Studienkreis
für Tourismus und
Entwicklung e.V.

Die Rolle der Reiseleitung

Wir bereisen ferne Länder, doch häufig bleiben unsere Erfahrungen an der Oberfläche. Als Vermittler zwischen den Kulturen kommt Reiseleitern eine wichtige Bedeutung zu. In den „Intercultural Tour Guide Qualifications“ werden diese auf ihre vielfältigen Aufgaben vorbereitet.

Mit welchen Bildern im Kopf verreisen wir in fremde Länder? Erwarten wir ein Paradies, wie es uns Reisekataloge oder Werbefilme suggerieren? Oder sind wir beeinflusst durch die Berichterstattung der Medien, die häufig auf Konflikte fokussiert ist – und Missstände oder Katastrophen in einem Land übergroß erscheinen lassen? Was davon trifft zu? „Zwischen diesen Extremen befinden sich die Menschen und der Alltag eines Landes“, sagt Dietmar Quist, Vorstandsmitglied des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e.V. „Es ist die Aufgabe von Reiseleitern, hier mit geeigneten Methoden ein differenzierteres Bild zu schaffen. Das ist bedeutsamer als alle touristischen Highlights, die auch ihre Berechtigung haben.“

Ein Team von Sozial- und Kulturwissenschaftlern entwickelt für den Studienkreis Trainingskonzepte und führt die „Intercultural Tour Guide Qualifications“ durch. Die Fortbildungsseminare für Reiseleiter, die bereits über berufliche Erfahrung verfügen, haben eine lange Tradition. Sie werden seit über zwei Jahrzehnten angeboten und seither in mehr als 20 Ländern, vornehmlich in Schwellen- und Entwicklungsländern, durchgeführt. Der Studienkreis kooperiert dort mit Reiseveranstaltern, Touristikagenturen, staatlichen Einrichtungen oder Tour Guide Associations, die die einheimischen Reiseleiter dann vor Ort weiterqualifizieren lassen. Unterstützt werden die Trainings vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit (BMZ). Sie sind dreistufig aufgebaut, jede Stufe umfasst sechs Trainingstage und führt nach erfolgreichen Abschluss jeweils zu einem Zertifikat. Erklärtes Ziel ist es, durch die Fortbildung der einheimischen Reiseleitung in den Destinationen den Gästen zu einem interkulturellen, verstehenden und nachhaltigen Erlebnis zu verhelfen.

Denn Reiseleitung, erläutert Quist, sei mehr als reine Informationsübermittlung. Gäste wollten mehr wissen als bloße Fakten über touristische Sehenswürdigkeiten. Wie leben die Menschen in den Gastländern, wie bestreiten sie ihren Alltag? Das bestätigen auch Forschungsergebnnisse des

Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V.

Bahnhofstraße 8
82229 Seefeld

Tel. +49 8152 99901-0
Fax +49 9152 99901-66

info@studienkreis.org
www.studienkreis.org

Vorstand Hans Ulrich Schudel
GF Claudia Mitteneder

Vereinsregister Nr. 100 542
Amtsgericht München

USt-ID DE 811659075

Studienkreis zu den Erwartungen von Urlaubern an die Reiseleitung vor Ort: 84 Prozent der befragten deutschen Urlauber mit aktueller Entwicklungsländer-Erfahrung wünschen sich objektive und glaubwürdige Informationen über Land und Leute, 72 Prozent möchten eine einfühlsame Vermittlung der Realitäten des Gastlandes. Dabei sei auch entscheidend, so Quist, dass Reiseleiter ein Gespür für die persönlichen und kulturellen Hintergründe ihrer Gäste entwickeln. Mit welchen Erwartungen oder aber Ängsten reisen diese an? Und wie geht man damit um? Mit Einfühlungsvermögen und Empathie – und genau da setzen die Trainings des Basics-Seminars (Stufe 1) an. Damit interkulturelles Verstehen gelingt, müssen Reiseleiter gerade auch in ihren emotionalen wie sozialen Kompetenzen und in ihren Wahrnehmungs- und Kommunikationsfähigkeiten geschult werden und fortgeschrittene Techniken der interkulturellen Reiseleitung erlernen.

Zu Beginn der Seminare gehe es dabei zunächst um eine Standortbestimmung als Reiseleiter, erläutert Quist. Durch gezielte Übungen zur Selbsterfahrung und anschließenden Diskussionen in der Gruppe wird den Beteiligten klar, dass sie es selbst sind, die mit ihrer Persönlichkeit sinnvolle Reiseerlebnisse schaffen können. Dass ihre wichtigste Rolle die des Vermittlers ist – und sie damit dem Bedürfnis der Reisenden nachkommen, die Lücke zwischen den oft auseinanderklaffenden Sichtweisen über ihr Land zu füllen. So werden Reiseleiter zu Brückenbauern, die die touristische Seite mit der Realität des Gastlandes verbinden. Zum Konzept des interkulturellen Lernens zählen vor allem auch Begegnungen der Gäste mit Einheimischen. „Wir ermutigen die Reiseleiter, bei ihren Führungen nicht alles selber zu erzählen, sondern sich Partner zu suchen, die aus dem Alltag berichten“. Die Reisenden können dann eigene Fragen stellen. „Das ist ein echtes Stück Kommunikation, dem ein hoher Erlebniswert zukommt, eine lebendige Erfahrung.“

Eingeübt werden die in den Seminaren gelehrten Methoden und Techniken schließlich in der Praxis – in Rollenspielen und auf Exkursionen. Jeder Teilnehmer präsentiert bei einer Führung oder einem Rundgang ausgewählte Themen. Die Präsentationen werden per Video aufgezeichnet und anschließend analysiert. Methodik, Stimme, Sprache, Gestik, Mimik. Was war gut, was kann noch verbessert werden? „Ein wertvolles Feedback, das die Reiseleiter in dieser Form oft noch nie bekommen haben.“ Viele Teilnehmer, die bereits jahrelang in der Branche tätig sind, seien oft erstaunt darüber, was sie in den Trainings noch alles lernen können. Sie sind begeistert von den speziellen Methoden und Übungen, die ihnen helfen, ihre Fähigkeiten anders und besser als bisher einzusetzen.

