung handelt, ein offensichtliches Problem darstellt. Den arbeitenden Frauen ist dieses Problem bewusst und aufgrund ihrer vielseitigen Erfahrungen, im privaten als auch im beruflichen Bereich, berichteten sie teilweise von Abgestumpftheit gegenüber dem sexuell belästigenden Verhalten. Sexuelle Belästigung ist jedoch eine gesellschaftliche Problematik und soll nicht durch das stille Ertragen durch betroffene Personen als nebensächlich angesehen werden.

Tipps und Tricks zum Umgang mit sexueller Belästigung durch männliche Hotelgäste wurden von den interviewten Frauen erfragt und daraus Handlungsempfehlungen für Betroffene abgeleitet. Ziel dadurch ist es, Betroffenen zu zeigen, dass sie nicht alleine sind und ihnen Mut zu machen, sich gegen sexuelle Belästigung im Arbeitskontext zu wehren.

Für die Hotellerie wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet, welche die Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenzufriedenheit stärken können und mögliche Fluktuationsabsichten aufgrund von sexueller Belästigung eindämmen können. Da der Tourismus zu den Dienstleistungsbranchen gezählt wird, müssen die Natur der Dienstleistung und die Stellung der Kundschaft in etwaige Maßnahmenpläne zur Verbesserung des Schutzes von Mitarbeitenden miteinbezogen werden.

8.1 Limitationen

Eine Limitation der Arbeit stellt die Größe der Stichprobe dar. Geplant waren acht bis zehn Interviews, aufgrund der Tatsache, dass Interviewpartnerinnen (kurzfristig) abgesagt haben, kamen gesamt sieben Interviews zustande. Die Frauen, die abgesagt haben, begründeten ihre Entscheidung mit der Sensibilität des Themas und damit, dass sie sich nicht aktiv damit auseinandersetzen, möchten. Das ist natürlich zu akzeptieren, jedoch hätten ihre Ansichten und Bewältigungsmechanismen wertvoll für die Ergebnisse der Forschung sein können. Eine größere Stichprobe könnte die Legitimation der Ergebnisse erhöhen, dennoch handelt es sich um individuelle Erzählungen und Handlungsweisen, welche ihre Richtigkeit deswegen nicht verlieren.

Die Covid-19-Pandemie hat in dem Sinne den Ablauf der Masterarbeit verändert, dass einige der Interviews via Videotelefonate (Onlinetool Zoom) durchgeführt wurden und somit die Gesprächssituation eine andere war als es bei Face-to-Face Interviews der Fall wäre, im Speziellen, weil sich die Arbeit mit einem eher sensiblen Thema beschäftigt. Begrenzungen ergaben

sich beim Durchführen der Interviews außerdem, da es für die unerfahrene Interviewerin teilweise schwierig war, keine Suggestivfragen zu stellen und angemessen einführend zu reagieren, ohne die geschilderten Situationen zu dramatisieren oder im Gegenteil zu verharmlosen. Aufgrund der sensiblen Thematik fiel es der Interviewerin schwer, wertungsfreie Aussagen zu treffen, welche die Interviewpartnerin in keiner Weise beeinflussen könnten.

Auch die grundlegenden Limitationen einer qualitativen Forschung können hier genannt werden. Beispielsweise die Erinnerungsfähigkeit und die Authentizität des Antwortverhaltens, Erinnerungen können beispielsweise retrospektiv anders wiedergegeben werden.

8.2 Zukünftige Forschungsansätze

Diese Masterarbeit berücksichtigt nur die Bewältigungsstrategien von Rezeptionistinnen im Alter zwischen 20 und 30 Jahren in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste, weiterer Forschungsbedarf besteht in der Auseinandersetzung mit anderen Abteilungen beispielsweise dem Housekeeping oder dem Servicepersonal. Außerdem kann der Fokus auf andere Altersgruppen oder Bewältigungsstrategien von Männern in Bezug auf sexuelle Belästigung gelegt werden, welche anschließend mit den Ergebnissen aus dieser Masterarbeit verglichen werden können.

Des Weiteren wurde die Sicht von Betrieben nur durch die Meinungen der befragten Mitarbeiterinnen dargelegt, dahingehend wären Befragungen der Hotelbetriebe und ihren Führungspersonen sinnvoll. Die Schwierigkeit könnte dabei aber in der Ehrlichkeit bestehen, da sich Unternehmen eventuell besser darstellen möchten als sie es tatsächlich sind. Interessant wäre es daher die Mitarbeiter*innen und das Unternehmen, in welchem sie beschäftigt sind zu befragen und diese Ergebnisse anschließend zu vergleichen.

