

Reise- und Freizeitpsychologie

Christian Schmicke

Ausbildung zum/zur Reiseleiter/in – *Fachkunde*



Leseprobe

© Fernakademie Touristik



Zum Autor

Christian Schmicke studierte an der Universität Münster Politikwissenschaft, Publizistik und Anglistik. Anschließend absolvierte er an der Freien Universität Berlin den Ergänzungsstudiengang Tourismus. Er arbeitete als Reiseleiter und Trainer im Produktmanagement bei Wikinger Reisen in Hagen und war anschließend als PR-Berater im Bereich Tourismus sowie als freiberuflicher Werbetexter und als Dozent für allgemeine Reiseverkehrslehre tätig. Seit 1998 ist er Redakteur der Fachzeitschrift *Reisebüro Bulletin*.

Vorwort

Das vorliegende Lehrheft befasst sich mit den psychologischen Grundlagen der Reiseleitung. Der einführende Abschnitt beleuchtet kurz die Bedeutung des Reisens für Ihre Gäste und umreißt die Konsequenzen, die sich daraus für die Reiseleitung ergeben. Anschließend wird die Position des Reiseleiters in der Gruppe skizziert, Wesen, Anforderungen und Merkmale der Autorität des Reiseleiters werden dargestellt. Das Anforderungsprofil an den Umgang mit den Reisenden wird verdeutlicht. Sie erhalten Einblick in mögliche Konflikte und Probleme, Lösungsansätze zu ihrer Bewältigung und Techniken zur Motivationsförderung.

Der folgende Abschnitt gibt einen Überblick über die wichtigsten Gesundheitsbestimmungen und Präventionsmöglichkeiten gegenüber häufig auftretenden Gesundheitsproblemen auf Reisen. Ferner wird Ihnen ein allgemeiner Leitfaden für das Verhalten in Notfällen präsentiert.

Der anschließende Teil gibt Hinweise, welche Informationen Sie sich vor Reisebeginn verschaffen sollten und welche Quellen Ihnen dafür zur Verfügung stehen. Schließlich werden Ihnen die wichtigsten Techniken und Hilfsmittel der Informationsvermittlung präsentiert.

Inhaltsverzeichnis

Lerninhalte	6
Lernziele	6

1 DIE SCHÖNSTEN TAGE DES JAHRES.....	7
2 GRUPPENDYNAMIK	10
2.1 Autorität in der Reiseleitung.....	10
2.1.1 Fachliche Autorität.....	10
2.1.2 Führungsautorität	13
2.2 Gesprächsführung, Rhetorik, Kommunikation	15
2.2.1 Rhetorik.....	16
2.2.2 Gesprächsführung, Kommunikation	18
2.3 Konflikte	21
2.3.1 Der Reisegast	22
2.3.2 Konfliktbewältigung, Lösungswege	31
2.4 Motivation.....	33
3 REISEMEDIZIN UND ERSTE HILFE	36
3.1 Gesundheitsbestimmungen, Impfungen.....	37
3.2 Gesundheitstipps für die Gäste.....	38
3.3 Notfälle	44
3.4 Krankheit und Tod	45
4 VERMITTLUNG UND BESCHAFFUNG VON INFORMATION	48
4.1 Information durch den Reise- veranstalter	48
4.1.1 Materialien des Veranstalters für den Reiseleiter	49
4.1.2 Materialien des Veranstalters für die Gäste	53
4.2 Beschaffung von Information	54
4.3 Vermittlung von Information	57

4.3.1	Sprachniveau	58
4.3.2	Der Reiseleiter als Vortragender	59
4.3.3	Aushänge, Kopien, Exposés, Hilfsmittel	62
4.3.4	Zusammenarbeit mit lokalen Reiseführern	64
4.3.5	Umgang mit Wissenslücken	66
5	LITERATUR	68
6	PRÜFUNGSAUFGABEN	69

Lerninhalte

Diese Lektion hat folgende Inhalte:

- der Stellenwert von Freizeit und die daraus folgenden Konsequenzen für die Reiseleitung
- Gruppendynamische Prozesse: die Bedeutung von Autorität
- Techniken der Gesprächsführung
- Methoden zur Konfliktbewältigung
- Wege der Motivation
- Reisemedizin: Bestimmungen, Gesundheitstipps und Notfallbewältigung
- Informationsbeschaffung und Informationsvermittlung

Lernziele

Das ist Ihr Wissen, wenn Sie die vorliegende Lektion durchgearbeitet haben:

- Sie kennen die Bedeutung des Reisens für Ihre Gäste und wissen um die daraus resultierende Verantwortung.
- Sie wissen um Ihre Position innerhalb der Reisegruppe und haben eine Vorstellung von Bedeutung und Kriterien fachlicher sowie persönlicher Autorität. Die vielfältigen Anforderungen an Rhetorik und Gesprächsführung im Rahmen der Reiseleitung sind Ihnen bekannt.
- Sie haben eine Vorstellung von Konfliktpotentialen und kennen Strategien zu ihrer Bewältigung.
- Sie haben erfahren, wie Sie sich über Gesundheits- und Impfbestimmungen für Ihre Reise informieren und kennen die häufigsten Risiken. Sie wissen, welche grundsätzlichen Tipps Sie den Gästen mit auf den Weg geben sollten und sind auf den Umgang mit Notfällen vorbereitet.
- Ihnen ist bekannt, welche Informationen Sie vor der Reise sammeln müssen und welche Hilfsmittel sich dafür anbieten. Sie sind über die Möglichkeiten, Hilfsmittel und Kriterien geeigneter Wissensvermittlung an die Gäste informiert und können bei eigenen Wissenslücken angemessen reagieren.

