

Quintessenz Tourismuswissenschaft

Heinz Hahn
H. Jürgen Kagelmann
(Herausgeber)

Tourismuspsychologie und Tourismussoziologie

Ein Handbuch zur Tourismuswissenschaft

Quintessenz

- Tajfel, H. (1981). Human groups and social categorization. Cambridge: University Press.
 Weiner, B. (1985). „Spontaneous“ causal thinking. Psychological Bulletin, 97(1), 74-84.
 Wyer, R.S. (1980). The acquisition and use of so-

cial knowledge: Basic postulates and representative research. Personality and Social Psychology Bulletin, 6, 558-573.

Alexander Thomas, Regensburg

Streß

1. Der Streßprozeß

Von Streß ist jeder betroffen. Ob im Beruf, in der Familie oder in der Freizeit: Es gibt kaum einen Lebensbereich, bei dem sich nicht eine Vielzahl von Menschen unter Streß fühlen. Streß als Modebegriff der jüngeren Zeit zu betrachten, ist jedoch unangemessen: Bereits im mittelalterlichen Englisch wurde Streß als Alltagsbegriff mit der Bedeutung von äußerer Not und auferlegter Mühsal verwendet. In der psychophysiologischen Fachliteratur wurde er 1914 von Cannon eingeführt und von Hans Selye in den 50er Jahren popularisiert (Schönplugh 1987; Greif 1991). Entgegen der ursprünglichen Bedeutung hat Selye nicht nur negative, sondern auch positive Zustände mit Streß bezeichnet und hier zwischen *distress* und *eustress* unterschieden: „Das Wort Streß in meinem Sinne bezeichnet die Summe aller unspezifischen Wirkungen von Faktoren (normale Tätigkeiten, Krankheitserzeuger, Medikamente usw.), die den Körper beeinflussen können“ (Selye 1957, S. 57).

Die Begriffsbestimmung von Selye läßt sich den *reaktionszentrierten Streßmodellen* zuordnen. Diese Konzepte definieren bestimmte Reaktionen des Organismus als Streß. Ob Streß vorliegt oder nicht, wird demnach durch die Aktiviertheit des Organismus determiniert; die Ursache bleibt unberücksichtigt. Den reaktionszentrierten Streßkonzepten lassen sich *reizzentrierte Streßmodelle* gegenüberstellen. Diese verstehen unter

Streß bestimmte Stimuluskonstellationen, die aus einzelnen Reizen oder aus globaleren Bedingungen bestehen können. Auch das Fehlen von Stimulation, z.B. durch soziale Isolation, wird als Streß bezeichnet. Ausgangspunkt dieses Ansatzes ist die Überlegung, daß bestimmte Bedingungen – unabhängig von den betroffenen Personen – Streß darstellen.

Durch die Beschränkung auf streßauslösende Bedingungen bzw. auf Streßreaktionen können die genannten Konzepte den Zusammenhang zwischen Streßursachen und -folgen nur unzureichend erklären. Die psychologische Streßforschung der Gegenwart stützt sich deshalb vorwiegend auf *transaktionale Streßkonzepte* (vgl. Lazarus & Launier 1981), die den Streßprozeß in den Vordergrund rücken; diese Konzepte basieren darauf, daß Grundlage von Streß eine Person-Umwelt-Beziehung ist. Streß entsteht durch ein als unangenehm erlebtes Ungleichgewicht zwischen Anforderungen der Umgebung und Kapazitäten der Person. Der Prozeß des Streßgeschehens läßt sich wie folgt beschreiben:

(1) Es bestehen potentiell *streßauslösende* Bedingungen. Dabei ist zu unterscheiden zwischen *Stressoren* (als Faktoren, die Streß erzeugen) und *Ressourcen* (d.h. denjenigen Bedingungen, die potentielle Entlastungen mit sich bringen). Bei Stressoren und Ressourcen handelt es sich um situative Bedingungen bzw. Umgebungsbedingungen und/oder um personale Faktoren.

(2) Die potentiell belastende Situation wird von den Betroffenen bewertet. Diese *kognitiven Bewertungsprozesse* beziehen sich zum einen auf die Bedeutung eines Ereignisses für das Wohlbefinden der eigenen Person

(primäre Bewertung), zum anderen auf die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten (sekundäre Bewertung).

