

Mit Herz und Haltung unterwegs



Ein Leitfaden für Reiseleiter:innen



Empathie als Schlüssel

**für gelingende Gruppenreisen
mit älteren Menschen**

Vorwort

.....

Liebe Reiseleiterin, lieber Reiseleiter

Die Zahl älterer Menschen wächst – und mit ihr die Freude am gemeinsamen Reisen. Lachen, Austausch und gemeinsames Erleben schenken Nähe, Wohlbefinden und Verbundenheit. In der Rolle der Reiseleitung bist du mehr als nur für die Organisation zuständig – du verbindest Menschen, Generationen und Lebenswelten.

Dieser Leitfaden basiert auf aktuellen gerontologischen Erkenntnissen und möchte dich inspirieren, achtsam, humorvoll und kompetent unterwegs zu sein. Er lädt dich ein, deine Gäste in ihren Fähigkeiten zu stärken, ihre Freude am Miteinander zu fördern und gleichzeitig deine eigene Haltung und Professionalität weiterzuentwickeln. Die «Ich-Form» spricht dich direkt an und hilft dir, dich in den Beispielen wiederzufinden.

Mit Herz, Haltung und Engagement unterwegs – auf Reisen und im Leben.

Herzlichst,
Livia Schmid

November 2025

Inhaltsverzeichnis

Konzepte zum Thema Alter



Salutogenese & Kohärenzgefühl
SOK-Modell
Personenzentrierte Kommunikation

THEORIE

Meine Haltung als Reiseleiter:in



Wertfreie Grundhaltung
Ressourcenorientierter Fokus
Gelebte Empathie

P

Sicher und achtsam unterwegs



Vertrauen aufbauen
Aufmerksames Führen
Respektvolles Begleiten

R

Partizipation & Wir-Gefühl



Gruppe als Gemeinschaft
Wohlbefinden
Fröhlichkeit als tragender Boden

A

Zuhören, kommunizieren & Konflikte lösen



Aktives Zuhören
Klare Kommunikation
Feinfühligkeits Konfliktlösung

X

Bewusstsein, Selbstreflexion & Selbstfürsorge



Bewusstsein
Selbstreflexion
Grenzen & Selbstfürsorge

I

Wichtiges in Kürze



Ist Empathie lernbar?
Meine 20 Leitgedanken
Schlusswort

S

Konzepte zum Thema Alter



LIVIA SCHMID

Mit Herz und Haltung unterwegs

Salutogenese & Kohärenzgefühl

Verstehen – Handhaben – Sinn geben

Mini-Szene:

*Ich bespreche mit den Gästen das geplante Tages-Programm.
Der Gast entscheidet selbst, ob er sich fit genug fühlt, die
Gruppe zu begleiten oder lieber im Hotel bleibt.*

Definition

Die Salutogenese richtet den Fokus nicht auf Krankheit, sondern auf die Entstehung und Erhaltung von Gesundheit. Zentral ist das Kohärenzgefühl – die persönliche Einschätzung, inwiefern das eigene Leben verständlich, handhabbar und sinnvoll erscheint.

Quelle: Antonovsky, 1997



Mein Leitgedanke:

**«Ich Sorge für Klarheit
und ermögliche Selbstbestimmung.»**

SOK-Modell

Selektion – Optimierung – Kompensation

Mini-Szene:

Ein Teilnehmer kann nicht lange stehen. Er macht Pausen und setzt sich dabei immer wieder auf seinen Rollator, damit er der Führung weiterhin folgen kann.

Definition

Das SOK-Modell beschreibt, wie Menschen ihre Ressourcen gezielt einsetzen, um Leistungsfähigkeit zu erhalten. Dabei wählen sie wichtige Ziele aus (Selektion), fördern ihre Fähigkeiten gezielt (Optimierung) und gleichen Einschränkungen durch alternative Strategien oder Hilfsmittel aus (Kompensation).

Quelle: Baltes & Baltes, 1990



Mein Leitgedanke:

**«Ich respektiere Entscheidungen
und trage zu Lösungen bei.»**

Personenzentrierte Kommunikation

Einfühlen – Wertschätzen – Echt sein

Mini-Szene:

Ein Gast wirkt deprimiert und möchte früher zurück ins Hotel. Ich höre aufmerksam zu, erkenne seine Gefühle und respektiere seine Entscheidung.

