



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Workplace Experiences of LGBTQIA+ Employees in the Portuguese Hospitality Industry.

Miguel Lage Soares da Silva

Master of Science in Hospitality and Tourism Management

Supervisor:

Professor Doctor Ana Margarida M. C. Oliveira Brochado; Marketing, Operations and General Management Department.

ISCTE Business School

September 2023



BUSINESS
SCHOOL

Workplace Experiences of LGBTQIA+ Employees in the Portuguese Hospitality Industry.

Miguel Lage Soares da Silva

Master of Science in Hospitality and Tourism Management

Supervisor:

Professor Doctor Ana Margarida M. C. Oliveira Brochado; Marketing, Operations and General Management Department.

ISCTE Business School

September 2023

Acknowledgments

To my parents, Paula Soares and Fernando Silva, who unconditionally supported all my decisions and choices and were willing to help me in any way they could. They have always been present throughout this process of discovery and learning. I thank them for their love, patience and, above all, for the sacrifices they made. *Obrigado*.

To my family who always rooted for me, always encouraged me to move forward, and always looked out for me. With all my heart, I thank all of them.

To my friends, Licínia Paiva and Joana Carvalho, who worked alongside with me on their own dissertations, keeping each other focused and motivated throughout our studying sessions. To my dearest and long-time friends, Diana Barbieri and Bruna Rocha, who helped me unwind after long days of work and made everything look easier. And also, a special thanks to my friend Selena Pereira, for always giving me a warm and loving welcome to Coimbra whenever I needed to escape for a few days.

To Professor Ana Brochado, who accompanied and guided me throughout these past few months, always with a smile on her face, and with her wisdom and expertise to help me navigate through this new experience that is called writing a dissertation.

To ISCTE for its contribution to my education, as well as to all the professors who are part of it and that have also contributed to my academic development, as well as my personal growth.

To all the participants who took part in this dissertation, my biggest thanks goes to them, without whom I would not have concluded such dissertation. Besides thanking their participation in this study, I want to thank their courage and perseverance. For fighting for themselves, for their community, and also for fighting for those who cannot express themselves or those who did not find their voices yet.

To two special ladies, Anabela Monteiro and Ofélia de Castro, for their infinite wisdom, absolute support, and for their words of encouragement and motivation.

Resumo

As temáticas relacionadas com a comunidade LGBTQIA+ têm vindo a receber muita atenção nas últimas décadas, no entanto os seus membros continuam a enfrentar inúmeras contrariedades e dificuldades na sua vida quotidiana, incluindo no seu local de trabalho. No setor da hotelaria e do turismo estas dificuldades prevalecem, comprometendo os níveis de satisfação laboral e o bem-estar psicológico percecionado pelos trabalhadores LGBTQIA+. No caso de Portugal, e de acordo com um estudo da ManpowerGroup, 29,3% dos inquiridos portugueses já foram vítimas de discriminação no seu local de trabalho devido à sua orientação sexual ou identidade de género. Deste modo, a inclusão dos colaboradores LGBTQIA+ no local de trabalho é um tópico de extrema importância, focando-se na igualdade de tratamento e oportunidades dos colaboradores LGBTQIA+ nas organizações. Consequentemente, esta dissertação visa colmatar uma lacuna na literatura, investigando sobre as experiências laborais dos trabalhadores LGBTQIA+ no setor da hotelaria e turismo em Portugal. Adicionalmente, pretende-se compreender o efeito que tais experiências surtem nos níveis de satisfação laborais e no bem-estar psicológico percecionados pelos trabalhadores LGBTQIA+. Recorrendo a um design qualitativo, foi desenvolvido um modelo conceptual para validar tais efeitos, tendo sido realizadas entrevistas a trabalhadores do setor da hotelaria e turismo em Portugal que pertencem à comunidade LGBTQIA+. Os resultados indicam que a discriminação e o preconceito com base na orientação sexual e identidade de género ainda ocorrem nos locais de trabalho deste setor, juntamente com a falta de políticas antidiscriminação e estratégias de inclusão, bem como um maior apoio das chefias.

Palavras-Chave: LGBTQIA+; Staff; Indústria Hoteleira; Satisfação Laboral; Bem-Estar; Inclusão; Gestão de Recursos Humanos.

Abstract

LGBTQIA+ related issues have been receiving much attention in the last few decades, however the LGBTQIA+ community still faces innumerable issues in their daily lives, including in their workplace. In the hospitality and tourism industry such issues prevail, compromising the levels of job satisfaction and psychological well-being perceived by LGBTQIA+ employees. In the case of Portugal, and according to a ManpowerGroup study, 29,3% of the Portuguese respondents have faced some type of discrimination in their workplace due to their sexual orientation or gender identity. Thus, LGBTQIA+ inclusion in the workplace is a topic of paramount importance that keeps its focus and goals on equal treatment towards LGBTQIA+ employees in organizations. Therefore, this study aims to fulfil a gap in literature by investigating on the workplace experiences of LGBTQIA+ employees in the Portuguese hospitality industry. Also, it is intended to understand the effect that such experiences have on the levels of job satisfaction and psychological well-being perceived by LGBTQIA+ hospitality workers. By using a qualitative design, a conceptual model was developed to better understand such effects, and in-depth interviews were conducted with hospitality staff members that identify themselves as part of the LGBTQIA+ community. This dissertation's findings indicate that discrimination and prejudice based on sexual orientation and gender identity still occurs in Portuguese hospitality workplaces, with anti-discrimination policies and inclusion strategies being scarce yet necessary, as well as more support from management.

Keywords: LGBTQIA+; Staff; Hospitality Industry; Job Satisfaction; Well-Being; Inclusion; Human Resource Management.

Table of Contents

Acknowledgments	3
Resumo	4
Abstract	5
Table of Contents	6
Table of Figures	7
1. Introduction	8
2. Literature Review	11
2.1 Human Resource Management (HRM) in the Hospitality Industry	11
2.2 LGBTQIA+ Workplace Discrimination and Harassment	11
2.3 Heterosexism and Heteronormativity	13
2.4 LGBTQIA+ Workplace Inclusion	14
2.5 Diversity and Inclusion (D&I) Management	16
3. Conceptual Model and Research Propositions	19
4. Methodology	20
4.1 Research Context	20
4.2 Research Design	20
4.3 Target Population and Sampling Process and Sample Design	22
4.4 Data Analysis	24
5. Data Presentation	25
5.1 Main Questions – Narrative and Word Cloud Analysis	25
5.1.1. Workplace Episodes of Discrimination and Harassment	25
5.1.2 Workplace Inequality and Heteronormativity	26
5.1.3 Workplace Inclusion	26
5.1.4 Job Satisfaction	27
5.1.5 Psychological Well-Being	28
5.2 Variables – Out in the Workplace, Job Satisfaction, Psychological Well-Being	29
5.2.1 Out in the Workplace	29

5.2.2 Job Satisfaction	34
5.2.3 Psychological Well-Being	35
5.3 Conceptual Model Validity	37
6. Discussion of Results.....	41
7. Conclusion and Recommendations	43
7.1 Research Questions Answered	43
7.2 Theoretical Contributions.....	43
7.3 Managerial Implications.....	44
7.4 Limitations	44
7.5 Avenues for Future Research.....	45
8. Bibliography	46
9. Annexes	49
9.1 Interviews' Transcripts	49

Table of Figures

Figure 1 - An Institutional Framework of Diversity and Inclusion in Organizations.	17
Figure 2 - A Conceptual Model. Source: Own Elaboration	19
Figure 3 – Sociodemographic and Occupational Findings.....	24
Figure 4 – Word Cloud for Workplace Inclusion, Question 7.	27
Figure 5 - Interviewees' citations concerning the effects of workplace discrimination on job satisfaction and psychological well-being.	38
Figure 6 - Interviewees' citations concerning the effects of sexual orientation and gender identity concealment on the levels of job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ employees.	39
Figure 7 - Interviewees' citations concerning the effects of LGBTQIA+ workplace inclusion on the levels of job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ employees.	40

1. Introduction

Over the past few years there has been a continuous progress concerning LGBTQIA+ rights such as same-sex marriage, which is currently legal in 36 countries including in Portugal since 2010 (Armstrong, 2023). Nevertheless, across the globe, LGBTQIA+ individuals continue to face innumerable issues and adversities due to their sexual orientation and gender identity (Ng & Rumens, 2017)¹. In their workplace, such issues and adversities are represented by experiences of discrimination and harassment; by a lack of equal opportunities when compared to their heterosexual and cisgender counterparts; by the establishment of heteronormative workplace environments; and by the existing stigma and prejudice against them. In a study concerning sexual discrimination and sexual harassment in the hospitality industry, Ineson et al. (2013) reinforced that discrimination and sexual harassment towards LGBTQIA+ individuals prevail, highlighting that “the majority of discriminatory behavior suffered by homosexuals was name calling and homophobic abuse” (Ineson et al., 2013, p.6). In the case of Portugal, the Portuguese Labor Code forbids discrimination based on sexual orientation and gender identity, however according to a study conducted by the ManpowerGroup in Europe, 29,32% of the Portuguese respondents have faced some type of discrimination in their workplace due to their sexual orientation or gender identity (e.g., wage differences, not being promoted, etc). Furthermore, only 34% of those respondents felt comfortable expressing or disclosing their sexual orientation or gender identity in their workplace (ManpowerGroup, 2021). Likewise, other studies have confirmed that LGBTQIA+ individuals face numerous difficulties when expressing and disclosing their sexual orientation and gender identity in work environments, at times suppressing them to protect themselves from discrimination, stigma, and prejudice (Beatriz & Pereira, 2022; Button, 2001; Ng & Rumens, 2017; Theodorakopoulos & Budhwar, 2015; Vongvisitsin & Wong, 2021). As a result of such suppression and concealment, LGBTQIA+ employees experience a series of negative psychological outcomes such as “decreased job satisfaction, increased job anxiety, increased psychological distress, and increased fear of stigma and discrimination” (Beatriz & Pereira, 2022, p.2).

Therefore, and with employment being one of the most important aspects of people’s lives (Moya & Moya-Garófano, 2020), LGBTQIA+ inclusion in the workplace is a topic of paramount importance that has been emerging in the past years and that keeps its focus and goals on equal treatment towards LGBTQIA+ employees in organizations (Beatriz & Pereira, 2022;

¹ The term LGBTQIA+, which stands for lesbian, gay, bisexual, transgender, queer/questioning, intersex, and asexual, was used in this dissertation to act in accordance with the most recent and up to date terms.

Vongvisitsin & Wong, 2021). Moreover, “a growing body of research tends to support the positive effects of LGBTQIA+ inclusion at the individual, organizational and societal levels” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 3). According to the above-mentioned ManpowerGroup study, 62% of the LGBTQIA+ community is more committed to their job after revealing their sexual orientation or gender identity. Also, eight out of ten Europeans believe that inclusive work environments result in more innovative ideas, and better results for the organizations (ManpowerGroup, 2021). Furthermore, the inclusion of LGBTQIA+ individuals in the workplace has been addressed by the United Nations (UN) demanding businesses to advocate for LGBTQIA+ inclusion and act as active agents of change (Tripathi et al., 2017). It was further highlighted that many companies from the private sector had little understanding about this topic and believed that it belonged “to the worlds of ‘corporate culture’, ‘tradition’ or ‘private life’ rather than human rights” (Bross et al., 2018, p. 272). Additionally, it was acknowledged that through their global presence, their strong diversity and inclusion (D&I) strategies and policies, and the use of their economic and social influence to promote human rights discussions with governments, businesses can play a positive role when it comes to D&I of LGBTQIA+ people in the workplace (Bross et al., 2018). Nonetheless, when compared with other dimensions of diversity (race and ethnicity, culture, gender, age, disability, and sexual orientation), knowledge about LGBTQIA+ inclusion remains limited. One of the reasons lays with the fact that sexual orientation and gender identity is a dimension that is considered as concealable, whereas race and ethnicity are highly visible (Ng & Rumens, 2017). Lastly, Beatriz & Pereira (2022) defend that additional research concerning LGBTQIA+ workplace experiences in Portugal is necessary, since their study is a pilot study in Portugal focusing specifically on that topic. Also, and while Vongvisitsin & Wong’s (2021) study has investigated on the perspectives of hospitality managers, the authors call on future academics for the need to explore the perspectives of LGBTQIA+ employees regarding inclusion in hospitality businesses. Therefore, this dissertation aims to fulfil a gap in literature by investigating on the workplace experiences of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry. Furthermore, it is aimed to answer the following research questions:

1. Does workplace discrimination and harassment affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?
2. Does workplace inequality between LGBTQIA+ and heterosexual workers affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?
3. Does the concealment of the sexual orientation and gender identity of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality workplace affect their level of job satisfaction and their psychological well-being?

4. Does LGBTQIA+ workplace inclusion affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?

Consequently, it is aimed to understand the following:

1. How workplace discrimination and harassment affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry.
2. How workplace inequality between LGBTQIA+ and heterosexual workers affects the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry.
3. How the concealment of the sexual orientation and gender identity of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality workplace affects their level of job satisfaction and their psychological well-being.
4. How LGBTQIA+ workplace inclusion affects the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry.

Finally, the structure of this dissertation is divided in nine different sections, with the first being this introduction, followed by a review of the literature about human resource management (HRM); workplace discrimination and harassment; heteronormativity; LGBTQIA+ workplace inclusion; as well as D&I concepts and strategies. After presenting relevant studies about the state of the art, this dissertation's conceptual model and research propositions are presented. Afterwards, the methods of this dissertation are presented and explained, as well as the sample of this dissertation. Then, the section with results is presented, with those being discussed in the next section, discussion of results. Lastly, this dissertation finishes with the main conclusions that were withdrawn from all the investigation as well as recommendations for future research. Finally, all bibliographic references and annexes can be found in the last two sections of this dissertation. In this next section, and as mentioned above, the literature review is presented focusing on HRM; discrimination and harassment; heterosexism and heteronormativity; LGBTQIA+ workplace inclusion; and lastly, D&I management.

2. Literature Review

2.1 Human Resource Management (HRM) in the Hospitality Industry

Human resource management can be conceptualized as a system within organizations that ensures the strategic management of human talent to accomplish organizational goals. Such strategic management encompasses the development and investment in human talent as a valuable asset, rather than a cost to be controlled (Kusluvan, Kusluvan, Ilhan, & Buyruk, 2010; Wang, 2019). Nonetheless, in the hospitality industry, there is a long-lasting bad reputation for poor human resources practices and the management of human resources in a traditional and exploitive way (Kusluvan et al., 2010). In a contrasting scenario, and concerning sustainable HRM in the hospitality industry, concepts such as employee job satisfaction, knowledge sharing, innovation capability, and job performance emerge as a result of sustainable HRM. In Wang's (2019) study, the author identifies that job satisfaction has positive and significant effects on knowledge sharing, that both job satisfaction and knowledge sharing have significant effects on innovation capability, and that innovation capability has positive and significant effects over job performance. Thus, many authors recognize that the human element in the hospitality industry is critical for service quality, customer satisfaction and loyalty, and organizational performance. Therefore, employees are often considered to be a company's most valuable asset (Kusluvan et al., 2010; Baum, 2015).

2.2 LGBTQIA+ Workplace Discrimination and Harassment

The workplace is for many an extremely important part of their lives, whether because they spend a large number of hours there or because it is their main source of income. For some, it has a decisive impact on their self-image and self-esteem, influencing their psychological well-being. Thus, the workplace environment plays a massive role on the level of job satisfaction perceived by people (Moya & Moya-Garófano, 2020). In Moya & Moya-Garófano's study (2020), the authors investigated the perceived discrimination that LGBTQIA+ employees felt in their workplace due to their sexual orientation or gender identity when compared to their heterosexual counterparts. Results showed that, when compared to their heterosexual colleagues, LGBTQIA+ individuals perceived higher levels of discrimination. Other studies have also come to the same conclusion stating that LGBTQIA+ individuals face discrimination and prejudice in their workplace due to their sexual orientation or gender identity (Beatriz & Pereira, 2022; Ng & Rumens, 2017; Vongvisitsin & Wong, 2021). The outcomes of such discrimination and prejudice against the sexual orientation and gender identity of LGBTQIA+

individuals lead to an increase of their levels of work-related stress, which consequently resulted in mental disorders and depression. Therefore, LGBTQIA+ employees experience a worse workplace environment, less workplace fairness, and a lower degree of job satisfaction than their heterosexual counterparts (Beatriz & Pereira, 2022; Moya & Moya-Garófano, 2020). Moreover, and in a study applied to the hospitality industry, Ineson et al. (2013) reinforce the discrimination and sexual harassment experienced by LGBTQIA+ individuals in their workplace (e.g., verbal and physical abuse; targeted personal remarks, assignment of menial tasks; sexual abuse; and verbal criticism). The authors report eight scenarios in their results section that comprised two witnessed incidents of homophobic discrimination and six female reports of personal sexual discrimination and harassment (Ineson et al., 2013). In scenarios of discrimination, it is possible to categorize them into two different types: overt and covert. Overt discrimination can be associated with homophobic and transphobic comments, harassment, occupational exclusion, and job loss. Whereas covert discrimination can be associated with cis- and heteronormative expectations; jokes and passive comments; social exclusion; and the pressure to hide one's sexual orientation and gender identity (Beatriz & Pereira, 2022).

Thus, the first scenario of Ineson et al. (2013) study described an overt discriminatory incident of verbal abuse by a male customer towards a gay employee in a restaurant. Such situation was reported to the manager of the restaurant that felt empathetic, but took little action to solve such issue by moving the employee to another section of the restaurant. Whereas the second scenario, associated with covert discrimination, involved a restaurant manager that made personal remarks (e.g., way of speaking and presenting himself) about a gay employee in and out of the workplace. Such incident was not reported, hence the lack of action towards the manager. The third scenario involved a female staff member of a pub that suffered from verbal and physical abuse (e.g., being yelled at in front of customers and other staff members; having plates thrown at her by her male manager). Little action was taken by the couple that managed such pub, leading to the resignation of the victim. Another example of covert sexual discrimination towards female employees took place in a bar where the new male bar supervisor had a quite old-fashioned mind and thought that women should be given menial tasks that didn't carry any amount of responsibility. That led to a great sense of frustration from the female employees, since less experienced male employees were being favored. Such situation was reported to a member of management, nevertheless without significant outcomes. Additionally, another example takes place in the kitchen of a restaurant where the chefs bragged about their sexual prowess and explicitly talked about rapping and beating up their partners in front of their female staff. Such situation left the female staff with fear of working with those individuals and with a feeling of disgust by their attitudes. Another example is related with a male hotel manager that took advantage of a female employee by sexually

abusing her with the premise that she would receive some “special treatment”. Such pervert behavior was ignored by the other managers, making the staff believe that they were also up to similar wrong doings. At the end, the female worker resigned. Therefore, the authors conclude by adding that “social stereotyping of homosexuals in the hospitality workplace has led to detrimental psychological consequences, namely ‘internalized homophobia’, which indicates that gay men and lesbians may be at risk from ‘negative psychological outcomes” (Ineson et al., 2013, p. 7).

2.3 Heterosexism and Heteronormativity

Heterosexism is “an ideological system that denies, denigrates, and stigmatizes any non-heterosexual behavior, relationship, identity, or community” (Herek, 1993 as cited in Bell et al., 2011, p. 134). This type of system normalizes and privileges heterosexuality, resulting in prejudice and social stigma for LGBTQIA+ individuals et al., 2011). Consequently, LGBTQIA+ employees are under higher stress levels in their workplace and are less likely to receive opportunities for career advancement. Such conditions can lead LGBTQIA+ employees to not disclose their sexual orientation or even to push them at faking them (Button, 2001) or to “opt to work in lower-paying sectors or occupations, considering the freedom to disclose their sexual orientation in the workplace as a nonmonetary reward” (Theodorakopoulos & Budhwar, 2015, p. 182).

Heteronormativity is understood as a normative regime that occurs when heterosexuality acquires a normative status within a society, resulting in LGBTQIA+ sexualities and genders being often cast as “abnormal” and “unnatural” (Ng & Rumens, 2017; Priola et al., 2014). Another consequence of heteronormativity is the silencing of minorities (Priola et al., 2014). For instance, the former U.S. military policy on homosexuality - “Don’t ask, don’t tell, don’t pursue, don’t harass” – “has been a clear and pointed expression of denying voice and a specific requirement to be silent” (Bell et al., 2011, p. 137). Under this policy, minorities from the military service (LGBTQIA+ individuals) were not allowed to express their sexual orientation, whereas others were not allowed to ask them about their sexual orientation. If their sexual orientation became known, U.S. military personnel ran the risk of being discharged (Bell et al., 2011). In the 17 years the policy was in effect, it is estimated that approximately 13,000 service members were discharged from the U.S. military (Beals, 2020). Other than the U.S. military policy “Don’t ask, don’t tell”, there are other similar unwritten rules in organizations that can result in the silencing of employees, causing negative individual and organizational consequences (Bell et al., 2011). Thus, both military and non-military organizations could learn

from the destructive consequences of silencing personnel without legitimate reason (Bell et al., 2011, p. 137).

2.4 LGBTQIA+ Workplace Inclusion

LGBTQIA+ inclusion in organizations is an emerging topic that focuses on the equal treatment of LGBTQIA+ individuals in organizations (Vongvisitsin & Wong, 2021). Thus, in order for organizations to tackle discrimination and foster a climate of inclusiveness in the workplace, it is crucial to respond to heterosexism and heteronormativity, adopt LGBTQIA+ friendly practices, and understand LGBTQIA+ related workplace issues (Ng & Rumens, 2017).