(3) Streßauslösende Bedingungen und Bewertungsprozesse bestimmen die *Streßbewältigung* (Bewältigungsverhalten, Streßregulation). Darunter sind diejenigen Prozesse zu verstehen, die dazu dienen, Belastungen zu reduzieren oder negative Belastungsfolgen zu verringern.

(4) Die Auswirkungen von Stressoren können kurz- und langfristig auf drei Ebenen gegeben sein:

- auf der *somatischen* Ebene (z.B. Herz-Kreislauferkrankungen),
- auf der *kognitiv-emotionalen* Ebene (z.B. Depressivität),
- auf der *Verhaltens*ebene (z.B. Beeinträchtigungen des Leistungs- oder Freizeitverhaltens).

Wenn der beschriebene Prozeß des Streßgeschehens zugrunde gelegt wird, dann folgt daraus, daß Streß in der Regel ganz unterschiedliche Lebensbereiche des Menschen miteinander verbindet: Vor allem die Folgen von Streß bei der Arbeit sind nicht auf diesen Lebensbereich beschränkt, sondern erstrecken sich auch auf die arbeitsfreie Zeit. Für die Tourismuspsychologie und -soziologie stehen beim Thema Streß somit zwei Fragen im Vordergrund: Welche Stressoren treten bei Tourismus auf? (Abschnitt 2) und: Welche Wirkungen haben Arbeitsstressoren auf Freizeit und Tourismus? (Abschnitt 3).

2. Tourismus und Streß

Eine bedeutsame Forschungsrichtung zu Streß ist die *life event-Forschung* (häufig synonym verwendet mit *life change*, *life crises*, *social stressors* oder *life stressors*). Dieses Konzept beinhaltet, daß positive und negative events Auswirkungen auf die Gesundheit haben können (Katschnig 1980). Von der Tradition her läßt sich der Ansatz dem reizzentrierten Streßmodell (s.o.) zuordnen. Lange Zeit hat sich die *live event-Forschung* auf seltene Lebensereignisse konzentriert. Seit einiger Zeit wird aber die Notwendigkeit betont, Mikrostressoren, sog. alltägliche kleine Ärger-

nisse (*daily hassles*), zu berücksichtigen. Hintergrund ist die Annahme, daß die Streßwirkungen von *life events* vorrangig auf alltägliche Stressoren zurückzuführen sind und daß gerade den alltäglichen Ärgernissen eine besondere Bedeutung für die psychosoziale Gesundheit zukommt (DeLongis, Folkman & Lazarus 1988).

Life events und alltägliche Stressoren durch Tourismus betreffen vor allem zwei Personengruppen:

(1) Die Personen, die am Tourismus insofern beteiligt sind, als daß sie zur Gewährleistung entsprechender Dienstleistungen direkt oder indirekt beitragen. Für diese Personengruppe kann Streß durch die *Veränderung ihrer Lebensbedingungen* entstehen oder durch die *Arbeitstätigkeit* gegeben sein.

In einer Längsschnittuntersuchung von Guntern (1979) wird über Veränderungen berichtet, die darauf zurückzuführen sind, daß eine Alpengemeinde (Saas-Fee, „the pearl of the alps“) ihren bisherigen ökonomischen Schwerpunkt der Landwirtschaft aufgibt, und sich dem Tourismus als wirtschaftlicher Grundlage zuwendet. Durch diese *Lebensveränderungen* entstehender Streß und dessen Folgen auf soziale Strukturen, auf Gesundheit und Wohlbefinden sind ein Hinweis dafür, daß die ökonomische Entwicklung in dieser Gemeinde mit hohen psychischen Kosten für die Bevölkerung verbunden ist (→ „Alpendorf“).

Neben dem Streß durch Veränderungen der Lebensbedingungen ist die Arbeit, die im Rahmen von Tourismus zu leisten ist, für viele Beteiligte mit einer Reihe klassischer *Arbeitsstressoren* verbunden. Dazu gehören: Belastungen, die durch Saisonarbeit entstehen, wie ungeschützte Beschäftigungsverhältnisse, Arbeitsplatzunsicherheit, über das Jahr unregelmäßig verteilte Arbeitszeiten, hohe Arbeitsintensität zu Hochsaisonzeiten und geringes Qualifikationsniveau der Tätigkeiten. Wenn es auch kaum Untersuchungen über Streß bei in der Tourismusbranche tätigen Personen gibt, so ist doch aufgrund einschlä-

giger Untersuchungen zu Streß am Arbeitsplatz (vgl. z.B. Greif, Bamberg & Semmer 1991) zu erwarten, daß die hier genannten Stressoren beeinträchtigende Wirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden haben.