Ein Mixed Methods Ansatz, also die Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden, könnte herangezogen werden, um abzubilden, inwiefern sich die Ergebnisse unterscheiden oder auch übereinstimmen. Ein Unterschied könnte in der Offenheit und Ehrlichkeit bestehen, da bei quantitativen Methoden kein direkter Kontakt zur forschenden Person gegeben ist. Wichtig ist noch anzumerken, dass bei allen gewählten Forschungsdesigns darauf verzichtet werden soll, hypothetische Szenarien von sexueller Belästigung zu verwenden, da diese als nicht sinnvoll gelten und keine Aussagekräftigen Ergebnisse liefern würden.

9 Literatur- und Quellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

- AHLA. (2018). *5-Star Promise*. Zugriff am 25.04.2022. Verfügbar unter:
<https://www.ahla.com/5star>
- Amirkhan, J. H. (1990). A Factor Analytically Derived Measure of Coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 1066–1074.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.5.1066>
- Anderson, E. (2006). Recent Thinking about Sexual Harassment: A Review Essay. *Philosophy & Public Affairs*, 34(3), 284–312. <https://doi.org/10.1111/j.1088-4963.2006.0069.x>
- BAFÖ.. *Rechtliche Informationen. Informationen zu Sexualstraftaten, Strafverfahren und Opferrechten*. Zugriff am 06.04.2022. Verfügbar unter: <https://www.sexuellegewalt.at/informieren/rechtliche-informationen/>
- Billings, A. G. & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139–157.
<https://doi.org/10.1007/BF00844267>
- Binder-Kriegelstein, C. & Pampalk, R. (2011). *Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz. Instrumente zur Prävention* (Bundesarbeiterkammer, Industriellenvereinigung, Ö. Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Ö. & WKO, Hrsg.). Wien. Verfügbar unter: https://www.arbeiterkammer.at/service/broschueren/ArbeitnehmerInnenschutz/broschueren/Belaestigung_und_Gewalt_am_Arbeitsplatz.html
- Bolton, S. C. & Houlihan, M. (2010). Bermuda Revisited? Management Power and Powerlessness in the Worker-Manager-Customer Triangle. *Work and Occupations*, 37(3), 378–403. <https://doi.org/10.1177/0730888410375678>
- Brough, P., O'Driscoll, M. & Kalliath, T. (2005). Confirmatory factor analysis of the Cybernetic coping scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(1), 53–61.
<https://doi.org/10.1348/096317904X23754>
- Bundesministerium für Inneres. (2022, 5. Mai). *Sicherheitsbericht des Bundesministeriums für Inneres - österreichweite Daten 2018 (inkl. Jahresvergleiche)* (BKA III/4, Hrsg.).
- Chandra, Y. (2021). Online education during COVID-19: perception of academic stress and emotional intelligence coping strategies among college students. *Asian Education and Development Studies*, 10(2), 229–238. <https://doi.org/10.1108/AEDS-05-2020-0097>

- Chiang, F. F., Birtch, T. A. & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25–32.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.04.005>
- Cho, M. (2002). An Analysis of Sexual Harassment in Korean Hotels from the Perspective of Female Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(3), 11–29.
https://doi.org/10.1300/J171v01n03_02
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A. & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199–208.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Cortina, L. M. & Berdahl, J. L. (2008). Sexual Harassment in Organizations: A Decade of Research in Review. In *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches* (S. 469–497). 1 Oliver's Yard, 55 City Road, London EC1Y 1SP United Kingdom: SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781849200448.n26>
- Cortina, L. M. & Wasti, S. A. (2005). Profiles in coping: responses to sexual harassment across persons, organizations, and cultures. *The Journal of Applied Psychology*, 90(1), 182–192. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.182>
- Deloitte Access Economics (Hrsg.). (2019). *The economic costs of sexual harassment in the workplace. Final Report*. Australien.
- Dempsey, L., Dowling, M., Larkin, P. & Murphy, K. (2016). Sensitive Interviewing in Qualitative Research. *Research in Nursing & Health*, 39(6), 480–490.
<https://doi.org/10.1002/nur.21743>
- Edwards, J. R. & Baglioni, A. J. (1993). The measurement of coping with stress: Construct validity of the ways of coping checklist and the cybernetic coping scale. *Work & Stress*, 7(1), 17–31. <https://doi.org/10.1080/02678379308257047>
- Farley, L. (1978). *Sexual Shakedown: The Sexual Harassment of Working Women on the Job*. USA: McGraw-Hill.
- Fitzgerald, L. F., Drasgow, F., Hulin, C. L., Gelfand, M. J. & Magley, V. J. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: a test of an integrated model. *The Journal of Applied Psychology*, 82(4), 578–589. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.4.578>