1 Die schönsten Tage des Jahres

In den letzten Jahrzehnten hat sich das Gewicht zwischen Arbeit und Freizeit zunehmend in Richtung Freizeit verlagert. Waren um 1950 noch die Sechs-Tage-Woche mit 48 Stunden sowie rund 86 freie Tage im Jahr die Regel, so sind heute die Fünf-Tage-Woche mit rund 38 Arbeitsstunden bei etwa 165 freien Tagen im Jahr die Norm. Doch nicht nur in zeitlicher Hinsicht steigt der Stellenwert von Urlaub und Freizeit. Rund drei Viertel der Deutschen über 14 Jahre haben 1998 eine Urlaubsreise unternommen. Reisen sind ein selbstverständlicher Bestandteil im Jahreszyklus geworden – mit einem festen Platz im Budget und in der Erfahrungswelt der Menschen.

Der Stellenwert von Urlaub und Freizeit ist gestiegen.

Für viele Zeitgenossen ist die Freizeit – und mit ihr der Urlaub – zum wichtigen Ausgleich geworden. Wo früher Arbeitstugenden im Vordergrund standen, gelten nun Spaß, Genuss und Erlebnis als die Lebensqualität fördernden Dinge. Allerdings sind auch gegenläufige Trends zu verzeichnen. Beruflich erfolgreiche Aufsteiger scheinen zunehmend Genusselemente in den Arbeitsalltag zu übernehmen. Arbeit ist dann nicht mehr Last, sondern Spaß, Herausforderung, positiver Lebensinhalt. Der Urlaub muss nicht mehr dazu dienen, dem grauen Alltag zu entfliehen, sondern wird wahlweise bereicherndes Element oder beruhigende Unterbrechung eines aufregenden Alltags. Der vergnügungssüchtige Freizeitmensch auf der einen und der berufsorientierte Arbeitsgenießer auf der anderen Seite markieren zwei Pole auf einer immer breiteren Palette von Lebensstilen, die unsere Gegenwart prägen.

Wichtig sind Urlaub und Reisen für beide Gruppen gleichermaßen, wenn auch möglicherweise aus unterschiedlichen Motiven. Sowohl freizeit- als auch berufsorientierte Menschen verbinden mit Reisen eine hohe Erwartung, die sich bei manchen in der Forderung nach bestmöglicher Ausnutzung der Zeit für Entdeckungen, bei anderen hingegen in dem Verlangen nach größtmöglicher Ruhe ausdrücken kann. Quantitativ liegen, wie die Reiseanalyse Urlaub + Reisen belegt, die Motive "aus dem Alltag herauskommen" "abschalten, entspannen" und "Natur erleben" mit einigem Abstand vorn. Aber die Liste der Erwartungen kann je nach Reiseform völlig anders aussehen.

Die Erwartungshaltung der Reisenden ist hoch.

Die Vielfalt der Lebensstile führt zu einer unüberschaubaren Menge von individuellen Urlaubsbedürfnissen und Reiseerwartungen. Die Fülle der Erwartungen wird natürlich durch die jeweilige Reiseform und korrekte Katalogausschreibung eingegrenzt. Studienreisende werden in der Regel keine allnächtlichen Vergnügungstouren erwarten, Strandurlauber keine wissenschaftliche Reiseleitung. Aber schon innerhalb ein und derselben Reisegruppe kann die Wunschalette vom rein sach- und themenorientierten Interesse bis zum Wunsch nach Freundschaft oder sogar Liebesabenteuern reichen. Zum Reiseglück kann vieles zählen, was nicht im Katalog steht. Nicht jedem Wunsch kann und muss ein Reiseleiter entsprechen. Aber er muss es verstehen, Wünsche und Ängste der Gäste wahrzunehmen und damit umzugehen.

Neben der immer größer werdenden Vielfalt der Urlaubswünsche und Motive ist ein weiterer Trend auszumachen, der die Arbeit der Reiseleitung beeinflusst: Urlauber werden immer reiseerfahrener. Waren noch vor einem Vierteljahrhundert Fernreisen eine exotische Ausnahme, so hat die Entwicklung von Verkehrsmitteln, Preisen und touristischer Infrastruktur dazu geführt, dass viele Menschen bereits zahlreiche Reisen auch in weit entfernte Gebiete gemacht haben. Mit steigender Reiseerfahrung steigen entsprechend die Erwartungen und Ansprüche. Die Vergleichsmöglichkeiten sind gewachsen. Jede neue Reise wird an den schönsten Erlebnissen vorheriger Reisen gemessen und soll diese möglichst noch übertreffen. Wer den oft stundenlangen Gesprächen von Urlaubern über vorangegangene Reiseerfahrungen aufmerksam zuhört, wird schnell merken, wie hoch die daraus resultierenden Ansprüche an die Qualität von Reise und Reiseleitung sind.