(2) Die Touristen sind die zweite Gruppe, die von Streß betroffen ist. Für diese kann sich Streß durch die typischen *Bedingungen des Tourismus* oder durch bestimmte *Freizeitaktivitäten* ergeben. Meldungen über kilometerlange Staus, Nachrichten über auf Parkplätzen vergessene Kinder, Berichte von stundenlangen Wartezeiten an Liftstationen oder Bilder von Menschenmassen an Badestränden verweisen ebenso wie einschlägige Untersuchungen darauf, daß mit Tourismus vielfache *Streßbedingungen* verbunden sind. Dem entspricht, daß – nach einer Studie des BAT-Freizeit-Forschungsinstituts – zwei Drittel der Bundesbürger über Streß in der Freizeit klagen, der vor allem auf Gedränge, auf Ruhestörungen und auf Verpflichtungen zurückzuführen sei (BAT 1986).

Immer wieder wird auf Wahlmöglichkeiten beim Freizeitverhalten verwiesen. Wenn sich Menschen in der Freizeit belastenden Bedingungen aussetzen, so geschehe dies demnach in der Regel freiwillig: Niemand sei gezwungen, sich an überfüllten Stränden zu sonnen, da einsame Badestellen häufig nur wenige Meter entfernt seien; wer sich ins Gewühle stürzt, wenn auf den Straßen stundenlang nur Schrittempo möglich ist, bei dem wird gar eine „Lust am Stau“ vermutet.

Einige Freizeitaktivitäten verweisen in der Tat darauf, daß bei Menschen ein – interindividuell unterschiedlich ausgeprägtes – Bedürfnis nach Streßerlebnissen besteht. Köhler schildert am Beispiel von Extrembergsteigern, wie Belastungen gesucht und Streßerlebnisse gebraucht werden: „Nur unter Qualen und Gefahren gewinnen sie das Gefühl, lebendig zu sein (...) sie betrachten das Hochgebirge, diese lebensfeindliche, menschenleere Wüste, als eine Art Pilgerstätte, auf der sie ihre Identität wiederzufinden hoffen“ (Köhler 1988, S. 38f) (→ *Bergsteigen*).

Wenn auch die Streßkonzepte der Gegenwart voraussetzen, daß Streß als unangenehm erlebt wird, so schließt das nicht aus, daß Streßsituationen – bzw. vor allem die erfolgreiche Bewältigung von Streßsituationen – in einigen Fällen erwünscht sind. Das heißt aber nicht, daß Streß, der in Freizeit und Tourismus auftritt, immer angestrebt wird. Bei einer solchen Argumentation bliebe nämlich unberücksichtigt, daß es eine Wechselwirkung zwischen Streß in den verschiedenen Lebensbereichen, vor allem in Arbeit und Freizeit (und damit auch in Arbeit und Tourismus) gibt.

3. Folgen von Arbeitsstreß auf Freizeit und Tourismus

In den Untersuchungen zum Zusammenhang Arbeit – Freizeit wird immer wieder hervorgehoben, daß Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen Auswirkungen auf die Freizeit haben (vgl. Bamberg 1986; Bamberg 1991; Hoff 1986). Vor allem (1) *generalisierende* und (2) *kompensierende* Effekte werden dabei genannt.

Zu (1). *Generalisierende* Wirkungen bestehen dann, wenn psychische Merkmale der Arbeit sich auf die Freizeit übertragen. Dabei kann es sich um ganz unterschiedliche Dimensionen, wie z.B. psychisches Befinden oder Verhalten handeln. Auch wenn Arbeitsstressoren damit verbunden sind, daß die Betroffenen ihre Freizeit als belastend beurteilen, entspricht dies einer generalisierenden Wirkung der Arbeit auf die Freizeit.

Diese generalisierenden Wirkungen von Arbeitsstressoren auf die Freizeit können dadurch gegeben sein, – daß die Auswirkungen der Arbeitsbedingungen und der Arbeitstätigkeit zur Entstehung von belastenden Situationen in der Freizeit führen; – daß Streß am Arbeitsplatz Ressourcen für die Bewältigung außerbetrieblicher Stressoren reduziert, und/oder – daß Arbeitsbelastungen die kognitiven Bewertungs-

prozesse, d.h. die Einschätzung unangenehmer Situationen in der Freizeit, beeinflussen.