- 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 handbook of the psychology of women: Perspectives on women's private and public lives (Vol. 2)* (S. 215–234). Washington: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000060-012>
- Fitzgerald, L. F., Gelfand, M. J. [Michele J.] & Drasgow, F. [Fritz]. (1995). Measuring Sexual Harassment: Theoretical and Psychometric Advances. *Basic and Applied Social Psychology, 17*(4), 425–445. https://doi.org/10.1207/s15324834basp1704_2
- Fitzgerald, L. F. & Ormerod, A. J. (1991). Perceptions of Sexual Harassment: The Influence of Gender and Academic Context. *Psychology of Women Quarterly, 15*(2), 281–294. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.1991.tb00797.x>
- Fitzgerald, L. F., Shullman, S. L., Bailey, N., Richards, M., Swecker, J., Gold, Y. et al. (1988). The incidence and dimensions of sexual harassment in academia and the workplace. *Journal of Vocational Behavior, 32*(2), 152–175. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(88\)90012-7](https://doi.org/10.1016/0001-8791(88)90012-7)
- Fitzgerald, L. F., Swan, S. & Fischer, K. (1995). Why Didn't She Just Report Him? The Psychological and Legal Implications of Women's Responses to Sexual Harassment. *Journal of Social Issues, 51*(1), 117–138. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1995.tb01312.x>
- Folkman, S. (1982). An Approach to the Measurement of Coping. *Journal of Occupational Behaviour, 3*(1), 95–107.
- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21*(3), 219–231. <https://doi.org/10.2307/2136617>
- FRA - European Union Agency for Fundamental Rights. (2014). *Gewalt gegen Frauen: eine EU-weite Erhebung. Ergebnisse auf einen Blick*. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen.
- Franz, M. (2015, 4. April). *Ob der Popsch hält, was der Blick verspricht. Das erfahren zu wollen wird nun bestraft. [Tweet]*. Twitter. Verfügbar unter: https://twitter.com/M_T_Franz/status/584407186245341184?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E584407186245341184%7Ctwgr%5E%7Ctwcon%5Es1_&ref_url=https%3A%2F%2Fwww.derstandard.at%2Fstory%2F2000013948051%2Fteam-stronach-mandatar-outet-sich-als-pograpsher

- Frauenberatung Notruf bei sexueller Gewalt. (2021). *Zahlen und Fakten zu sexueller Gewalt gegen Frauen*. Wien. Verfügbar unter: <http://www.frauenberatung.at/index.php/downloads/fachpublikationen-und-stellungnahmen>
- Frauenservice Wien. (2018). *Rechtsinformationen zu Sexueller Belästigung - Dein Körper. Dein Recht*. Zugriff am 20.01.2022. Verfügbar unter: <https://www.wien.gv.at/menschen/frauen/stichwort/gesundheit/dein-koerper-dein-recht/rechtsinformationen-sexuelle-belaestigung.html>
- Gamsjäger, M. (2010). Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz. Gewalt im Geschlechterverhältnis. *GENDER*, (2), 105–121.
- Gettman, H. J. & Gelfand, M. J. (2007). When the Customer Shouldn't Be King: Antecedents and Consequences of Sexual Harassment by Clients and Customers. *The Journal of Applied Psychology*, 92(3), 757–770. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.3.757>
- Gilbert, D., Guerrier, Y. & Guy, J. (1998). Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(2), 48–53. <https://doi.org/10.1108/09596119810207183>
- Gleichbehandlungsanwaltschaft. (2019). Abhilfe gegen sexuelle Belästigung. Leitfaden für Arbeitgeber_innen, 3–27. Verfügbar unter: <https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/aktuelles-und-services/aktuelle-informationen/abhilfe-gegen-sexuelle-belastigung.html>
- Gleichbehandlungsanwaltschaft. (2022, 20. Januar). *Gleichbehandlungsrecht in Österreich*. Zugriff am 20.01.2022. Verfügbar unter: <https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/Themen/rechtliches/gleichbehandlungsrecht-in-oesterreich.html>
- Good, L. & Cooper, R. (2016). 'But It's Your Job To Be Friendly': Employees Coping With and Contesting Sexual Harassment from Customers in the Service Sector. *Gender, Work & Organization*, 23(5), 447–469. <https://doi.org/10.1111/gwao.12117>
- Grammatisches Informationssystem. (2018, 13. Oktober). *Das generalisierende Personalpronomen man*. Zugriff am 02.05.2022. Verfügbar unter: <https://grammis.ids-mannheim.de/progr@mm/5204>
- Guerrier, Y. & Adib, A. S. (2000). 'No, We Don't Provide that Service': The Harassment of Hotel Employees by Customers. *Work, Employment and Society*, 14(4), 689–705. <https://doi.org/10.1177/09500170022118680>
- Gutek, B. A. (1993). Sexual harassment: Rights and responsibilities. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(4), 325–340. <https://doi.org/10.1007/BF01385021>