Concerning the implementation of LGBTQIA+ friendly practices and the understanding of LGBTQIA+ related workplace issues, a LGBTQIA+ inclusion model by Vongvisitsin and Wong (2021) that is based on the “unfreeze-change-(re)freeze” theory and that is applied to the hospitality and tourism context will be explored.

Therefore, the “unfreezing” stage encompasses the understanding and addressing of LGBTQIA+ related issues (Vongvisitsin & Wong, 2021). Some issues that LGBTQIA+ employees face in the workplace include discriminatory actions towards them (some in the form of microaggressions); the internalized heterosexism and heteronormativity values in organizations; the struggle of expressing and disclosing their sexual and gender identities, at times suppressing or concealing them to protect themselves from discrimination; and the severe psychological outcomes (e.g., stress, anxiety, depression) in LGBTQIA+ employees that affect their work experience, job satisfaction, job outcomes, and overall well-being (Bell et al., 2011; Beatriz & Pereira, 2022; Button, 2001; Ng & Rumens, 2017; Theodorakopoulos & Budhwar, 2015; Vongvisitsin & Wong, 2021). In order to address these issues, “employee engagement and participation in the change process are important for preparing an organization to change” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 5). Therefore, some strategies are creating anonymous surveys that would identify the number of LGBTQIA+ employees in an organization and also assess the climate of LGBTQIA+ inclusion in that same organization; providing an anonymous reporting system that would allow LGBTQIA+ employees to report any discriminatory actions towards them in the workplace; and also designating a taskforce (“change agents”), such as organizational leaders, to implement organizational change towards LGBTQIA+ inclusion (Vongvisitsin & Wong, 2021).

The “changing” stage adopts different intervention strategies for organizational change towards LGBTQIA+ inclusion. Such intervention strategies are conceptualized in four major themes: policies and structures, internal communication, learning and development, and public engagement. Regarding policies and structures, it is identified the need to establish

new LGBTQIA+ inclusive policies in organizations or revise the existing ones, aiming a work environment of inclusiveness, non-discrimination, and fair treatment of LGBTQIA+ employees. It is also mentioned the implementation of LGBTQIA+ inclusive policies that “ensure that LGBTQIA+ employees have access equal opportunities in recruitment, training, promotion, compensation and benefits” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 6). Internal communication is a strategy that helps employees to learn and engage with new values and change their behavior, achieving alongside the organization a shared construction of values (Priola et al., 2014). In order “to communicate LGBTQIA+ inclusive policies effectively, clear and visible information is important for employees to further understand these policies or the strategic issues being faced by their organization” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 7). It was also mentioned that promoting LGBTQIA+ related events and activities could be a way to communicate to an organization’s employees their effort to change towards LGBTQIA+ inclusion (Vongvisitsin & Wong, 2021). Concerning the theme of learning and development, it is crucial that employees are knowledgeable to what concerns LGBTQIA+ related workplace issues. That can be achieved through trainings, workshops, and seminars, that will enhance employees’ knowledge. It is also mentioned the need for top management and HR professionals to acquire considerable knowledge regarding LGBTQIA+ inclusion (Vongvisitsin & Wong, 2021). Lastly, the public engagement is “an area of work in which organizations communicate their values and emphasize brand positioning to the general public” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 7). For instance, and regarding the hospitality and tourism industry, by sponsoring LGBTQIA+ related events, forums, conferences, and activities, hospitality and tourism businesses show their support to the LGBTQIA+ community and reinforce their LGBTQIA+ inclusive corporate image. Another example is the support shown by some airlines to the LGBTQIA+ community by giving financial and logistic support to LGBTQIA+ related activities (Vongvisitsin & Wong, 2021).

The last stage, the “(re)freezing” stage, ensures the incorporation of aforementioned changes in an organization. “At this stage, long-term structural changes, such as measuring and monitoring, rewards and incentives, ongoing communication and operating mechanisms, are put in place to stabilize the change” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 8). It is also mentioned that management support is vital to achieve a successful change in an organization, since organizational leaders are committed to institutionalize changes and ensure that “their agenda is routinised, widespread, legitimized, expected, supported, permanent and resilient” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 8).

To conclude, and despite their organizational commitment to tackle discrimination and harassment, and promote LGBTQIA+ inclusion in organizations, “hospitality and tourism businesses still encounter challenges in fully safeguarding the welfare of their LGBTQIA+ employees” (Vongvisitsin & Wong, 2021, p. 8).

2.5 Diversity and Inclusion (D&I) Management

The concept of diversity and inclusion (D&I) management has shifted “from a regulative pattern of antidiscrimination to an inclusive and business-oriented concept” (Theodorakopoulos & Budhwar, 2015, p. 190). Therefore, in the last few years D&I management has been gaining international recognition and acceptance among human resource (HR) managers and organizational leaders, hence their advocacy for a more diverse and inclusive work environment (Theodorakopoulos & Budhwar, 2015). Regarding one possible concept for D&I and according to Bell et al. (2011), in diverse and inclusive cultures, individuals are recognized for their differences, yet they are also recognized as equal citizens with the same rights as everyone else, knowing they can be themselves in all social environments, including their work environment.

Therefore, Theodorakopoulos and Budhwar (2015) propose a neo-institutionalist framework (Fig. 1) that provides theoretical insights on «how “diversity management” and “equality of opportunity” are approached, institutionalized, and diffused within and across different work settings» (Theodorakopoulos and Budhwar, 2015, p. 190). Thus, the authors propose that HR policies and practices that promote diversity and inclusion in organizations are impacted by three distinct elements. Firstly, by regulative forces (e.g., rules, laws, and conveyances of power) that influence organizational leaders, such as management and HR managers, by constraining and regularizing their actions. Secondly, by normative forces that involve systems of values and norms (e.g., expectations, social obligations, roles, professionalism, duty, and moral responsibility) that are established by organizational leaders, such as corporate leaders and HR professionals. These professionals ought to “help establish the normative values and expectations within an organization, reflecting functional necessities” (Theodorakopoulos and Budhwar, 2015, p. 189). Thirdly, by cultural-cognitive forces that imply shared beliefs and conceptions of social reality (e.g., stories, rituals, routines, symbols, and scripts). For instance, “common culturally/cognitively supported beliefs may be shared among corporate leaders and HR professionals” (Theodorakopoulos and Budhwar, 2015, p. 189) in different organizations. Furthermore, the authors conclude that these forces, even if aligned or misaligned, end up impacting “HR policies and their interpretation and application in practice” (Theodorakopoulos and Budhwar, 2015, p. 190), consequently producing outcomes in three distinct levels (individual, group, and organizational).

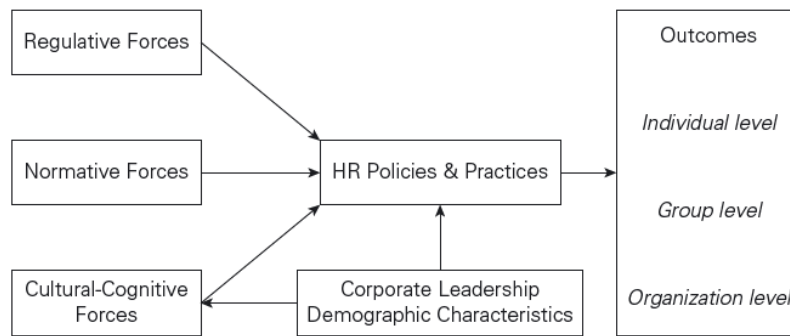


Figure 1 - An Institutional Framework of Diversity and Inclusion in Organizations.
Source: Theodorakopoulos and Budhwar, 2015, p. 190.

Nevertheless, inequalities in organizations are far from being scarce, hence the need to identify mechanisms that facilitate the expression of suppressed minorities in today's increasingly diverse society (Bell et al., 2011). Thus, in a study by Bell et al. (2011) that focuses on employee voice, the authors begin by exploring mechanisms that provide employees with the opportunity to express their voice (e.g., legal regulations, trade unions, and specific LGBTQIA+ and human rights organizations). Legislation can help to reduce the silence of more prominent and "visual" minorities, however it fails to protect LGBTQIA+ individuals, since legislation concerning sexual orientation is recent and weaker when compared to other anti-discriminatory legislation (Ng & Rumens, 2017). When confronted with the lack of legal protection, LGBTQIA+ individuals can seek legal protection from trade unions. Nonetheless, since most trade unions are governed and ruled by white and heterosexual men that can influence policies and practices, these unions end up losing their ability to promote equality, diversity, and inclusion in employment effectively (Bell et al., 2011). Therefore, LGBTQIA+ employees may silence them even more when faced with the lack of legal protection in many locations, the absence of cohesive and well-structured trade unions, and the widespread negativity towards the LGBTQIA+ community. Furthermore, and with voice being a mechanism that allows employees to impact organizational change, "leaders must implement policies and practices that support equality and indicate voice, even in the absence of legislation" (Bell et al., 2011, p. 139).

Afterwards, in their study, Bell et al. (2011) provide mechanisms that facilitate the expression of voice for LGBTQIA+ employees in organizations, in order to effectively manage diversity and inclusion. Initially, the authors categorized the different types of voice following the study of Dundon et al. (2005) that "subdivided voice in large organizations into four principal strands of thought" (Bell et al., 2011, p. 139). Firstly, voice was categorized as an *articulation of individual dissatisfaction* (e.g., complaints to managers, grievance procedures); secondly, as

the *expression of collective organization* (e.g., union recognition, collective bargaining); thirdly, as a way of *contribution to management decision making* (problem solving groups, quality circles, suggestion programs); and lastly, as a form of *mutuality* (partnership agreements, work councils). Subsequently, provided mechanisms for voice as *articulation of individual dissatisfaction* such as allowing feedback free from harassment and scrutinizing all policies and practices for sexual orientation bias. Then, for voice as the *expression of collective organization* the provided mechanisms entail the creation of diverse and inclusive councils and the assurance of union representation that includes LGBTQIA+ employees. Regarding voice as a *contribution to management decision making* the authors proposed the allocation of adequate staff and financial resources to sexual orientation equality efforts, the integration of LGBTQIA+ employees' voice in training and development programs and also the inclusion of sexual orientation questions in HR monitoring systems. Lastly, and for voice as a form of *mutuality* the mechanisms proposed consist of building representatives of internal and external LGBTQIA+ networks and joining LGBTQIA+ equality initiatives to bring external scrutiny to the organization (Bell et al., 2011).

To finish and focusing on sexual orientation as a dimension of diversity, authors call on the need for further investigation on sexual orientation due to the lack of attention from researchers when compared to other dimensions of diversity (Bell et al., 2011; Ng & Rumens, 2017; Theodorakopoulos and Budhwar, 2015). More "visible" dimensions such as race and gender have been receiving more attention due to the history of discrimination against racial minorities and women, and due to the ease of identifying race and gender (Bell et al., 2011). The dimension of sexual orientation has been considered an under researched dimension when compared to others (Ng & Rumens, 2017; Priola et al., 2014), even though its "clear relevance of LGBTQIA+ employees' experiences to diversity in organizations regarding discrimination, harassment, stereotyping, and exclusion at work (Bell et al., 2011, p. 133).

3. Conceptual Model and Research Propositions

After gathering relevant literature regarding the workplace experiences of LGBTQIA+ individuals, it was developed a conceptual model (Fig. 2) that aims to understand the effects of discrimination and harassment; concealment of sexual orientation and gender identity; inequality; and workplace inclusion on the levels of job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ employees. Additionally, being out in the workplace or not (P9) will act as “filter” that can help to recognize differences on the perceptions and perspectives from the two different groups about their workplace experiences. Thus, in proposition one (P1), LGBTQIA+ workplace discrimination and harassment has a negative effect on the level of job satisfaction, whereas in proposition two (P2) it has a negative effect on the psychological well-being. Concerning inequality, proposition three (P3) undertakes that inequality between LGBTQIA+ and heterosexual employees has a negative effect on the level of job satisfaction, whereas in proposition four (P4) it has a negative effect on the psychological well-being. In proposition five (P5), the concealment of LGBTQIA+ individuals’ sexual orientation and gender identity has a negative effect on the level of job satisfaction, whereas in proposition six (P6) it has a negative effect on the psychological well-being. Lastly, and regarding LGBTQIA+ inclusion, it is proposed that LGBTQIA+ inclusion has a positive effect on the level of job satisfaction (P7), whereas in proposition eight (P8) it has a positive effect on the psychological well-being.

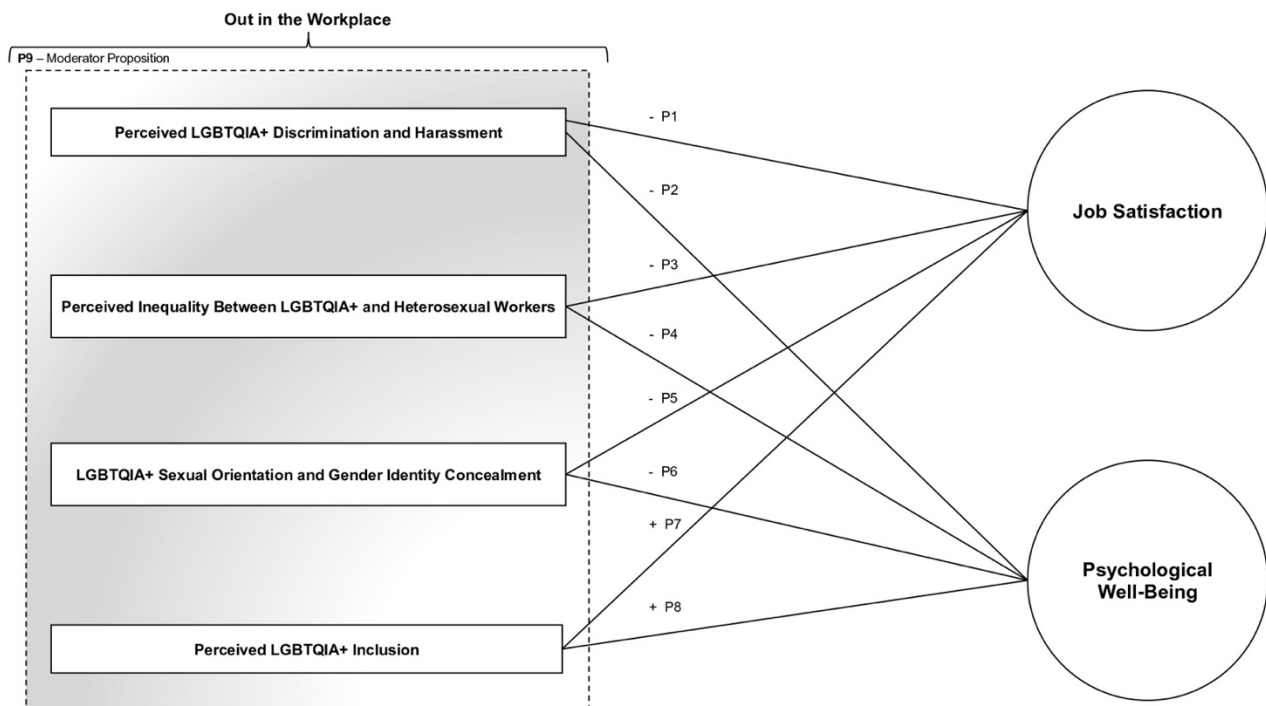


Figure 2 - A Conceptual Model.
Source: Own Elaboration

4. Methodology

4.1 Research Context

In the last couple of years, Portugal has been attracting tourists' attention, placing itself as a competitive and desired tourist destination worldwide. In 2017 and 2018, Portugal was awarded Europe's and World's Leading Destination by World Travel Awards. In 2019 and 2020, it was awarded Europe's Leading Destination for the third and fourth consecutive years in a row. In 2022, Portugal was once again awarded as *Europe's Leading Destination 2022* by World Travel Awards (Turismo de Portugal). Moreover, the Portuguese tourism industry plays a massive role in the Portuguese economy by largely contributing to its GDP, and therefore, its economic growth, and also, by boosting employment rates. The World Travel & Tourism Council forecasted, in their latest Economic Impact Report that the Portuguese tourism industry will contribute €39.5 billion to the Portuguese GDP in 2023, representing 17,4% of the total economy. Employment rates are also bound to increase in 2023, surpassing 2019 values. Thus, by the end of 2023, it is estimated that more than one million people will be working in this industry in Portugal (World Travel & Tourism Council, 2022). Additionally, and in the last decade, Portugal was continuously placed in the Top 20 Economies of the Travel & Tourism Competitiveness Report, achieving its best placing in 2019, the 12th place out of 140 economies (World Economic Forum, 2019). Nonetheless, and despite the continuous growth of the Portuguese hospitality industry which led to a significant need for workers in this industry, it was estimated a shortage in supply during 2021. This scarcity was substantial, with approximately 1 in 6 jobs being unfilled. The shortage persisted into 2022, with slight improvement, resulting in about 1 in 9 jobs within the sector being unfilled (World Travel & Tourism Council, 2021).

4.2 Research Design

This dissertation relied on qualitative methods to collect primary data. An online questionnaire was created to validate respondents' consent about being recorded (in audio and video format) and about sharing personal information to the aim of this dissertation; to validate their eligibility to participate in this study; and ultimately to gather respondents' sociodemographic and occupational data. Afterwards, an interview script was developed around the research questions listed in the introduction, entailing open questions about perceived experiences of discrimination and harassment; concealment of sexual orientation and gender identity; perceived experiences of inequality; and the inclusion of LGBTQIA+ individuals in the

workplace of the Portuguese hospitality industry. Thus, the questions from the interview script are as follows:

Question 1: Have you ever been excluded or treated differently in a recruitment process because you belong to the LGBTQIA+ community? If so, can you describe how you felt?

Question 2: Have you ever felt that you were treated differently in your workplace because of your sexual orientation or gender identity? If so, in what way?

Question 3: Have you ever experienced an episode of discrimination/harassment in your workplace due to your sexual orientation or gender identity?

Yes – *(How did this episode affect your motivation/satisfaction to go to work? What about your psychological well-being?)*

No – *(Considering that there has been no episode of discrimination/harassment, do you believe that this has resulted in any change in your motivation/satisfaction to go to work? What about your psychological well-being?)*

Question 3.1: Additionally, have you ever witnessed an episode of discrimination/harassment in your workplace because of a co-worker's sexual orientation or gender identity? If so, can you describe what happened?

Question 4: Considering your previous/ current workplace, do you feel that you have had or have access to fewer professional opportunities because you belong to the LGBTQIA+ community? If so, can you describe how you felt?

Question 5: Compared to your heterosexual colleagues, do you feel that they are favored when it comes to new job opportunities, salary increases, or even day-to-day tasks? Can you share any episodes you remember?

Question 6: In your previous/ current workplace, were/ are you out to anyone in the company?

Question 6.1: What motives or reasons led you (or not) to disclose your sexual orientation and/or gender identity in your workplace?

Question 7: Do you feel included in the company you work at?

Question 8: In the company where you work(ed), is there any kind of implementation of measures/strategies that encourage the inclusion of LGBTQIA+ people?

Question 9: How can organizations benefit from promoting an inclusive environment in the workplace?

Question 10: In general, are you satisfied with your professional life?

(In particular in regard to your remuneration and other inherent benefits; the prospects for career progression; the tasks you perform on a daily basis; the relationship with your work colleagues; the relationship with your superiors; the relationship with customers; and the physical environment (working conditions, space) in which you work.)

Question 11: In general, do you feel a sense of psychological well-being during your day-to-day life?

Yes – *(Do you believe that this psychological well-being could be positively related to your day-to-day work?)*

No – *(If not, does this lack of psychological well-being come from a situation related to your job?)*

Afterwards, participants were contacted through Portuguese LGBTQIA+ Instagram groups and also via LinkedIn. After reading the study description, participants were asked to read and agree to an informed consent before providing any information. After giving their consent and filling the online questionnaire with their personal data, an online interview would be scheduled with participants. After being interviewed, participants were asked if they knew other individuals that were eligible to participate in this study. Thus, the snowball effect was used as one of the methods to find participants for this study.

4.3 Target Population and Sampling Process and Sample Design

The target population of this dissertation can be characterized by three different aspects such as their age; their professional activities and country of work; as well as belonging to the LGBTQIA+ community or not. Thus, and concerning eligibility, individuals were eligible to participate in this study if they (a) were at least 18 years of age, (b) currently worked or had worked in the past 5 years in the Portuguese hospitality and tourism industry, and (c) identified themselves as a member of the LGBTQIA+ community. Moreover, for this dissertation, a non-probability or non-random sampling method was selected and employed, allowing to include elements of subjective judgment and convenience. Thus, such sampling method conveyed a more appropriate and convenient form to answer this dissertation's research questions. Furthermore, and deciding on a suitable sample size, there was a halt in qualitative data collection when data saturation was reached as recommended by several authors (Guest et al., 2006; Saunders et al., 2019). Moreover, this dissertation's sample size was also determined by their heterogeneity, with a recommended size of 12 to 30 participants according to Saunders et al. (2012). Thus, and of the 33 individuals who completed the online

questionnaire, eight were not eligible to participate in this study since they did not meet the above-mentioned criteria. Therefore, the sample is composed by 25 participants of which 18 identified as cisgender male (72%), 5 as cisgender female (20%), 1 as transgender female (4%), and 1 as gender fluid (4%). Regarding participants' sexual orientation, 19 identified as homosexual (79%), 2 as bisexual (8%), other 2 as pansexual (8%), and the last 2 as *no label* (8%). Participants' age ranged from 19 to 29 years, with an average of 23.20 years (SD = 2.89; SE = 0.58). Regarding the professional areas of participants, 11 work in hotels (44%), 10 work in restaurants (40%), 3 work in tourist business (12%), and 1 works in an airline company (4%).