Stress in der Freizeit und beim Tourismus kann somit eine Wirkung von Arbeitsbelastungen sein. Wer aufgrund von hohen Belastungen und hoher Arbeitsintensität nicht mehr über Kapazitäten verfügt, Freizeit zu planen, d.h. Ziele der Freizeit festzulegen, Alternativen zu suchen, sich für angemessene Alternativen zu entscheiden, für den ist die Wahrscheinlichkeit, auch in der Freizeit von Stress betroffen zu sein, besonders hoch. Deutlich wird damit „the long arm of the job“ (Meissner 1971): Stress bei der Arbeit ist nicht isoliert zu sehen, sondern hat beeinträchtigende Folgen auf Freizeitgestaltung allgemein und Tourismus speziell.

Zu (2). Wird versucht, in der Freizeit negativ erlebte Arbeitsbedingungen auszugleichen, so fällt dies unter den Erklärungsansatz des *Kompensationsmodells*. Nach diesem Modell dient die Freizeit dazu, Defizite der Arbeit auszugleichen. Wenn Kompensation sich auf Stress bezieht, ist sie eine Form der Stressbewältigung.

An Freizeit und Tourismus wird der Anspruch gestellt, Alltagsstress, Defizite von Alltag und Beruf zu kompensieren und die individuellen Ressourcen für Gesundheit und Wohlbefinden zu erhöhen. Meist sind sehr weitreichende Zielvorstellungen mit Freizeit und vor allem mit Tourismus verknüpft: auszusteuern oder etwas zu erleben. Für die oben erwähnten Bergsteiger heißt das z.B.: Sie „erleben es als eine Art Befreiung, wenn im Verlauf schwerer Touren Grübel- und Denkwänge, diese Quälgeister der modernen Lebens- und Arbeitswelt, sich auflösen und der Kopf einem Denken in großen Bögen und Bewegungen folgen kann“ (Köhler 1988, S. 36).

Es gibt eine Reihe von Untersuchungen, die zeigen, daß eine Kompensation von negativen

Arbeits Erfahrungen in der Freizeit zwar immer wieder angestrebt wird, häufig aber nur ungenügend möglich ist. Eine mögliche Erklärung dieser Ergebnisse bieten Überlegungen zur Effektivität von Stressbewältigung (Schönpflug & Battmann 1988), die sich auf die *Effektivität von Freizeitverhalten* übertragen lassen.

Unter dem Kriterium der Stressreduktion ist Freizeitverhalten dann effektiv, wenn es dazu beiträgt, bei einem günstigen Kosten-Nutzen-Verhältnis und unter Vermeidung von negativen Nebeneffekten oder von Risikofaktoren Defizite des Alltags auszugleichen und/oder zur Erhöhung von Ressourcen beizutragen. Durch ineffektives Freizeitverhalten dagegen können sogar zusätzliche Belastungen oder Risikofaktoren für die Gesundheit entstehen. Wenn z.B. Touristen sich – aufgrund von Hektik und Anstrengung im Alltag – in ihrem Urlaub drei Wochen lang am Strand liegend südlicher Sonne aussetzen, so sind damit Risikofaktoren für ihre Gesundheit gegeben. Dieses Beispiel und der weiter oben angeführte Fall des Extrembergsteigers zeigen, daß Kompensation zwar häufig angestrebt wird, nicht aber unbedingt im Sinne eines effektiven Freizeitverhaltens realisiert wird.

4. Stress als Thema der Tourismuspsychologie und -soziologie: Zukünftige Aufgaben

Stress wird als Thema der Tourismuspsychologie und -soziologie vor allem unter drei Schwerpunkten zu bearbeiten sein. Diese betreffen (1) die Stressursachen bei Tourismus, (2) den Zusammenhang zwischen Stress bei der Arbeit und durch Tourismus sowie (3) die Unterstützung effektiver Stressbewältigung im Rahmen von Freizeit und Tourismus.

(1) Bei dem Schwerpunkt *stressauslösende Bedingungen durch Tourismus* geht es um die Untersuchung der Frage, welche mit Touris-

mus verbundenen Bedingungen für die Betroffenen (als Touristen und/oder als diejenigen, die den Tourismus gewährleisten) stressverursachend wirken und wie diese Bedingungen im Sinne einer Stressreduktion verändert werden können. Auf dieser Grundlage dürfte es möglich sein, bei touristischen Maßnahmen ein besseres Kosten-Nutzen-Verhältnis für alle Beteiligten zu gewährleisten.