Die Erwartungen, die die Menschen an ihren Urlaub richten, werden zu konkreten Erwartungen an die Reiseleitung. Reiseleiter personifizieren das Glücksversprechen, das der Veranstalter seinen Gästen gegeben hat. Sie sind damit zu einem großen Teil für seine Einlösung verantwortlich. Das gilt in besonders starkem Maße für Gruppenrundreisen, bei denen der Reiseleiter Führungsperson, Organisator, Orientierungspunkt, Konfliktlöser, Helfer, Kumpel und vieles mehr sein muss. Allerdings trifft dies auch – wenngleich weniger intensiv – für See-, Sonne- und Strand-Urlaub zu, in dem der Reiseleiter den Kunden als Ansprechpartner zur Verfügung stehen soll.

Die Urlauber sind reiseerfahrener als früher.

Der Reiseleiter steht für den Erfolg eines Urlaubs.

Der große Stellenwert des Urlaubs, die Erwartungshaltung der Kunden und die vollmundigen Versprechungen der Veranstalter machen das Urlaubsglück entsprechend krisenanfällig. Schon ein Schlechtwettertag oder eine Verspätung, die zu Verzögerungen im Reiseverlauf führt, kann die Stimmung in der Reisegruppe kippen lassen, wenn sie der Reiseleiter nicht auffängt. Mit dem Spannungsfeld zwischen sehr individuellen, hochgesteckten Urlaubserwartungen der Reisegäste, den Erwartungen des Veranstalters und den vielfältigen Unwägbarkeiten des Reisealltags souverän umzugehen, ist das Kernziel des Kapitels zur Reise- und Freizeitpsychologie.

Zusammenfassung Kapitel 1

Im einleitenden Kapitel wird die innerhalb der letzten Jahrzehnte zunehmende Bedeutung von Reise- und Freizeitgestaltung umrissen. Die daraus resultierenden höher gewordenen Ansprüche der Kunden sowohl an die Reiseleitung als auch an den Reiseveranstalter werden kurz dargestellt.

2 Gruppendynamik

Dynamische Prozesse innerhalb einer Reisegruppe machen wesentliche Bestandteile des Urlaubserlebnisses aus. Das gilt sowohl für das Zusammensein der Teilnehmer untereinander als auch für den Kontakt zwischen Gruppe und Reiseleiter.

Die Suche nach dem Urlaubsglück schließt – zumal bei Gruppenreisen – das Bedürfnis nach Harmonie, Geborgenheit, Unterhaltung und gegenseitigen Austausch mit ein. Dieser Wunsch wird am Reiseleiter als Leitfigur festgemacht. Er ist in den Augen vieler Gäste dafür zuständig, den Umgang miteinander zu beeinflussen und zu formen.

Der Reiseleiter ist Leitfigur innerhalb der Gruppe.

Der folgende Abschnitt diskutiert die wesentlichen Voraussetzungen dafür und erörtert den Umgang mit gruppen- und reisetypischen Problemen auf diesem Gebiet.

2.1 Autorität in der Reiseleitung

Um es vorwegzunehmen: Reisende wollen geführt und nicht bevormundet werden. Und: Autorität hat nichts mit autoritär zu tun. Um Reisenden das Gefühl zu vermitteln, gut aufgehoben zu sein, sind vor allem zwei Qualitäten gefordert:

Reisende wollen geführt werden.

- fachliche Autorität
- Führungsautorität

Der Bedeutung beider Begriffe ist der folgende Abschnitt gewidmet.

2.1.1 Fachliche Autorität

Fachliche Autorität bedeutet einerseits die Fähigkeit, die organisatorischen Aspekte einer Reise souverän zu bewältigen, und andererseits Kompetenz in Landschafts- und landeskundlichen Fragen. Je nach Reiseform ist darüber hinaus weiteres Spezialwissen erforderlich, zum Beispiel im sportlichen, kulturellen, kunstgeschichtlichen, architektonischen, botanischen, zoologischen oder geologischen

Fachliche Autorität ist gefragt.

Bereich. Bei Wanderreisen ist außerdem ein brauchbarer Orientierungssinn gefragt.

Wichtig ist es, sich vom Veranstalter eine genaue Beschreibung darüber geben zu lassen, welche Fähigkeiten die jeweilige Reiseform, die Zielgruppe und das Zielgebiet erfordern. Zum einen resultiert aus diesem Anforderungsprofil die notwendige Vorbereitung auf die Reise. Zum anderen sollte sich jeder Reiseleiter ehrlich die Frage stellen, ob er die Erwartungen des Veranstalters, der Gäste und des jeweiligen Zielgebietes erfüllen kann. Sollte das nicht der Fall sein, bedeutete das ja noch nicht, dass er als Reiseleiter grundsätzlich ungeeignet wäre, sondern dass ihm die Durchführung einer anderen Veranstaltung einfach besser liegen würde. Dynamische, sportlich orientierte Persönlichkeiten könnten die Reiseleitung bei Sporturlaub, in Ferienclubs oder auf nicht wissenschaftlich ausgerichteten Wanderreisen sicherlich ausgezeichnet durchführen, dürften aber der Gegenwart zahlreicher speziell interessierter Studienräte und Professoren auf einer kulturhistorischen Reise nach Griechenland kaum gewachsen sein.

Das Anforderungsprofil muss geprüft werden.

