

Tourismus – eine unentdeckte Branche in der Diversitäts- und Intersektionalitätsforschung

Lena Pescia und Nils Jent

Die Tourismusbranche zeichnet sich dadurch aus, dass sie in verschiedenster Hinsicht vielfältig ist. Gäste, Mitarbeitende und Einheimische aus verschiedensten Kulturen und mit den unterschiedlichsten Merkmalsausprägungen treffen aufeinander. Mit Vielfalt muss die Branche also auf mehreren Ebenen konstruktiv umgehen, um erfolgreich operieren zu können. Aufgrund dieser Vielfalt ist die Tourismusbranche besonders dazu geeignet, hinsichtlich Diversität und Intersektionalität erforscht zu werden. Mit den entsprechenden Ergebnissen lassen sich Impulse für das Bewusstsein und den Umgang mit Diversität und Intersektionalität in anderen Branchen initiieren, die sich ebenfalls der Herausforderung der Vielfaltsberücksichtigung gegenüber gestellt sehen.

Es herrscht Uneinigkeit darüber, ob Intersektionalität und Diversität als getrennte oder durch Gemeinsamkeiten verbundene Forschungsfelder oder gar als eine einzige Disziplin zu betrachten sind. An dieser Stelle soll nicht der Versuch unternommen werden, diesen Konflikt zu lösen. Vielmehr geht es nachfolgend darum, darzulegen, dass die Tourismusbranche entweder im Feld der Diversität oder in jenem der Intersektionalität oder in beiden gemeinsam, interessante, neue Perspektiven und Ergebnisse liefern kann. Der Fokus soll von der Kontroverse weg und stattdessen pragmatisch darauf gelenkt werden, wie und wo sich Erkenntnisse und Ergebnisse im Zusammenhang mit der Diversität und der Intersektionalität gewinnen lassen.

1 Diversität im Tourismus

Diversität(-smanagement) ist ein Forschungsgegenstand, der einen interdisziplinären Charakter hat und sich seit mehr als zwei Jahrzehnten weltweit (weiter-)entwickelt. Er kennt jedoch – eventuell gerade aufgrund seines interdisziplinären Charakters und seiner landeshistorisch bedingten individuellen Entwicklungsgeschichte und Ausprägung – kein allgemein anerkanntes und einheitliches Verständnis vom konstruktiven Umgang mit der Vielfalt vom Menschen. Je nach Schwerpunktsetzung wird ein anderes Verständnis oder eine andere Betrachtungsweise des Themas und seiner Inhalte, Ziele, Methoden, Wirksamkeit und Nutzen herangezogen (z.B. Berg 2010; Vedder 2009).

Im Folgenden wird unter „Diversität“ die Vielfalt vom Menschen verstanden, aus der sich ein System (Gesellschaft, Unternehmen, etc.) zusammensetzt. Diese Vielfalt lässt sich in Kategorien wie Geschlecht, Alter, kulturelle und religiöse Zugehörigkeit, sexuelle Orientierung und Dis-/Ability beschreiben und differenzieren. Diversitätsmanagement lässt sich im Unternehmenskontext der Tourismusbranche sodann als ressourcenorientiertes Managementkonzept verstehen, das die Vielfalt der Mitarbeitenden bewusst und zielorientiert für das Unternehmen und seine Anspruchsgruppen unter der Berücksichtigung des Gleichwertigkeitsparadigmas nutzt.

Die Forschung zum Diversitätsmanagement hat allerdings in der Tourismusbranche bisher kaum stattgefunden. Eine Studie von Kalargyrou und Costen (2017) belegt dies mit neuen Daten. Die Wissenschaftler_innen konnten für die Zeit zwischen 1965 und 2014 nur 28 wis-