Definition

Das personenzentrierte Kommunikationsmodell beschreibt, wie durch Empathie, Wertschätzung und Authentizität vertrauensvolle Beziehungen entstehen. Es bedeutet, sich in die Gefühle des Gegenübers einzufühlen, die Person anzunehmen, ohne zu werten, und echtes Interesse zu zeigen.

Quelle: Carl Rogers, 1961



Mein Leitgedanke:

**«Ich schaffe Vertrauen
durch Interesse und Wertschätzung.»**

Meine Haltung als Reiseleitung



LIVIA SCHMID

Mit Herz und Haltung unterwegs

Wertfreie Grundhaltung

Präsenz – Offenheit – Freundlichkeit

Mini-Szene:

*Die Gäste steigen am ersten Tag der Reise in den Bus.
Ich begrüße sie mit einem Lächeln und tausche mit allen
ein paar persönliche Worte.*

Handlungsempfehlungen

- ♥ Ruhe, Gelassenheit und Herzlichkeit ausstrahlen
- ♥ Ehrliches, echtes und nachvollziehbares Auftreten
- ♥ Sicherheit vermitteln, ohne zu bevormunden

Reflexionsfragen

- ♥ Was möchte ich in dieser Situation erreichen?
- ♥ Wie will ich auf mögliche Herausforderungen reagieren?



Mein Leitgedanke:

«Ich bin präsent, aufmerksam, offen und echt.»

Ressourcenorientierter Fokus

Stärken – Stärken – Stärken

Mini-Szene:

Gestern hat eine Frau noch stark an meinem Nervenkostüm gezerzt. Heute beobachte ich sie, wie sie einer gehbehinderten Mitreisenden hilft, ihre Tasche zu tragen.

Handlungsempfehlungen

- ♥ Stärken sehen
- ♥ Positives ansprechen
- ♥ Eigene Emotionen zurückstellen

Reflexionsfragen

- ♥ Was brauche ich, um vergangenes Negatives loszulassen?
- ♥ Wie kann ich positives Handeln fördern?



Mein Leitgedanke:

**«Ich fokussiere mich auf Stärken,
Fähigkeiten und Potenziale.»**

Gelebte Empathie

Vertrauen – Verbindung – Verständnis

Mini-Szene:

Ein Gast wirkt beim Frühstück müde und möchte nicht am Tagesprogramm teilnehmen. Ich frage nach, zeige Mitgefühl und biete ihm an, später zur Gruppe zu stossen.

Handlungsempfehlungen

- ♥ Welches Gefühl steht hinter dem Bedürfnis?
- ♥ Kleine Gesten der Wertschätzung
- ♥ Lösungsorientierte Unterstützung

Reflexionsfragen

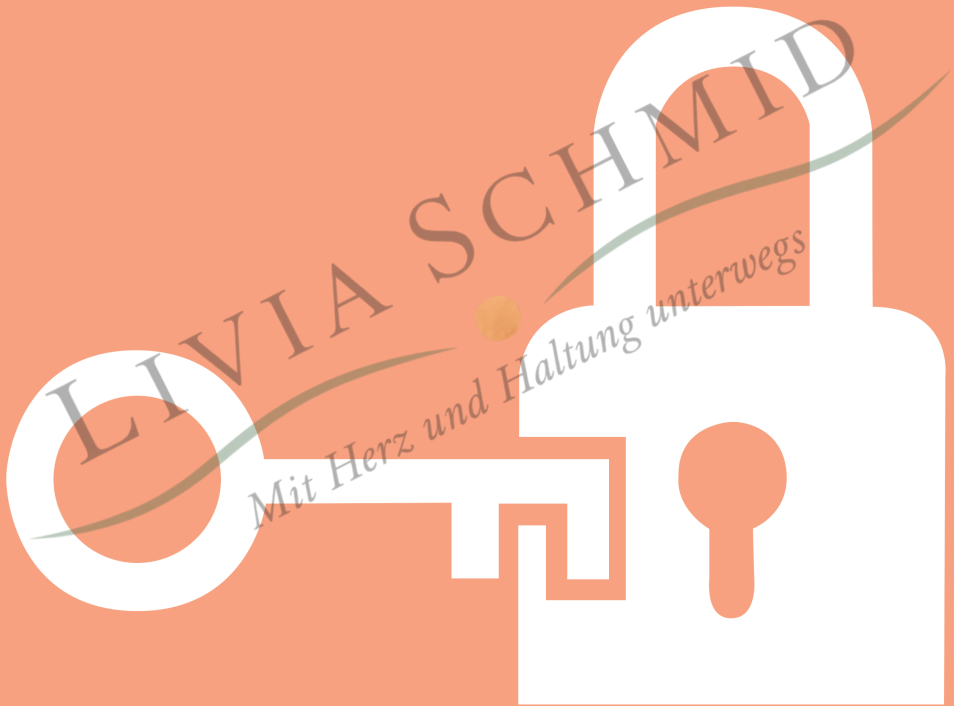
- ♥ Wie komme ich in Verbindung zum Gegenüber?
- ♥ Wie gelingt es mir, auf besondere Bedürfnisse einzugehen?