Normalerweise beschreiben und testen Veranstalter die notwendige fachliche Qualifikation der Reiseleiter in Vorstellungsgesprächen oder bei einem "Assessment Center". Für die Bewerber gilt, bei der Vorstellung gleichermaßen selbstbewusst und möglichst ehrlich aufzutreten. Ein wenig Übertreibung, was die eigenen Fähigkeiten anbelangt, wird vom möglichen Arbeitgeber vorausgesetzt. Kleinere Kenntnislücken lassen sich ausbessern. Grundlegende Stärken, Schwächen und Interessenschwerpunkte sollten offen beschrieben werden. Hier kann erfolgreiches Bluffen in der späteren Praxis zu einem schweren Debakel führen.

Reiseleiter können in der Regel davon ausgehen, dass ihnen die Reisegäste in Bezug auf ihre fachliche Autorität einen Vertrauensvorschuss entgegenbringen. Es ist daher weder notwendig noch ratsam, gleich zu Beginn der Reise mit dem gesammelten Wissen über ein Zielgebiet zu prahlen, um die eigene Kompetenz darzustellen. Vielmehr haben die Gäste der jeweiligen Situation angepasst Anspruch auf gezielte Informationen über das, was sie erwartet und was sie sehen. Selbstdarstellungen, zu denen man sich schnell verleiten lässt, wenn man glaubt, sein Wissen unter Beweis stellen zu müssen, bewirken eher das Gegenteil dessen, was sie bezwecken.

Eine Selbstdarstellung der Reiseleitung ist unangebracht.

Zum einen stiftet übergroße Informationsfülle eher Verwirrung als Klarheit. Zum anderen wird der Hang zur Selbst-

darstellung leicht als Provokation aufgefasst. Der Reiseleiter muss sich schließlich am selbst angelegten Maßstab messen lassen. Und der Reiz, einen besserwisserisch wirkenden Reiseleiter durch ständiges Nachhaken aufs Glatt-eis zu führen, ist für die Reisenden verständlicherweise groß. Früher oder später wird diese Strategie erfolgreich sein und dem Reiseleiter umso größere Probleme beschere-n, je dicker er vorher aufgetragen hat.

Merke: Im Mittelpunkt der Reise stehen die Gäste, nicht der Reiseleiter!

Im Mittelpunkt der Reise stehen die Gäste.



Der Reiseleiter darf sich allerdings auch nicht so zurückhaltend geben, dass die Gäste den Eindruck bekommen, er sei unsicher oder ihnen würden wesentliche Informationen vorenthalten. So wenig es ratsam ist, am ersten Tag einer Ägyptenreise die 5000-jährige Geschichte des Landes zusammenzufassen, so wichtig ist es, den Kunden eine Orientierung in der Fülle der neuen Eindrücke zu vermitteln, denen sie beispielsweise bei der Ankunft in Kairo begegnen. Dabei treten in der Regel zuerst praktische Fragen in den Vordergrund:

- Was soll als nächstes passieren?
- Wie ist der weitere Ablauf des Tages?
- Wie verständige ich mich?
- Umgang mit Währung und Preisen
- Welche Grundregeln sind bei der Begegnung mit den Einheimischen zu beherzigen?
- Welche Sicherheitsregeln sind für den Anfang zu beachten?
- Gesundheitsschutz und medizinische Versorgung

- Wie funktioniert der chaotisch anmutende Verkehr?
usw.

Die Informationsvermittlung, deren Einzelheiten später genauer behandelt werden, ist für den Reiseleiter ein ständiger Balanceakt. Es gilt, Wissen zur Verfügung zu stellen, sachlich, wohl dosiert und unaufdringlich. Fachliche Autorität bedeutet, stets in organisatorischen und inhaltlichen Fragen ansprechbar zu sein und Lösungen anzubieten.

Zeitpunkt sowie Art und Weise der Informationsvermittlung sind wichtig.

Früher oder später wird jeder Reiseleiter mit eigenen Wissenslücken konfrontiert. Dem Umgang mit diesem Problem wird sich ebenfalls ein eigener Abschnitt widmen. Wissenslücken müssen die fachliche Autorität nicht in Frage stellen, wenn ein Reiseleiter damit umzugehen weiß. An dieser Stelle nur soviel: Bluffen ist der sicherste Weg, das Vertrauen der Gäste nachhaltig zu erschüttern. Wenn ein einziger Bluff auffliegt, wird der Wahrheitsgehalt der Information durch den Reiseleiter im gesamten weiteren Reiseverlauf immer wieder in Frage gestellt werden. Niemand erwartet von einem Reiseleiter Unfehlbarkeit, es sei denn, er hätte sie selbst vorher für sich reklamiert.

2.1.2 Führungsautorität

Während die fachliche Autorität des Reiseleiters von seinen Gästen meist vorausgesetzt wird, muss er sich die Anerkennung seiner Führungsqualitäten erst verdienen. Führungsautorität ist besonders bei Rundreisen, aber auch bei Standortreisen mit regelmäßigen Ausflugs-, Wander- oder Besichtigungsprogrammen gefragt. Auch wenn sich der Reiseleiter richtigerweise nicht selbst in den Mittelpunkt stellt, wird er aus der Sicht der Reisegruppe immer dort stehen. Er ist von Beginn an Orientierungspunkt und entscheidet über die praktischen Aspekte der Reise, wie z.B. über Details der Tagesgestaltung und die Organisation des Reiseverlaufs. Aber auch am Klima innerhalb der Gruppe hat der Reiseleiter entscheidenden Anteil.

Führungsautorität muss verdient werden.

Der Reiseleiter ist Orientierungspunkt für die Gruppe.