- Gutek, B. A. (1995). How Subjective Is Sexual Harassment? An Examination of Rater Effects. *Basic and Applied Social Psychology*, 17(4), 447–467.
https://doi.org/10.1207/s15324834basp1704_3
- Gutek, B. A., Murphy, R. O. & Douma, B. (2004). A review and critique of the Sexual Experiences Questionnaire (SEQ). *Law and Human Behavior*, 28(4), 457–482.
<https://doi.org/10.1023/B:LAHU.0000039335.96042.26>
- Hersch, J. (2015). Sexual harassment in the workplace. *IZA World of Labor*, (188), 1–10.
<https://doi.org/10.15185/izawol.188>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. <https://doi.org/10.1002/pam.4050030365>
- Huang, S., van der Veen, R. & Song, Z. (2018). The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(8), 926–945. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1471434>
- Igler, N. (2017, 25. November). "#MeToo" und die Folgen. Differenzierung in Debatte nötig. *ORF.at*. Zugriff am 24.04.2022. Verfügbar unter: <https://orf.at/v2/stories/2415639/2415055/>
- Johari, F. S. (2020). Work-Related Stress and Coping Strategies: A Systematic Literature Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v10-i6/7469>
- King, N. (2012). Doing Template Analysis. In G. Symon & C. Cassell (Hrsg.), *Qualitative Organizational Research: Core Methods and Current Challenges* (S. 426–449). London: Sage.
- Korczynski, M. (2003). Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work. *Organization*, 10(1), 55–79. <https://doi.org/10.1177/1350508403010001479>
- Korczynski, M. & Ott, U. (2004). When Production and Consumption Meet: Cultural Contradictions and the Enchanting Myth of Customer Sovereignty. *Journal of Management Studies*, 41(4), 575–599. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2004.00445.x>
- Krüger, D., Parchmann, I. & Schecker, H. (Hrsg.). (2014). *Methoden in der naturwissenschaftsdidaktischen Forschung*. Berlin, Heidelberg: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-37827-0>
- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

- Lünenborg, M. (2013). Hat das "Muttchen am Herd" ausgedient? Konstruktion der Kategorie "Geschlecht" in den Medien. *Television*, 2(26), 7–10.
- Ma, C., Ren, L. & Zhao, J. (2021). Coping with Stress: How Hotel Employees Fight to Work. *Sustainability*, 13(19), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su131910887>
- MacKinnon, C. A. (1979). *Sexual Harassment of Working Women: A Case of Sex Discrimination* (Bd. 94). Yale University Press. <https://doi.org/10.2307/2149645>
- Magley, V. J. (2002). Coping with Sexual Harassment: Reconceptualizing Women's Resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 930–946. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.83.4.930>
- Mair, G. W. & Nissen, R. (Gabler Wirtschaftslexikon, Hrsg.). (2018). *Coping*, Springer Gabler. Verfügbar unter: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/coping-30972/version-254543>
- Majrashi, A., Khalil, A., Nagshabandi, E. A. & Majrashi, A. (2021). Stressors and Coping Strategies among Nursing Students during the COVID-19 Pandemic: Scoping Review. *Nursing Reports (Pavia, Italy)*, 11(2), 444–459. <https://doi.org/10.3390/nursrep11020042>
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (Beltz Pädagogik, 12., aktualisierte und überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- McCann, D. (2005). Sexual Harassment at Work: National and International Responses. *Conditions of Work and Employment*, (2), 1–66.
- McLaughlin, H., Uggen, C. & Blackstone, A. (2017). The Economic and Career Effects of Sexual Harassment on Working Women. *Gender & Society : Official Publication of Sociologists for Women in Society*, 31(3), 333–358. <https://doi.org/10.1177/0891243217704631>
- Menza, K. (2016, 28. November). You have to see Redbook's Shocking Sexual Harassment Survey. *redbook*. Verfügbar unter: <https://www.redbookmag.com/life/a47313/1976-sexual-harassment-survey/>
- Mittelstaedt, K. (2016, 3. November). Sexuelle Belästigung: Anklagen heuer um mehr als ein Drittel gestiegen. *Der Standard*. Verfügbar unter: <https://www.derstandard.at/story/2000046920475/sexuelle-belaestigung-anklagen-heuer-um-mehr-als-ein-drittel-gestiegen>
- Morganson, V. J. & Major, D. A. (2014). Exploring Retaliation as a Coping Strategy in Response to Customer Sexual Harassment. *Sex Roles*, 71(1-2), 83–94. <https://doi.org/10.1007/s11199-014-0373-9>

