



**Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Lehrstuhl Tourismus
Center for Advanced Studies, Eurac Research Bozen**

Harald Pechlaner, Giulia Isetti, Michael de Rachewitz

Von der Sorge und Sorglosigkeit – zu Gemeinsamkeiten von Pflege und Tourismus

2024

Beitrag zu „Denkanstöße aus der Akademie : eine Schriftenreihe der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften ; 17 (Juni/2024)“

Persistent Identifier: urn:nbn:de:kobv:b4-opus4-40999

Die vorliegende Datei wird Ihnen von der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften unter einer Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (cc by-nc-sa 4.0) Licence zur Verfügung gestellt.



VON DER SORGE UND SORGLOSIGKEIT – ZU GEMEINSAMKEITEN VON PFLEGE UND TOURISMUS

Harald Pechlaner, Giulia Isetti, Michael de Rachewitz
Lehrstuhl Tourismus, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Center for Advanced Studies, Eurac Research, Bozen

Während der Corona-Pandemie standen der Gesundheitssektor und der Tourismus vor großen Herausforderungen: Personal- und Zeitmangel, Vertrauensverlust und verlorene Begegnungsräume. Corona legte bereits vordem vorhandene Schwächen dieser beiden Bereiche offen. Gefordert ist jetzt nicht nur ein Umdenken der strukturellen Grundlagen, im Tourismus wie im Gesundheitswesen, sondern zudem des ethischen Kerns von Dienstleistung rund um Pflege, Sorge und Fürsorge aber auch der Gastfreundschaft. Wie lässt sich ein Wertekompass entwickeln, der den Fokus von zweckorientierter Dienstleistung hin zu einem fürsorglichen Miteinander in diesen beiden Bereichen ermöglicht? Es gibt Gemeinsamkeiten aber auch Unterschiede zwischen dem Tourismus und Gesundheits- sowie Pflegebereich. Gemeinsam ist ihnen, dass die innere Einstellung einer Person zum Patienten oder zum Gast nicht verordnet werden kann. Denn unterschwellig leben beide von dem unausgesprochenen Versprechen an den Patienten bzw. an den Gast, dass für ihn bestmöglich gesorgt wird. „Caring“ umfasst alles, was wir tun, um unsere Welt zu erhalten, zu entwickeln und zu heilen, damit wir in ihr so gut wie möglich leben können. Sorge zu erleben und zu erfahren, ist gewissermaßen ein idealer Zustand, sie ist idealerweise gegenseitig und interaktiv, nicht selbstbezogen und auf Eigeninteresse ausgerichtet. *Cura* ist damit immer relational und verantwortungsvoll, schreibt Joan Tronto¹. Deshalb brauchen Gesellschaften Gemeinsinn, um Fürsorge für alle zu entwickeln und umzusetzen.² Gemeinwohl als Orientierungsrahmen ermöglicht gesellschaftliche Entwicklung, Gemeinsinn kann aber nicht staatlich verordnet werden. Der Staat kann jedoch dafür Sorge tragen, dass aus Kindern verantwortungsbewusste Erwachsene werden, die sich um die Mitwelt sowie um die zukünftige Entwicklung des Planeten sorgen.

¹ Tronto J C. Who cares?: How to reshape a democratic politics. Cornell University Press: Ithaca, New York. 2015.

² Tronto J C. Moral Boundaries. A political argument for an ethics of care. Routledge: New York. 1993.

Wenn Reisende und Urlauber Verpflichtungen und selbstauferlegte Einschränkungen eingehen, indem sie auf Flugreisen verzichten oder ein bestimmtes Hotel nicht buchen, sofern es nicht bestimmte Nachhaltigkeitsstandards aufweist, und Entrepreneur*innen diese Standards einführen und beim Gast durchsetzen, dann heißt dies im Umkehrschluss: Die Sorge um die Erde hebt das Versprechen vom „Sorglos-Paket“ im Tourismus aus. Was bleibt, ist die Idee von der Gastfreundschaft, nämlich die Sorge und Fürsorge gegenüber Gästen und zu Pflegenden, eine Haltung, die weit über die ökonomische Verwertbarkeit hinausreicht.