Die praktisch-organisatorischen Fähigkeiten des Reiseleiters bilden eine wesentliche, aber nicht die einzige Voraussetzung für die Anerkennung als Führungsautorität durch die Gruppe. Souveränität im Umgang mit Transport und Check-in im Hotel, mit der Zeitplanung, mit Wegen und Wetterverhältnissen sind gefragt. Anders ausgedrückt: Wer sich ständig verläuft, sich in der Zeitplanung verschätzt,

Wetterprognosen falsch interpretiert, in Museen und Kirchen häufig vor verschlossenen Türen steht und den Gästen erst nach der Abfahrt mitteilt, welche Kleidung sie hätten mitnehmen müssen, wird es schwer haben.

Organisatorische Perfektion allein macht allerdings noch keine Führungsautorität aus. Zu den wichtigsten Erwartungen der Reisenden zählen darüber hinaus:

- Aufmerksamkeit gegenüber den Wünschen aller Reisenden
- Flexibilität in der Reiseplanung in Abstimmung mit den Wünschen der Gäste
- Förderung des Kennenlernens und der Kommunikation innerhalb der Gruppe
- Förderung des Zusammenhalts innerhalb der Gruppe



- Förderung des Engagements und des Selbstbewusstseins der Reisenden
- Förderung des Interesses an Besonderheiten des Reise-landes
- Beteiligung an der Lösung von Konflikten, wenn es die Teilnehmer wünschen oder der Reiseverlauf erheblich gestört zu werden droht.

Der Reiseleiter beeinflusst den Umgang innerhalb der Gruppe.

Ob er will oder nicht: Der Reiseleiter hat eine Vorbildfunktion, die er ausfüllen, aber nicht hervorheben sollte. Der Umgangston mit den Gästen beeinflusst den Umgang in

der Gruppe. Aufmerksames Zuhören ist die Grundlage für Führungsautorität als "Erster unter Gleichen". Dirigistische Maßnahmen, bei denen der Reiseleiter die Gäste seine Machtposition spüren lässt, müssen dem äußersten Notfall vorbehalten bleiben. Ein solcher Notfall kann vorliegen, wenn ein Teilnehmer andere Gäste bedroht oder belästigt. Weigert sich ein Teilnehmer dagegen, am weiteren Reiseverlauf teilzunehmen, weil er unbedingt an einem Ort bleiben möchte, genügt Überzeugungsarbeit. Will er dann immer noch nicht mit, muss der Reiseleiter den Gast darüber aufklären, dass der Veranstalter für seine Entscheidung und die eigenständige Weiterreise keine Haftung übernimmt. Dies sollte sich der Reiseleiter vom Kunden unterschreiben lassen. Anlass, den Kunden in den Bus oder ins Flugzeug zu zerren, besteht nicht.

Führungsautorität äußert sich weder in pastoraler Selbstdarstellung noch in selbstgefälligen Starallüren. Vermittlungsfähigkeit, rhetorische Gewandtheit, Couragiertheit bei Auseinandersetzungen und die Fähigkeit, auf die Wünsche und Bedürfnisse unterschiedlichster, zufällig zusammengewürfelter Menschen einzugehen, sind das eigentliche Fundament erfolgreicher Reiseleitung. Und nicht zuletzt: Ruhe in kritischen Situationen bewahren. Wird ein Reiseleiter z.B. bei plötzlich umschlagendem Wetter während einer Wanderung hektisch, haben seine Gäste wohl berechtigten Grund zur Unruhe. Umgekehrt vermittelt ein besonnener Reiseleiter der Gruppe das beruhigende Gefühl, dass das Unwetter, die Buspanne oder der verstauchte Fuß keine unüberwindbaren Probleme darstellen.

Führungsautorität basiert auf Souveränität.

2.2 Gesprächsführung, Rhetorik, Kommunikation

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Mit dieser Feststellung verdeutlicht der Psychologe Paul Watzlawick, dass in allem, was wir tun oder nicht tun, eine Botschaft für unsere Mitmenschen steckt. Für den Reiseleiter, der in der Gruppe schon durch seine Funktion eine Sonderstellung einnimmt, heißt dies: In allem, was er sagt, aber auch in seiner Gestik, seinem Minenspiel, seiner Körperhaltung liegen für die Adressaten – hier die Reisegruppe – zahlreiche Informationen, die oft über den konkreten Inhalt des Gesagten hinausgehen. Der Informationsvermittlung selbst und ihren Techniken widmet sich ein späterer

Die Kommunikation innerhalb der Gruppe beeinflusst den Erfolg der Reise.

Abschnitt des Kapitels. In diesem Teil geht es um den Umgang des Reiseleiters mit der Gruppe, die Kommunikation innerhalb der Gruppe und die Möglichkeiten, das Verhältnis zur Gruppe und innerhalb der Gruppe zugunsten eines erfolgreichen Reiseverlaufs zu beeinflussen.

2.2.1 Rhetorik

Mehr als alles andere beeinflusst die Beherrschung der Redekunst den Arbeitserfolg des Reiseleiters. Dabei geht es nicht allein um die Fähigkeit des Vortragens. Das Anforderungsprofil ist vielfältig:

- Informieren
- Erklären
- Darstellen
- Diskutieren
- Überzeugen
- Überreden
- Verhandeln
- Streiten
- Trösten
- Unterhalten
- Moderieren
- Animieren

Die Palette der Situationen, in denen vom Reiseleiter verbale Gewandtheit gefordert ist, ist groß. Manche Menschen beherrschen die Klaviatur nahezu intuitiv, für andere bedeutet es eine Menge Arbeit, die richtige Ausdrucksform für jede Situation zu finden. Aber keine Angst: Niemand erwartet von Ihnen absolute Fehlerlosigkeit und die wesentlichen Techniken der Redegewandtheit sind erlernbar.