- Moser, J. S., Dougherty, A., Mattson, W. I., Katz, B., Moran, T. P., Guevarra, D. et al. (2017). Third-person self-talk facilitates emotion regulation without engaging cognitive control: Converging evidence from ERP and fMRI. *Scientific Reports*, 7(1).
<https://doi.org/10.1038/s41598-017-04047-3>
- Murdoch, M. & McGovern, P. G. (1998). Measuring Sexual Harassment: Development and Validation of the Sexual Harassment Inventory. *Violence and Victims*, 13(3), 203–216.
<https://doi.org/10.1891/0886-6708.13.3.203>
- NZ Human Rights.. Sexual Harassment: What you need to know. Verfügbar unter:
<https://www.hrc.co.nz/>
- O'Connor, M., Gutek, B. A., Stockdale, M., Geer, T. M. & Melançon, R. (2004). Explaining sexual harassment judgments: looking beyond gender of the rater. *Law and Human Behavior*, 28(1), 69–95. <https://doi.org/10.1023/b:lahu.0000015004.39462.6e>
- Ohse, D. M. & Stockdale, M. S. (2008). Age Comparisons in Workplace Sexual Harassment Perceptions. *Sex Roles*, 59(3-4), 240–253. <https://doi.org/10.1007/s11199-008-9438-y>
- Orvell, A., Vickers, B. D., Drake, B., Verduyn, P., Ayduk, O., Moser, J. et al. (2021). Does Distanced Self-Talk Facilitate Emotion Regulation Across a Range of Emotionally Intense Experiences? *Clinical Psychological Science*, 9(1), 68–78.
<https://doi.org/10.1177/2167702620951539>
- Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien (Hrsg.). (2011). *Gewalt in der Familie und im nahen sozialen Umfeld. Österreichische Prävalenzstudie zur Gewalt an Frauen und Männern*. Verfügbar unter: https://www.gewaltinfo.at/uploads/pdf/bmwfj_gewaltpraevalenz-2011.pdf
- Poulston, J. (2008). Metamorphosis in hospitality: A tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 232–240.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.013>
- Powell, G. N. (1986). Effects of sex role identity and sex on definitions of sexual harassment. *Sex Roles*, 14(1-2), 9–19. <https://doi.org/10.1007/bf00287844>
- 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), 760–774.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>
- Ram, Y. (2019). MeToo and Tourism: A Systematic Review. *Current Issues in Tourism*, 24(3), 321–339. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1664423>

- Ram, Y., Tribe, J. & Biran, A. (2016). Sexual harassment: overlooked and under-researched. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(10), 2110–2131. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2015-0240>
- Robotise AG.. *JEEVES*. Zugriff am 01.05.2022. Verfügbar unter: <https://robotise.eu/de/jeeves>
- Rößl, D. (2008). *Die Diplomarbeit in der Betriebswirtschaftslehre : ein Leitfaden zur Erstellung einer Laureatsarbeit, Bachelorarbeit, Diplomarbeit, Masterarbeit, Dissertation* (4. Aufl.). Wien: Facultas.WUV.
- Salvaggio, N. A., Hopper, J. & Packell, K. M. (2011). Coworker reactions to observing sexual behavior at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(7), 604–622. <https://doi.org/10.1108/02683941111164508>
- Scarduzio, J. A., Sheff, S. E. & Smith, M. (2017). Coping and Sexual Harassment: How Victims Cope across Multiple Settings. *Archives of Sexual Behavior*, 47(2), 327–340. <https://doi.org/10.1007/s10508-017-1065-7>
- Schneider, A., Bullinger, B. & Brandl, J. (2021). Resourcing Under Tensions: How frontline employees create resources to balance paradoxical tensions. *Organization Studies*, 42(8), 1291–1317. <https://doi.org/10.1177/0170840620926825>
- Szesny, S. (2004). Sexuelle Belästigung. In G. Steffgen (Hrsg.), *Betriebliche Gesundheitsförderung. Problembezogene psychologische Interventionen* (S. 131–148). Göttingen: Hogrefe.
- Sears, K. L., Intrieri, R. C. & Papini, D. R. (2011). Sexual Harassment and Psychosocial Maturity Outcomes among Young Adults Recalling Their First Adolescent Work Experiences. *Sex Roles*, 64(7-8), 491–505. <https://doi.org/10.1007/s11199-010-9928-6>
- Soni, S. (2017). Workplace Emotions: A Study of Frontline Hotel Employees. *Management and Labour Studies*, 42(3), 237–252. <https://doi.org/10.1177/0258042X17718735>
- Statistik Austria. (2021, 12. Oktober). *Tourismus*. Verfügbar unter: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/index.html
- Stengg, R. (2021, 10. August). Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz. Tiroler Unternehmen zeigen Haltung. *Mein Bezirk*. Zugriff am 24.04.2022. Verfügbar unter: https://www.meinbezirk.at/innsbruck/c-lokales/tiroler-unternehmen-zeigen-haltung_a4813704#gallery=null
- Stockdale, M. S., Vaux, A. & Cashin, J. (1995). Acknowledging Sexual Harassment: A Test of Alternative Models. *Basic and Applied Social Psychology*, 17(4), 469–496. https://doi.org/10.1207/s15324834basp1704_4