Mag der Urlaub eine Möglichkeit der zeitlich befristeten Sorglosigkeit des Einzelnen sein, so hält der Gedanke der Nachhaltigkeit und die damit verbundene, aus dem Gemeinsinn entspringende Sorge um die Mitwelt und den Planeten gegenwärtig auch im Tourismus Einzug³, und macht im Idealfall aus dem „Sorglos-Paket“ ein verantwortungsbewusstes Angebot.

Hotel, Hospital oder Hospiz – derselbe Grundgedanke liegt diesen Einrichtungen zugrunde. Das Pilgerwesen im Mittelalter brachte das Hospiz hervor. Bis heute dienen Pilgerherbergen entlang dem Camino de Santiago als Anlaufpunkte für Menschen, die sich auf den Weg machen. Und so schieben wirtschaftspolitische und gesellschaftliche Entwicklungen Umstrukturierungen der Wertigkeit von Urlaub an: Touristen mit dem Bedürfnis nach oberflächlichen Begegnungen werden zu Reisenden mit mehr Verantwortung und Gewissen im Gepäck. Zunehmend finden sich Menschen auf Wegen und Pfaden, die den Weg als Resonanzboden, als Antwort auf die Herausforderungen der jetzigen Krisen suchen. Allein 2022 hatten über 430.000 Pilger entlang dem Camino de Santiago am Ziel eine Pilgerurkunde beantragt; das sind über 20% mehr als im Rekordjahr 2019. Dieses neue Pilgern entfernt sich vom religiösen Rahmen, bleibt aber weiterhin sinnzentriert. Pilgernde sind zuerst Fremde, die sich – auf Zeit – aus der Vertrautheit bewusst herausnehmen: „Durch dieses Bewusstsein um die Distanz kann das Nahsein, wenn es in einer Beziehung unter Fremden erfahren wird, auch in besonderer Weise als Nähe spürbar werden“⁴. Pilgernde setzen sich dem Fremden aus, unterbrechen die Routinen ihres Lebens und schaffen damit und durch

³ Mihalic T, Mohamadi S, Abbasi A, Lórant Dénes D. Mapping a sustainable and responsible tourism paradigm: A bibliometric and citation network analysis. Sustainability 13, no. 2. 2021; 853.

⁴ Green E M. Soziologie des Fremden. Zitiert aus: „Und dann kam Corona: Wallfahrtsorte im Zeichen des Wandels“, S. 9 (Vortrag Prof. Ebertz). Deutsche Bischofskonferenz. 2022.

die Begegnung mit Fremden einen besonderen Raum für Resonanz, der soziale Nähe ermöglicht⁵.

Der Gast ist heilig

Die Herbergen (Hospice), wie sie im Mittelalter entlang der Pilger- und Reiserouten von Ordensgemeinschaften zu finden waren, sollten Schutz gewähren. Gastfreundschaft aber ist mehr als die Gewährung von Schutz: Sich um den Gast zu kümmern, ihn zu pflegen, ihn wertzuschätzen, seine Sorgen – vielfach der Grund für die beschwerliche Pilgerreise – ernst zu nehmen, ihm das Beste zukommen zu lassen, ihn aber auch auf die Regeln der gastgebenden Ordensgemeinschaft hinzuweisen, die es zu respektieren galt. Das waren und sind bis heute zentrale Aspekte der Gastfreundschaft. Das lateinische Wort *hospes* ebenso wie das griechische Wort *xenos* bezeichnen sowohl den Gastgeber als auch den Gast. Dies unterstreicht die Gegenseitigkeit dieser Beziehung. Nach der Logik der Antike kann jeder Gastgeber früher oder später in die Lage kommen, seinerseits Gast zu sein. Keineswegs war eine Gast-Gastgeber-Beziehung deshalb utilitaristisch, im Gegenteil: Seneca warnte vor denen, die in der Gegenseitigkeit Vorteile suchen. Diese Beziehung sollte stattdessen von *humanitas* geprägt sein: Geben, ohne eine Gegenleistung zu erwarten, führt zur Erlangung von Tugend und Weisheit⁶.