Rhetorische Fähigkeiten drücken sich weder in der Kenntnis möglichst vieler Fremdwörter aus, noch sind sie mit Geschwätzigkeit zu verwechseln. Der Kern rhetorischer Kompetenz liegt vielmehr darin, sich für die Zielgruppe klar und verständlich auszudrücken. Das bedeutet, sich weitgehend auf die sprachliche Ebene der Kunden einzulassen, sich in Denken und Auffassungsgabe der Menschen einzufühlen und darauf einzugehen.

Zur Verdeutlichung: Wenn man seinen Mitreisenden als Kunsthistoriker eine Kirche erklärt, muss man wissen, ob die Reisegruppe aus lauter Fachleuten, aus interessierten Laien oder aus Menschen besteht, die sich mit Architektur

Rhetorische Fähigkeiten sind entscheidend für eine erfolgreiche Reiseleitung.

Der Reiseleiter muss seine sprachliche Ebene der seiner Gäste anpassen.

und Kunstgeschichte nie oder nur selten befasst haben. Den Spezialisten kann man die Kirche ohne große Umschweife in der Fachsprache erklären. Gegenüber interessierten Laien muss die Darstellung in allgemein verständlicher Sprache erfolgen, Zusammenhänge und Fachbegriffe müssen erläutert und das Interesse vertieft werden, indem – vom Bekannten ausgehend – wohl dosiert neue Aspekte besprochen werden. Menschen, für die Kirchen nicht mehr als störendes Glockengeläut am Sonntagmorgen bedeuten, müssen zunächst einmal motiviert werden, der Erklärung überhaupt zu folgen. Dies kann zum Beispiel mit Hilfe von Anekdoten oder spannenden Geschichten geschehen, die sich mit dem Gebäude verbinden.

Bezüglich der Sprache sollte sich der Reiseleiter dabei um größtmögliche Verständlichkeit bemühen. Er muss den Gästen zeigen, dass er ihren jeweiligen Kenntnisstand akzeptiert und ihr umfassendes oder begrenztes Interesse Ernst nimmt. Da in einer Gruppe selten alle Teilnehmer die gleichen Voraussetzungen mitbringen werden, hängt es von seinen Fähigkeiten und seiner Geschicklichkeit ab, einen Konsens zu finden, mit dem alle Gruppenmitglieder zufrieden sein können.

Ähnlich verhält es sich, wenn es um Aspekte des Verhaltens innerhalb der Gruppe, um ihren Zusammenhalt oder um Anliegen einzelner Teilnehmer geht. Maßstab für die Gesprächsführung ist jeweils die sprachliche Ebene des oder der anderen. Kann man z.B. bei den auf Studienreisen häufig anzutreffenden Lehrern ein solides Wissen um gruppendynamische Zusammenhänge in der Regel voraussetzen, so mag die gleiche Wortwahl bei nicht entsprechend vorgebildeten Personen als "pädagogisches Geschwafel" aufgefasst werden und eine Menge Vertrauen kosten.

Aber Vorsicht: Berufliche Rahmendaten sind nur bedingt aussagekräftig. Zwar haben Veranstalter und Reiseform ihr "typisches Klientel". Über die angemessene Sprache entscheidet die spezifische Zusammensetzung der Gruppe, und die will in jedem Fall durch sorgfältiges Zuhören erkundet sein. Als Faustregel gilt: Ausführungen und Erklärungen sollten für alle Reiseteilnehmer verständlich sein. Stellt sich heraus, dass innerhalb der Gruppe "Ausreißer" mit Spezialkenntnissen oder "Verbucher" ohne jede Kenntnis eines wesentlichen Bestandteils der Reise anwesend sind, kann der Reiseleiter deren besondere Bedürfnisse im separaten Gespräch erfüllen.

Die spezifische Zusammensetzung der Gruppe entscheidet über die Art der Sprache.

Grundsätzlich ist eine klare Sprache der risikoloseste Weg der Verständigung. Wird ein starker Dialekt bei einem Schweizer Bergführer noch als urig empfunden und kann bei homogenen Gruppen aus ein und derselben Region durchaus das "Wir-Gefühl" stärken, so besteht bei gemischten Reisegruppen aus dem gesamten Bundesgebiet immer die Gefahr, dass ein starker Dialekt eher Distanz zu Reiseteilnehmern aus anderen Regionen verursacht.

Besonders saloppe Ausdrucksformen bergen ebenfalls das Risiko, Reiseteilnehmer zu brüskieren. Schnodderige Vokabeln werden in der Praxis eher selten als "Lockerheit" interpretiert. Ähnliches gilt für besonders "gewählte" Ausdrucksweisen, die auf viele Menschen eher gestelzt und künstlich wirken.