senschaftliche, peer-reviewed Artikel identifizieren, die das Diversitätsmanagement in der Hotel- und Tourismusbranche untersuchen; im Vergleich zu rund 200.000 wissenschaftlichen Artikeln, die sich allgemein mit dem Diversitätsmanagement beschäftigen. Die Themen der 28 Artikel können zum einen dem Bereich „Beurteilung des Stellenwerts von Diversitätsmanagement“ (inkl. Nutzen, Herausforderungen und Einfluss/Effekte von Diversitätsmanagement) und zum anderen dem Bereich „Best Practices im Diversitätsmanagement“ zugeordnet werden (Kalargyrou/Costen 2017). Entsprechend präsentiert sich der Erkenntnisgewinn aus der Analyse der Vielfalt und Verschiedenartigkeit von Menschen in der Tourismusbranche als Gegenstand der Diversitätsforschung aktuell sehr rudimentär, eingeschränkt sowie wenig innovativ. Die allgemeine Diversitätsforschung, also jene im nicht-touristischen Sektor, geht dagegen weit über die beiden genannten Bereiche hinaus. Sie geht in ihren Untersuchungen mehr in die Tiefe, indem z.B. stärker auf theoretischen Grundlagen der fundierten soziologischen, psychologischen und unternehmerischen Theorien aufgebaut wird. Zudem präsentiert sich die allgemeine Diversitätsforschung u.a. aufgrund breiter, komplexer und interdisziplinärer Forschungsthemen weit fortgeschrittener. Als Beispiel lassen sich Untersuchungen zum Einfluss der Zusammensetzung von Arbeitsgruppen auf das Individuum, die Gruppe und die unternehmerische Performance anführen (Kalargyrou/Costen 2017).

Warum wird die Hotel- und Tourismusbranche im Rahmen der Diversitätsforschung so wenig berücksichtigt? Da diese Branche seit jeher das Zusammentreffen unterschiedlichster Menschen bedingt, muss sie folglich besonders gut gelernt haben, mit der Vielfalt von Menschen umzugehen und diese Vielfalt konstruktiv zu nutzen. Demzufolge bietet sich gerade diese Branche an, um Diversitätsmanagementkonzepte so weiterzuentwickeln, dass das Nutzen der Vielfalt zur strategischen Erfolgsposition für alle Anspruchsgruppen des Unternehmens wird. Dabei ist nicht allein vom ökonomischen Nutzen von Diversitätsmanagement, sondern auch von der ethisch-moralischen und der (mensen-) rechtlichen Motivation die Rede. Auch wenn Diversitätsmanagement oft dafür kritisiert wird, zu sehr vom „Business Case“ getrieben zu sein (z.B. Krell 2014), soll hier betont werden, dass die drei genannten Hauptbeweggründe für Diversitäts-Maßnahmen (ökonomischer Nutzen, ethisch-moralische Motivation und rechtliche Pflichten) (Europäische Kommission 2003) nicht in Konkurrenz zueinander stehen, sondern in einer Gesamtmotivation miteinander zu vereinen sind.

Wird eine Destination nicht nur als Ort betrachtet, der von Reisenden besucht wird und der aus vielen einzelnen Leistungsträgern (wie Hotels, Bergbahnen, Restaurants) besteht, sondern als ein „Gesamtunternehmen“ oder „Gesamtsystem“, in welchem Diversität „stattfindet“, regt das zu vielen verschiedenen Fragestellungen an. Besonders spannend wird diese Betrachtung einer Destination, wenn man sie als Mikrokosmos betrachtet, innerhalb welchem z.B. die Mechanismen der Inklusion bzw. der Diskriminierung auf kleinem, abgegrenztem Raum beobachtet und erforscht werden können. Die Untersuchung von Prozessveränderungen im Bereich einer Hotelküche durch die Inklusion von Küchenkräften mit Behinderungen kann hierfür als Beispiel dienen. In dieser Art könnte die Diversitätsforschung im Tourismus nicht nur dazu beitragen, Diversitätsmanagement im Unternehmen weiterzuentwickeln, sondern auch die Inklusionsmechanismen der gesamten Gesellschaft besser zu verstehen und damit Inklusion als gesamtgesellschaftliches Ziel weiter voran treiben.

2 Intersektionalität im Tourismus

Dem Intersektionalitätsverständnis liegt der Gedanke zugrunde, dass Menschen, da sie immer mehrere Merkmalskategorien in sich vereinen, auch aufgrund mehrerer Merkmale Dis-

kriminierung erfahren können (Walgenbach 2017). Dieser Gedanke wird jedoch auch in der Diversitätsforschung verfolgt, womit er nicht das prägende, differenzierende Element der Intersektionalitätsforschung darstellt. Nach Walgenbach unterscheidet sich die Intersektionalitätsforschung von der Diversitätsforschung, indem sie sich „ausschliesslich auf die Analyse von sozialen Ungleichheiten bzw. Machtverhältnissen“ (Walgenbach 2012: 2) bezieht. Im Fokus der Intersektionalität steht also die Erforschung von „Macht-, Herrschafts- und Normierungsverhältnissen, die soziale Strukturen, Praktiken und Identitäten reproduzieren“ (Walgenbach 2012: 2), während die oben ausgeführte Diversitätsforschung den Blick mehr auf die Vielfaltsstrukturen und deren Nutzenaspekte richtet.