Es geht also darüber hinaus auch um die Anerkennung und Würdigung der Einzigartigkeit des Pilgernden, des Gastes, um seine je eigenen Nöte und Anliegen. Diese Würdigung zeigte sich in der Antike bis hin zu architektonischen Eigenheiten, beispielsweise in der Villa Adriana (Hadriansvilla), der Sommer- und Altersresidenz des römischen Kaisers Hadrian, der dort ein Gästehaus (Hospitalia) einrichten ließ. Hierbei handelt es sich vermutlich um einen Beherbergungstrakt, in welchem die Soldaten der kaiserlichen Wache sowie möglicherweise auch Besucher untergebracht waren. Jedes der Zimmer in diesem Trakt weist einen je individuell gestalteten Mosaikboden auf. Jeder dieser Räume ist gewissermaßen unverwechselbar. Auf ähnliche Weise heben die so genannten Boutique-Unterkünfte im modernen Hotelsektor auf den unverwechselbaren Charakter eines jeden Gästezimmers ab, und suggerieren damit, dass sie auf die Unverwechselbarkeit eines jeden Gastes und

⁵ Allmendinger J, Wetzel J. Vertrauen und Kontrolle in der Corona-Krise. Soziologische Perspektiven auf die Corona-Krise. 2020. <https://coronasoziologie.blog.wzb.eu/podcast/jutta-allmendinger-und-jan-wetzel-vertrauen-und-kontrolle-in-der-corona-krise/>.

⁶ Seneca, L A. De Beneficiis. I.1. Stewart, A. (Hrsg.). Project Gutenberg, 2009.

seiner Bedürfnisse eingehen. In anderen Worten, jeder Gast wird individuell gemäß seinen Bedürfnissen behandelt. Dieser Leitgedanke begleitet die gegenwärtige Umstrukturierung im Tourismus⁷, der genuin von persönlicher Begegnung lebt. Gastlichkeit und Gastfreundschaft und die auf die Individualität des Gastes ausgerichteten Dienstleistungen sollen dem Gast das Gefühl vermitteln, dass die Gastgeber Sorge tragen, und mehr noch, Gutes tun. Das Hospiz steht hierfür Pate.⁸

Gastfreundschaft heute

Damals wie heute bemühen sich Gast und Gastgeber um schöne Momente. Ohne Begegnung sind diese nicht zu haben. Aus Begegnungsqualität kann Beziehungsqualität werden. Aus Erstbesuchern von Ferienregionen und Hotels werden idealerweise Wiederholungsbesucher oder Stammgäste. Die Qualität der Gastfreundschaft (aber auch der Pflege) verweist neben dem „Was“ auf das „Wie“. Während das „Was“ die Dienstleistungsqualität (Gastronomie, Beherbergung, Freizeitangebote usw.) berücksichtigt, zielt das „Wie“ darauf ab, die Begegnung selbst zu einem Erlebnis zu machen und die Gäste die Herzlichkeit oder Freundlichkeit spüren zu lassen. Wird die Dienstleistungsqualität als Begegnungsqualität begriffen, dann hört der Tourist auf, Tourist zu sein, und er wird zum Gast.⁹ Dieser „ursprüngliche“ Wert der Gastfreundschaft kann die Qualität der Beziehung sicherstellen. Und er kann auch die Lebensqualität des Gastgebers befördern.

