

Factsheet Diversität & Inklusion



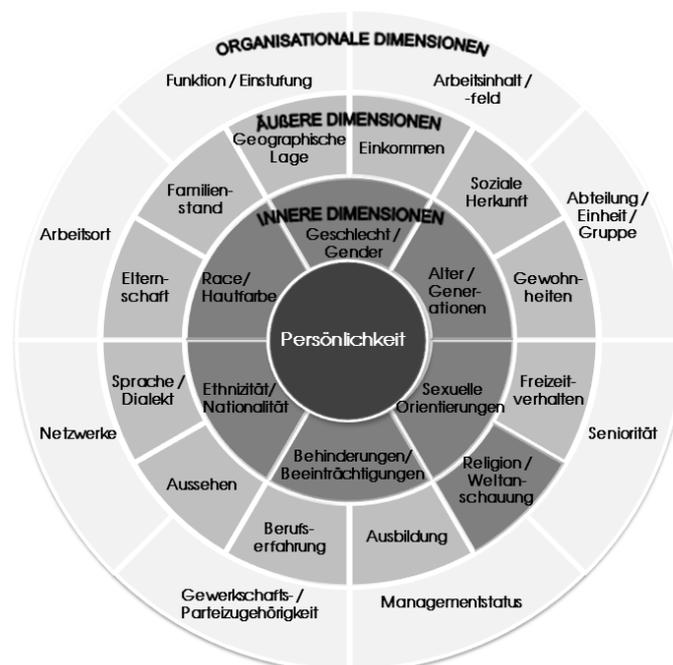
«If I am not aware of the barriers you face, then I won't see them, much less be motivated to remove them.»

«Wenn ich mir der Hindernisse, mit denen du konfrontiert bist, nicht bewusst bin, werde ich sie nicht sehen, geschweige denn motiviert sein, sie zu beseitigen.»

Zitat von Robin DiAngelo, aus dem Buch «White Fragility»

1. Was bedeuten «Diversität» und «Inklusion»?

Diversität ist ein Konzept der Soziologie und Sozialpsychologie, das für die Anerkennung und Unterscheidung individueller Merkmale benutzt wird. Individuelle Merkmale bestehen sowohl auf der inneren, der äusseren, als auch auf der organisationalen Dimension:



«4 Dimensionen der Diversität» (Gardenswartz & Rowe, 2003)

Anmerkung: Dieses Merkblatt wurde im Auftrag von Basel Tourismus vom Institut für Tourismus und Mobilität der Hochschule Luzern erstellt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- Innere Dimension: Geschlecht/Gender, Alter, sexuelle Orientierung, Behinderungen/Beeinträchtigungen, Ethnizität/Nationalität, Race/Hautfarbe
- Äusseren Dimension: Einkommen, soziale Herkunft, Gewohnheiten, Freizeitverhalten, Religion/Weltanschauung, Ausbildung, Berufserfahrung, Aussehen, Sprache/Dialekt, Elternschaft, Familienstand, geographische Lage
- Organisationale Dimension: Arbeitsinhalt/-feld, Abteilung/Einheit/Gruppe, Seniorität, Managementstatus, Gewerkschafts-/Parteizugehörigkeit, Netzwerke, Arbeitsort, Funktion/Einstufung

Das Konzept der **Inklusion** beschreibt eine Gesellschaft, in der jeder Mensch akzeptiert wird und gleichberechtigt und selbstbestimmt an dieser teilhaben kann – unabhängig von Geschlecht, Alter oder Herkunft, von Religionszugehörigkeit oder Bildung, von eventuellen Behinderungen oder sonstigen individuellen Merkmalen. (Schöb, 2013)

Die Förderung von Diversität und Inklusion wird **Diversitätsmanagement** genannt. Die Aufgabe des Diversitätsmanagement ist es, die soziale, kulturelle und ethnische Vielfalt der Mitarbeiter:innen zu fördern und zum Wohl des Unternehmens einzusetzen. Diversity Management zielt darauf, unterschiedliche Hintergründe bewusst zu nutzen und ins Unternehmen zu integrieren.

2. Warum sind Diversität und Inklusion für den Schweizer Tourismus relevant?

Immer mehr Unternehmen fördern aktiv und systematisch Vielfalt und Inklusion. Gerade im Tourismus als «People Business» steht der Mensch (Reisende und Gastgeber) im Zentrum. Gezielte Massnahmen für mehr Diversität und Inklusion führen zu Vorteilen auf verschiedenen Ebenen.

Unternehmen, die Vielfalt fördern,...