Interviewee	Age	Gender	Sexual Orientation	Nationality
1	23	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
2	20	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
3	23	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
4	19	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
5	25	Cisgender Female	Bisexual	Brazil
6	22	Cisgender Female	Homosexual	Portuguese
7	23	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
8	25	Gender Fluid	Homosexual	Portuguese
9	28	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
10	25	Cisgender Male	No Label	Portuguese
11	25	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
12	22	Transgender Female	Homosexual	Portuguese
13	24	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
14	29	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
15	22	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
16	19	Cisgender Male	Pansexual	Portuguese
17	27	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
18	24	Cisgender Female	Homosexual	Portuguese
19	27	Cisgender Female	Homosexual	Portuguese
20	19	Cisgender Male	Pansexual	Portuguese
21	20	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
22	25	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese
23	19	Cisgender Male	No Label	Portuguese
24	23	Cisgender Female	Bisexual	Portuguese
25	22	Cisgender Male	Homosexual	Portuguese

Place of Residence	Educational Attainment	Work Sector	Shifts	Company Size
<i>Norte</i>	CTeSP (Higher Technical Professional Course)	Hotels	No	Micro
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	Hotels	Yes	Medium
Lisbon Metropolitan Area	Undergraduate Degree	Hotels	Yes	Small
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	F&B	No	Small
<i>Centro</i>	Undergraduate Degree	F&B	Yes	Small
<i>Centro</i>	Undergraduate Degree	F&B	Yes	Small
Lisbon Metropolitan Area	Secondary School (12th Grade)	F&B	Yes	Micro
<i>Centro</i>	Undergraduate Degree	F&B	Yes	Micro
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	Travel Agencies	Yes	Large
<i>Centro</i>	Undergraduate Degree	F&B	Yes	Micro
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	Hotels	Yes	Small
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	Hotels	Yes	Small
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	Hotels	No	Micro
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	Hotels	Yes	Small
Lisbon Metropolitan Area	Undergraduate Degree	F&B	Yes	Small
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	F&B	No	Small
Lisbon Metropolitan Area	Undergraduate Degree	Hotels	No	Small
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	Hotels	Yes	Small
<i>Norte</i>	Master's Degree	Tourism	No	Medium
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	Hotels	No	Small
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	F&B	No	Small
<i>Centro</i>	CTeSP (Higher Technical Professional Course)	Tourism	No	Large
<i>Norte</i>	Secondary School (12th Grade)	F&B	No	Small
<i>Norte</i>	Undergraduate Degree	Airline Companies	Yes	Large
<i>Algarve</i>	Master's Degree	Hotels	Yes	Small

Figure 3 – Sociodemographic and Occupational Findings.
Source: Own Elaboration

4.4 Data Analysis

For this dissertation, a mixed-content analysis – descriptive and narrative – was used in order to select and process data from the interviews’ transcripts. Initially, a data base was created using data from participants’ answers to prominent questions of this dissertation. Moreover, such data base also contained filters that allowed to divide this dissertation’s sample and explore potential differences or similarities between participants. Namely, participants who were out in their workplace; who had experienced episodes of discrimination and harassment at work or not; who had positive or negative levels of job satisfaction; and lastly, who had different levels of psychological well-being. Afterwards, data from the data base was used to create word clouds that represented a visual aid to the comprehension of results, as well as narrative analyses that provided detailed findings from the transcripts. Moreover, “narrative as research object and analytic method is seen to offer qualitative researchers an epistemological toolkit that better describes how humans communicatively experience and make sense of their social world” (McAllum et al., 2019, p. 365), hence this dissertation’s object of narrative study being the experiences reported by participants in their interviews.

5. Data Presentation

In this chapter, results are going to be presented in three different segments. Firstly, prominent results from a question-by-question analysis will be presented. Secondly, and based on three different variables, this dissertation's sample will be portrayed. Lastly, the conceptual model presented above is going to be tested.

5.1 Main Questions – Narrative and Word Cloud Analysis

5.1.1. Workplace Episodes of Discrimination and Harassment

Regarding participants' answers from questions 3 and 3.1, out of the 25 participants, seven respondents (28%) reported to have been victims of workplace discrimination and harassment, with four of them being completely out in their workplace while the other three concealed their sexual orientation or gender identity in their workplace. Participants identified their co-workers, and some, their managers, as the perpetrators of such actions. These episodes of discrimination and harassment were characterized by verbal and physical abuse (e.g., name calling, targeted personal remarks, touching and slapping victims in their intimate zones). Such actions generated high levels of anxiety, stress, and depression in the victims, alongside with the lack of motivation to go to work. One interviewee confessed that the episodes of physical abuse in his workplace were so severe and disturbing to point of making him "miss work, feeling super depressed and also considering self-mutilation" (Interview 3). Other participants were capable of ignoring some situations, mainly micro-aggressions, name-calling, or targeted offensive comments, acting with indifference, and focusing on their jobs. "I got back on my feet, feeling superior to comments of inferior intellect. Ultimately, a smile on your face, indifference and competence at work are always the best answer" (Interview 10). Some of the other participants that didn't experience any episodes of discrimination and harassment in their workplace stated that because they concealed their sexual orientation and gender identity in their workplaces, they did not suffer from workplace discrimination and harassment. For instance, a participant shared that "[he] very much believed that especially in this industry discrimination is commonplace and happens to all members. Especially with people who are more flamboyant and are more outer (...) [people] can't be themselves, and have to hide, have to deprive themselves of existing" (Interview 12). Nonetheless, some participants clearly reported that besides not having experienced any discrimination or harassment in their workplaces, they were fully included and integrated in

their work environments. Additionally, out of the 18 participants who didn't experience discrimination or harassment in their workplace, ten were completely out whereas the other eight were closeted in their workplaces.

5.1.2 Workplace Inequality and Heteronormativity

As for question five, the answers given by participants were not so homogeneous, however it was possible to divide their answers into two different categories: participants who felt that day-to-day tasks were not attributed equally, many times favoring heterosexual employees and leaving LGBTQIA+ individuals aside; and participants that perceived an equal attribution of tasks, and even if they were attributed to specific employees, it was because some people were "more capable of this, so let's put them on to do this" (Interview 9).

The first group of participants shared that in their workplaces, sometimes, day-to-day tasks that required more physical strength or ability were attributed to their straight teammates instead of being equally distributed among all. One interviewee shared that "(...) even for the simple fact that they think I have no strength or ability (...) I had to demonstrate that I could do as much or more as my straight colleagues, because people wouldn't come up to me when simple tasks such as putting things away or lifting tables were needed" (Interview 2). Moreover, such participants identified that their workplaces were clearly a space where heteronormativity reigned, further highlighting that that was their perception for most workplaces in Portugal. In the second group of participants, some said that all tasks were equally distributed and that career progression for instance was not influenced by one's sexual orientation or gender identity. Others identified that the attribution of tasks was based on employees' skills and competences and that such attribution was not related to employees' sexual orientation or gender identity. "No, that is, like I said, this person is more capable of this, so let's put them on to do this" (interview 9); "No. Although, sometimes, I feel that there is a preference for certain team members, I don't believe that such preference is due to the sexual orientation of anyone" (Interview 25).

5.1.3 Workplace Inclusion

As for question seven, the majority of answers to this question were positive, with the most used word being "yes" in the word cloud designed for this question. However, for a better understanding of this question answers', common words such as "yes" and "no" were removed from the word cloud, as well as common and irrelevant words and verbs such as "work", "feel", and "go". Thus, other prominent words such as *inclusion* (7), *issue* (7), *pride* (6), and *respect* (5) emerged as secondary words in the word cloud. Thus, many individuals from this study's sample felt included in their workplaces. Nonetheless, some expressed doubt when asked

about workplace inclusion, saying that they didn't feel neither included nor excluded or discriminated against. It was further pointed out that while some didn't feel personally not included, prejudice and remarks about the LGBTQIA+ community still prevails, making individuals not feel included as part of this targeted community.



Whereas for answers to question nine, many participants pointed out that one of the main benefits that emerge from an inclusive workplace environment is the creation of a work environment that is safe and comfortable for all employees. Additionally, respondents identified increased productivity and creativity; higher levels of job motivation and satisfaction; and a reduction in turnover levels as direct and positive results of an inclusive workplace environment. One interviewee stated that "(...) a good working environment results in satisfied employees. Satisfied and motivated employees perform better. This performance leads to the achievement of the proposed objectives and goals, which in itself leads to positive results, namely, satisfied customers" (Interview 25).

Regarding the subject of job satisfaction, diverse perspectives on job satisfaction within the Portuguese hospitality industry emerged, leading to the identification of key themes surrounding job satisfaction. These encompass remuneration, career progression, relationships with colleagues and superiors, relationships with customers, physical workplace conditions, and industry standards.

Out of the participants, 18 individuals (72%) conveyed some level of satisfaction with their jobs, whereas the other seven (28%) reported dissatisfaction. Firstly, and regarding participants' wages, every single participant expressed dissatisfaction, albeit with varying degrees. Moreover, a significant number of them linked such inadequate earnings to the prevailing economic, political, and social context in Portugal. "The remuneration, as in all jobs in Portugal, makes it difficult to have a great quality of life" (Interview 11). Additionally, their outlook on potential career progress was shaped by a combination of optimism and pessimism, influenced by economic factors such as Portugal's unemployment rates.

Concerning relationships with colleagues, the majority acknowledged positive working connections, yet certain participants indicated unease and apprehension in relation to their superiors, revealing a discomfort with authority figures. Turning to a different dimension of relationships, interactions with customers showed variation, as some encountered positive engagements while others faced challenges stemming from disrespect and miscommunication, including instances of heteronormativity. "I have (...) a bad relationship with some customers resulting from a lack of respect and miscommunications" (Interview 6); "(...) with customers, the truth is that heteronormativity reigned in the environment where I worked" (Interview 7).

In terms of their physical surroundings, certain participants characterized their workspaces as modern and satisfactory, though others emphasized the necessity for improved equipment and accommodations. When discussing work-life balance, respondents perceived their personal lives often being overshadowed by their jobs, particularly in the demanding industry that hospitality is. Furthermore, participants underscored the persisting concerns of low wages and demanding shifts as ongoing factors impacting job satisfaction within the hospitality industry.

Lastly, peering ahead to the future, several participants express a desire for improvement and change within the industry, specifically highlighting the call for improved wages, more favorable work conditions, and an overall boost in job satisfaction. One participant stated that "unfortunately, the working conditions in this industry do not allow one to be satisfied in almost any organization. So much so that, like many others, [he] has rethought [his] professional career" (Interview 10).

5.1.5 Psychological Well-Being

Concerning the levels of psychological well-being sensed by participants, most participants perceived high levels of psychological well-being in their day-to-day, more precisely 84% of this dissertation's sample, whereas the other 16% did not reveal such levels of psychological well-being. Nonetheless, and when sharing their thoughts and experiences, participants

expressed a wide range of perspectives on their levels of psychological well-being that can be categorized in different themes.

Firstly, a sense of uncertainty prevails in some responses, reflecting the dualistic nature of workplace experiences in participants' psychological well-being. Participants acknowledge that despite the presence of supportive colleagues, external factors, such as clients' attitudes or societal norms, can contribute to fluctuations in their psychological well-being. Secondly, some respondents point out to a direct link between their mental well-being and their performance at work, highlighting the potential for high levels of well-being to yield more favorable results. Conversely, others emphasize the impact of personal circumstances on their perceived well-being levels, suggesting that relationships with co-workers and superiors, and the stress felt daily at work play pivotal roles on such levels.

Moreover, another prominent theme is the vital role of companies in promoting mental well-being and inclusivity, with one participant finding contentment and support in an environment that respects their sexual orientation, thus easing any concerns of discrimination and fostering a sense of tranquility. "My sexual orientation doesn't have to be a discriminating factor, period. And yes, being in a company where that happens brings me peace. I spend a third of my day at work, so it's a third of my day where I don't have to think about whether I'm going to be discriminated against (...) it's a third of my day where I don't have to worry about that. So, it's positive in that sense" (Interview 9). Additionally, the significance of the workplace environment emerges in responses that shed light to the improvement in mental health through the shift of less accommodating workplaces to more structured ones. Participants describe how work-related stress, their heavy workloads, and hierarchical organization impact their psychological well-being.

Overall, these responses share and express their nuanced spectrum of sentiments surrounding their levels of psychological well-being in their personal lives and at work. They underline the multifactorial nature of this phenomenon, influenced by personal circumstances, societal perceptions, workplace inclusivity, and the intricate relationship between psychological state and job performance. The interplay between these factors requires a holistic approach when addressing employees' well-being in the modern professional landscape.

5.2 Variables – Out in the Workplace, Job Satisfaction, Psychological Well-Being

5.2.1 Out in the Workplace

This initial variable pertains to whether participants reveal their sexual orientation or gender identity within their professional environment, essentially indicating whether they are out or

not at their workplace. Among the individuals interviewed, 14 respondents (56%) indicated that they are out in their workplaces, while the remaining 11 respondents (44%) chose not to disclose themselves. This first group displays diverse levels of openness, including complete disclosure and selective sharing. The decision to disclose themselves is closely linked to personal comfort and trust, with participants tending to confide in those they feel secure with. Supportive workplace environments, characterized by inclusive superiors and accepting co-workers foster an atmosphere where individuals are more likely to be open. One participant stated that “those with whom [he] felt more comfortable, (...) it's normal that sometimes [he felt] the need to put a brake on some kind of conversations and some kind of comments that may happen. That's when [he does his] outing. Like, Oh, it's not a girlfriend, it's a boyfriend” (Interview 14). Ultimately, participants' decisions to disclose themselves are influenced by their self-confidence, by the trust and comfort they perceive in their workplaces and teammates, and by the natural conversations that occur in their workplaces. The other 44% of participants opted not to reveal their sexual orientation or gender identity, primarily since there isn't a perceived need for such disclosure in their work-related interactions. Additionally, those who choose not to disclose themselves often cited a negative atmosphere stemming from past experiences of hurtful exchanges and close-minded colleagues. This is driven by the participants' recognition of the existence of discrimination and prejudice, prompting them to prioritize self-protection and avoid potential negative consequences. Despite a strong sense of pride in their LGBTQ+ identity, some participants struggle with the conflict between their personal pride and societal biases, leading them to conceal their identity to evade external judgment. “The truth is that I choose to hide myself for protection. To escape prejudice. To be able to have the same opportunities as others. So that I can have a good working environment where I'm not looked down on or put aside. Because even though I feel immensely proud to be who I am, I know that those same things that make me overflow with pride are the exact same things that other people consider wrong and bad” (Interview 25).

After providing this brief overview of the reasons that led participants to reveal or conceal their sexual orientation or gender identity in the workplace, the questions in sub-chapter 5.1 will be analyzed once again. This time, the analysis will categorize and divide this dissertation's sample into those who are out and those who are not.

Finally, and in an effort to enhance understanding and illustrate the distinctions within these two groups, word clouds were generated for each question and each group. Hence, it is possible to acknowledge differences amidst the two groups within some key-themes; conversely, in other aspects, participants share akin viewpoints and experiences. To illustrate, in relation to episodes of discrimination and harassment, both groups encompass individuals who experienced such episodes, while others didn't experience such incidents. However, the concealment of one's sexual orientation or gender identity at work emerged as a factor that

reduces the existence of such episodes, since most of participants who are not out at work did not experience any episodes of discrimination or harassment due to their secrecy. Furthermore, numerous interviewees highlighted this very factor as a motivation for maintaining discretion about their sexual orientation and gender identity in the workplace. Furthermore, addressing the inequality between heterosexual employees and LGBTQIA+ employees, both groups exhibit similar perspectives and experiences. Those who are open about their identity and those who are not, both express a lack of belief in the existence of such differentiation and inequality within their workplaces. However, some do underline that certain day-to-day tasks might be attributed based on preconceived notions and stereotypes. Participants also draw attention to the prevalence of heteronormativity in certain work settings, highlighting that “heteronormativity is something assumed and trying to fight against it (...) is almost unfeasible. (...) The issue is more that businesses, exactly because they want to be complacent with how things are now, because it makes no difference to them either, and because they feel it’s more beneficial to them to not change anything and keep things the way they are, businesses are not going to do anything to create a shift in culture” (Interview 12).

Moving towards such a shift in culture and focusing on the inclusion of LGBTQIA+ employees in their workplace, most individuals who are out at work feel included in their workplaces. Nonetheless, some participants highlight the need for change to achieve higher levels of inclusion, while few share experiences where inclusion was not present. Thus, and focusing on the latter, one respondent shared the need “to look like a *normal* kid to have the same opportunities as other workers” (Interview 1), having to hide their true identities in order to fit in. While there may be legal safeguards against overt discrimination, occasional clashes with colleagues who have differing personal beliefs are encountered. However, showcasing competence and skills seems to contribute to earning respect and acceptance, demonstrating that talent can outweigh biases. Other participants, even the ones who feel included at work, point out to the lack of true respect for LGBTQIA+ individuals, primarily due to insensitivity and the absence of education around LGBTQIA+ matters. “Here on the issue of inclusion, and when it comes to respect, I don’t feel that respect exists (...) I think that people don’t have that sensitivity nor do they have the openness to be educated in that sense, or else they would stop making certain comments. Not that I feel that this lack of respect is directed at me as an individual, but rather at the community in which I am in” (Interview 14). Moreover, participants share experiences of having to *tread* carefully around certain topics and colleagues, showing that even within an inclusive workplace, certain attitudes of others might remain cautious or borderline prejudiced. Lastly, one participant’s intention to conduct an experiment during pride month to assess the company’s commitment to inclusion accentuates the need for actions to align with verbal support. “I really want to see if when we get to the time of pride month if I will be allowed to celebrate that pride. So much so that I have already done some research, since

I work in a multinational chain, and I tried to understand what the standards of this chain are, what would be allowed or not, and for example, I saw that in Pride Sydney, there were hotels decorated from one end to the other with the colors of the flag, and the hotel staff themselves were wearing the colors of the flag, with clothes alluding to the issue of pride, they even delivered muffins all colored, there were colored cakes, there was a whole decoration happening. And effectively, I want to get to this time in June and understand if there is an initiative on the part of the hotel to have this celebration, and if not, if I will be allowed to have this celebration, since this issue of inclusion is one of the values of the chain” (Interview 14). Such statement suggests that while some workplaces might talk about being inclusive, the actual implementation might not be uniform across different locations or contexts. Overall, participants collectively underline the importance of continually striving for an environment where everyone feels truly included and respected for who they are.

Conversely, and regarding the group of respondents who are not out at work, the perception of inclusion varies widely among participants. While some acknowledge feeling included and respected by their colleagues, others have a more complex experience, feeling excluded or only partially included. Moreover, the decision to conceal one's identity has prominent implications on the perception of inclusion. Participants who chose to conceal themselves at work emphasize the potential for a sense of insecurity or an unresolved tension, especially when their identity is hinted at but not explicitly acknowledged. “Whenever the question about my gender identity was raised and the question wasn't answered (...) there I felt that, not that I was denied an opportunity, but that it was an idea that (...) at any moment could fall on me, (...) could weigh towards a decision against me” (Interview 12). This highlights the importance of fostering an environment where individuals can freely express their identities without fearing potential repercussions or uncertainty. Additionally, the industry itself emerges as a contributing factor to the inclusivity experience. Some participants suggest that the industry, regardless of individual identities, may not be inherently supportive of workers' rights. This underscores the broader need for industries to actively embrace inclusivity as a value and create a culture that supports and respects all individuals, regardless of their identities. Ultimately, these experiences highlight that while progress has been made towards inclusion, there remains a need for consistent effort to ensure that workplaces are genuinely inclusive, diverse, and respectful of all identities.

Regarding the variable of job satisfaction, participants who are out at work express higher levels of overall job satisfaction compared to participants who remain concealed. On one hand, participants who are out at work mention positive aspects of their work environment, such as good work conditions and environment, intrinsic benefits of their position, and favorable relationships with colleagues and superiors. They, nonetheless, acknowledge a lack of satisfaction with salaries and remuneration, but overall, their experiences reflect contentment.

In contrast, individuals that remain closeted have a more negative perception of their work experiences, reporting to have experienced significant challenges; dissatisfaction with pay; tense relationships with superiors; and even toxic work environments.

Moreover, and while both groups mention heavy workloads and task variety, the responses differ in how they approach these challenges. Participants who are out acknowledge demanding tasks but seems to focus more on the positive aspects of their work environment, such as benefits and the quality of their work environments, whereas individuals who are not out at work emphasize feeling overwhelmed, having to perform tasks beyond their agreed-upon responsibilities, and experiencing miscommunication and power struggles. Lastly, both groups' perspectives merge when acknowledging the challenges of working in the hospitality industry, such as demanding tasks, working for long hours, and the impact on their work-life balance. Participants also recognize the role of the relationships created at work as a determining factor of their job satisfaction, overall mentioning positive and healthy relationships with colleagues, superiors, and customers. Still, both groups encounter challenges with customers, including disrespectful behavior, but with varying degrees of severity.

Finally, and concerning the variable of psychological well-being, both groups share similar perspectives related to their psychological well-being, highlighting differences in the sources of stress and how work affects their mental health. Thus, both groups acknowledge the significant influence of work experiences on their psychological well-being. Participants who are out at work describe positive work environments as a contributing factor to their psychological stability, despite some facing challenges related to their mental health. Individuals who are concealed also recognize the connection between personal well-being and work performance, where positive psychological states lead to better work-related outcomes and vice versa.

