

## Arbeitsplatz Tourismus

Der Tourismus ist die Wachstumsbranche Nummer eins in der Welt. Allein in den Ländern der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) wuchsen 1985 die Deviseeinnahmen aus dem Tourismus auf fast 76 Milliarden Dollar. Eine solche Summe signalisiert die ökonomische Bedeutung des Tourismus; sie lässt zugleich Schlüsse auf die große und wachsende Zahl der Mitarbeiter zu. Allein in der Bundesrepublik Deutschland waren 1982 in Hotellerie und Gastronomie, Verkehr und Reisevermittlung, Tagungs- und Bäderwesen über 650 000 Menschen beschäftigt. Unter diesen sind für das Gelingen eines Urlaubs von besonderer Wichtigkeit Animateure, Reiseleiter und Freizeithelfer. Auf diese Berufe „im Schatten des Sonnenscheingeschäfts“ treffen große Erwartungen; sie leiden unter spezifischen Risiken, und dies aus verschiedenen Gründen.

Ein erster Grund: Der Urlaub macht heute die andere Seite des menschlichen Lebens aus. Alle unerfüllten Wünsche nach Freiheit und Ruhe, Sonne und Geborgenheit, Abenteuer und Erholung werden diesen wenigen Wochen aufgeladen. Urlaub – das ist in vieler Hinsicht eine Extremsituation, vor allem die des Glücks. Ob nun aber ein Urlaub „glückt“, hängt von vielen Variablen ab: von Wetter und Unterkunft, Essen und Mitwelt und eben nicht zuletzt von den Berufen im Tourismus; denn diese haben die am Schalter vielleicht gedankenlos verkauften Reisen, lies: Verheißen einzulösen. Wer eine Reise, einen Urlaub verkauft, verspricht Glück. Je weniger man sich dessen in der Tourismusindustrie (in Werbung, Prospekten, Slogans) bewußt ist, um so undifferenzierter wachsen mit den Erwartungen der einen die Überforderungen der anderen. Das Glück im Urlaub zwingt die genannten Berufe in die Rolle von Glücksbringern, von Wundertätern, von Magiern.

Was sollen sie nicht alles tun: Sie sollen immerfort gelassene Heiterkeit ausstrahlen, in allen zwischenmenschlichen Konflikten und organisatorischen Problemen weiterhelfen, alle kulturell, geographisch, ökonomisch, kulturgechichtlich bedeutsamen Informationen zur Verfügung haben, Tag und Nacht ansprechbar und einsatzbereit sein. Einen solchen Anspruch hält man für angemessen und gerecht, da – wie es vorwurfsvoll heißt – die Reise teuer gewesen sei. Daß in einem solchen totalen Anspruch zwei Trugschlüsse enthalten sind, wird meist übersehen. Der eine Trugschluß heißt: Glück ist käuflich; der andere: Glück kann ohne personalen Einsatz gelingen. Welcher Tourist aber reflektiert schon zwischen Glückserwartungen und Rechtsansprüchen seine Inkonsequenzen?

Ein zweiter Grund für die Risiken am Arbeitsplatz Tourismus ergibt sich aus der Jugend dieses Arbeitsfelds. Es gibt kaum Berufsbilder – den Reiseverkehrskauf-

mann und ähnliches ausgenommen – und deshalb auch keine durch schulische Abschlüsse gesicherte Qualifikationen. Gerade die drei genannten Berufe leiden unter diesen Mängeln. Das Defizit an beruflichem Profil fördert wiederum die Anspruchsmentalität anderer. Je weniger einer gelernt hat – glaubt man –, um so mehr kann man ihm abverlangen. Die Professionalisierung in der Tourismuswirtschaft geht zu langsam voran, als daß für alle Bereiche bereits Ausbildungsgänge, anerkannte Abschlüsse, tariflich geregelte Vereinbarungen (Sozialleistungen, Urlaub) vorhanden wären. Ein solcher Zustand fördert nicht die Berufszufriedenheit. Er erzeugt eher Unsicherheit, Kompetenzstreit, Prestigebedürfnis, Aggression. Der Schluß, daß genau diese beruflich unklare Situation zu nichts weniger als zum Glücksbringer disponiere, ist nicht von der Hand zu weisen. Der Verunsicherte wird schnell zum Spielball unterschiedlicher Interessen. Am Ende ist er auf jeden Fall eher „glücklos“.

Es erhebt sich die Frage, was zwischen Traumberuf und Angsttraum zu raten sei. Einmal wäre zu prüfen, wie weit die Zeit reif ist, bereits heute für Reiseleiter, Animateur und Freizeithelfer staatlich anerkannte Berufsbilder und Ausbildungsgänge zu entwerfen. Ob es dabei sinnvoll ist, den Freizeitpädagogen, als Miniaturausgabe eines Sozialpädagogen, noch einmal auf pure Praxis zu verkleinern, sei heute schon bestritten. Denn es reicht für Berufe, die so hautnah mit Menschen arbeiten, nicht aus, ihnen einige Grundtechniken der Kommunikation und Kreativität und eine alles rechtfertigende Theorie zu vermitteln. Der aufreibende und alltägliche Dienst in der Urlaubswelt bedarf einer hohen Motivation. Wie in jedem sozialen Beruf hilft auch hier nur ein Idealismus weiter, der auf humanistischen und/oder christlichen Gründen ruht.

Die Inhaltlichkeit eines Ausbildungsgangs führt also unmittelbar zum Selbstverständnis eines Reiseleiters, Animateurs oder Freizeithelfers zurück. Wie versteht er sich und seinen Beruf? Eigentlich gibt jeder, der im Urlaub anderen dient, Teil an seinem Wissen und Empfinden, an seiner Kreativität, damit andere in Natur, Kunst, Begegnung, Ausgelassenheit sich finden. Er setzt also frei. Wollte er um seines Arbeitsplatzes willen andere abhängig machen, verhinderte er, was er vorgibt zu geben: Freude aus Freiheit. Dieser Widerspruch zerstörte ein humanes Ethos, wie psychologisch geschult man im Umgang mit anderen auch sein mag.

Aber dieses letzte Problem integriert den Arbeitsplatz Tourismus wiederum in die Forderung, das ganze Leben des Menschen zu humanisieren. Gelänge dies, dann wäre es überflüssig, akzentuiert von einer Humanisierung der Arbeitswelt zu reden. Wäre diese menschenfreundlicher, verlöre der Anspruch auf das große Glück jenseits des alltäglichen Lebens schon an Höhe. Die nötigen und sinnvollen Helfer im Tourismus könnten auf Glanz und Schrecken eines Magiers verzichten.

Roman Bleistein SJ