- **verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil.**
Verschiedene Studien zeigen, dass sich Diversität positiv auf den Unternehmenserfolg auswirkt.
- **verfügen über eine höhere Innovationskraft.**
Die Berücksichtigung und Integration verschiedener Hintergründe, Perspektiven und Erfahrungen führen zu besseren, kreativeren und effizienteren Lösungen.
- **können neue Gästegruppen erschliessen.**
Das gezielte und inklusive Ansprechen spezifischer Gästegruppen kann das Reiseerlebnis verbessern und die Gästebindung steigern.
- **sind attraktivere Arbeitgeber.**
Besonders junge Menschen achten bei der Anstellung auf ein umfassendes und glaubwürdiges Nachhaltigkeitsengagement von Arbeitgebenden
- **verbessern ihr Image und die Glaubwürdigkeit ihres Nachhaltigkeitsengagements.**
Durch die Kommunikation und Vermarktung der positiven Auswirkungen des Tourismus auf die Gesellschaft werden engagierte Unternehmen sowohl für Gäste als auch für Arbeitnehmende attraktiver.
- **leisten einen Beitrag zu sozialer Gerechtigkeit**
Mit einer Förderung von Diversität wird auch (ungewollte) Diskriminierung vermieden und ein Beitrag zum Ziel der Agenda 2030 («leaving no one behind») geleistet, insbesondere zu SDG 5 «Geschlechtergleichstellung» und SDG 10 «Weniger Ungleichheiten».

• **Was kann ein Tourismusbetrieb zu mehr Diversität und Inklusion beitragen?**

<p>Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diversity-Policy entwickeln und durchsetzen • Diversity-Verantwortliche:n und/oder Komitees bestimmen: Entscheidungen, die in den «D&I»-Bereich fallen oder einzelne Menschen betreffen, durch Komitees entscheiden und bestätigen lassen • Awareness-Schulungen für Mitarbeitende mit Fachorganisationen anbieten • «Affirmative Actions» umsetzen (Quoten, Contract Compliances, Code of Conducts) • Führungskultur: Bereitschaft und Offenheit, darüber zu reden, einander auf Augenhöhe begegnen • Privilegien für andere nutzbar und begehbar machen
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leitfaden für genderechte und inklusive Sprache (Text, Bild, Video) entwickeln • Anwendung des Leitfadens (Text, Bild, Video) in Kommunikation und Marketing • Daten sammeln über Kund:innen-Interaktionen • Barrierefreiheit der Website analysieren und verbessern
<p>Produktentwicklung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestehende und neue Produkte kritisch auf Zugänglichkeit in Bezug auf verschiedene Diversitätsmerkmale hinterfragen • Familienangebote, Familienzimmer, Familientickets analysieren (z.B. trifft das Angebot auch auf Regenbogenfamilien oder Alleinerziehende zu)?
<p>Human Resources (HR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenausschreibungen kritisch hinterfragen und offen formulieren • Relevante Daten sammeln und auswerten (z.B. Wer bewirbt sich? Wer wird eingestellt? Wer verlässt die Organisation?) • Räume schaffen, um Differenzen thematisieren zu können («Save Space») • Differenzen erkennen, integrieren, nutzen • Abstimmung der Einsatzpläne in Absprache mit Arbeitsnehmenden • Anbieten von Home Office Möglichkeiten
<p>Infrastruktur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung und Änderung der Umgebung: Sind Pausenaktivitäten, Toiletten und andere Räume für alle zugänglich? • Stehtische • Wickeltisch für alle zugänglich / auf allen Toiletten • Toiletten, Spa-Bereich, Umkleidekabinen: Raum schaffen für non-binäre Menschen • Barrierefreien Zugang für Rollstuhlfahrende, Familien mit Kinderwagen und ältere Menschen ermöglichen und /oder mindestens für Zielgruppen relevante Informationen kommunizieren
<p>CSR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inklusionsprojekte fördern • Partnerschaften eingehen • Gäste einbinden

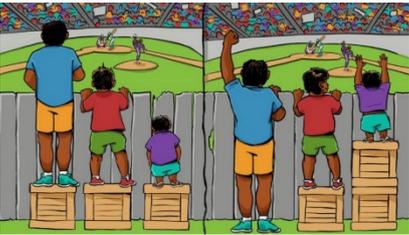
3. Diversitäts- und Inklusionsprojekte und Anlaufstellen (Auswahl, alphabetisch)