Conversely, the narratives of participants who are out at work emphasize the role of inclusive and accepting workplaces in positively impacting their mental health. They express gratitude for working environments where their sexual orientation isn't a source of discrimination and where they can find mental peace. In contrast, participants that are not out at work, don't explicitly mention workplace inclusivity or its impact on their psychological well-being. Instead, this group focuses on the general connection between personal and work-related mental states, suggesting that work can either improve or worsen their mental state. In summary, both groups underscore the significance of psychological well-being in relation to work experiences. Participants who are out at work highlight the positive effects of inclusive workplaces on their mental health, while participants who are closeted at work discuss the broader impact of their psychological state on work outcomes. The two groups demonstrate the complex interplay

between mental health and work, with individual experiences varying based on personal challenges and workplace conditions.

5.2.2 Job Satisfaction

The dimension of job satisfaction emerged as another prominent theme in this dissertation given the direct effect that employees' workplace experiences have on it (Beatriz & Pereira, 2022; Moya & Moya-Garófano, 2020). Thus, and comparing the answers of participants who were satisfied with their work (N=18) and others who were dissatisfied (N=7), it was possible to find differences between these two groups as well as some similarities. Both groups had some participants who had experienced episodes of discrimination or harassment at work, however such episodes didn't negatively impact the levels of job satisfaction of four participants that experienced both episodes of discrimination and harassment yet described high levels of job satisfaction. Conversely, in the other group, three participants were victims of discrimination and harassment at work, describing being dissatisfied at work. Two of those participants ended up quitting their jobs after such episodes due to lack of motivation to go to work as well as psychological pressure associated with work - "After this situation I never worked in the same way (...) changing my workload from full-time to part-time (...) after a while, I ended up quitting" (I1); "My motivation to go to work wasn't much anymore, but then after that (...) I ended up leaving that job" (I7). - whereas the other participant continued working remaining resilient and enduring such situations - "I got back on my feet, [with] a smile on [my] face. Indifference and competence at work are always the best answer" (I10).

Concerning perceived inequality between these two groups, it is evident that their experiences and perspectives vary. Participants who are satisfied at work emphasize and assert a sense of equality in opportunities and workplace environment, reflecting on instances where they demonstrated their capabilities to overcome stereotypes, indicating that their colleagues' perceptions didn't hold them back. On the other hand, participants who are not satisfied with their work present a more nuanced viewpoint, sharing instances of being marginalized, such as being assigned specific tasks due to their sexual orientation or gender identity - "Maybe just regarding day-to-day tasks. There may have been some condescension in terms of tasks related to the stove, seen as more manly" (Interview 10). This group highlights the challenge of fighting against heteronormativity in an industry that prefers to maintain traditional norms, being reluctant to shift its culture towards a more inclusive workplace.

When asked about being included at work, almost every participant who revealed high levels of job satisfaction felt included and accepted at work. Participants who were not satisfied with and at work, share different perspectives regarding their workplace inclusion. Some indicate initially hiding their sexual orientation and gender identity to secure equal opportunities, while

others affirm a sense of inclusion. For instance, one interviewee describes a close relationship with a supportive coworker but laments a lack of connection with the larger team, whereas another participant notes how their abilities and authenticity helped earn respect, even in the face of initial prejudice. Moreover, these participants emphasize broader industry challenges that transcend sexual orientation and gender identity. Several express concerns about respect and sensitivity in their workplaces, with offensive comments and prejudiced attitudes persisting. “Here on the issue of inclusion, and when it comes to respect, I don't feel that respect exists (...) I think that people don't have that sensitivity nor do they have the openness to be educated in that sense, or else they would stop making certain comments” (Interview 14).

Lastly, and concerning the psychological well-being of participants, while individual experiences vary, some overarching patterns emerge. Participants who have high levels of job satisfaction emphasize a direct connection between their psychological well-being and their work performance. Some feel that supportive colleagues and a good work environment positively impacts their mental health and productivity, allowing them to focus on their tasks without concerns about discrimination. Interviewees stress the significance of an inclusive work culture that treats sexual orientation and gender identity as a non-discriminatory factor. However, there's also recognition of the inherent stress within the hospitality industry and its impact on participants' psychological well-being. “It's related to (...) the difficulty in dealing and managing the stress of what it is to work in hospitality” (Interview 11).

Participants who are not satisfied with and at work highlight the interplay between societal attitudes, relationships at work, and employees' mental well-being. Some acknowledge that despite a supportive work environment, external factors such as customers' attitudes can still affect their mental state. Like the other group, this group also identifies distinctions between hospitality industry's inherent stress and positive work settings, with the latter contributing positively to mental health. Some interviewees emphasize the significance of creating clear boundaries between their personal and professional life. Moreover, they express a desire to educate colleagues gradually about LGBTQ+ issues and cultivate a more inclusive workplace atmosphere by “making some people understand that there are certain things [they] can't say, even if [it results in] some reluctance from other people. If people are called to attention and if there is an attempt to educate them, you can educate them, little by little” (Interview 14). Lastly, both groups come together in their desire for workplace inclusivity and the aspiration to bridge a gap between verbal support and practical actions in the workplace.

5.2.3 Psychological Well-Being

The dimension of psychological well-being also emerged as another prominent theme in this dissertation given the impact that employees' workplace experiences have on it. Many authors stress the negative consequences of such impact, resulting in the detriment of LGBTQIA+ individuals' psychological well-being, namely in the form of anxiety, stress, and depression (Beatriz & Pereira, 2022; Bell et al., 2011; Ineson et al., 2013; Moya & Moya-Garófano, 2020; Vongvisitsin & Wong, 2021). Thus, and comparing the answers of participants who had high levels of psychological well-being (N=21) and those who didn't (N=4), it was possible to find differences between these two groups as well as some similarities. Firstly, and regarding episodes of discrimination and harassment, the group of participants that had high levels of psychological well-being both had participants who experienced such episodes as well as those who did not.

Nonetheless, participants who experienced discrimination and harassment in their workplaces, shared that even though they felt overall well mentally, such episodes had an impact on their well-being, mainly at work. "As for my psychological well-being, I feel that when I was inside work I was more affected than outside of work" (I7); "It affected my well-being and made me uncomfortable" (I21); "These episodes made me feel high levels of stress and anxiety. Even to the point of making me miss work, feeling super depressed and also considering self-mutilation" (I22). Whereas for the other group, with participants who didn't experience mental well-being, 2 out of 4 participants experienced episodes of workplace discrimination and harassment. Such lack of well-being was a direct consequence of such episodes as noted by one participant, "I ended up quitting, because I couldn't stand the psychological pressure" (I1); "It conditioned my happiness at work" (I6).

Concerning inequality at work and heteronormativity, most participants who felt mentally well didn't report situations where such workplace inequality happened, while some stressed that day-to-day tasks were attributed based on prejudice and heteronormativity. In the group with participants who didn't feel mentally well, most participants didn't perceive such inequality in their daily work environments, yet one participant revealed that he was "put aside in the restaurant. [He] was told to only work at the bar or in the kitchen, tidying up storerooms while the others served the customers" (Interview 1).

Regarding the topic of workplace inclusion, both groups express a desire for equal opportunities and rights within their workplaces. They both acknowledge that, for the most part, they feel respected and valued by their colleagues and supervisors. However, there are notable differences between the two groups.

On one hand, some participants who experience high levels of psychological well-being express a sense of isolation and lack of inclusion within their work environments, often attributing this to their concealed sexual orientations and gender identities. Some members share positive interactions with supportive and caring colleagues individually yet highlighting

that the overall workplace culture may not be as inclusive or respectful as it should be. They stress the need for companies to take more proactive steps towards workplace inclusion.

In contrast, participants who face psychological issues seem to have had a more positive experience overall. They feel accepted and loved by their colleagues and supervisors, and they don't mention any significant issues related to their LGBTQ+ identity. Their responses are straightforward and suggest a workplace environment where they do not feel the need to hide their identity to succeed. Still, one respondent clearly stated not feeling included in his workplace, so much so that he would “hide the fact that [he] belonged to the LGBTQ+ community. [He] would try to look like a *normal* kid to have the same opportunities as other workers” (Interview 1).

Lastly, and concerning participants' job satisfaction, the group of participants who feel mentally well discuss issues such as low wages, mismatched job tasks, and concerns about workplace culture. There is a sense of dissatisfaction with the conditions and prospects within their roles, and some members contemplate leaving their jobs due to these challenges. It was noted that the theme of concealing one's identity is prevalent in this group, contributing to more complex and challenging workplace experiences. Conversely, the group of participants who did not experience well-being at the psychologic level, overall, is satisfied and content with their jobs. While acknowledging that their wages could be better, they also express optimism about the possibility of career progression. They highlight positive relationships with both superiors and colleagues and describe their workplace environment as good and modern. While there are mentions of challenging interactions with customers, those are not directly related to their sexual orientation or gender identity.

5.3 Conceptual Model Validity

After presenting the abovementioned results, it is possible to draw some conclusions on the propositions from the conceptual model for LGBTQIA+ workplace experiences and consequent effects on their job satisfaction and psychological well-being.

Firstly, and considering both dimensions of job satisfaction and psychological well-being, both are negatively affected by the existence of episodes of discrimination and harassment towards LGBTQIA+ employees in their workplaces, as it is possible to assess from participants' experiences presented on the table below (table 5). Thus, it possible to confirm both propositions one (P1) and two (P2).

Proposition 1 and Proposition 2	Interviewee No.	Citation
	I1	"Of course, after this situation I never worked in the same way, to the point of changing my workload from full-time to part-time just so that I wouldn't have to be working on the same time as those two co-workers. Unfortunately, and after a while, I ended up quitting the restaurant, because I couldn't stand the psychological pressure".
	I2	"If I don't feel accepted at my workplace I won't have any motivation to go to work, and vice versa. A good working environment results in greater motivation and well-being, and also increases degrees of productivity".
	I7	"My motivation to go to work wasn't much anymore, but then after that, it was literally having to make a choice of what I had to leave behind at that point, because my life was pretty busy. And what I ended up leaving was that job (...) As for my psychological well-being, I feel that when I was inside work I was more affected than outside of work. I would leave work and know that that was a place that I didn't belong. What was going on in there made me feel very bad, doing things out of obligation, and not because I was really enjoying it, and I like working in catering. And I was doing things out of total obligation, and it took away a lot of my energy and a lot of my well-being".
	I12	" (...) because they (<i>LGBTQIA+ individuals</i>) simply can't be themselves, and have to hide, have to deprive themselves of existing towards the other people they spend so much time with... it has a horrible impact on mental health".
	I21	"It affected my well-being and made me uncomfortable".
	I22	"Yes, several times I suffered harassment or discrimination during work hours. Many of the times through offensive name-calling or with actions imitating anal penetration with the most varied objects. At times, even using those objects to molest me in the anal region. These episodes made me feel high levels of stress and anxiety. Even to the point of making me miss work, feeling super depressed and also considering self-mutilation".
	I24	"The fact that they were supervisors and had these kinds of comments in a work environment, made me respect them a lot less and the environment was not comfortable. Even after an exchange of words, we didn't come to an agreement, and this makes me think that this kind of people who have no respect for others, cannot be leaders or supervisors in any context".

Figure 5 - Interviewees' citations concerning the effects of workplace discrimination on job satisfaction and psychological well-being.

Moreover, in regard to the effects of perceived inequality between LGBTQIA+ and heterosexual employees, and while it was possible to assess such inequality between some of this dissertation's participants and their heterosexual coworkers, there is not sufficient data to support the negative effects of such inequality on the levels of job satisfaction and mental well-being. Thus, both proposition three (P3) and proposition four (P4) are not confirmed. Furthermore, and considering both dimensions of job satisfaction and psychological well-being, both are negatively affected by the concealment of LGBTQIA+ individuals' sexual orientation and gender identity, as it is possible to assess from participants' experiences presented on the table below (table 6). Thus, both propositions five (P5) and six (P6) are confirmed.

Proposition 5 and Proposition 6	Interviewee No.	Citation
	I1	"In those years when I worked in restaurants, I would often hide the fact that I belonged to the LGBTQ+ community. I would try to look like a "normal" kid to have the same opportunities as other workers".
	I12	"The fact of having to undress all my conceptions and the person that I am, simply to go to work, especially in an area where I probably feel that I wouldn't be welcome if I showed a little more or was a little more transparent, messes a lot with the motivation, with the will to stay in the industry, to have some longevity, to not only be something temporary".
		"The fact that I work in an industry that forces me to be a different person, often contributes to my space of mind being worse".
		" (...) because they (LGBTQIA+ individuals) simply can't be themselves, and have to hide, have to deprive themselves of existing towards the other people they spend so much time with... it has a horrible impact on mental health".
	I14	" (...) maybe for a 20-year-old person, maybe this will have some impact, maybe it will make that person conceal their sexual orientation because he doesn't feel at ease at all (...) I realize that in terms of stress, pressure, anxiety, for people who are younger, I realize that that is a much more impactful issue".
	I24	"Some of the reasons of why I hide my sexual orientation at work are related to an exchange of words that caused a bad atmosphere [at work], (...) my colleagues are very close minded and no matter how much I talk to them, they are people who don't deserve my time. We all have the right to be who we are".
	I25	"The truth is that I choose to hide myself for protection. To escape prejudice. To be able to have the same opportunities as others. So that I can have a good working environment where I'm not looked down on or put aside. Because even though I feel immensely proud to be who I am, to belong to the LGBTQ+ community, I know that those same things that make me overflow with pride, are the exact same things that other people consider wrong and bad".

Figure 6 - Interviewees' citations concerning the effects of sexual orientation and gender identity concealment on the levels of job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ employees.

Lastly, and concerning workplace inclusion of LGBTQIA+ employees, both propositions seven (P7) and eight (P8) are confirmed since almost every participant who is satisfied with their job also reports feeling included in their workplace. Participants who felt included reported feeling safer and more at ease at work, resulting in high levels of job satisfaction and psychological well-being. Moreover, participants' experiences presented on the table below (table 7) contribute to attest such propositions.

Proposition 5 and Proposition 6	Interviewee No.	Citation
	I12	" (...) when teams are more comfortable and people are included in their diversity, the team is going to function better, it's going to do its job better, it's going to be lighter because it's working properly".
	I16	" (...) by promoting an inclusive environment they (<i>businesses</i>) benefit in the sense that employees feel included and motivated to work".
	I17	"I really have no complaints. I felt super included really (...) My bosses were super inclusive, they even knew my boyfriend, so I was super comfortable. I was completely out (...) I think that above all things, an inclusive environment generates safety and can also generate motivation".
	I20	"[Businesses] benefit in the sense that by promoting an environment of inclusion, people from the LGBTQIA+ community will feel included, and consequently will be motivated to go to work".
	I25	"I believe that a good and inclusive work environment results in satisfied employees".

Figure 7 - Interviewees' citations concerning the effects of LGBTQIA+ workplace inclusion on the levels of job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ employees.

6. Discussion of Results

Firstly, and concerning workplace discrimination and harassment towards LGBTQIA+ employees in the Portuguese hospitality industry, it is possible to assess that participants' who endured episodes of discrimination and harassment at work reported high levels of anxiety, stress, and depression. These distressing experiences translated into lower levels of job satisfaction and had a significantly adverse impact on their overall psychological well-being. These findings are in consonance with prior research indicating that workplace discrimination and harassment have a detrimental impact on the job satisfaction and psychological well-being of LGBTQIA+ individuals. Authors such as Beatriz & Pereira (2022), Moya & Moya-Garófano (2020), Ng & Rumens (2017), and Vongvisitsin & Wong (2021) emphasize the negative consequences of discrimination and harassment, including increased stress, mental health issues, and lower job satisfaction. Thus, in this dissertation, it was possible to assess that participants' levels of job satisfaction and psychological well-being were negatively affected by the existence of episodes of discrimination and harassment, hence the confirmation of propositions one (P1) and two (P2).

Furthermore, and focusing on the dimension of workplace inequality between LGBTQIA+ and heterosexual employees in the Portuguese hospitality industry, this dissertation's findings show that participants who felt unequal treatment at work reported lower levels of job satisfaction. LGBTQIA+ individuals often faced challenges, including unfair distribution of tasks and heteronormativity, which negatively affected their psychological well-being. Building upon earlier studies, other authors identified that LGBTQIA+ individuals perceive higher levels of discrimination and inequality compared to their heterosexual counterparts. This inequality contributes to lower job satisfaction and poorer psychological well-being among LGBTQIA+ individuals. Authors highlight that addressing workplace disparities is crucial not only for fostering inclusivity but also for enhancing job satisfaction (Moya & Moya-Garófano, 2020; Vongvisitsin & Wong, 2021). However, in this dissertation, it was not possible to clearly link the negative effects of perceived inequality between LGBTQIA+ and heterosexual employees on their levels of job satisfaction and psychological well-being, hence the disconfirmation of propositions three (P3) and four (P4).

Additionally, and regarding the concealment of the sexual orientation and gender identity of LGBTQIA+ employees in the Portuguese hospitality workplace, participants who concealed their identity reported feeling the need to hide or deprive themselves, leading to stress and dissatisfaction. Besides, in this dissertation, it was possible to contribute to an innovative perspective by shedding light on the internal struggles faced by those who hide their sexual

orientation or gender identity. Likewise, and as indicated by Beatriz & Pereira (2022), the concealment of one's sexual orientation or gender identity can lead to stress and dissatisfaction, yet in this dissertation it was revealed that some individuals opt for concealment as a strategy to evade direct discrimination, wanting to feel safe and comfortable at work. Thus, this complex interplay between concealment and discrimination avoidance by participants led to the confirmation of propositions five (P5) and six (P6) which propose that LGBTQIA+ employees' job satisfaction levels and their psychological well-being is negatively affected by the concealment of their sexual orientation and gender identity at work.

Finally, and moving towards the workplace inclusion of LGBTQIA+ employees, Vongvisitsin & Wong (2021) consistently indicates that LGBTQIA+ workplace inclusion is beneficial for job satisfaction and psychological well-being. Inclusive practices, such as clear LGBTQIA+ policies and communication, create a supportive environment, positively influencing job satisfaction and well-being. Findings from interviews aligns with the state of the art, as it shows that participants who felt included reported feeling safer and more comfortable at work, positively influencing their levels of job satisfaction and psychological well-being, consequently validating both propositions seven (P7) and eight (P8). Moreover, in this dissertation, it was identified a tangible sense of safety and comfort experienced by LGBTQIA+ individuals in inclusive workplaces. Participants who felt included consistently reported feeling safer and more at ease in their work environment, with discernible improvements in their job satisfaction and psychological well-being. This reinforces the proposition that LGBTQIA+ workplace inclusion not only benefits the individual but also contributes to a more harmonious and productive workplace, a dimension that has been underexplored in previous research.

7. Conclusion and Recommendations

7.1 Research Questions Answered

Firstly, concerning the effects of discrimination and harassment, and recalling this dissertation's first research question - *Does workplace discrimination and harassment affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?* - LGBTQIA+ employees in the Portuguese hospitality industry who faced workplace discrimination and harassment reported high levels of anxiety, stress, and depression, leading to lower levels of job satisfaction and a detrimental impact on their psychological well-being, aligning with prior research on this topic.

Furthermore, and recalling this dissertation's research question about workplace inequality experienced by LGBTQIA+ employees in this same industry - *Does workplace inequality between LGBTQIA+ and heterosexual workers affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?* - such inequality resulted in lower levels of job satisfaction due to challenging circumstances such as unfair task distribution and heteronormativity at work, hence the importance of addressing workplace disparities, promoting inclusivity at work, and improving job satisfaction. Moreover, and regarding the following research question - *Does the concealment of the sexual orientation and gender identity of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality workplace affect their level of job satisfaction and their psychological well-being?* - LGBTQIA+ employees who concealed their sexual orientation or gender identity in the workplace experienced stress and dissatisfaction, with some choosing concealment as a strategy to avoid direct discrimination and prejudice.

Lastly, and concentrating on this dissertation's last research question - *Does LGBTQIA+ workplace inclusion affect the level of job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ individuals in the Portuguese hospitality industry?* - workplace inclusion of LGBTQIA+ employees, as indicated by Vongvisitsin & Wong (2021), positively influenced job satisfaction and psychological well-being, with inclusive practices creating a supportive environment that made participants feel safer and more comfortable at work, ultimately benefiting both individuals and the overall workplace.

7.2 Theoretical Contributions

This dissertation strongly contributes to the theoretical understanding of workplace discrimination and harassment towards LGBTQIA+ employees in the Portuguese hospitality

industry and, consequently, its implications in such individuals. It reinforces the existing research by establishing a clear link between discrimination and adverse psychological outcomes, such as anxiety, increased stress, depression, reduced job satisfaction, and overall compromised psychological well-being among LGBTQIA+ employees. Moreover, this dissertation discloses the presence of workplace inequalities experienced by LGBTQIA+ individuals in the hospitality industry. Thus, it further highlights the detrimental effects of heteronormativity, specifically on the job satisfaction and the psychological well-being of LGBTQIA+ employees. Furthermore, the concealment of one's sexual or gender identity is explored as a coping strategy among LGBTQIA+ employees when faced with discrimination and prejudice. It further presents insights about the complex decision-making processes and internal struggles faced by those who choose to hide their sexual orientation or gender identity at work. It enhances one's comprehension of concealment's multifaceted nature and its role in psychological well-being. Lastly, in this investigation, it is reinforced the theoretical framework surrounding workplace inclusion of LGBTQIA+ employees. It aligns with prior research by emphasizing the positive impact of inclusion on the levels of job satisfaction and the psychological well-being of employees.