Derzeit gibt es – nach neuester Recherche im Rahmen dieses Artikels¹ – noch keinerlei Arbeiten zu Intersektionalität in der Tourismusbranche. Diese Erkenntnis ist überraschend, bietet die Tourismusbranche doch unzählige interessante Möglichkeiten, Macht- und Herrschaftsverhältnisse zu untersuchen. Beispielhaft kann hier aufgeführt werden, dass in Entwicklungsländern – obwohl sich die Branche der Problematik bewusst ist – nach wie vor oft nur ausländisches Personal mit anspruchsvollen Aufgaben betraut wird, wohingegen den Einheimischen lediglich schlecht bezahlte Hilfsjobs z.B. in den Bereichen Service, Küche oder Garten angeboten werden (Pescia 2007; McLaren 2003). Bei den zu besetzenden Hilfsjobs kommen zudem traditionelle Rollenbilder zum Tragen (Frauen = Zimmermädchen, Männer = Gärtner, Koch, Chauffeur etc.). Hier kann von einer Ausbeutung der Einheimischen in Destinationen der Dritten Welt durch die Akteure der Tourismusbranche gesprochen werden. Damit spielt in diesem Beispiel die klassische Triade von Race, Class und Gender bzw. deren Intersektionalität eine grosse Rolle, die es wert ist, erforscht zu werden. Neben Race, Class und Gender können in der Untersuchung dieses Szenarios, je nach angewendetem Intersektionalitätsverständnis, weitere soziale Kategorien Berücksichtigung finden, was eine Studie noch spannender macht.

3 Diversität und Intersektionalität im Tourismus

Wie oben ausgeführt gibt es nur wenige Forschungsarbeiten zu Diversität im Tourismus und bisher keinerlei Arbeiten zu Intersektionalität in dieser Branche. Studien, die gar beide Forschungsgebiete explizit vereinen, sind in der Tourismusbranche ebenfalls nicht aufzufinden. Dies, obwohl es in der allgemeinen Diversitätsforschung eine Reihe von Arbeiten gibt, die intersektionell angelegt sind – und das bereits seit den Frühwerken zu Diversität (Krell 2014).

In der Verbindung der beiden Forschungsfelder, spezifisch in der Tourismusbranche, besteht also eine Forschungslücke. Bereits beim Betrachten der obigen, kurzen Beispiele mit der jeweils anderen konzeptionellen Brille wird deutlich, dass bedeutendes Potential für gemeinsame Forschungsarbeiten im Tourismus besteht, die einen spannenden interdisziplinären Diskurs auf der Basis ganz neuer Erkenntnisse versprechen, welcher die Innovation sowohl in den Human- und Sozialwissenschaften als auch in der Praxis befördert.

Im Rahmen einer Studie zu den nur in Hilfsjobs engagierten Einheimischen lässt sich z.B. zunächst analysieren, was genau Einfluss auf die bestehende soziale Ungleichheit hat. In einem nächsten Schritt kann das Entwickeln und Implementieren eines passenden Diversitätsmanagementkonzeptes dabei helfen, diese Ungleichbehandlung aufzulösen. Die wissenschaftliche Begleitung dieses Prozesses ermöglicht es, besser zu verstehen, wie das

1 Recherche mit Begriffen „Tourismus“, „Hotel“ und „Intersektionalität“ auf Deutsch und Englisch liefert keine Treffer in Metasuche der Universität St. Gallen, die u.a. alle Datenbanken von EBSCO, Web of Science, Scopus und JSTOR umfasst.

Unternehmen (z.B. das Hotel) durch das Diversitätsmanagement eine gezielte diverse Zusammensetzung herbeiführt, Stellen gerechter besetzt (z.B. anspruchsvolle Positionen für Einheimische) und auch die wertschöpfenden Fähigkeiten der Mitarbeitenden besser nutzt. Von den Ergebnissen einer solchen umfassenden, praxisorientierten Studie profitieren nicht nur das Unternehmen, sondern auch die Kund_innen/Gäste, die Einheimischen und alle weiteren Anspruchsgruppen.