(2) Zwar gibt es eine Reihe von Untersuchungen zum Zusammenhang zwischen Arbeit und Freizeit (vgl. Bamberg 1986; 1991), Studien über *Arbeitsstress und Stress durch Tourismus* sind aber demgegenüber bedeutend weniger häufig (→ *Klinische Psychologie*). Insofern liegt in einer systematischen Analyse dieses Zusammenhangs eine wesentliche Aufgabe. Auf dieser Grundlage wäre zu prüfen, inwieweit die mit Freizeit und Tourismus verbundenen Ziele, Defizite und Alltagsstress zu kompensieren, überhaupt realistisch sind, oder ob es nicht notwendig ist, den Stellenwert, den Freizeit und Tourismus im Leben der Menschen haben kann, zu relativieren.

(3) Die *Unterstützung effektiven Freizeitverhaltens* ist ein Aufgabenfeld, bei dem derzeit auf nur wenige Vorarbeiten zurückgegriffen werden kann. Hier sind Grundlagen zu erarbeiten, um Kriterien für effektives und ineffektives Freizeitverhalten formulieren zu können. Auf dieser Basis wäre zu prüfen, inwieweit effektives Freizeitverhalten unterstützt werden kann. Dies kann sich zum einen auf die Verhaltensweisen beziehen, die im Rahmen von Tourismus verbreitet sind. Eine Reihe von Tourismusveranstaltungen dienen aber nicht nur dem Ziel der Kompensation von Stress, sondern sie haben darüber hinaus explizit den Anspruch, Stressbewältigungskompetenzen auch langfristig zu verbessern. Dazu gehören etwa workshops zum Stressmanagement oder die sogenannten Überlebenstrainings (Berube 1975; → *Campingurlaub*; → *Klinische Psychologie*). Zu prüfen inwiefern solche Maßnahmen erfolgreich sind, ist

eine wichtige Aufgabe der Evaluationsforschung in der Tourismuspsychologie.

Literatur

- Bamberg, E. (1986). Arbeit und Freizeit. Eine empirische Untersuchung zum Zusammenhang zwischen Stress am Arbeitsplatz, Freizeit und Familie. Weinheim: Beltz.
- Bamberg, E. (1991). Arbeit, Freizeit und Familie (S. 201-221). In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.
- BAT Freizeit-Forschungsinstitut (Hg.) (1986). Zukunftsfaktor Freizeit. Dokumentation zur Lage und Entwicklung der Freizeit. Hamburg: BAT.
- Berube, P. (1975). Survival camping: A therapeutic modality. *Journal of Leisureability*, 2(1), 14-20.
- Greif, S. (1991). Stress in der Arbeit – Einführung und Grundbegriffe (S. 1-28). In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.
- Greif, S.; Bamberg, E. & Semmer, N. (Hg.). (1991). *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.
- Guntern, G. (1979). Social change, stress and mental health in the pearl of the Alps. Berlin: Springer.
- Hoff, E.H. (1986). Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit. Bern: Huber.
- Katschnig, H. (Hg.) (1980). Sozialer Stress und psychische Erkrankung. München: Urban & Schwarzenberg.
- Köhler, W. (1988). Die Psyche der Be(rg)steiger. *Psychologie Heute*, 15(2), 34-39.
- Lazarus, R. S. & Launier, R. (1981). Stressbezogene Transaktion zwischen Person und Umwelt (S. 213-260). In J. Nitsch (Hg.), *Stress: Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen*. Bern: Huber.
- Meissner, M. (1971). The long arm of the job: A study of work and leisure. *Industrial Relations*, 10, 239-260.
- Schönpflug, W. (1987). Beanspruchung und Belastung bei der Arbeit – Konzepte und Theorien (S. 130-184). In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hg.), *Arbeitspsychologie*. Bd. 1. Göttingen: Hogrefe.
- Schönpflug, W. & Battman, W. (1988). The costs and benefits of coping (pp. 699-713). In S. Fisher & J. Reason (eds.), *Handbook of life stress, coping and health*. New York: Wiley.
- Selye, H. (1957). Stress beherrscht unser Leben. Düsseldorf: Econ.

Eva Bamberg, Berlin