Mein Leitgedanke:

**«Ich sehe dich – ich höre dich –
ich nehme dich ernst.»**

Sicher und achtsam unterwegs



Vertrauen aufbauen

Sicherheit – Zuwendung – Beständigkeit

Mini-Szene:

Während einer Führung verliert ein Gast den Anschluss und wirkt panisch. Ich bleibe ruhig, warte kurz, lächle ihn an und sage: «Alles ist gut, ich bleibe bei Ihnen.»

Handlungsempfehlungen

- 🔒 Ruhevolle, menschliche Zuwendung
- 🔒 Verständnisvolle Kommunikation
- 🔒 Wenn möglich, Alternativen anbieten

Reflexionsfragen

- 🔒 Wie kann ich Vertrauen schaffen?
- 🔒 Habe ich möglicherweise Unsicherheit verstärkt?



Mein Leitgedanke:

«Ich vermittele Orientierung und Sicherheit.»

Aufmerksames Führen

Balance – Individualität – Flexibilität

Mini-Szene:

Während der Fahrt wirkt eine Teilnehmerin traurig. Ich setze mich eine Weile zu ihr hin und achte dabei gleichzeitig auf die Bedürfnisse der Gruppe.

Handlungsempfehlungen

- 🔒 Befindlichkeiten der Gäste beobachten
- 🔒 Angebote machen, aber Rückzüge respektieren
- 🔒 Gleichgewicht halten

Reflexionsfragen

- 🔒 Wo habe ich Einzelne zu sehr oder zu wenig beachtet?
- 🔒 Konnte ich die Gruppenverantwortung wahren?



Mein Leitgedanke:

«Ich führe zugewandt, gebe Halt
und bleibe in Verbindung.»

Respektvolles Begleiten

Verständnis – Fürsorge – Kooperation

Mini-Szene:

Ein Gast fragt, ob er aus gesundheitlichen Gründen ein Spezialessen haben kann. Ich höre zu und Sorge dafür, dass der Mann eine Alternative bekommt.

Handlungsempfehlungen

- 🔒 Bedürfnisse wertfrei respektieren
- 🔒 Lösungen anbieten, die niemanden beeinträchtigen
- 🔒 Transparente und respektvolle Kommunikation

Reflexionsfragen

- 🔒 Wie setze ich individuelle Wünsche fair um?
- 🔒 Wie stelle ich sicher, dass die Lösung für alle gerecht ist?



Mein Leitgedanke:

«Ich achte auf individuelle Wünsche.»

Partizipation und Wir-Gefühl



Gruppe als Gemeinschaft

Wir-Gefühl – Partizipation – Rituale

Mini-Szene:

*Während der Busfahrt wird die Zeit zum Begegnungsraum:
Ich animiere zu Gesprächen, erzähle Geschichten und Sorge
für humorvolle Momente.*

Handlungsempfehlungen

- 🤝 Gruppendynamik bewusst gestalten
- 🤝 Aktives Einbeziehen der Gäste
- 🤝 Positive Rückmeldungen kultivieren

Reflexionsfragen

- 🤝 Wie kann ich die Gruppe stärker miteinbeziehen?
- 🤝 Welche Aktivitäten stärken das Wir-Gefühl?



Mein Leitgedanke:

**«Ich zeige Freude
an Zusammenhalt und Gemeinschaft.»**

Fröhlichkeit als tragender Boden

Lockerheit – Lachen – Humor

Mini-Szene:

Die Gruppe wartet auf den Local Guide, der nicht erscheint.

Ich erzähle eine kurze humorvolle Anekdote zum Thema.