4 Verstärkte Nutzung der Tourismusbranche für Diversitäts- und Intersektionalitätsforschung

Wie einleitend erwähnt, sollte mit diesem Beitrag nicht der Versuch unternommen werden, den Konflikt im Verhältnis von Diversität und Intersektionalität zu lösen. Vielmehr wurde aufgezeigt, dass Untersuchungen bezogen auf touristisch geprägte Fragestellungen sowohl in reinen Diversitätsstudien als auch in reinen Intersektionalitätsstudien auf den Grund gegangen werden kann. Genauso denkbar ist in diesem Zusammenhang aber auch die Kombination der beiden Forschungsrichtungen in gemeinsamen Studien.

Fest steht, dass die Tourismusbranche in der zukünftigen Diversitäts- und/oder Intersektionalitätsforschung als Untersuchungsgegenstand unbedingt mehr zu berücksichtigen ist. Sie bildet die Heterogenität der Gesellschaft in einzigartiger Weise in einem, wie oben dargelegten Mikrokosmos ab und liefert auf engstem Raum eine Fülle von Datenmaterial in den Bereichen Vielfalt und/oder Intersektionalität. Ebenso ist sie Lieferantin für wertvolles Datenmaterial, was die Erforschung der Zusammenwirkung verschiedener, Diskriminierung auslösender Merkmale sowie die Untersuchung von Macht- und Herrschaftsverhältnissen anbelangt.

Literatur

- Berg, Alice von (2010): Total Quality Management und Diversity Management im Vergleich. In: Jent, Nils/Vedder, Günther/Krause, Florian (Hrsg.): Zur Verbreitung von Diversity Management: Entwicklung von TQM und DiM, Diversity Management in Städten, Diversity Management in Südafrika, DiM an deutschen Hochschulen. München: Rainer Hampp Verlag, S.1-35..
- Europäische Kommission (EK) (2003): Methoden und Indikatoren für die Messung der Wirtschaftlichkeit von Massnahmen im Zusammenhang mit der personellen Vielfalt in Unternehmen. Abschließender Bericht. ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=1439&langId=de [Zugriff: 19.7.2017].
- Kalargyrou, Valentini/Costen, Wanda (2017): Diversity management research in hospitality and tourism: past, present and future. In: International Journal Of Contemporary Hospitality Management 29 (1), S.68-114.
- Krell, Gertraude (2014): „Wahrheitsspiele“: Diversity versus oder inklusive Intersektionalität?. In: Soziale Probleme 25 (2), S.194-208. <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/44797> [Zugriff: 7.7.2017].
- McLaren, Deborah (2003): Rethinking Tourism and Ecotourism. Bloomfield: Kumarian Press.
- Pescia, Lena (2007): The economic perspectives and promises of (eco-)tourism (unveröff.). Cheltenham: University of Gloucestershire.
- Vedder, Günther (2009): Diversity Management: Grundlagen und Entwicklung im internationalen Vergleich. In: Andresen, Sünne/Koreuber, Mechthild/Lüdke, Dorothea (Hrsg.): Gender und Diversity: Albtraum oder Traumpaar? Interdisziplinärer Dialog zur 'Modernisierung' von Geschlechter- und Gleichstellungspolitik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.111-131..

Walgenbach, Katharina (2017): Heterogenität – Intersektionalität – Diversity in der Erziehungswissenschaft. Opladen & Toronto: Barbara Budrich.

Walgenbach, Katharina (2012): Intersektionalität – eine Einführung. <http://portal-intersektionalitaet.de/uploads/media/Walgenbach-Einfuehrung.pdf> [Zugriff: 19.7.2017].

Pescia, Lena, M.A. Tourism & Urban Culture, Wiss. Mitarb. & Doktorandin, Center for Disability & Integration, Universität St. Gallen. Forschungsgebiete: Diversity & Dis-/Ability Management, Tourismus & Freizeit. lena.pescia@unisg.ch

Jent, Nils, Prof. Dr. oec. HSG, Titularprofessor für Diversity & Ability Management, Direktor angewandte Forschung, Center for Disability & Integration, Universität St. Gallen. Forschungsgebiete: Diversity & Dis-/Ability Management, Inklusion, HR Management, Organisationsentwicklung. nils.jent@unisg.ch