Natürlich kann ein Reiseleiter seine individuelle Ausdrucksform und seinen Akzent auch im Umgang mit den Kunden pflegen. Niemand erwartet grenzenlose Anpassung und die persönliche Note gibt dem Auftreten letztlich erst ihre Glaubwürdigkeit. Aber die Sprache soll für den Reiseleiter ein Mittel zur Integration und Verständigung sein und nicht dazu dienen, ihn von seinen Gästen abzugrenzen. Wer den Ausdrucksformen der Urlauber an der Playa de Palma oder die der Akademiker auf wissenschaftlichen Studienreisen zynisch oder geringschätzig gegenübersteht, sollte sich nicht als Reiseleiter für diese Menschen versuchen.

Die Sprache ist für den Reiseleiter ein wichtiges Mittel zur Integration und Verständigung mit der Gruppe.

2.2.2 Gesprächsführung, Kommunikation

Nicht nur als Vortragender ist der Reiseleiter in seinen kommunikativen Fähigkeiten gefordert. Das ergibt sich schon aus seiner ambivalenten Rolle als Tourleiter, Wanderführer, Berater, Kofferträger, Repräsentant des Veranstalters, Vermittler zwischen bereistem Land und Reisegast, Krisenmanager, Partner und Seelsorger.

Gesprächssituationen fordern die rhetorische Kompetenz des Reiseleiters mindestens ebenso stark wie Vortragssituationen. Für die Stimmung innerhalb der Reisegruppe kann das Geplauder in der Strandbar am Ende des Tages genauso wichtig oder sogar wichtiger sein als Erläuterungen der Sehenswürdigkeiten, die Erklärung des Tagesablaufs oder die Einführung in Sitten und Gebräuche des Landes.

Die rhetorische Kompetenz des Reiseleiters ist wichtig.

Natürlich bietet das Gespräch in entspannter Atmosphäre, beim Essen oder beim abendlichen Drink, auch dem Reiseleiter Gelegenheit zur Entspannung. Das ist auch sein Recht. Doch Gespräche sollten für den Reiseleiter auch Anlass sein, Stimmungen in der Reisegruppe und bei einzelnen Teilnehmern zu erkunden:

- Ist die Organisation der Reise zufriedenstellend?
- Entspricht der Reiseverlauf den Erwartungen?
- Haben die Gäste das Gefühl, dass auf ihre Wünsche eingegangen wird?
- An welchen Punkten gibt es Kritik?

Das Feedback aus den Gesprächen zählt zu den wichtigsten Informationen, die der Reiseleiter für den weiteren Umgang mit der Gruppe, ihren einzelnen Mitgliedern und die Gestaltung der Reise erhalten kann. Hier erfährt er am detailliertesten, was seine Kunden von der Reise denken und wie sie seine Arbeit beurteilen.

Mit Hilfe von Gesprächen erhält der Reiseleiter wichtige Informationen zur Stimmung in der Gruppe.

Die Erfahrung zeigt, dass es sinnvoll ist, in Gesprächen mit einzelnen oder mehreren Teilnehmern die Rolle des Unterhalters so oft wie möglich abzulegen. Durch Fragen und Zuhören lässt sich auch bei weniger forschenden Gästen in Erfahrung bringen, welche Erwartungen, Bedürfnisse, Wünsche und Kritikpunkte sie haben.

Gleichzeitig sind Gespräche ein Angebot an die Teilnehmer, aktiv an der Gestaltung der Reise mitzuwirken. Vom Reiseleiter erfordert das die Bereitschaft, sich in die Sichtweise der Kunden einzufühlen, sie ernst zu nehmen und darauf zu reagieren. In der Praxis kann dies bedeuten, Anregungen aufzunehmen, Notwendigkeiten und Alternativen zu erklären, Möglichkeiten zur Diskussion zu stellen. Die Initiative des Reiseleiters kann den Wünschen einer zurückhaltenden Mehrheit der Reisenden das angemessene Gewicht geben.

In Gesprächen können die Teilnehmer aktiv an der Reisegestaltung teilnehmen.

Das Gespräch gibt dem Reiseleiter auch Gelegenheit, Notwendigkeiten und Grenzen in der Flexibilität der Reisegestaltung deutlich zu machen. Unzufriedenheit unter den Urlaubern ist oft dadurch bedingt, dass sie nicht um die Situation wissen, mit der der Reiseleiter, der Veranstalter und die Gäste im Reiseland konfrontiert sind. Das ist auch nicht ihre Aufgabe. Wenn der Reiseleiter jedoch spürt, dass Gäste nicht um die Gegebenheiten wissen, reicht es oft aus, diese zu erklären, um Unverständnis über seine Entscheidungen auszuräumen.

Ein Beispiel: Bei einer Segelreise zwischen den Kanarischen Inseln – überwiegend gebucht von Leuten, die nicht selber segeln – tauchte zu Beginn häufig die Frage auf, ob nicht der Routenverlauf durch die eine oder andere Insel ergänzt oder durch das Überspringen einer der vorgesehenen Inseln verbessert werden könnte. Solche Fragen werden gerade zu Beginn einer Reise selten im Plenum gestellt, sondern gären zunächst beim abendlichen Gespräch. Wenn der Reiseleiter an den Gesprächen aufmerksam teilnimmt und die Situation erfasst, kann er auf diese Fragen eingehen und reagieren.