7.3 Managerial Implications

From a managerial perspective, businesses in the Portuguese hospitality industry should consider implementing clear anti-discrimination policies that explicitly encompass LGBTQIA+ employees. Such policies can be instrumental in mitigating the detrimental effects of discrimination on the psychological well-being of LGBTQIA+ employees. Furthermore, proactive promotion of inclusive practices, including diversity training and open communication, can foster a supportive work environment. This, in turn, can lead to improved job satisfaction and psychological well-being among LGBTQIA+ employees. Moreover, addressing workplace inequalities and eliminating heteronormative practices are crucial steps for organizations to create a more equal and harmonious work environment. Creating a culture that encourages LGBTQIA+ employees to openly express their sexual orientation and gender identity can reduce the need for concealment and alleviate associated stress and dissatisfaction. Lastly, offering employee assistance programs tailored to the unique needs of LGBTQIA+ employees can provide essential mental health support. In summary, actionable recommendations for organizations to create more inclusive, equitable, and supportive workplaces, benefiting both individual employees and the overall work environment are provided.

7.4 Limitations

Considering this dissertation's sample, it is possible to withdraw from it the main limitations of this dissertation. Firstly, the process of finding individuals that met this dissertation's specific

criteria, and therefore, were eligible to participate in it, was challenging. Besides being time-consuming, it was not possible to achieve a reasonable level of diversity within LGBTQIA+ participants. Hence, the lack of representation of transgender individuals in this dissertation, which revealed to be a common challenge in previous research that focused on LGBTQIA+ communities (Beatriz & Pereira, 2022; Vongvisitsin & Wong, 2021). Such lack of diversity ended up restricting the depth of analysis regarding transgender experiences in the Portuguese hospitality industry.

7.5 Avenues for Future Research

Future investigation should aim to include more diversity and evenness in their samples of LGBTQIA + workers, especially concerning transgender and non-binary people, as these groups likely have unique and more challenging workplace experiences that are important and interesting to analyze. Additionally, future studies should aim to include a larger sample that allows for analysis between groups (i.e., employees who are out in their workplaces and employees who conceal their sexual orientation and gender identity at work) to better understand the heterogeneity of experiences within the LGBTQIA + community.

8. Bibliography

- Armstrong, M. (2023, June 21). Where Same-Sex Marriage is Legal. Statista. <https://www.statista.com/chart/3594/the-countries-where-gay-marriage-is-legal/>
- Baum, T. (2015). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change? – A 2015 Reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- Beals, R. (2020, December 22). *Decade after “Don’t ask, Don’t tell” Repeal, a “hurtful” legacy remains.* NBC News. <https://www.nbcnews.com/feature/nbc-out/decade-after-don-t-ask-don-t-tell-repeal-hurtful-n1252104>
- Beatriz, C., & Pereira, H. (2022). Workplace Experiences of LGBTQIA+ Individuals in Portugal. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10672-022-09417-2>
- Bell, M., Özbilgin, M., Beauregard, T., & Sürgevil, O. (2011). Voice, Silence, and Diversity in 21st Century Organizations: Strategies for Inclusion of Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Employees. *Human Resource Management*, 50(1), 131-146. <https://doi.org/10.1002/hrm.20401>
- Bross, D., Houdart, F., & Tripathi, S. (2018). None of their Business? How the United Nations is Calling on Global Companies to Lead the Way on Human Rights of LGBTI people. *Business and Human Rights Journal*, 3(2), 271–276. <https://doi.org/10.1017/bhj.2018.12>
- Button, S. B. (2001). Organizational Efforts to Affirm Sexual Diversity: A Cross-Level Examination. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 17–28. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.17>
- Dundon, T., Wilkinson, A., Marchington, M., & Ackers, P. (2005). The Management of Voice in Non-Union Organisations: Managers’ Perspectives. *Employee Relations*, 27(3), 307-319. <https://doi.org/10.1108/01425450510591620>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? *Field Methods*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/10.1177/1525822x05279903>

Ineson, E. M., Yap, M. H. T., & Whiting, G. (2013). Sexual discrimination and harassment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.012>

Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214. <https://doi.org/10.1177/1938965510362871>

McAllum, K., Fox, S., Simpson, M., & Unson, C. (2019). A Comparative Tale of Two Methods: How Thematic and Narrative Analyses Author the Data Story Differently. *Communication Research and Practice*, 5(4), 358–375. <https://doi.org/10.1080/22041451.2019.1677068>

Moya, M., & Moya-Garófano, A. (2020). Discrimination, Work Stress, and Psychological Well-Being in LGBTI Workers in Spain. *Psychosocial Intervention*, 29(2), 93–101. <https://doi.org/10.5093/pi2020a5>

Ng, E., & Rumens, N. (2017). Diversity and Inclusion for LGBT Workers: Current Issues and New Horizons for Research. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 34(2), 109-120. <https://doi.org/10.1002/cjas.1443>

Priola, V., Lasio, D., De Simone, S., & Serri, F. (2014). The Sound of Silence. Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Discrimination in 'Inclusive Organizations'. *British Journal of Management*, 25(3), 488–502. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12043>

Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2012). *Research Methods for Business Students* (6th Edition). Pearson.

Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th Edition). Pearson.

Theodorakopoulos, N., & Budhwar, P. (2015). Guest Editors' Introduction: Diversity and Inclusion in Different Work Settings: Emerging Patterns, Challenges, and Research Agenda. *Human Resource Management*, 54(2), 177–197. <https://doi.org/10.1002/hrm.21715>

Tripathi, S., Radcliffe, C., & Houdart, F. (2017). Tackling Discrimination against Lesbian, Gay, Bi, Trans and Intersex People: Standards of Conduct for Business. United Nations High Commissioner for Human Rights. <https://www.unfe.org/wp-content/uploads/2017/09/UN-Standards-of-Conduct.pdf>.

Turismo de Portugal (2021, May 07). *Turismo em Portugal. Visão Geral*. https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx

Turismo de Portugal. *Awards and Distinctions*. https://www.turismodeportugal.pt/en/quem_somos/Organizacao/Premios_Distincoes/Pages/default.aspx

Vongvisitsin, T. B., & Wong, A. K. (2021). Organisational Change towards LGBTQIA+ Inclusion in Hospitality and Tourism: Managerial Perspectives. *Tourism Management*, 86(104331), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104331>

Wang, C.-J. (2019). Linking Sustainable Human Resource Management in Hospitality: An Empirical Investigation of the Integrated Mediated Moderation Model. *Sustainability*, 11(4), 1066. <https://doi.org/10.3390/su11041066>

World Economic Forum (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019. *Travel and Tourism at a Tipping Point*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf

World Travel & Tourism Council (2021). *Staff Shortages*. <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/WTTC-Staff-Shortages.pdf>

World Travel & Tourism Council (2022, July 13). Portuguese Travel & Tourism Sector Set to Reach Record-Breaking High This Year. World Travel & Tourism Council. <https://wttc.org/news-article/portuguese-travel-and-tourism-sector-set-to-reach-record-breaking-high-this-year>

9. Annexes

9.1 Interviews' Transcripts

Entrevistad@ N°1

Q1 - Não fui excluído nem tratado de forma diferente, pois num processo de recrutamento nunca chegam a perguntar diretamente se pertenço à comunidade LGBTQIA+, mas depois de estar integrado na equipa e de se aperceberem de tal, já houve mudanças de comportamento. Até mesmo exclusão de projetos, em que eu me sentia excluído por pensar que tinha feito alguma coisa de errado e muitas vezes revoltado pela situação.

Q2 - Sim. Em alguns trabalhos em que estive, muitas pessoas mudavam completamente o comportamento delas ao pé de mim. Sendo ao ignorar-me ou até a fazerem pouco de mim. Isto até mesmo vindo dos proprietários dos restaurantes.

Q3 (S) - Este episódio afetou-me bastante, porque envolveu uma ex-amiga. Um colega com quem eu trabalhava desrespeitava-me sempre, pois sabia que eu pertencia à comunidade. Um dia, em pleno local de trabalho, assediou-me várias vezes sem conta, ao ponto de me dar uma estalada no rabo enquanto eu estava a subir a escadas com pratos, tendo deixado cair os pratos. Depois, virei-me para ele, dei-lhe uma estalada e disse que era a última vez que ele me fazia tal coisa. Entretanto, expliquei à minha ex-amiga a situação, à qual ela só se começa a rir da minha cara enquanto eu chorava. Ela contou aos patrões de modo a que isto tudo fosse uma piada. Como sempre o colega que me desrespeitou saiu impune disto tudo, ainda com cara de feliz e a achar graça à situação. Eu saí com um prejuízo no salário por causa dos pratos e super revoltado com a situação. Claro que depois desta situação nunca trabalhei de forma igual. Ao ponto de mudar a minha carga horária de full-time para part-time só para não ter de estar nos mesmos horários desses meus colegas de trabalho. Infelizmente, e passados uns tempos, acabei por me despedir do restaurante, pois não aguentava com a pressão psicológica.

Q4 - Naquele tempo enquanto trabalhava em restauração, sim. E bastantes oportunidades apareceram e não me deixaram participar, porque segundo o que diziam: "eu sou uma ave rara que só quer andar por aí a esvoaçar". Senti uma enorme revolta e tristeza ao ponto de ter ido para casa e não ter aparecido nem ao estágio nessa altura nem à escola. Agora que mudei de área sinto muito menos esta pressão, aliás pelo contrário, tenho pessoas ótimas que me apoiam e nem fazem questão de o ser ou não ser. Se estás numa empresa é para trabalhar, não para seres desrespeitado e posto de parte.

Q5 – Sinceramente, não me lembro de muitos episódios porque são coisas que prefiro não me lembrar. Mas sim, era posto de parte no restaurante. Mandavam-me trabalhar só no bar, ou atrás na copa, e a arrumar armazéns enquanto os outros serviam os clientes.

Q6 - Sim, completamente *out*.

Q7 - Naqueles anos em que trabalhei em restauração, escondia muitas vezes o facto de pertencer à comunidade LGBTQ. Tentava parecer um miúdo "normal" para ter as mesmas oportunidades que os outros trabalhadores.

Q8 – Não.

Q9 - Um ambiente estável entre os membros da equipa. Não só membros como também com os patrões. Promover apoio psicológico se houver algum tipo de problema relacionado com a inclusão no meio de trabalho.

Q11 (N) – Sim e ao mesmo tempo não. Provém da nossa sociedade em si mesmo. Podemos estar num emprego em que as pessoas nos apoiam profundamente e mesmo assim termos clientes que nos menosprezam ou vice-versa.

Entrevistad@ N°2

Q1 - Não sei se a minha resposta se enquadra, visto que não fui tratado de maneira diferente, mas existe sempre um medo/receio de como as pessoas me vão tratar. Isso resulta do facto de já ter sofrido diferentes tipos de homofobia e de normalmente, os processos de recrutamento serem feitos por pessoas mais velhas (e se forem homens pior). É sempre um medo.

Q2 - Sim, senti que havia pessoas que me olhavam de forma estranha ou que não se dirigiam a mim quando precisavam de alguma coisa. Não queriam falar diretamente para mim.

Q3 (N) - Se não me sinto aceite no meu local de trabalho não vou ter qualquer motivação para ir trabalhar, e vice-versa. Um bom ambiente de trabalho resulta numa maior motivação e bem-estar, e também aumenta os graus de produtividade.

Q4 - Não.

Q5 - Claro que sim! Até pelo simples facto de acharem que não tenho "força" ou "capacidade". Quando trabalhei no verão num hotel, tive de demonstrar que conseguia fazer tanto ou mais como os meus colegas heterossexuais, porque as pessoas não se chegavam a mim quando eram precisas tarefas simples como acartar coisas ou levantar mesas. E o staff mais velho tratava-me sempre de forma diferente.

Q6 - Não.

Q7 - Por algumas pessoas sim, por outras não sei.

Q8 - Não.

Q9 - Eu acho que passa por falar do assunto, tornar o tópico algo conhecido por todos os membros. Realizarem-se palestras e expor cartazes também ajuda.

Q10 - Dos únicos tópicos o único que tenho a dizer algo negativo é em relação aos superiores hierárquicos! Existe sempre um medo e receio que causa desconforto.

Q11 (S) - Claro que sim! Sem dúvida que a forma como me sinto vai afetar a minha forma de estar e por consequência, a minha forma de trabalhar. Quão melhor o meu psicológico estiver, melhores serão os resultados do meu trabalho.

Entrevistad@ N°3

Q1 - Não.

Q2 - Não.

Q3 (N) - Nesse sentido sim, mas tendo em conta que não existia um bom ambiente de trabalho na presença da chefia, não posso afirmar claramente.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, completamente *out*.

Q7 - Sim.

Q8 - Sim.

Q9 - Criar um ambiente seguro e confortável para todos.

Q10 - Sim.

Q11 (N) - Não.

Entrevistad@ N°4

Q1 - Não, nunca senti qualquer tipo de exclusão. Aliás, pelo contrário, sempre tive a sorte de conviver com pessoas muito mente aberta a esse respeito.

Q2 - Também nunca senti. Sempre agiram comigo de igual forma. Acho que em hotelaria devido à quantidade de pessoas diferentes (clientes) que se encontra todos os dias faz com que tenhamos outro ponto de vista em relação a isso.

Q3 (N) – Sim, sem dúvida.

Q4 - Também não sinto isso. Sou um sortudo nesse aspeto.

Q5 - Também não, trabalhamos todos de forma igual.

Q6 - Não.

Q7 - Sim, sem dúvida.

Q8 - Sim, o facto de certos *posts* nas redes sociais da empresa serem *gay friendly*, por exemplo no mês do orgulho.

Q9 - Demonstra que vida pessoal e íntima do colaborador não é da conta deles.

Q10 - Excluindo um pouco a questão da sexualidade, em hotelaria, tem-se uma vida muito presa quase sem tempo para nós mesmos.

Q11 (S) - Não, mas sim nas relações que criamos com os colegas de trabalho.

Entrevistad@ N°5

Q1 - Não.

Q2 - Sim. Em conversas ou opiniões tiveram mais limite na forma exagerada das palavras por não me quererem ofender.

Q3 (N) - Não.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Não.

Q7 - Sim.

Q8 - Não.

Q9 - Exemplo, respeito e crescimento.

Q10 - Não.

Q11 (S) - Não.

Entrevistad@ N°6

Q1 - Não.

Q2 - Não.

Q3 (S) - Condição a minha felicidade no trabalho. Fez mudar a percepção sentida anteriormente.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Não.

Q7 - Sim.

Q8 - Não.

Q9 – Um melhor ambiente de trabalho; um maior número de candidaturas a cargos; e também poderem tirar proveito da "fama" de serem lugares inclusivos e transformá-las em lucros.

Q10 - No que toca à remuneração penso que seja insuficiente. As perspetivas de progressão são otimistas, mas também pessimistas, devido à taxa de desemprego em Portugal. Tenho boas relações de trabalho tanto com superiores hierárquicos como com colegas, e uma má relação com alguns clientes resultado de faltas de respeito e de comunicação. Tenho também um bom ambiente/espço de trabalho.

Q11 (N) - Não.

Entrevistad@ N°7

Q1 - Não, pois creio que nunca num recrutamento me tenham feito a pergunta se era ou não, daí também não o saberem.

Q2 - Sim. Havia muitas pessoas que, quer dizer, nós éramos 5 ou 6 a trabalhar no café, mas por exemplo nós tínhamos a chefe e o chefe, e o chefe falava com todas as pessoas, mas ele mantinha uma certa distância de mim e olhava-me de lado, e comentava com os clientes do café. Aliás, também sentia algum tipo de tratamento diferente por parte de alguns clientes.

Q3 – Sim, com uma das minhas colegas de trabalho. E eu estou completamente fora do armário, mas não cabe a ninguém, fora do meu grupo de amigos ou fora do meu grupo de pessoas conhecidas a quem eu permita, explorar a minha sexualidade em vez de ser eu a explorá-la ou algum amigo meu. E então, o que aconteceu foi que uma colega de trabalho certo dia começou aos gritos dentro do café e numa de falar apenas, mas falou num tom muito alto para que todos pudessem ouvir: "Mas então tu

não és gay? Mas tu não gostas de pila?". Enfim, foi um pouco crítico, porque apesar de estar completamente *out* ninguém no café ou restaurante precisa de saber o que é que eu sou. E pronto, enfim, não preciso de andar com uma tatuagem na cabeça a dizer que sou homossexual, e ao mesmo tempo, não preciso que ninguém dentro do meu local de trabalho ande a espalhar isso aos sete ventos. Não é nada que eu esconda, mas também não é nada que eu vá abrir-me completamente e mostrar a toda a gente. Aliás, estamos em Portugal, e ainda há muitas pessoas que são homofóbicas, e parecendo que não, dentro da restauração pode haver vezes em que um colaborador homossexual possa "tirar" alguns clientes a algum café. Neste caso, este era um café em que maioritariamente o público era de desporto. Juntavam-se muitas pessoas para ver jogos de futebol ali, o que quer dizer que enfim, tornava-se um bocado complicado pôr-me completamente *out*. Aliás, a gente de desporto é normalmente aquela que representa altos níveis de masculinidade e heteronormatividade. E enfim, só para não trazer mau estar ao café, acabou por ser uma coisa da qual eu nunca falei, nem nunca quis falar. E pronto, entretanto a minha colega acabou por fazer isso e deixou-me bastante desconfortável nesse dia e daí para a frente, porque eu não sentia que podia continuar a ter a minha vida ali dentro sem que alguém soubesse o que é que eu era ou que é que eu estava a fazer.

Q3 (S) - Relativamente à minha satisfação e motivação no trabalho, primeiro, eu já não tinha muita, porque o trabalho não era um trabalho fácil, e eu estando a estudar na universidade ao mesmo tempo, mais o trabalho e ainda a dar aulas a crianças, a minha vida estava um pouco complicada no momento. E eu quero dizer que eu já não tinha muita motivação para ir. Eu chegava ao trabalho às 7 horas da manhã e eu não saía da pia de lavar loiça até às 12 horas. E a verdade é que eles me contrataram para ser ajudante de cozinha, e eu percebo que também existam este tipo de funções, mas não ao ponto de ninguém te ajudar a fazer nada e só te estarem a mandar coisas para tu lavares. A minha motivação para ir trabalhar já não era muita, mas então depois disso, foi literalmente ter de fazer uma escolha do que tinha de deixar para trás naquele momento, porque a minha vida estava bastante ocupada. E o que acabei por deixar, foi esse trabalho. Eu disse à chefe que não conseguia trabalhar daquela forma e não lhe contei destes episódios, porque não queria estar a tirar o trabalho a outras pessoas que também precisavam deles, e então acabei por dizer que o motivo era sobre a minha vida pessoal, sobre não ter tempo de estar lá.

Quanto ao meu bem-estar psicológico, sinto que quando estava dentro do trabalho ficava mais afetado do que fora do trabalho. Eu saía do trabalho e sabia que aquilo era um sítio ao qual eu não pertencia. O que se passava lá dentro fazia com que eu ficasse muito em baixo, a fazer as coisas por obrigação, e não porque realmente estava a gostar, e eu gosto de trabalhar em restauração. E eu estava a fazer as coisas por total obrigação, e isso tirava-me muita energia, e muito do meu bem-estar. Porém, eu saía do restaurante e a vida continuava e eu estava sempre ao pé de pessoas que me aceitavam e que gostavam de estar ao pé de mim, e que gostavam da minha pessoa. Aliás, eu era abertamente homossexual para eles. As pessoas sabiam que eu era homossexual, inclusive na escola onde eu trabalhava as pessoas sabiam. Na escola onde eu estudava as pessoas sabiam. E eu chegava perto dos meus amigos e isso passava. Mas dentro do trabalho, nunca me senti completamente confortável.

Q4 - Não, nunca senti isso.

Q5 - Também não. Porém, no café onde trabalhava o ambiente era claramente heteronormativo, em que a norma era ser heterossexual, e fugindo a essa norma, era olhado de outra forma.

Q6 - Não.

Q7 - Não muito. Com o cozinheiro que trabalhava diretamente comigo, sim, porque parecendo que não eu passava o meu dia todo na cozinha, e se eu não tivesse mais ninguém com quem falar, então não falava com ninguém. E ele sempre me acabou por tratar como um filho quase, e perguntava-me como estava a minha vida, como estavam os meus estudos, ele sempre foi muito carinhoso. Não sei se ele sabia, se não sabia, mas enfim, com o resto da equipa nunca tive grande ligação, nunca me senti incluído na empresa. Muito também por eu trabalhar lá por horas separadas, e acho que isso também corta um pouco o que é um ambiente de equipa. Mas não, nunca me senti propriamente incluído.

Q8 - Não.

Q9 - De maneira a que as pessoas LGBT se possam sentir protegidas no caso de haver algum tipo de discriminação. Uma das medidas seria simplesmente retirar os clientes que estivessem a ser mal educados/desrespeitosos do estabelecimento.

Q10 - Nunca! Sempre houve demasiado trabalho, tarefas, preocupações, dramas, problemas de poder entre colegas de trabalho e o salário nunca correspondeu com as condições de trabalho. O máximo que recebi em Portugal foi 3€ por hora na área da restauração. As tarefas que desempenhava também não estavam de acordo com o que foi combinado. Passava muito tempo na copa ao invés de ajudar na cozinha. A maior relação que estabeleci no trabalho foi com o cozinheiro que trabalhava comigo. A minha chefe, tipo eu falava com ela, mas era mais no sentido de aprender a fazer determinadas coisas, para ela me orientar. Com os clientes, a verdade é que reina uma heteronormatividade no ambiente em que trabalhei, por isso, na generalidade, se aconteceu algum dia eu ter uma resposta menos desagradável dentro do café, não me lembro. A maior parte das interações eram indiferentes, trazia o café, cobrava e as pessoas iam embora. Mas sim, houve outras vezes que com clientes que ficavam bêbados, esses sim, começavam a fazer piadinhas, juntavam-se todos a um canto e começavam a olhar de lado.