D&I allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinden und Städte: Anlaufstellen für Diversität und Gleichstellung • HotellerieSuisse: Die Vielfalt unserer Branche als Chance nutzen • «Implicit Association Tests» - Teste deine unbewussten kognitiven Vorurteile • Kompetenzzentrum für Diversity & Inklusion der Universität St. Gallen: D&I Journey, Diversity Benchmarking, Lohnanalysen, Workshops/Trainings/Vorträge, D&I-Strategieberatung, Analyse der Mitarbeitenden-Perspektive
Körperliche Beeinträchtigung	<ul style="list-style-type: none"> • Claire & George – Barrierefreie Ferien in der Schweiz • HotellerieSuisse – Leitfaden Barrierefreiheit in der Hotellerie • OK:GO – Zugänglichkeit von touristischen Angeboten • Procap Reisen & Sport – für Menschen mit Handicap • Pro Infirmis – Fachorganisation, Beratung und Unterstützung • Sensability – Schulungsangebote und Beratungen
Einkommen	<ul style="list-style-type: none"> • Reka-Ferien – Ferien und Freizeit für alle • Equal-Salary Zertifizierung • Fair-Pay – Das unabhängige Label für Lohngleichheit
Alter	<ul style="list-style-type: none"> • Pro Senecture – Fach- und Dienstleistungsorganisation für das Alter • CURAVIVA – Branchenverband der Dienstleister für Menschen im Alter
Geschlecht/Gender	<ul style="list-style-type: none"> • Geschichtgendern.de – das Genderwörterbuch • Gleichstellen.ch – E-Learningbox und Informationen zur Gleichstellung von Mann und Frau in der Arbeitswelt • Transgender Network Switzerland: Beratung, Information
Sexuelle Orientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Out Now Zertifizierung – kostenlose Schulung für Partnerhotels von Schweiz Tourismus • Swiss LGTBI-Label
Vereinbarkeit von Beruf und Familie/Freizeit	<ul style="list-style-type: none"> • 4-Tage-Woche in Hotellerie und Gastronomie • Prädikat UND – Verankerung Vereinbarkeit • Work-Family Balance: das Zertifikat für familienfreundliche Unternehmen

4. Was kann ich persönlich zu mehr Diversität und Inklusion beitragen?

- Informieren: Vertiefe dein Wissen!
- Hinterfragen: Hinterfrage deinen Autopiloten!
- Akzeptieren: Glaube Menschen, wenn sie dir von Diskriminierung erzählen – auch wenn du es selber noch nicht erlebt hast!
- Standards setzen: Überlege dir Bewertungsrichtlinien, bevor du die Leistung/Fähigkeiten einer Person bewertest!
- Sich melden: Wenn du diskriminierendes Verhalten bemerkst, sag etwas!
- Lernen: Wenn dich jemand auf diskriminierendes Verhalten aufmerksam macht, verstehe es als Lernmöglichkeit für zukünftiges Verhalten!

5. Glossar: Erläuterungen zu relevanten Begriffen

<p>Diversität</p>	<p>Diversität ist ein Konzept, das für die Anerkennung und Unterscheidung individueller Merkmale benutzt wird. Diese lassen sich auf individueller, institutioneller und struktureller Ebene betrachten.</p> <p>Diversität bezeichnet Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Menschen oder Gruppen, die mit Vor- und Nachteilen, mit Privilegien und Diskriminierung verbunden sein können.</p>
<p>Gleichstellung</p>	 <p>Gleichberechtigung versus Gleichstellung: Gleichstellung bedeutet nicht, dass wir alle auf der gleichen Startposition stehen. Gleichstellung bedeutet, dass wir alle gleichzeitig am Ziel ankommen können. (Hetjens, 2019)</p>
<p>Inklusion</p>	<p>Inklusion ist Engagement und Empowerment, wobei der Wert und die Würde aller Menschen anerkannt werden. (Hetjens, 2019)</p>
<p>Intersektionalität</p>	<p>Intersektionalität (vom engl. «intersection» = Schnittpunkt, Schnittmenge) beschreibt die Überschneidung von verschiedenen Diskriminierungsformen in einer Person. (Crenshaw, 1989)</p>
<p>Mentale Einschränkungen</p>	<p>Soziale Interaktionen, reduzierte Aufmerksamkeitsspanne, Lese-Rechtschreib-Störung, verschiedene psychische Störungen und Krankheiten (Aufzählung nicht abschliessend). (Hetjens, 2019)</p>
<p>Physische Einschränkungen</p>	<p>Einschränkungen am Bewegungsapparat, eingeschränkte motorische Fähigkeiten, eingeschränktes Sehvermögen, eingeschränktes Hörvermögen (Aufzählung nicht abschliessend). (Hetjens, 2019)</p>
<p>Stigmatisierung</p>	<p>Unter Stigmatisierung wird in der Soziologie ein Prozess verstanden, durch den Individuen bestimmte andere Individuen in eine bestimmte Kategorie von Positionsinhaber:innen einordnen, durch Zuschreibung von Merkmalen und Eigenschaften, die diskreditierend sind. (Wikipedia, 2019)</p>
<p>Unconscious Cognitive Bias</p>	<p>Wir erhalten gleichzeitig bis zu 11 Millionen Bits an Informationen durch unsere Sinne. Wir können nur 40-60 Bits bewusst verarbeiten. Aus diesem Grund nimmt unser Gehirn unbewusste «Abkürzungen». 99.999996% unseres Tuns passiert also unbewusst. Dies verursacht sogenannte unbewusste kognitive Vorurteile. (Hetjens, 2019)</p>

Anmerkung: Dieses Merkblatt wurde vom Institut für Tourismus und Mobilität der Hochschule Luzern erstellt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
 Kontaktperson bei Fragen oder Anregungen zum Thema: Daniela Schöb, Senior Wissenschaftliche Mitarbeiterin, daniela.schoeb@hslu.ch