Quist weiß aus langjähriger Erfahrung als Trainer, wo dennoch oft die Hürden liegen – etwa beim Umgang mit heiklen Fragen zu politischen oder religiösen Gegebenheiten im eigenen Land. Hier bedarf es nicht nur Fingerspitzengefühl, sondern auch einer guten Vorbereitung. Das Advanced-Seminar (Stufe 2) fokussiert daher auf erfolgreiches Argumentieren und bietet neben einem intensiven Training jeweils auf die Destinationen zugeschnittene fachliche Argumentationshilfen zu bestimmten Schwerpunktthemen wie Gesellschaft und Kultur, Globalisierung und Entwicklung sowie Religion und Identität an. „Es geht darum, das bestehende Wissen um globale Zusammenhänge zu erweitern und in der Lage zu sein, Unwissenheit oder Scheinargumenten souverän zu begegnen." Von den Trainings profitieren letztendlich auch die Auftraggeber wie Reiseveranstalter oder Touristikagenturen. „Wir bekommen nach der Schulung oft das Feedback, dass die Rate der Reklamationen durch die Kunden deutlich zurückgegangen ist", so Quist. Die vom Studienkreis zertifizierten Reiseleiter könnten nicht nur Hintergrundinformationen besser vermitteln, sondern seien auch motivierter, teamfähiger und in der Lage, mit herausfordernden Situationen umzugehen. Das wirke sich positiv auf die Qualität der Gästebetreuung und letztlich auf Reputation und Positionierung eines touristischen Anbieters aus.

Um auch dem wichtigen Thema der nachhaltigen Tourismusentwicklung Rechnung zu tragen, wurde im vergangenen Jahr zusätzlich ein Sustainability-Tour Guide-Seminar (Stufe 3) eingeführt, das sich am Konzept des gemeindebasierten Tourismus orientiert: Wie kann die lokale Bevölkerung von ihm profitieren und ihn mitgestalten? Das neue Modul wurde bereits zwei Mal durchgeführt, 2018 in Peru und 2019 in Bolivien, thematisch zugeschnitten auf die jeweiligen Destinationen. Das Besondere des Seminars ist die enge Zusammenarbeit zwischen Travel Managern und Reiseleitern, die gemeinsam Szenarien für nachhaltige touristische Touren entwickeln. „Wir bringen die Planungs- und Marketingmöglichkeiten von Touristikunternehmen mit dem Wissen der Reiseleiter zusammen, so lassen sich Synergieeffekte nutzen", erläutert Quist. Reiseleiter wüssten über die Potentiale und Schwierigkeiten einer Region am besten Bescheid und stehen in Kontakt mit den Menschen. Bei der Entwicklung einer nachhaltigen Tour seien nicht nur soziale und ökologische Standards wichtig, sondern auch die Bedürfnisse der Einheimischen. „Jeder muss auf seine Weise am Tourismus teilhaben können, sonst ist der Dorffriede schnell in Gefahr." Entscheidend sei auch die Entstehung und den Nutzen von Projekten transparent zu machen und die Geschichte dahinter zu erzählen. „Die Gäste möchten wissen, wie sie mit ihrem Aufenthalt Gutes tun."

Das neu konzipierte Sustainability-Tour Guide-Seminar stößt bei den

Teilnehmern auf sehr positive Resonanz. So wie bei Marco Birchler, Direktor bei "Casa de Turismo" in Sucre Bolivien. „Profitiert habe ich vor allem vom großen Erfahrungsschatz der Dozenten und den vielen neuen Ideen und Herangehensweisen für die Entwicklung von attraktiven touristischen Produkten.“ Er lobt die anschaulichen Beispiele aus der ganzen Welt und die starke Praxisorientierung. Motiviert habe ihn vor allem die Erkenntnis, dass es viele Möglichkeiten gebe, touristische Konzepte unter den Aspekten Interkulturalität und Nachhaltigkeit zu gestalten – unabhängig von den Gegebenheiten einer Destination. Auch die Erwartungen von Lea Quiroga sind mehr als erfüllt worden. Quiroga war lange Jahre Reiseleiterin und entwirft nun als Travel Managerin maßgeschneiderte Reisen in Bolivien und den Nachbarländern Peru und Argentinien. Die Frage, wie sie diese sozialverantwortlich und umweltverträglich gestalten kann, sei für sie zur wichtigsten Aufgabe geworden – und mit ihr das Bewusstsein, dass man dabei selbst neue Wege beschreiten kann. Quiroga, die bereits an allen drei Seminaren des Studienkreises teilgenommen hat, habe durch diese immer wieder einen neuen Blick auf ihre eigene Rolle bekommen. „Diese ist bei weitem vielfältiger und verantwortlicher als ich zunächst dachte und spielt in so viele Bereiche hinein.“

Mehr über die „Intercultural Tour Guide Qualifications“ des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e.V. erfahren Sie unter www.tourguide-qualification.org.

Text: Stephanie Arns

short Interview with Gloria from Bolivia, Participant of the Intercultural Tourguide Qualification