Beispiel



Ziel seiner Aktivitäten musste es sein, den Gästen deutlich zu machen, dass mit größtmöglicher Flexibilität auf ihre Wünsche eingegangen wird, wenn es sich denn um den Wunsch der gesamten Gruppe oder zahlreicher Gäste handelt. Andererseits bietet das Gespräch Gelegenheit, zu einem frühen Zeitpunkt die möglichen Alternativen aufzuzeigen, aber auch auf ihre Grenzen hinzuweisen. Winde, Wetterprognosen und Entfernungen, nicht die Willkür des Reiseleiters oder der Schiffscrew, setzen dem Variantenreichtum auf solchen Reisen ein natürliches Limit.

Indem die Gäste frühzeitig in diese Zusammenhänge einweiht werden, erzeugt der Reiseleiter Verständnis für die Begrenztheit der Möglichkeiten und bindet die Teilnehmer außerdem in die weitere Reiseplanung mit ein. Wenn den Gästen überzeugend vermittelt werden kann, dass ihre Wünsche und Kritikpunkte durchaus ernst genommen und berücksichtigt werden, sind sie in aller Regel schnell bereit, Entscheidungen zu akzeptieren – auch dann, wenn sie sich etwas anderes gewünscht hätten.

Geht es um Wünsche einzelner Gäste, ist das individuelle Gespräch das richtige Forum, um diese in Erfahrung zu bringen und um den Kunden Möglichkeiten und Grenzen zu erklären. Kristallisieren sich im Gespräch Wünsche der gesamten Gruppe oder der Gruppenmehrheit heraus, sollte der Reiseleiter klären, ob tatsächlich ein Anliegen vieler Gäste besteht und die Diskussion schnellstens in die Gesamtgruppe tragen.

In Gesprächen beim Essen, am Abend, auf Wanderungen oder während längerer Reisetappen sollte der Reiseleiter seine Aufmerksamkeit möglichst allen Mitgliedern der Reisegruppe gleichermaßen widmen. Die Teilnehmer beobachten genau, wie der Reiseleiter seine Aufmerksamkeit verteilt. Entsteht erst einmal der Eindruck, wesentliche Entscheidungen würden innerhalb kleinerer Zirkel getrof-

Ein individuelles Gespräch kann die Wünsche einzelner, aber auch mehrerer Gruppenmitglieder aufzeigen.

Der Reiseleiter sollte seine Aufmerksamkeit allen Gästen gleichermaßen widmen.

fen, ist es um seine Akzeptanz schlecht bestellt. Ohnehin gelingt es einzelnen Teilnehmern besser, sich Gehör zu verschaffen, als anderen. Diese Tendenz sollte ein Reiseleiter nicht zusätzlich dadurch unterstützen, dass er seine Aufmerksamkeit auf die "lauten" oder besonders durchsetzungsfähigen Gruppenmitglieder konzentriert.

Neben anderen Gesprächen wird jeder Reiseleiter im Laufe seiner Tätigkeit mit zahlreichen individuellen Sorgen, Nöten, Komödien, Tragödien und Lebensgeschichten einzelner Teilnehmer konfrontiert. Solche Geschichten können dazu beitragen, die Gäste mit ihren Wünschen, Sorgen und Ängsten besser zu verstehen. Aber: Ein Reiseleiter ist kein Therapeut. Eine Reise kann mit positiven Erfahrungen und Gruppenerlebnissen zur Persönlichkeitsbildung beitragen und das Selbstbewusstsein stärken. Die Aufgaben des Reiseleiters beschränken sich darauf, die Integration der einzelnen in die Gruppe zu fördern, den Gästen das Ohr zu leihen und bei Konflikten zu vermitteln.

Ein Reiseleiter ist kein Therapeut.

2.3 Konflikte

Konflikte sind neben Unfällen, Krankheiten, Verspätungen oder Ausfall von Transportmitteln sowie überbuchten Hotels der eigentliche Ernstfall in der Arbeit des Reiseleiters. Dabei gibt es grundsätzlich zwei Formen des Konfliktes, die allerdings in zahllosen Varianten und Kombinationen auftreten können.

Konflikte sind der Ernstfall in der Arbeit des Reiseleiters.

1. Konflikte zwischen Gruppe oder Gruppenmitgliedern und dem Reiseleiter.
2. Konflikte innerhalb der Gruppe.

Im Gegensatz zu Pannen entstehen Konflikte meist nicht plötzlich, sondern entwickeln sich nach und nach. Das hat Vorteile: Ein Konflikt, den der Reiseleiter früh genug erkennt, kann oft gelöst oder zumindest soweit begrenzt werden, dass er die Reise nicht wesentlich beeinträchtigt. Andererseits lässt sich ein Konflikt nicht so einfach durch pragmatisches Handeln aus der Welt schaffen wie eine Panne oder Verspätung.

Konflikte entstehen allmählich.

Im folgenden Abschnitt soll zunächst eine kurze – freilich unvollständige – Typologie der Reisegäste und ihrer Persönlichkeitsprofile aufzeigen, wo Konfliktherde liegen

LUST AUF MEHR?

Sie möchten sich nun zur Ausbildung zum/zur **Reiseleiter/in** bei der Fernakademie Touristik anmelden – oder haben noch Fragen?

Dann setzen Sie sich am besten gleich mit uns in Verbindung:

FernAkademie Touristik
Allensteinerstraße 34
48157 Münster
T | 0049 (0) 251 - 237 33 06
F | 0049 (0) 251 - 23 73 100
mail@fernakademie-touristik.de
www.fernakademie-touristik.de

Wir freuen uns auf Sie!