Analog dürfte gelten: Wer als Pflegender es vermag, Menschlichkeit auszustrahlen, der vermag daraus die Motivation für das Erkennen von Wertigkeit und Lebensqualität ziehen. Es ist das Wechselspiel von Distanz und Nähe, wenn in touristischen Begegnungen aus Fremdheit Vertrautheit wird. Der Tourismus lebt von der Vermittlung von Sorglosigkeit und in Krisenzeiten auch vom Verdrängen von Angst. Die fürsorgliche Haltung des Hoteliers seinen Gästen gegenüber erzeugt Unbeschwertheit und bedient zumeist Träume. Jung und schön oder gesund zu bleiben, sind Sehnsüchte, die mit einem Wellness-Urlaub verbunden werden. Gesund zu bleiben

⁷ Herrmann, H P. Tourismus neu denken: Tourismusphilosophie. UVK Verlag, 2020.

⁸ Kayed C. Gastfreundschaft und Philosophie, in: Pechlaner, H./Raich, F. (Hrsg.): Gastfreundschaft und Gastlichkeit: Kundenzufriedenheit und -bindung mit Hospitality Management, S.31-36, ESV, Berlin. 2007.

⁹ Pechlaner H, Volgger M, Nordhorn C. Hospitality Management ist mehr als Service Management: Skizzen eines umfassenden Qualitätsansatzes. In Pechlaner H, Volgger M. (Hrsg.). Die Gesellschaft auf Reisen – Eine Reise in die Gesellschaft. Springer: Wiesbaden. 2017; 139-161.

oder zu werden, sind die Hoffnungen und Bedürftigkeiten aller, die sich in Pflegeverhältnissen befinden.

Konzepte wie Wellness und Wellbeing bedienen die Nachfrage nach Fürsorge. Die damit verknüpfte Urlaubsbuchung verbindet sich hier mit der Sorge des Gastes um seine Gesundheit und Lebensqualität. Der Gast sorgt hier also vor, durch Selbstsorge, wofür innovative Tourismus-Entrepreneure Erlebnisse und Erfahrungsräume schaffen. Auf Seiten des Gastes entsteht dann neben dem Atmosphärischen ein gutes Gefühl, wenn man umsorgt wird und man seine Sorgen abgeben kann.

Das Bemühen um bessere Arbeitsbedingungen für die Gastgebenden ist auch eine Form von Fürsorge. Die *Cura* wird dabei nicht als Pflicht, sondern als Möglichkeit gesehen, Zeit und Raum für Begegnungen zu schaffen, selbst zu wachsen, teilzuhaben, und zu schenken um des Schenkens willen. *Cura* bedeutet auch, ein Verständnis von Gemeinwohl zu entwickeln, und Verantwortung der Gesellschaft gegenüber zu übernehmen, nicht nur im ökonomischen Sinne, sondern in einem erweiterten Sinne der individuellen Sorge um sich, der solidarischen Sorge um die anderen sowie der gemeinschaftlichen Fürsorge des Einzelnen¹⁰.

Fazit

Die Weiterentwicklung und Verstärkung der Werte und Tugenden, welche die Gastfreundschaft im Tourismus und die *Hospitalität*¹¹ in der Pflege befördern, sind eine Voraussetzung für die strukturellen Umformungen in den beiden Bereichen. Die sozial-ökologische Transformation verweist auf die Möglichkeit, einen neuen Gemeinsinn zu befördern, der Freiheit und Gemeinwohl so zusammenführt, dass der Wert der Sorge gleichermaßen gesellschaftlich, politisch und ökonomisch sichtbar wird.

ⁱ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Beitrag bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

¹⁰ Flick C M (Hrsg.). *Das Gemeinwohl im 21. Jahrhundert*. Wallstein: Göttingen. 2018.

¹¹ Fottler M D, Ford R C, Heaton C P. *Achieving service excellence: Strategies for healthcare*. Chicago (IL): Health Administration Press. 2002.