- Strobl, G. (2021, 31. Juli). Nur sechs von zehn Tourismus-Beschäftigten bleiben in der Branche. *Der Standard*. Zugriff am 15.01.21. Verfügbar unter: <https://www.derstandard.at/story/2000128589507/nur-sechs-von-zehn-beschaefigten-im-tourismus-bleiben-in-der>
- Waudby, B. & Poulston, J. (2017). Sexualisation and harassment in hospitality workplaces: who is responsible? *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, *11*(4), 483–499. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-10-2016-0102>
- Weber, J., Coats, W., Agrusa, J., Tanner, J. & Meche, M. (2002a). Sexual Harassment in the Hospitality Industry: Perceptions of Restaurant Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, *1*(1), 75–93. https://doi.org/10.1300/J171v01n01_06
- Wireko-Gyebi, S., Adu-Frimpong, G. K. & Ametepah, R. S. (2017). Work-related stress: coping strategies of frontline hotel employees in Ghana. *Anatolia*, *28*(2), 197–208. <https://doi.org/10.1080/13032917.2017.1289965>
- Wong, S. C. & Huang, C. Y. (2014). A Factor–Cluster Approach to Understanding Hong Kong Hotel Employees' Symptom-management-related Coping Behavior Towards Job Stress. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, *19*(4), 469–491. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.749929>
- Worke, M. D., Debelew, G. T. & Koricha, Z. B. (2020). Coping Strategies and Perceived Barriers of women hospitality workplaces employees to sexual harassment in Bahir Dar city, Northwest Ethiopia: A Ground Theory Approach. *BMC Psychol*, *9*(143), 1–23. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-57259/v1>
- Yagil, D. (2008). When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, *13*(2), 141–152. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2008.03.002>

Anhang A: Interviewleitfaden

Bewältigungsstrategien von Front-Desk-Mitarbeiterinnen in der Hotellerie in Bezug auf sexuelle Belästigung durch männliche Hotelgäste

Begrüßung

Hallo, vielen Dank, es freut mich, dass du dir Zeit für ein Interview mit mir nimmst. Im Rahmen meiner Masterarbeit für den Studiengang Leadership im Tourismus an der FH Wien der WKW beschäftigte ich mich mit dem Thema „sexuelle Belästigung durch männliche Hotelbesucher / Hotelgäste“. In diesem Interview geht es rein um deine eigenen Erfahrungen zum Thema sexuelle Belästigung im Arbeitskontext. Das Interview wird circa 45 Minuten dauern und besteht aus offenen Fragen. Hierbei gibt es keine richtigen oder falschen Antworten und keine Frage muss beantwortet werden. Solltest du dich zu irgendeinem Zeitpunkt unwohl fühlen oder eine Pause brauchen, bitte Bescheid geben und wir können das Interview unterbrechen.

Ich hoffe es ist in Ordnung, dass das Interview aufgenommen wird, um es danach besser analysieren zu können. Die Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und es werden keine Namen veröffentlicht, das Einverständnis kann jederzeit widerrufen werden. Gibt es von deiner Seite noch Fragen bevor wir starten?

Einstiegsfragen

1. Magst du mir kurz erzählen, in welchem Betrieb du arbeitest, was deine Aufgabe ist?
 - a. Wie lange bist du denn schon im Tourismus und in diesem Bereich?
2. Erzähl mal, wie sieht bei dir ein typischer Arbeitstag aus?
3. In deinem Arbeitsalltag hast du viel mit Gästen/Kunden zu tun. Welche Probleme/Herausforderungen kommen da im Umgang mit den Gästen auf dich zu?

Hauptteil: Erfahrungen

4. Wie würdest du sexuelle Belästigung definieren?
5. Hast du dich während deiner Arbeit schon mal in einer Situation wiedergefunden, in der du dich sexuell belästigt gefühlt hast?
 - a. Wann beginnt für dich sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz?
6. Kannst du eine Situation für mich schildern, die dir diesbezüglich besonders in Erinnerung geblieben ist?
7. Wie hast du in der soeben geschilderten Situation gehandelt? (z.B. *Konfrontation, Rückzug, Kundenorientierung im Blick behalten, Humor, sofort Unterstützung holen, etc.*)

8. Wie ist es dir nach dieser Situation gegangen? (z.B. Zufrieden bzw. Unzufrieden mit der eigenen Handhabung der Situation, Gefühl der Unsicherheit, Minderung des Selbstwerts, geistige Abkopplung normal, etc.)
9. Was hast du gemacht, um diese Situation zu verarbeiten? (z.B. Pause, rauchen, Gespräch suchen, normal weitergearbeitet, etc.)
10. Wenn du dir Rat/Hilfe suchst, mit wem sprichst du (zuerst) über das Geschehene? (z.B. Kolleg*innen, Familie, Freund*innen, Vorgesetzte*r, etc.)
11. Was hättest du dir an zusätzlicher Unterstützung etc. in dem Moment und danach von außen (Betrieb etc.) gewünscht?