Q11 (S) - Não.

Entrevistad@ N°8

Q1 - Não.

Q2 - Sim, pequenos olhares de discriminação por parte de alguns clientes mais mente fechada.

Q3 (N) - Não houve mudança na minha motivação, porque tenho a sorte de trabalhar com uma equipa muito mente aberta e que me aceita da maneira que sou.

Q4 - Não.

Q5 - Sim, mas nas situações em que tal aconteceu não creio que tenha sido devido à minha orientação sexual.

Q6 - Sim, completamente *out*.

Q7 - Sim.

Q8 - Infelizmente, não.

Q9 - Uma maior inclusão resulta numa maior variedade de clientes no estabelecimento.

Q10 - Sim.

Q11 (S) - Sim.

Entrevistad@ N°9

Q1 - No meu caso, eu nunca sofri nenhum tipo de discriminação em processos de recrutamento. Aliás, acho que isso, no meu caso, até é ligeiramente benéfico. Em algumas funções que já desempenhei, por ter alguma facilidade de tratamento com pessoas *random* digamos, não. Mas em processos de recrutamento, não.

Q2 - Da estrutura empresarial, acho que não. Eu acho que tenho tido muita sorte nas empresas em que trabalhei, pelo facto de serem empresas bastante boas. Logo, isso não acontece. No caso dos clientes, é normal haver sempre algum tipo de comentários ou risos, ou pedir o meu *Instagram* ou o meu número de telefone ou *WhatsApp*, isso acontece, mas não considero isso assédio. Esses episódios acontecem de vez em quando, mas não é nada de relevante. Eu posso partilhar um episódio que aconteceu quando eu trabalhava nas caves de vinho do Porto. Sempre que nós tínhamos despedidas de solteiras, eles colocavam-me sempre a mim para não haver exatamente esses problemas de assédio com colegas meus.

Eu não sei se isso conta como discriminação, para mim eu acho que não, acho que é tranquilo, porque estão a proteger tanto os colaboradores como os clientes, portanto eu acho que isso não conta.

Q3 (N) - Eu acho que não contribui para a minha *job satisfaction*, porque eu estou à espera que essa inexistência de discriminação ou assédio aconteça. Eu não espero ativamente que haja algum tipo de discriminação por parte da empresa onde eu trabalho em relação à minha orientação sexual. Se houvesse, era um ponto negativo, mas como essa discriminação não existe, é só neutro. Não contribui para a minha satisfação, porque não é um acréscimo, é o expectável. Em relação à minha *mental health*, mais uma vez, é o expectável, eu não espero ativamente que a empresa onde eu trabalho esteja a moer-me a cabeça todos os dias no que diz respeito a isso. A verdade é que eu também tenho standards muito elevados, portanto se isso acontecesse eu despedia-me muito rapidamente.

Q4 - Não, que eu tenha notado não, mas havia alguns tipos de tarefas que quase que eram despejadas para cima de mim e outros colegas que pertenciam à comunidade LGBTQ+. Quando era preciso algo mais cuidado, algo com mais rigor e preciso, eles pediam-nos a nós. Pelo menos eu falo por mim, eu sou uma pessoa muito cuidadosa, então outras tarefas que eram mais exigentes a nível físico eram atribuídas a outras pessoas. Mas novamente, eu não considero isso discriminação.

Q5 - Não, ou seja, tal como disse, esta pessoa tem mais capacidades para isto, portanto vamos colocá-la a fazer isto. A maioria das pessoas com quem eu trabalho é heterossexual, mas eu não acho que haja uma expectativa de uma pessoa ter de agir de uma certa forma só porque está num ambiente de trabalho em que tem de ser profissional, e se calhar conter-se um bocado. Aliás, isso são coisas que nós associamos à homossexualidade, as pessoas pensam que os gays são muito espalhafatosos e que têm uma personalidade muito exuberante para o local de trabalho, mas eu nunca senti isso. Inclusive, eu no *Halloween* fui de saia para o escritório, vestido de fada e não houve nenhum problema.

Q6 - Sim, para todas as pessoas. Completamente *out*. Não é segredo para ninguém.

Q7 - Há sempre casos pontuais em que há pessoas que trabalham connosco que não vão com a nossa cara, ou têm convicções pessoais que não são as mesmas que as nossas, e há se calhar um *clash*, mas isso nunca me impediu de ser bom naquilo que faço e de ter as mesmas oportunidades que os outros, eu acho. Até porque isso viria a ser um problema legal para a empresa. Se a empresa discriminasse ativamente pessoas LGBTQ+ isso iria ser um problema muito grave.

Q8 - Eu trabalho com muitas pessoas da comunidade LGBTQ+, honestamente. Portanto, eu acho que acaba por ser um processo natural, não é preciso haver uma ativado propriamente definida, não é, de ser necessário um seminário sobre a comunidade LGBTQ+ ou como é que ela está representada cá em Portugal, ou como é que ela funciona no local de trabalho, etc. Ou seja, é uma coisa que se desenvolve naturalmente, é cultura de grupo, não precisa de ser cultura da empresa, eu acho.

Q9 - Tem de existir uma infraestrutura de apoio no caso de existirem casos de discriminação. É necessário que tal seja reportado a alguém, porque pelo menos para mim isto não é aceitável. Não é aceitável eu em 2023 ser discriminado por causa da minha orientação sexual, em lado nenhum. Nem na rua, nem no trabalho, nem dentro da Igreja até. Portanto, tem de haver um local para reportar casos, tal como há para reportar casos de assédio sexual, tem de haver para discriminação também. E depois, se efetivamente houver casos de pessoas que sejam *repeated offenders*, tem de haver uma sensibilização. Há vezes que um puxão de orelhas dos recursos humanos chega, há vezes que não é suficiente. Aliás, porque há pessoas que acreditam mesmo que nós (pessoas da comunidade LGBTQ+) somos inferiores a elas, porque temos uma orientação sexual diferente da heteronormativa. Mas, se esses casos se manifestarem na empresa, é necessário que haja uma ação efetiva por parte da empresa para se fazer notar que tais crenças não são verdadeiras e que esses comportamentos não são aceites nem tolerados na empresa. E se o comportamento não for corrigido, eu acho que, pelo menos para mim era de bom tom que a empresa tomasse uma medida efetiva de penalização dessa pessoa. Se a pessoa não reage a incentivos positivos, terá de reagir a incentivos negativos.

Q10 - Eu no geral estou sempre satisfeito com os trabalhos que tenho, até porque se eu não estiver satisfeito, procuro outro e saio sem qualquer tipo de problema. O salário pode ser sempre melhor em Portugal, porque uma pessoa que faz exatamente o mesmo trabalho que eu, na Alemanha ou na Holanda recebe muito mais do que eu aqui em Portugal. Ou seja, não é justo, é ajustado à realidade, mas não é justo. Quanto ao meu ambiente físico, eu trabalho num escritório fantástico, ou seja, zero razões de queixa. Tenho imensos benefícios da empresa, a empresa dá festas para nós, por isso, eu estou bastante satisfeito. Eu já não tenho contacto com clientes agora, porque fui recentemente promovido para a parte da qualidade. Ou seja, agora os meus "clientes" são as pessoas que efetivamente têm o contacto com os clientes, e eu faço a avaliação do trabalho deles e está tudo bem. O único problema que eu tenho em relação ao meu trabalho é o facto de não receber o mesmo que outra pessoa noutro país que faz o mesmo trabalho que eu.

Q11 (S) - A minha *mental health* nunca está a 100%, porque eu tenho bipolaridade, sou medicado, vou ao psicólogo duas vezes por semana. Está controlada, nunca está excelente, mas está controlada. Ou seja, o meu problema psicológico é físico, o meu cérebro não produz determinada substância, ou há vezes em que produz mais do que é necessário. Portanto, os fatores sociais, como a nossa vida no trabalho, no meu caso, não têm um impacto negativo na minha saúde mental. Acho que a empresa onde trabalho tem um papel positivo, porque me traz uma certa paz de alma saber que eles não querem saber da minha orientação sexual. Não tenho de ser discriminado negativamente, nem positivamente. A minha orientação sexual não tem de ser um fator de discriminação, ponto final. E sim, o facto de estar numa empresa em que isso acontece traz-me uma paz de alma. Eu passo um terço do meu dia a trabalhar, portanto é um terço do meu dia em que eu não tenho de pensar se vou ser discriminado, ou se vou ser discriminado na rua ou se alguém vai gritar comigo por eu estar com amigos aos berros na rua. Ou seja, é um terço do meu dia em que eu não me tenho de preocupar com isso. Portanto, é positivo nesse sentido.

Entrevistad@ N°10

Q1 - Não.

Q2 - Sim, fui alvo de comentários homofóbicos e de julgamentos de conduta.

Q3 (S) - Infelizmente é algo que nos vamos habituando ao longo da nossa vida. Num primeiro momento, fiquei afetado em todos os níveis mencionados, contudo pouco tempo depois reergui-me, superior a comentários de intelecto inferior. O sorriso na cara, a indiferença e a competência no trabalho são sempre a melhor resposta.

Q4 – Não, contudo sempre optei por me candidatar a estabelecimentos onde sabia a priori que viria a ser respeitado a esse nível.

Q5 - Talvez apenas ao nível das tarefas. Poderá ter existido alguma condescendência ao nível de tarefas correlacionadas com o fogão, vistas como mais másculas.

Q6 - Sim, para pelo menos uma pessoa.

Q7 - Sim. Ainda que pontuais colaboradores possam demonstrar preconceito, respeitam-me após conhecerem quem de facto sou e do que sou de facto capaz.

Q8 - Não.

Q9 - Harmonia e bem-estar; maior produtividade; maior criatividade; e menor rotatividade das equipas.

Q10 - Infelizmente as condições de trabalho neste setor não permitem estar satisfeito em quase nenhuma organização. De tal modo que, à semelhança de muitos outros, repensei a minha carreira profissional.

Q11 (S) - Não.

Entrevistad@ N°11

Q1 – Sim, nas primeiras entrevistas de emprego senti que se mostrasse o meu lado mais natural e feminino a reação, principalmente se o recrutador fosse um homem, era negativa.

Q2 - Não. Em todos os locais de trabalho sempre senti um grande apoio e carinho, as entrevistas menos boas nunca passaram a ser trabalho.

Q3 (N) - Não ter tido essa experiência no meu local de trabalho é uma motivação e uma vitória! Sabendo que a homofobia e o preconceito estão bastante presentes na sociedade e não ter tido uma experiência desse género até hoje, é isso mesmo, uma vitória.

Q4 - Não. Atualmente sinto-me bastante apoiado e respeitado no meu local de trabalho.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, completamente *out*.

Q7 - Tenho os mesmos direitos e sinto um grande carinho por parte de todos, desde colegas até chefes.

Q8 – Sim, no dia internacional contra a homofobia, por exemplo, imprimimos bandeiras LGBTQ+ e distribuimos pelo hotel e pelos clientes de forma a dar apoio à causa.

Q9 - Um ambiente inclusivo não só pode desconstruir preconceitos da sociedade como pode afastar clientes preconceituosos, que na minha opinião são também os mais conflituosos e intolerantes com todos os assuntos. Pode atrair jovens altamente qualificados que também se integrem no espectro LGBTQ+ e mostra perante os demais a modernidade da empresa.

Q10 - A remuneração, tal como em todos os trabalhos em Portugal, torna difícil uma ótima qualidade de vida. A minha empresa aposta imenso na progressão de todos assim que nos sente preparados, independentemente da orientação sexual. As tarefas são pesadas. Muitas vezes tenho de fazer trabalhos de outros departamentos por falta de staff. Quanto à relação com os colegas e superiores hierárquicos, excelente. Quanto à relação com o cliente, e tendo em conta que trabalho num hotel com 96 quartos quase sempre cheio, existem clientes que nos marcam muito pela positiva e existem clientes que espero nunca mais me cruzar na vida. Por fim, o ambiente físico é bom e moderno.

Q11 (N) - Também. Está relacionado com situações pessoais e com a dificuldade em lidar e gerir o stress do que é trabalhar em hotelaria.

Entrevistad@ N°11

Q1 - Olha essa é uma pergunta super interessante, porque eu até tenho outra perspetiva. O facto de saber que ia para hotelaria, e sendo um setor mais conservador, onde a apresentação e a forma como és neutro, é qualquer tipo de estímulo para qualquer tipo de pessoa e tens que estar sempre de um modo específico... Eu simplesmente nunca revelei que fazia parte da comunidade, nem nada sobre a minha sexualidade ou identidade de género. Exatamente porque eu sabia que a indústria não ia ser boa para mim, ou não ia sequer conseguir entrar na indústria dado o facto que sou uma pessoa LGBTQ+.

Q2 - Dado o facto que a equipa em que me insiro é muito jovem, e por acaso, mesmo sabendo que é algo que eles cogitam entre eles, eu acho que não. Ou pelo menos não de forma a que mo demonstrassem. E apesar de a indústria ser de uma determinada forma, eu tive a sorte dos meus colegas de trabalho serem de uma forma um bocadinho diferente. E o facto de eu deixar a minha orientação sexual e identidade de género como se fosse uma *grey zone*, em que ninguém sabe muito bem, ou é simplesmente especulativo. Eu acho que nunca tornou o ambiente de trabalho mais tóxico por causa disso necessariamente.

Q3 - Não, mas muito porque me precavi. Porque eu acredito imenso que principalmente nesta indústria isso seja *common place* e aconteça a todos os membros. Principalmente com pessoas que sejam mais *flamboyant* e sejam mais *outter*.

N - Sim. Eu acho que a nossa orientação sexual ou identidade de género é uma grande parte da pessoa como indivíduo. E esse indivíduo também é o trabalhador em questão. Então, só o facto de ter de despir todas as minhas concepções e da pessoa que eu sou, simplesmente para ir trabalhar, ainda por cima para uma área onde eu se calhar até sinto que não seria bem-vinda no caso de me mostrar um pouco mais ou ser um bocadinho mais transparente, mexe muito com a motivação, com a vontade de ficar na indústria, de ter alguma longevidade, de não ser apenas algo temporário. Porque a indústria por si só já não é fácil, então ter por cima todos estes bloqueios, sendo sobre algo que não podes controlar nem há nada que possas fazer sobre, torna muito difícil, torna mesmo muito difícil. Aliás, passando tantas horas a trabalhar como todos nós passamos, a pessoa que tu és, por muito que queiras que não interfira, acaba sempre por transparecer e por ter de ser uma marca no teu trabalho mais do que é uma marca do teu trabalho em ti, porque no final do dia tu és um indivíduo a fazer um trabalho e não és simplesmente um robot a fazer um trabalho.

Em relação a um bem-estar psicológico, tanto a hotelaria, como a restauração, e o turismo, todas essas áreas, têm algo em comum que é o nível de stress que é causado aos trabalhadores. Conjugando isso com o nível de stress que é provocado numa pessoa LGBT, por ela simplesmente não poder ser ela própria, e ter de se esconder, ter de se privar de existir para com as outras pessoas com que passa tanto tempo... isso tem um impacto horrível na saúde mental. É por isso, que há uma resistência maior da hotelaria para com pessoas LGBT.

Q4 - Sim, sim. E tanto que eu me resguardo mais, e cada vez me resguardo mais, exatamente por causa disso. O problema com pessoas marginalizadas é que quanto mais tu fores (LGBT), devido ao facto de seres uma pessoa marginalizada, vai-te ser bloqueado o acesso ao sucesso. Exatamente porque não há tantas oportunidades, e as oportunidades que há, surgem se não fores uma pessoa marginalizada. A verdade é que a discriminação, o preconceito, e o conservadorismo estão de facto em todo o lado, e é mais fácil ser complacente com eles, do que lutar *head on*.

Q5 - A heteronormatividade é algo assumido e tentar lutar contra ela, apesar de não ser inviável, é quase inviável, porque a heteronormatividade é um resultado das pessoas que estão envolvidas no setor, seja no nível social, seja no nível de trabalho. Então o que acontece, principalmente numa área que é mais conservadora, que quer ser mais heteronormativa, que se distingue por ser heteronormativa, não vai haver espaço para que haja uma mudança ou um shift na cultura. Principalmente quando a indústria quer ser assim, nem é tanto um caso de ser assim, mas está a mudar, não, a indústria é assim e quer continuar a ser assim, porque é assim que se quer apresentar para com o público geral que quer servir. Apesar de o público se adaptar, porque o público adapta-se e vai-se adaptando, essa adaptação só acontece depois de eles verem, e depois de experienciarem a questão e depois de serem feitas várias evoluções para que o próprio público as possa seguir. Essencialmente, eu acho que a questão é mais que as entidades patronais, exatamente por quererem ser complacentes com como as coisas estão agora, porque não lhes faz diferença também, e porque sentem que têm a ganhar em simplesmente não alterar nada e manter as coisas como estão, não vão fazer nada para que haja uma mudança de cultura.

Q6 - Não.

Q7 - A própria indústria em si não é muita boa para com os direitos dos trabalhadores, mesmo que seja uma pessoa heteronormativa e cisgénero, exatamente como é pedido. Porém, no meu caso, e graças ao facto de me ocultar, não senti

tanto o que poderia ter sentido caso estivesse out desde o primeiro dia. Mas sempre que se levantou a questão e a questão não foi respondida, porque não foi respondida, aí eu já senti que, não que me foi negada uma oportunidade, mas que é uma ideia que paira no ar e que a qualquer momento pode recair sobre mim. E aí alguém vai ficar ou inseguro ou vai criar uma discussão ou me pode até não estragar a vida, porque sinto que felizmente eu não tenho assim uma entidade patronal tão má, tão horrível, mas que é algo que independentemente do cenário pode pesar para uma decisão contra mim.

Q8 - Não. Nunca se falou desse tipo de questão. Isso é uma não realidade no local onde trabalho. Não é que a empresa diga que não existe, mas a inclusão é algo que não se pensa sobre na empresa onde estou a trabalhar. Não é algo em que se pense ativamente. Na minha opinião, eu acho que quanto mais espaço houver para haver a maior representação possível da máxima coletânea de pessoas, mais completo não só é um serviço, como por consequência, também será a sociedade por ter esse serviço ao seu dispor. Não se deve utilizar a identidade das pessoas apenas como uma quota a atingir, mas efetivamente usar isso para no geral, não só incluir pessoas que sendo dadas uma oportunidade podem ser muito boas no que fazem, como também para dar representatividade ao público, para haver uma evolução social a nível empresarial e social. Eu acho que para todos os fatores seria positivo, para quem é incluído e para quem está a incluir.

Q9 - Eu acho que nestas áreas em questão é muito sobre trabalhar em equipa. E quando as equipas se sentem mais confortáveis e as pessoas são incluídas na sua diversidade, a equipa vai funcionar melhor, vai fazer melhor o seu serviço, vai estar mais leve por estar a trabalhar... Mesmo com todas as outras coisas que possam acontecer isso não será um problema, e quanto menos problemas tivermos melhores somos. E simplesmente, havendo mais diversidade numa equipa e promovendo a inclusão dos mesmos nestas áreas, também vai demonstrar ao público que essa inclusão que está a ser feita também é para eles, para poder servir o máximo de pessoas possível, para poder ter um serviço de qualidade e inclusivo, que tem em conta todo o tipo de necessidades, e seria um win win in every situation.

Q10 - Eu não estou nesta área por opção, foi mais uma questão de quando surgiu era a minha melhor oportunidade então I just jumped on it. A nível de remuneração não é nada de especial, é mais do que eu estaria à espera tendo em conta o trabalho que estava anteriormente, portanto por si só foi um boa opção pessoal, mas eu acho que a remuneração nesta indústria não é boa. Principalmente, para a estimativa e os standards que a indústria muitas vezes tem, a remuneração nunca acompanha. A nível de tarefas, eu não sei se isto poderá ser um caso pessoal, porque eu só conheço a minha empresa e como é que a minha empresa funciona, mas apesar de sermos uma equipa que até tem uma boa dimensão, acabamos sempre por ter de fazer todo o tipo de tarefas, incluindo tarefas para as quais não fomos contratados, e muitas vezes são desafios interessantes, e muitas vezes são simplesmente impossible asks. Então, nesse nível, eu acho que depende de empresa para empresa, mas eu pessoalmente não estou muito satisfeita com o que eu faço. As minhas relações tanto com os meus colegas como com os clientes são saudáveis, a equipa é jovem. Eu tento também não passar tanto tempo lá, o meu trabalho também é um pouco independente da empresa em si, então o meu contacto com eles acaba por ser um bocadinho mínimo, talvez 30 minutos por dia com os meus colegas. O que quando vives numa realidade em que tens de te ocultar é super positivo, pelo menos para mim é. Simplesmente tudo me passa ao lado até àquele momento em que simplesmente o dia vai acabar. Então isso também me ajuda nas minhas relações, que eu sinto que são positivas. Aliás, eu sinto que se eu estivesse out e se me sentisse confortável o suficiente para estar out para eles, isso também poderia ser positivo. Com os clientes, como eu já trabalhei em *customer service* em várias áreas, e já vendi muitas coisas, e já recebi muitas pessoas para coisas diferentes, simplesmente já me habituei à ideia de que as interações são momentâneas e tento fazer o meu melhor, a outra pessoa pode ser recíproca ou não, mas isso não é relevante para mim. Muito por ser uma área na qual eu não quero estar necessariamente, principalmente em *customer service*, e já estando há tanto tempo, acaba por me ser indiferente o nível do que as pessoas fazem. São clientes, eu tenho de os servir, eu faço o meu melhor, e pronto acabou o meu dia, e vou para casa. E pronto, acho que tudo isto sumaria o meu ambiente de trabalho, não acho que seja bom, porque tem mais coisas negativas a acontecer do que positivas, mas também, exatamente por eu me ocultar, é tolerável e vou mantendo-o, e vou tendo segurança ao manter o meu trabalho, então por enquanto vou-me deixando estar. E estou minimamente confortável para continuar a desempenhar as minhas funções apesar de haver muitas coisas que podiam melhorar.