Hauptteil: Umgang im Betrieb

12. Im Zusammenhang mit sexueller Belästigung ist Prävention und Intervention ein wichtiges Thema. Mich würde noch interessieren wie ihr im Betrieb damit umgeht.
 - a. Ist sexuelle Belästigung bei euren Teambesprechungen ein Thema?
13. Welche Maßnahmen siehst du, um Mitarbeiter*innen zu schützen? (z.B. Diensterteilung, direkte Konfrontation, Kleidungsstil, Gesprächsführung, etc.)
 - a. Hast du dir denn eigene Strategien überlegt, wie du am besten reagieren kannst?
14. Welche Maßnahmen würdest du setzen bzw. wie können Arbeitgeber*innen in Zukunft hier besser eingreifen?
15. Würdest du an einer Weiterbildung/einem Seminar/einem Training zum Thema "Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz durch Gäste/Kunden" teilnehmen?
 - a. Was wären deine Erwartungen?

Schluss:

16. Welche Empfehlungen würdest du einer neuen Kollegin im Zusammenhang mit sexueller Belästigung geben?
17. Wir sind jetzt am Ende des Interviews angelangt, gibt es noch etwas, das du gerne ansprechen würdest?
18. Für die Statistik, dürfen wir Dich bitte noch fragen, wie alt Du bist? Danke

Vielen Dank für deine Zeit und ausführlichen Antworten!

Für meine Masterarbeit werde ich das durchgeführte und aufgenommene Interview transkribieren und im Anschluss mit einer qualitativen Inhaltsanalyse auswerten, solltest du Interesse an den Ergebnissen haben, kontaktiere ich dich gerne nach Abschluss und Bewertung der Arbeit.

Anhang B: Erste Templates

A priori Themen

Bestimmtes Ereignis	beinhaltet: Hergang, Personenanzahl, Kontext, Gefühle des Opfers während des Ereignisses
Coping Mechanismen	beinhaltet: Bewältigungsmechanismen in der Situation, Bewältigungsmechanismen nach der Situation
Unterstützung und Hilfe	beinhaltet: Wunsch nach Unterstützung/Hilfe, Suche nach Unterstützung/Hilfe, Inanspruchnahme von Unterstützung/Hilfe
Umgang im Betrieb	beinhaltet: Rolle der Vorgesetzten und Kolleg*innen, interne Besprechung von SB, Entscheidungsbefugnisse und Handlungsspielräume

Template 1

Template 2

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Arbeitsalltag<ol style="list-style-type: none">1.1 Erfahrung in der Hotellerie/im Tourismus1.2 Typischer Tagesablauf/Hauptaufgaben1.3 Generelle Probleme und Herausforderungen2. Erfahrungen mit sexueller Belästigung<ol style="list-style-type: none">2.1 „Eigene“ Definition von SB2.2 Bestimmtes Ereignis/Bestimmte Ereignisse<ol style="list-style-type: none">2.2.1 Hergang2.2.2 Eigene Gefühle3. Reaktionen/Bewältigung/Coping Mechanismen<ol style="list-style-type: none">3.1 Umgang mit SB in der Situation<ol style="list-style-type: none">3.1.1 Humor3.1.2 Ignoranz/Verdrängung3.1.3 Konfrontation3.1.4 Rückzug3.2 Umgang mit SB nach der Situation<ol style="list-style-type: none">3.2.1 Gespräch suchen mit Freund*innen/Vorgesetzten/Familie3.2.2 „Mit sich selbst ausmachen“ – allein reflektieren3.2.3 Ignoranz/Verdrängung3.2.4 Selbstzweifel und Unsicherheit4. Hilfe/Unterstützung<ol style="list-style-type: none">4.1 Ansprechpersonen4.2 Unterstützungssuche & Unterstützungsangebote4.3 Tipps/Ratschläge für Kolleginnen5. Umgang im Betrieb (Hotel)<ol style="list-style-type: none">5.1 Rolle der vorgesetzten Person | <ol style="list-style-type: none">1. Arbeitsalltag<ol style="list-style-type: none">1.1. Arbeitsort und Art des Hotels1.2. Typischer Tagesablauf/Hauptaufgaben1.3. Generelle Probleme und Herausforderungen2. Erfahrungen mit sexueller Belästigung<ol style="list-style-type: none">2.1. Eigene Definition von SB2.2. Bestimmtes Ereignis/Bestimmte Ereignisse<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Hergang2.2.2. Gefühle während der Situation3. Reaktionen/Bewältigung/Coping Mechanismen<ol style="list-style-type: none">3.1. Umgang mit SB in der Situation<ol style="list-style-type: none">3.1.1. Humor3.1.2. Ignoranz/Verdrängung3.1.3. Konfrontation3.1.4. Rückzug3.2. Umgang mit SB nach der Situation<ol style="list-style-type: none">3.2.1. Gespräch suchen mit Freund*innen/Vorgesetzten/Familie/Partner*in3.2.2. „Mit sich selbst ausmachen“3.2.3. Ignoranz/Verdrängung3.2.4. Selbstzweifel und Unsicherheit4. Eigene entwickelte Strategien5. Unterstützung und Hilfe<ol style="list-style-type: none">5.1. Ansprechpersonen5.2. Unterstützungssuche & Unterstützungsangebote6. Umgang im Betrieb |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- 5.1.1 Empowerment der Mitarbeiterinnen
- 5.1.2 Befugnisse erteilen/Mitarbeiterinnen Macht geben
- 5.1.3 Verdrängung/wortloses Hinnehmen
- 5.2 Aufklärung & Behandlung (in Teambesprechungen)
- 5.3 Wo gibt es Verbesserungspotenzial
- 5.4 Erwartungen an Seminare/Weiterbildungen/Trainings
 - 5.4.1 Durch externe Person
 - 5.4.2 Gesprächsführung / Reaktionen üben