Q11 (S) - Acho que já estive bem pior. E o facto de trabalhar numa indústria que me obriga a ser uma pessoa diferente, muitas das vezes até colabora com o facto de eu estar num espaço de mente pior. Porém, se for algo que seja adjacente ao trabalho, o trabalho e o facto de ser uma rotina que tem de estar presente, acaba por me abstrair um bocadinho. A verdade é que eu não consigo separar a minha vida pessoal da minha vida profissional, mas muitas das vezes o meu trabalho pode ser algo positivo que se reflete na minha vida pessoal, ou seja, dá-me uma rotina, tarefas para realizar, ocupa-me a mente. Por outro lado, o meu trabalho também pode ser uma das piores coisas que me acontece, exatamente por causa do stress que está associado à minha função, devido à própria indústria em si, que já é um espaço muito stressante, e o facto da rapidez com que as coisas têm de acontecer. Mas sim, acho que dentro do possível, sinto-me bem.

Entrevistad@ N°13

Q1 - Não.

Q2 - Não.

Q3 (N) - Não.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Não.

Q7 - Sim, totalmente.

Q8 - Não.

Q9 - O bem-estar no local de trabalho proporciona bons resultados.

Q10 - Sinto-me confortável e satisfeito.

Q11 (S) - Em parte sim.

Entrevistad@ N°14

Q1 - Não, em processo de recrutamento, não, nunca senti.

Q2 - Eu acho que seria tratado de forma diferente, se eu fosse talvez mais aberto sobre essa questão no meu ambiente de trabalho. Nos meus locais de trabalho, eu tento sempre, mais ou menos apalpar terreno para perceber até que ponto é que eu me posso sentir confortável em expor que sou gay, e nem sempre o revelo logo numa fase inicial, só depois mais ao longo do tempo é que o vou fazendo. Tento sempre perceber dentro dos meus *peers* se existe essa aceitação ou se vai existir algum tipo de constrangimento. E para já, no meu local de trabalho atual, embora não o sinta, tenho a ligeira sensação de que se efetivamente fosse aberto sobre a minha orientação sexual, muito possivelmente haveria um tratamento diferente. Não que fosse algo muito agressivo, mas que haveria claramente um tratamento diferente, ou uma reação e um lidar diferente para comigo.

Q3 (N) - Evidente e claro não, mas eu acho que em Portugal, pelo menos da pouca realidade que eu conheço, que vai ser toda maioritariamente aqui no Porto, eu acho que nunca vai ser claramente evidente. E aqui associo muito com outro tipo de comunidades, como é a comunidade negra, ou outras comunidades migrantes que possam estar em Portugal, e mesmo

para com as mulheres, eu acho que nunca é evidente a discriminação. São sempre os pequenos comentários, os trejeitos, as pequenas expressões, que usadas recorrentemente, e usadas em certos contextos, deixam as pessoas pouco à vontade. Portanto, dá para perceber a discriminação que possa estar dentro daquela pessoa. Mas evidente, isso nunca senti. Eu acho que infelizmente não afeta muito, tendo em conta todo o percurso que se faz, e que se fez até agora. Ou seja, nós passamos a nossa vida constantemente a levar com estes pequenos comentários, e com esta pequena discriminação, com estes pequenos ataques... Lá está, mais uma vez, não é uma coisa evidente, mas por exemplo, quando eu era mais novo não era uma coisa à qual eu dava importância, mas que faz um *build up* depois ao longo da tua vida, e que tu percebes, que aquilo, naquela altura, afetou-te. Neste momento, esses comentários, eu sei muitas vezes são da boca para fora, muitas das vezes são uma questão de educação, a maior parte das pessoas com quem eu trabalho neste momento, são pessoas muito mais velhas do que eu, ou seja, eu tenho 29, essas pessoas estarão nas casas dos 45, 50 anos, e entendem, e sempre entenderam, penso que não devem ter tido uma outra realidade, que os pequenos comentários como "bicha, paneleiro, paneleirices" e também sobre a comunidade negra, sobre as migrações e dos pequenos comentários que são feitos, essas pequenas microagressões que diariamente são feitas através de comentários, não percebem que isso efetivamente tem peso. Isso tem um peso, na maneira como te expressas, na maneira como falas, mais uma vez naquilo que tens à vontade ou não para dizer. E tudo isto para dizer que não me refiro a motivação, porque uma vez que eu já estou habituado a isto desde que me conheço como pessoa gay, já não levo tanto a peito, mas agora consigo ver com mais alguma racionalidade, que esses comentários para mim podem já não ter tanto impacto, mas se eu tivesse um colega mais novo, nós temos estagiários na receção, se calhar para uma pessoa de 20 anos, se calhar isso vai ter algum impacto, talvez vá fazer com que essa pessoa se feche por não se sentir de todo à vontade. Para mim, isso não é tanto uma questão, porque compreendo que o ambiente de trabalho, e apesar de passar lá 8 horas, não é a minha família, não são os meus amigos, é apenas uma maneira de obter remuneração ao final do mês, e não dou propriamente grande importância a isso. Não tem um grande impacto na minha vida, na motivação que eu tenho ao ir para o trabalho. O meu trabalho é efetivamente chegar lá e fazer o meu trabalho, e ao final do dia vir para casa. Mas percebo que em termos de, mais uma vez, de stress, pressão, ansiedade, para pessoas mais novas, ou para pessoas que sejam mais tímidas, ou para pessoas que não tenham tanto à vontade para lidar com outras pessoas ou lidar com ansiedade no trabalho, percebo que isso seja uma questão muito mais impactante. Ou seja, em termos de motivação para o trabalho, estas situações nunca me vão afetar, mas cria-me alguma confusão, faz-me alguma confusão as pessoas continuarem com esses comentários. Ou seja, terem 40, 45, 50 anos e não existir uma brecha de possibilidade, ou de não se conseguir perceber uma brecha de possibilidade de tentares educar aquela pessoa, ou seja, dou um exemplo, há cerca de dois meses atrás houve a festa da empresa em que a temática foi "culturas do mundo". Ou seja, os recursos humanos já erraram no tema de uma ponta à outra, porque claramente não reconhecem os recursos humanos que têm dentro da empresa, e a temática era "culturas do mundo" e era suposto irmos disfarçados de uma cultura do mundo. Tendo em conta as pessoas com quem eu trabalho, ainda antes de ter sido escolhido o tema da festa, eu já antevi o que é que iria vir dali, e na altura estava na empresa há cerca de um mês e não me sentia de todo confortável em estar a criticar e a fazer entender àquelas pessoas o quão errado seria a quantidade de ideias que estavam ali e quão absurdas eram. De repente, o disfarce daquelas pessoas era fazer *black face*, era vestirem-se de indianos, era vestirem-se de árabes, era basicamente discriminação agressiva em termos visuais. E não senti qualquer abertura para conseguir criticar e fazer ver o meu ponto de vista, e o porquê de isto estar errado. Tanto que tive de ser uma pessoa que já está na empresa há mais tempo, aliás foi uma das pessoas para quem fiz o meu *outing*, porque efetivamente é mais nova, mas já lá está há mais tempo, e foi ela que os teve de fazer perceber o quão errado aquilo era. E mesmo assim a resposta do outro lado foi "hoje em dia toda a gente é muito sensível com este tipo de assuntos, hoje em dia tudo é uma agressão, tudo é uma ofensa". E tudo isto, causa-me alguma frustração, muitas das vezes não consegui educar e fazer perceber às pessoas que aquilo que estão a dizer ou a fazer, por muito subtil que possa parecer, tem efetivamente uma repercussão em alguém. E pelo facto de eu trabalhar em hotelaria, isto causa-me mais impressão e frustração, porque lidamos todos os dias com turistas de todos os cantos do mundo, de todas as nacionalidades, com todos os tipos de crenças e de todos os tipos de sexualidade. E, se calhar, não é tanto a falta de motivação, mas antes esta de questão de uma frustração diária de não conseguir fazer chegar às pessoas as mensagens que eu quero, e que acho que são corretas. Depois mesmo quando uma pessoa fala e os tenta fazer perceber, as próprias pessoas dizem simplesmente que sou só eu que sou muito paneleiro e me ofendo muito facilmente. E é este o ponto, não necessariamente a motivação, mas a frustração diária que sinto ao não conseguir fazer perceber isso às pessoas.

Q4 - Eu acho que nunca tive falta de acesso a oportunidades profissionais. Não, pelo facto de ser gay, não.

Q5 - Eu sinto que não haverá essa preferência, mas a verdade é que eu trabalho num local de trabalho que é um pouco fechado e em que as pessoas que lá estão, estão lá demasiado tempo, ou seja, digamos que de 100 colaboradores que existem no hotel, 70 estão lá há pelo menos 20 anos. Por isso, eu acho que são pessoas mais fechadas, no sentido de não se identificarem com outras orientações sexuais para além da heterossexual. Para além disso, a progressão de carreira no ambiente em que estou neste momento é baseada no fator idade, por isso, eu sinto que não será pela sexualidade de alguém. Por isso, se alguma vez existisse uma vaga para uma posição superior, a pessoa seria escolhida pela quantidade de tempo que já está na empresa, ao invés de ser escolhida pela qualidade do seu trabalho e performance. Por isso, não sinto que a questão da sexualidade seja aqui um fator discriminatório na progressão de carreira.

Q6 - Sim, já fiz o *outing* para algumas pessoas. Aquelas com quem me sentia mais confortável efetivamente, e porque em tema de conversa, e porque estamos 8 horas juntos, e é normal que por vezes sinta um bocado a necessidade de meter um travão em algum tipo de conversas e algum tipo de comentários que possam acontecer, e por norma, é nesse momento que eu faço o *outing*. Do tipo, "ah não é uma namorada, é um namorado". Mas vou fazendo com as pessoas com quem me vou sentindo confortável e com quem me dou melhor.

Q7 - Aqui na questão da inclusão, e no que toca ao respeito, não sinto que esse exista, precisamente por tudo aquilo que listei anteriormente, acho que as pessoas não têm essa sensibilidade nem têm a abertura para serem educadas nesse sentido, deixaram de fazer certos comentários. Não que eu sinta que esta falta de respeito seja direcionada a mim enquanto indivíduo, mas sim à comunidade na qual me insiro. Aliás, eu sei que tenho outro colega na receção que é homossexual, não que alguma vez tenhamos feito o *outing* um para o outro, mas dá para perceber pelas conversas que vamos tendo e também pelos espaços que frequentamos. Ou seja, deu para perceber isso naturalmente, nunca houve uma necessidade de fazermos o *outing*. Ainda sobre esse colega que está lá há mais tempo, creio que já fez o *outing* para a equipa, eu muitas das vezes sinto, por parte de colegas que já estão na empresa há muito tempo, que ao abordar certos temas e ao falar desse meu colega, parece que andam com pinças ao falar de certos temas à beira dele. Ou seja, têm sempre muito receio, e nesse caso têm extremo cuidado, mas quase a roçar na questão do preconceito, ou seja, "eu não vou dizer nada, porque qualquer coisa que eu diga vai ser mal interpretado" ou "eu não vou dizer nada, porque se calhar é melhor estar calado, mas estar a pensar nisso na mesma". Mas sim, sinto que têm demasiado cuidado quando abordam certos assuntos com esse meu colega. A palavra está ali na ponta da língua, mas não a dizem por uma questão de respeito pela quantidade de anos que já trabalham com aquela pessoa. Mas sinto que aí em termos de inclusão, não existe tanto. Eu na verdade, quero fazer, quero tentar fazer uma experiência. O meu contrato é de seis meses, mas penso que em princípio será renovado, e sendo que os seis meses vão coincidir com o mês de junho, que é a altura do *pride month*, vou tentar fazer uma experiência visto que o hotel aborda várias questões temáticas. Neste momento, estamos a celebrar a questão da primavera, e há pedidos de doação na receção, etc. E eu quero efetivamente ver se quando chegamos à altura do mês do *pride*, se me será a mim permitido celebrar esse orgulho. Tanto que eu já estive a fazer alguma pesquisa, visto que eu trabalho numa cadeia multinacional, e tentei perceber quais os standards desta cadeia, o que seria ou não permitido, e por exemplo, vi que no *Pride* Sydney, havia hotéis decorados de uma ponta à outra com as cores da bandeira e os próprios colaboradores dos hotéis estavam com cores da bandeira, com roupa alusiva à questão do *pride*, entregavam até queques todos coloridos, havia bolos coloridos, havia toda uma decoração a acontecer. E efetivamente, quero chegar a esta altura de junho e perceber se há uma iniciativa por parte do hotel para haver essa celebração, e não havendo, se me vai ser a mim permitido fazer essa celebração, uma vez que é uma das defesas da cadeia esta questão da inclusão. Depois obviamente que vai sempre adaptar-se a questões locais, eu duvido muito que os hotéis da empresa onde trabalho no Dubai ou no Cairo tenham essa abertura para realizar este tipo de eventos com estas decorações e alusões. Mas eu, morando em Portugal, e estando a trabalhar em Portugal, gostaria muito que essa possibilidade de eu celebrar o meu orgulho existisse. Se não existir, também quero questionar o porquê de não o poder fazer. Mas aí, será uma verdadeira prova até que ponto é que a inclusão será mais de palavras e se é também de ações. Ou seja, eu tenho quase a certeza que será uma iniciativa minha e não da empresa, mas quero efetivamente perceber. Mais uma vez, esta questão da inclusão, eu sinto que ela existe em parte, mas estes comentários penso que estarão sempre presentes.

Q8 - Eu acho que neste momento essas medidas não estão lá, ou seja, o que possa haver de políticas da empresa não é divulgado, também não sinto que exista um suporte da parte dos recursos humanos. Mas mais uma vez, eu acho que os recursos humanos na empresa para a qual eu trabalho de momento não funcionam propriamente bem. Voltando à festa temática das "culturas do mundo" que referi há pouco, acho que não conseguem ter essa sensibilidade para entender o que é que pode dar azo a asneira ou não. Acho que não se esforçam por, por exemplo, uma vez por mês, um email não caia mal. Voltando à questão da hotelaria, e eu sei que estou a fugir um pouco à questão LGBT, mas eu também sinto isto nas outras minorias e comunidades que têm trabalhado comigo, e por exemplo, neste momento, tenho uma pessoa de Marrocos que está lá a trabalhar, e que está a celebrar o Ramadão, e mais uma vez, existem pequenos comentários sobre a questão do Ramadão. E eu também não sinto que tenha havido da parte dos recursos humanos essa sensibilidade de enviar um email geral a dizer que de x data até y, os muçulmanos estão a celebrar o Ramadão e a pedir algum cuidado para com as pessoas que o estão a celebrar. E isto podia acontecer numa coisa tão simples como alterar a hora do jantar. Ou seja, durante o Ramadão, os muçulmanos só podem comer depois do sol se pôr, e neste fim-de-semana houve a alteração da hora, o que quer dizer que o sol só se irá pôr lá para as 19:00/19:30. A essa hora, por volta das 19:00, a cantina do hotel já está fechada, ou seja, as pessoas muçulmanas que estejam a celebrar o Ramadão deixam de ter a possibilidade de comer durante o seu horário de trabalho. E da parte dos recursos humanos não houve, de todo, esta sensibilidade em alterar o horário de jantar. Alterar o horário da cantina, informar as pessoas, para estarem mais sensíveis. Para saberem que há uma pessoa que durante o dia inteiro não come e que é normal que durante o dia até possa sentir uma fraqueza, estar um bocadinho mais debilitada e que tudo isso é normal. E não sinto que tenha havido essa sensibilidade por parte dos recursos humanos. E mesmo no que toca às questões da comunidade LGBTQ+ não sinto que haja essa sensibilidade também. Apesar de parecer *cliché*, se calhar um email da parte dos recursos humanos sobre questões LGBTQ+ e sobre a inclusão dos mesmos seria bem-vindo, e ao longo do tempo, acabaria por ter o seu efeito. Ou seja, as pessoas começam a estar mais *aware* de que as pessoas LGBTQ+ também existem. Que se calhar há certas coisas que não se podem dizer. Pode ser que isso pelo menos desperte curiosidade das pessoas irem procurar mais sobre aquele tipo de informação. E eu acho que aqui se vai mais para a questão dos recursos humanos dentro do hotel.

Q9 - Eu acho que é o à vontade que se sente num bom ambiente de trabalho, e que proporciona que todas as pessoas possam crescer. A verdade é que somos todos diferentes, e se nos conseguirmos conhecer e ter à vontade uns com os outros para conhecer as nossas diferenças, podemos contactar com realidades muito diferentes. E eu acho que, em termos de empresa, este bom ambiente e este bom relacionamento laboral, será sempre benéfico, porque apesar de no meu caso não afetar com a minha motivação, haverá certamente alguém a quem vai afetar. Ou seja, faz com que as pessoas estejam mais motivadas para o trabalho, porque sabem que vão ter um bom ambiente de trabalho. Se calhar, como têm esse bom ambiente de trabalho vão ser mais produtivas. Na questão da hotelaria, eu acho que enriquece sempre, porque tenho sempre tema de conversa. Por exemplo, se eu conhecer cinco pessoas que são de sítios e realidades diferentes, mas que nos damos bem, somos colegas de trabalho, todos nós nos damos bem, porque nos aceitamos, porque estamos *aware* e cientes das realidades uns dos outros, todos nós partilhamos experiências, tudo isto depois se transmite para o cliente. Eu facilmente consigo ter conversas com qualquer tipo de cliente que me apareça à frente. Porque se calhar, se tiver um colega árabe que me fala sobre o Egito, sobre a sua religião, por acaso também é muçulmano e também me fala disso, eu se calhar tenho muito mais à vontade com um cliente árabe, mesmo que não seja do Egito, e com um cliente muçulmano, porque vou ter um tema de conversa, porque sei que existem determinadas restrições que a comunidade muçulmana tem em relação a bebidas e a carne. E acho que mesmo para o cliente, gera um melhor ambiente, e para nós um melhor local de trabalho. Eu acho que um bom ambiente num local de trabalho é crucial, porque é onde passamos a maior parte do nosso tempo, passamos 8 horas seguidas, sempre com as mesmas pessoas. Eu acho que será sempre benéfico para a empresa.

Q10 - Eu vou utilizar todos os tópicos e vou-te já dizer que minha satisfação no trabalho não é de todo a melhor. A minha satisfação no trabalho apenas melhora, e muito, quando se relaciona com a questão da saúde mental e do bem-estar mental. Com a questão do bem-estar físico, com a remuneração, com os equipamentos que eu possa ter, de todo, que não me traz qualquer tipo de satisfação e de bem-estar no meu trabalho. Primeiro, só a hotelaria, across the board, é sempre má, e acho que ainda nunca ninguém conseguiu perceber muito bem o porquê das remunerações não serem mais altas e estarem estagnadas. Acho que as remunerações são sempre más; embora seja exigido já à partida, seja para a receção

ou até para o F&B, é sempre exigido que tu fales uma segunda língua; é exigido que já tenhas algum know-how dos procedimentos do cargo que vais ocupar; trabalha-se por turnos, turnos que passam pelas 24 horas do dia, e mesmo assim, os salários são um pouco maiores que o ordenado mínimo nacional. Neste momento, em termos de remuneração, não me sinto de todo satisfeito. Em termos de equipamentos, eu nesta receção de hotel, embora já tenha entendido que é uma luta que existe, trabalho de pé durante 8 horas, ou seja, tenho uma cadeira para me sentar, mas não posso estar sentado no back office mais de 5 minutos. Porém, gostaria de ter uma cadeira na receção para estar sentado em frente ao computador. Não vou fazer um check-in sentado obviamente, mas gostava de poder ter ali aquele conforto. Quanto ao ambiente de trabalho, acaba por ser bom em certa parte. Quer dizer, trabalho com pessoas que estão há mais tempo do que eu na empresa, então estão muito mais seguras de si próprias, do que é que podem fazer ou não dentro da empresa, têm os seus senãos, porque são pessoas que já lá estão há imenso tempo, nunca conheceram outra realidade, e depois têm certos bloqueios relativamente a pessoas que entram em 2023 com ideias diferentes e com backgrounds completamente diferentes. E o facto de ter pessoas muito antigas também cria um bloqueio no próprio hotel e no ambiente do hotel. Ou seja, para se "dar um passo", é precisa uma força gigantesca para nos podermos mexer, porque as pessoas sempre conheceram a realidade de uma certa forma e para a transformar em algo diferente, vai sempre haver muita relutância e muita força contrária à mudança.

Q11 (P) - Relativamente a um bem-estar psicológico, e comparando com o meu trabalho anterior, foi um upgrade gigantesco em termos de local de trabalho. No hotel onde eu estava antes, gostava muito do trabalho e se calhar até sentia muito menos discriminação, porque me sentia muito mais à vontade, trabalhava com uma equipa que era muito mais nova, mas que também tinha os seus quês. Havia muita rotatividade de pessoas, era um trabalho que eu trazia para casa, ou seja, efetivamente era um trabalho de 24 horas, eu não podia simplesmente chegar às 15h30 ou 16h00 e fazer log off. Trazia tudo aquilo para casa, e no meu trabalho atual, esse log off e essa desconexão efetivamente acontece. Não tenho de dar justificações nem levar trabalho para casa, nada disso acontece. Como as coisas estão bem hierarquizadas dentro do hotel, também não sinto tanto stress nem ansiedade. Existem departamentos, existem pessoas alocadas para cada função. Não recai tudo sobre mim. Por isso, em termos de saúde mental, dei um upgrade para a minha vida, apesar de ter sido um downgrade em tudo o resto. Mas mesmo assim, consigo, para mim, neste momento da minha vida, e apesar de ser apenas a parte mental, isso é muito melhor do que estar a ganhar mais 200 ou 300 euros ao final do mês. Ter esta estabilidade mental, esta calma, é bastante gratificante no final do dia. Mais uma vez, e em relação à questão da inclusão, eu sinto-me um pouco imune, não tendo de todo grande impacto na minha saúde mental. E mais uma vez, como estou há pouco tempo na empresa, ainda não consegui definir bem o meu espaço e perceber bem o espaço dos outros. Também ainda não tive a oportunidade de sacar das minhas "armas" e começar a fazer algumas pessoas entender que há certas coisas que não se podem dizer, mesmo que depois possa encontrar alguma relutância por parte das outras pessoas. Mais uma vez sobre os recursos humanos, eu acho que se as pessoas forem chamadas à atenção e se houver uma tentativa de as educar, obviamente que não pode ser de uma maneira muito reativa e, infelizmente, também não muito ativista, eu acho que se pode ir educando, aos poucos. Aliás, eu acho que a partir do momento em que eu definir o meu espaço e a minha posição na empresa, acho que posso ter essa liberdade de começar a tentar educar um pouco as pessoas. Mais uma vez, se estou satisfeito com a minha remuneração e com o meu trabalho, não. Com a minha saúde mental, sim, com certeza.

Entrevistad@ N°15

Q1 - Pode-se dizer que sim. Numa entrevista que fui com unhas pintadas, o entrevistador perguntou-me se "isso saía", referindo-se ao verniz, sendo que se salvaguardou logo dizendo "não que eu tenha alguma coisa contra, é só uma questão de higiene". Mas, de facto, havia trabalhadoras de unhas pintadas. Não fiquei com o cargo, que é de estranhar considerando que já tinha experiência na área e que tive conhecimento de alguém com menos aptidão que foi contratado. Não querendo relacionar uma coisa a outra, não deixou de ser uma situação desagradável e constrangedora, pois dava para perceber que era algo que o estava a incomodar pela própria forma como se expressou sobre o assunto.

Q2 - Em termos de experiências já em local de trabalho, não posso dizer que me tenha sentido discriminado face à minha orientação sexual.

Q3 (N) - Claro que sim. Apesar de nunca ter experienciado um episódio discriminatório no meu local de trabalho no que concerne a orientação sexual, é totalmente diferente estar num ambiente que não discrimina apenas e um ambiente que é ativamente inclusivo. Num ambiente ativamente inclusivo, sentes-te à vontade para te expressares mais abertamente, enquanto no outro, apesares de não seres discriminado, há sempre receio de que se te expressares de uma forma mais divergente do comum, irás ser pior encarado (mesmo que, por vezes, esses medos tenham mais que ver com inseguranças sociais, que com os próprios colegas em questão).

Q4 - Não sinto que tenha menos oportunidades profissionais.

Q5 - Não acho que haja discriminação em termos de oportunidades.

Q6 - Sim, completamente *out*.

Q7 - Sim.

Q8 - Não que eu tenha conhecimento, mas posso dizer que há pessoas LGBTQ+ na chefia, por exemplo.

Q9 - Penso que discriminar não é só mau para a pessoa que é ostracizada, como é mau para as próprias empresas que poderão estar a perder bons trabalhadores por isso. A inclusão causa também um ambiente mais saudável e dinâmico.

Q10 - Sim.

Q11 (S) - Sim, passando a maior parte do dia no trabalho, é fundamental ter, pelo menos, um bom ambiente laboral e isso implica que possa expressar a minha identidade livremente.

Entrevistad@ N°16

Q1 - Não, até porque acho que ninguém sabe que pertenço, mas mesmo que soubessem, acho que não aconteceria.

Q2 - Também não, felizmente. Como disse há bocado, ninguém sabe (acho eu, que nunca falei disso) que pertenço. Talvez algumas pessoas pudessem tecer comentários menos bons, se soubessem.

Q3 (N) - Acho que como nunca houve nada a minha motivação mantém-se igual, não sinto que tenha melhorado (talvez se tivesse dito que pertencia e me dissessem que era tudo ok) mas com certeza poderia piorar se existisse um episódio desses. Mas sendo como sou provavelmente ignoraria.

Q4 - Não.

Q5 - Não sinto nada disso, felizmente.

Q6 - Não.

Q7 - Sinto, sim.

Q8 - Não faço ideia, mas acredito que tentam incluir qualquer tipo de pessoas.

Q9 - Ao promover um ambiente de inclusão beneficiam no sentido de os trabalhadores se sentirem incluídos e motivados para trabalhar.

Q10 - Sim.

Q11 (S) - Sim, se o ambiente de trabalho fosse negativo muito provavelmente sentiria-me pior.

Entrevistad@ N°17

Q1 - Não. Não que tenha sentido, não.

Q2 - Também não. Felizmente, não.

Q3 (N) - Nunca. Nunca mesmo! Não afetou diretamente a minha motivação para ir trabalhar, mas diria que acaba por transmitir um certo nível de segurança com o ambiente laboral. Portanto, acho que inevitavelmente, embora não diretamente, implica com a minha motivação. Ou seja, deixa-me descansado saber que estava num ambiente respeitoso nesse sentido. Quanto ao meu bem-estar psicológico, não houve nenhum encargo adicional sobre a minha saúde mental devido a discriminação relativa à minha orientação sexual.

Q4 - Também não.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, as minhas chefes eram super inclusivas, conheciam inclusive o meu namorado, portanto, estava super à vontade. Estava completamente out. Apesar do meu outing não ter sido algo que eu tenha anunciado desde o início, à medida que ia ganhando confiança nas pessoas, e também em mim próprio enquanto profissional, fui-me sentindo à vontade para expor esse meu lado, para contar às pessoas, e se alguém me perguntasse não tinha problema nenhum em contar, portanto, foi uma questão de confiança acima de tudo.

Q7 - Sim, não tenho mesmo motivo de queixa. Sentia-me super incluído mesmo.

Q8 - Eu acho que não havia propriamente nada oficializado. Também era uma empresa muito pequena, éramos 40 colaboradores, portanto acho que também devido à dimensão, e ao facto de ser um hotel até relativamente recente, ainda não estavam implementadas medidas ou estratégias que fomentassem a inclusão. Havia respeito acima de tudo, mas não havia nenhuma medida em concreto que visasse a inclusão de pessoas LGBTQ+. Partia da moral e da consciência de cada colaborador, não de medidas estabelecidas a priori pela empresa.

Q9 - Eu acho que acima de tudo, um ambiente inclusivo gera segurança e também pode gerar motivação. Não digo que me reveja nisso, mas consigo compreender que isso seja aplicável para outras pessoas. Portanto, motivação. Acho que quando estamos motivados e nos sentimos bem-vindos acho que desempenhamos as nossas funções de melhor forma, logo acho que tem um play direto com o nosso nível de satisfação laboral. Acho que também, eu trabalhava no segmento de luxo, portanto acho que inevitavelmente a comunidade LGBTQ+ acaba por fazer parte integrante da work force, mas como também dos clientes que recebíamos. E acho que exatamente por isso é que não havia essa discriminação, porque não era só dentro da empresa que existiam pessoas LGBTQ+, mas também as pessoas que nós acolhíamos no hotel e a quem prestávamos serviço.

Q10 - Eu trabalhava no departamento de Sales & Marketing, portanto fazia reservas, eventos, redes sociais, tudo. Portanto, sentia-me super bem, tínhamos o nosso escritório, era muito o sítio por onde circulava, não tenho mesmo nada a apontar. Mesmo quando ia ao hotel e falava com as colegas da receção e do restaurante também era tudo impecável, tudo cinco estrelas. Nunca houve motivo de gozo, nada. Com os clientes, é um pouco diferente, porque não é propriamente aquela relação que temos com os nossos colegas ou com os nossos amigos, que sabem tudo da nossa vida pessoal, portanto, nunca senti qualquer tipo de discriminação. Aliás, tinha clientes muito próximos mesmo, que realmente gostavam do serviço e gostavam de nós, portanto nunca houve qualquer tipo de discriminação. Ou seja, eu gostava do meu trabalho, acho que a pandemia acabou por estragar um pouco a situação, por ser uma altura mais complicada, mas acima de tudo, acho que

em termos de remuneração, sentia que podia ser mais bem remunerado, e mesmo relativamente às funções que desempenhava, sentia que estava above average, tanto que quando eu me demiti contrataram três pessoas para me substituir. Mas, estava satisfeito com o que fazia. Saí, porque queria mais e não era aquele o ramo que queria seguir para o resto da minha vida.

Q11 (S) - Q11 - Eu acho que hoje em dia ninguém responde a essa pergunta a dizer que está a 100%, acho que todos sentimos ansiedade, que temos dias melhores do que outros. Pessoalmente, não tenho nada diagnosticado, mas também nunca fui à procura de me diagnosticar, portanto, isso fica ao meu critério. Mas, às vezes a ansiedade acho que é perfeitamente normal, acima de tudo. Quando trabalhava, essa ansiedade de que te falo, sem dúvida estava relacionada com o meu trabalho. Quer pelas coisas que tinha para fazer, as coisas que ainda faltavam fazer, as metas que tinha de atingir, alcançar o budget mensal que estava orçamentado, portanto, há sempre aquela pressão de tentar alcançar e ultrapassar a meta definida. Especialmente, por causa do histórico e do que está para trás, isso pesa muito. Felizmente, na altura em 2019, cada ano era melhor que o anterior. Mas havia sempre essa ansiedade que vivia nas nossas cabeças para cumprir metas e objetivos, e ansiedade também porque tinha mesmo muito trabalho. Ou seja, esta ansiedade e stress estava muito ligada às minhas funções e atividades diárias, nunca ligada a algum tipo de discriminação que pudesse sentir no meu local de trabalho.

Entrevistad@ N°18

Q1 - Não.

Q2 - Não.

Q3 (N) - Ao não sentir discriminação, automaticamente me sinto mais confortável e segura no meu próprio local de trabalho que interfere na minha motivação, sendo maior.

Q4 - Mesmo nunca tendo sofrido de nenhum episódio de assédio e/ou discriminação desde que iniciei a minha carreira profissional, muitas vezes me apercebi que colegas estavam curiosos em perceber a minha orientação sexual e não sabiam como deveriam de questionar ou de abordar, havendo alguns casos de comentários um pouco evasivos. Desde que tenho um cargo de chefia, esse tipo de comentário ou curiosidade palpável deixou de existir pois, mesmo estando curiosos, respeitam a hierarquia.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, para pelo menos uma pessoa.

Q7 - Sinto sim.

Q8 - Não. Mas também não há discriminação aparente.

Q9 - Colaboradores felizes, motivados e seguros de si mesmos.

Q10 - Bastante satisfeita.

Q11 (P) - Sim.

Entrevistad@ N°19

Q1 - Não fui.

Q2 - Não fui.

Q3 (N) – Sim, teve um impacto na minha satisfação laboral bem como na meu bem-estar psicológico. Também nunca assisti a algum episódio de discriminação/assédio no meu local de trabalho devido à orientação sexual ou identidade de género de um colega de trabalho.

Q4 - Não sinto.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, completamente *out*, visto não ter qualquer motivo para não estar *out*.

Q7 - Sim.

Q8 - Não.

Q9 - Através de medidas e estratégias de inclusão.

Q10 - Sim.

Q11 (S) - Sim.

Entrevistad@ N°20

Q1 - Não.

Q2 - Não.

Q3 (N) - Acho que se tivesse vivido um episódio de discriminação ou assédio poderia sentir menos motivação e satisfação, mas acredito que, infelizmente, "engoliria" isso e continuaria a ir e a ignorar, o que também não é lá muito bom. Também nunca assisti a nenhum episódio de discriminação ou assédio no meu local de trabalho devido à orientação sexual ou identidade de género de qualquer um dos meus colegas de trabalho.

Q4 - Não, sinto que as oportunidades sejam as mesmas. Para ser sincero creio que ninguém sabe que pertenço à comunidade LGBTQIA+ lá no trabalho, mas acredito que mesmo que soubesse as coisas teriam sido iguais.

Q5 - Não sinto.

Q6 - Não. Nunca revelei a minha orientação sexual e/ou identidade de género no meu local de trabalho, porque nunca senti essa necessidade. Eu na verdade não falo muito, tirando assuntos do trabalho.

Q7 - Sim.

Q8 - Acho que não há nada específico, mas creio que tentam incluir qualquer tipo de pessoa, independentemente da sua orientação.

Q9 - Beneficiam no sentido em que promovendo um ambiente de inclusão as pessoas da comunidade LGBTQIA+ vão se sentir incluídas, e consequentemente, terão motivação para trabalhar.

Q10 - Sim, pode haver uma coisa ou outra que mudaria, mas não posso dizer que estou insatisfeito.

Q11 (P) - De certa forma, se eu não estivesse satisfeito no trabalho era bem provável que o meu bem-estar diminuísse e me sentisse menos bem no dia-a-dia.

Entrevistad@ N°21

Q1 - Não.

Q2 - Sim, gozo por parte dos clientes.

Q3 (P) - Afetou o meu bem-estar e deixou-me desconfortável.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, estou *out* para pelo menos uma pessoa. Não tive a necessidade de me assumir, as apenas sabiam.

Q7 - Sim.

Q8 - Não.

Q9 - Inclusão é sempre um fator a ter em causa, sendo assim devem adotar este comportamento.

Q10 - Satisfatório.

Q11 (P) - Não.

Entrevistad@ N°22

Q1 - Não.

Q2 - Sim, várias vezes sofri de assédio ou discriminação durante o expediente. Muitas das vezes através de nomes ofensivos ou com ações a imitar a penetração anal com os mais variados objetos, chegando a utilizar esses objetos para me molestar na região anal.

Q3 (P) - Esses episódios fizeram com que atingi-se elevados níveis de stress e ansiedade. Chegando mesmo ao ponto de me fazer faltar ao trabalho, sentir-me super deprimido e ter a necessidade de me automutilar.

Q4 - Atualmente, não.

Q5 - Atualmente, não. Cheguei a ter tarefas específicas devido à minha sexualidade, pois atribuíam essas tarefas à figura feminina e como tal achavam que eu as executaria melhor.

Q6 - Sim, para pelo menos uma pessoa. Uma das razões que me levaram a revelar a minha orientação sexual prende-se com o facto do ambiente entre os colaboradores ser mais próximo, chegando ao ponto de amizade e de termos uma vida fora do trabalho em comum.

Q7 - Sim.

Q8 - Não, diretamente. Apenas as pessoas com a mentalidade certa.

Q9 - Menos conflitos entre colaboradores.

Q10 - Sim.

Q11 (P) - Claramente.

Entrevistad@ N°23

Q1 - Não.

Q2 - Máximo que fizeram foi num tom de gozo perguntar o que eu achava dos outros moços com quem trabalhava, do género "e aquele comias? hehehe".

Q3 (N) - Relativamente a já ter assistido a episódios de discriminação direccionados a colegas meus, tirando alguns comentários não necessariamente ofensivos mas estranhos, não, nunca assiti.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Sim, completamente out. Não vejo o tópico como taboo e acabou por ser mencionado naturalmente.

Q7 - Sim.

Q8 - Que eu saiba não.

Q9 - Para ser sincero, sendo o meu emprego um que aceita praticamente qualquer pessoa consegue entrar acho que não beneficia por ter diversidade, diversidade é interessante e deve ser sempre bem-vinda, mas o que interessa é pessoas dispostas a trabalhar, indiferentemente se juntas criam diversidade ou não.

Q10 - Sim.

Q11 (P) - O meu trabalho não interfere de momento com o meu bem-estar, estaria feliz sem ele, estou feliz com ele igualmente.

Entrevistad@ N°24

Q1 - Não.

Q2 - Sim. Supervisores no meu local de trabalho que em contexto de conversa sobre o assunto mostraram ser homofóbicos e disserem que não querem trabalhar com pessoas LGBTQ+. Após admitir que eu própria sou LGBTQ+, fazem perguntas e afirmações do género "não sabes o que é bom, não estás bem da cabeça e 'este tipo de pessoas normalmente são criadas e educadas só por mulheres e por isso são mais afeminadas e é uma doença".

Q3 (P) - Bastante! O facto de serem supervisores e terem este tipo de comentários em ambiente de trabalho, fez com que o meu respeito diminuísse em muito e o ambiente não fosse confortável. Mesmo após uma troca de argumentos, não se

chegou a conclusão nenhuma, e isto faz-me pensar que este tipo de pessoas que não tem respeito pelos outros e não podem ser líderes ou supervisores em contexto nenhum.

Q4 - Não.

Q5 - Não.

Q6 - Não. Algumas das razões que me levaram a ocultar no trabalho estão relacionadas com a tal troca de argumentos que causa mau ambiente, saber que os meus colegas são muito close minded, e que por muito que converse com eles, são pessoas que não merecem o meu tempo. Todos temos direito a ser quem somos se isso nos faz feliz!

Q7 - Depende. A empresa onde trabalho abrange milhares de trabalhadores e por isso nunca trabalho com as mesmas pessoas mais do que uma vez. O facto de isso acontecer é uma coisa muito boa.

Q8 - Não.

Q9 - Respeito, integridade.

Q10 - Sim.

Q11 (P) - Sim, amo o meu trabalho e o que faço, apesar de ter dias menos bons (má equipa, passageiros complicados...), uma coisa compensa a outra.

Entrevistad@ N°25

Q1 - Não. Primeiramente, porque nunca revelei num processo de recrutamento a minha orientação sexual. Porém, a verdade é que nunca me senti à vontade para revelar a minha orientação sexual numa entrevista de emprego.

Q2 - Não, mas muito porque me ocultava. Ou seja, não revelava a minha orientação sexual a ninguém.

Q3 (N) - Esses episódios de discriminação ou assédio não fazem parte das minhas expectativas laborais, logo, o facto de tais episódios não existirem, não alteram a minha satisfação laboral ou o meu bem-estar psicológico.

Q4 - Não, acho que a minha orientação sexual nunca foi um fator de exclusão para oportunidades profissionais que possam ir surgindo.

Q5 - Não. Apesar de por vezes sentir que há preferência por determinados elementos da equipa, não acredito que seja devido às orientações sexuais de cada colaborador.

Q6 - Não. A verdade é que me escolho ocultar por uma questão de proteção. Para fugir ao preconceito. Para poder ter as mesmas oportunidades que os outros. Para poder ter um bom ambiente de trabalho em que não sou olhado de lado ou posto de parte. Porque apesar de me sentir um imenso orgulho ao ser quem sou, de pertencer à comunidade LGBTQ+, sei que essas mesmas coisas que me deixam a transbordar de orgulho, são exatamente as mesmas coisas que outras pessoas consideram de errado e de mal.

Q7 - Nem incluído, nem discriminado. Sinto que pelo facto de me ocultar não pode existir uma inclusão de algo que não é conhecido por todos. Porém, também sinto que a empresa e as pessoas que trabalham comigo não têm qualquer tipo de vontade em falar sobre inclusão e diversidade. E não só no que toca à orientação sexual das pessoas. Falo também em raças e etnias, religiões, etc.

Q8 - Não, de todo. Não é uma prioridade.

Q9 - Acredito que um bom ambiente de trabalho resulta em colaboradores satisfeitos. Colaboradores satisfeitos e motivados têm uma melhor performance. Essa performance leva ao alcance dos objetivos e metas propostas, que por si leva a resultados positivos. Nomeadamente, clientes satisfeitos. Acredito piamente que o "segredo" para uma empresa/ negócio de sucesso são colaboradores satisfeitos.

Q10 - Sim, apesar de achar que a remuneração podia ser melhor. Porém, nem a empresa tem vontade de aumentar salários, nem os encargos associados a um aumento salarial são sustentáveis. As perspectivas de progressão de carreira são reduzidas, visto que a dimensão da empresa é pequena e não há muito por onde subir. As tarefas que faço no meu dia-a-dia correspondem ao que foi acordado, porém existe sempre a necessidade de se ser polivalente e conseguir ajudar noutras tarefas que não são da nossa responsabilidade. Acho que a polivalência é necessária sim, mas dentro do que nos compete. A relação com os meus colegas de trabalho é boa, já com a minha chefia direta nem tanto. É uma relação tóxica e autoritária, em que a pessoa em questão nunca deveria ter sido líder de uma equipa, visto que não sabe comunicar com os mesmos, sendo rude e prepotente. A formação que me deu foi curta, não existindo margem para errar. Altera os turnos dos funcionários sem perguntar, apenas informando os mesmos de tal, entre outras situações que foram posteriormente reportadas a superiores da minha chefia. A solução passou apenas por dialogar com a minha chefia direta e tentar sanar o problema. Não houve qualquer tipo de chamada de atenção à minha chefia direta. A minha relação com os clientes é tranquila. Existem sempre episódios difíceis, mas nada que não se consiga resolver. O ambiente físico podia ser melhor, visto que por vezes estamos dois rececionistas com apenas um computador para fazermos check-ins.

Q11 (P) - Não.