- 6.1. Rolle der vorgesetzten Person
 - 6.1.1. Empowerment der Mitarbeiterinnen
 - 6.1.2. Befugnisse erteilen/Mitarbeiterinnen Macht/Handlungsspielräume geben
 - 6.1.3. Verdrängung/wortloses Hinnehmen
- 6.2. Aufklärung & Behandlung (in Teambesprechungen)
- 6.3. Wo gibt es Verbesserungspotenzial
- 6.4. Erwartungen an Seminare/Weiterbildungen/Trainings
 - 6.4.1. Durch externe Person
 - 6.4.2. Gesprächsführung/Reaktionen üben
- 7. Ideen / Maßnahmen, um SB Situationen zu verhindern
 - 7.1. Offene Kommunikationskultur & Teambesprechungen
 - 7.2. Kommunizieren, dass Betrieb hinter MA steht
 - 7.2.1. Hausverbote aussprechen
 - 7.2.2. Anzeigen
 - 7.3. Dienstplaneinteilung
 - 7.4. Kein Zimmerservice, Zimmerservice zu zweit
 - 7.5. Anonyme Hotline/Beschwerdebox
 - 7.6. Ansprechperson
 - 7.7. Selbstverteidigungskurs
- 8. Tipps für neue Kolleginnen
 - 8.1. Selbstbewusst auftreten
 - 8.2. Nichts gefallen lassen
 - 8.3. Persönliche Grenzen setzen
 - 8.4. Offen Probleme ansprechen
 - 8.5. Handy dabei haben

Anhang C: Finales Template

A priori Themen

Bestimmtes Ereignis	beinhaltet: Hergang, Personenanzahl, Kontext, Gefühle des Opfers während des Ereignisses
Coping Mechanismen	beinhaltet: Bewältigungsmechanismen in der Situation, Bewältigungsmechanismen nach der Situation
Unterstützung und Hilfe	beinhaltet: Wunsch nach Unterstützung/Hilfe, Suche nach Unterstützung/Hilfe, Inanspruchnahme von Unterstützung/Hilfe
Umgang im Betrieb	beinhaltet: Rolle der Vorgesetzten und Kolleg*innen, interne Besprechung von SB, Entscheidungsbefugnisse und Handlungsspielräume

1. Arbeitsalltag
 - 1.1. Arbeitsort und Art des Hotels
 - 1.2. Typischer Tagesablauf/Hauptaufgaben
 - 1.3. Generelle Probleme und Herausforderungen
2. Erfahrungen mit sexueller Belästigung
 - 2.1. Eigene Definition
 - 2.2. Generelle Gefühle mit SB
 - 2.3. Bestimmtes Ereignis/Bestimmte Ereignisse
3. Reaktionen/Bewältigung/Coping Mechanismen
 - 3.1. Umgang in der Situation
 - 3.1.1. Fluchtverhalten/Rückzug
 - 3.1.2. Humorvolle Reaktion
 - 3.1.3. Konfrontative Verhaltensweise
 - 3.2. Umgang nach der Situation
 - 3.2.1. Andere Beschäftigung suchen
 - 3.2.2. Gespräch suchen
 - 3.2.3. Verschweigen und mit sich selbst ausmachen
 - 3.2.4. Ignorieren und weiterarbeiten
4. Umgang im Betrieb
 - 4.1. Prävention
 - 4.1.1. Keine aktiven Besprechungen/Aufklärungen/Schulungen
 - 4.1.2. Indirekte Präventionsmaßnahmen - Gästebezogen
 - 4.1.3. Indirekte Präventionsmaßnahme - Innerbetrieblich
 - 4.2. Intervention

4.2.1. Ständige Erreichbarkeit

4.2.2. Aktives Einschreiten

5. Ideen / Maßnahmen, um SB-Situationen zu verhindern

5.1. Innerbetriebliche Maßnahmen

5.2. Maßnahmen für Mitarbeiterinnen