Die Gruppe entspannt sich.

Handlungsempfehlungen

- 🤝 Humor situationsgerecht einsetzen
- 🤝 Ressourcen der Gruppe nutzen
- 🤝 Lachen verbindet, niemals spöttisch

Reflexionsfragen

- 🤝 Wie hat meine eigene Stimmung die Gruppe beeinflusst?
- 🤝 Habe ich Gruppen-Ressourcen zur Entschärfung benutzt?



Mein Leitgedanke:

«Ich lache und überwinde damit viele Hürden.»

Wohlbefinden stärken

Körper – Psyche – Soziales

Mini-Szene:

Der Bus ist in einen Stau geraten. Ich zeige einfache Bewegungsübungen im Sitzen und animiere alle, mitzumachen.

Handlungsempfehlungen

- 🤝 Kafi- und Schöggeli-Runden
- 🤝 Pausen und Lockerungsübungen bewusst einplanen
- 🤝 Kurzgeschichten bereithalten

Reflexionsfragen

- 🤝 Hatte ich genügend Material für eine kurzweilige Busfahrt?
- 🤝 Was stärkt Wohlbefinden und Zufriedenheit?



Mein Leitgedanke:

**«Ich unterstütze das Wohlbefinden
mit meinen Ideen.»**

Zuhören, kommunizieren & Konflikte lösen



LIVIA SCHMID

Mit Herz und Haltung unterwegs

Aktives Zuhören

Präsenz – Einfühlen – Verstehen

Mini-Szene:

Ein Gast erzählt aus seinem Leben. Dabei kommen ihm die Tränen. Ich höre aufmerksam zu, frage nach und spiegle ihm seine Gefühle in eigenen Worten.

Handlungsempfehlungen

- 👂 Tonfall, Mimik, Gestik beachten
- 👂 Nachfragen: «Habe ich es richtig verstanden, dass...?»
- 👂 Respekt und Wertschätzung zeigen

Reflexionsfragen

- 👂 Welche Gefühle konnte ich wahrnehmen?
- 👂 Warum ist mir die Geschichte so nah gegangen?



Mein Leitgedanke:

«Ich höre genau hin und werte nicht.»

Klare Kommunikation

Deutlichkeit – Struktur – Angemessenheit

Mini-Szene:

Die Gruppe hat Zeit zur freien Verfügung. Ich kommuniziere klar und verständlich: «Wir treffen uns alle um 11:00 Uhr wieder hier an diesem Punkt.»

Handlungsempfehlungen

- 🔗 Botschaften adressatengerecht und zielgerichtet formulieren
- 🔗 Informationen einfach, klar und freundlich vermitteln
- 🔗 Rückfragen zulassen

Reflexionsfragen

- 🔗 Was kann ich an meiner Kommunikation verbessern?
- 🔗 Was muss eine transparente Information alles beinhalten?



Mein Leitgedanke:

«Ich spreche klar und freundlich.»

Feinfühlige Konfliktlösung

Früherkennung – Neutralität – Anerkennung

Mini-Szene:

Zwei Gäste streiten sich über die Sitzordnung. Ich höre zu, erkläre ruhig die Möglichkeiten der Sitzverteilung und schlage faire Lösungen vor.

Handlungsempfehlungen

- 🕒 Gelassen reagieren, keine Partei ergreifen
- 🕒 Gemeinsame Lösungen finden
- 🕒 Atmosphäre entspannen

Reflexionsfragen

- 🕒 Wo habe ich möglicherweise zu früh reagiert?
- 🕒 Habe ich zugehört oder war ich belehrend?



Mein Leitgedanke:

**«Ich löse Konflikte mit Ruhe,
Fairness und Verständnis.»**

Bewusstsein, Selbstreflexion & Selbstfürsorge



Bewusstsein

Beobachten – Wahrnehmen – Mitschwingen

Mini-Szene:

Einige Gäste sind auf der Heimfahrt melancholisch. Ich lasse die Reise Revue passieren und verankere schöne Momente, um noch lange davon zehren zu können.

Handlungsempfehlungen

- 👤 Positive Erfahrungen festhalten
- 👤 Ruhige, wertschätzende Verabschiedung
- 👤 Vorfreude auf eine nächste Reise wecken

Reflexionsfragen

- 👤 Brauche ich mehr Wissen zum Thema Alter und Altern?
- 👤 Wie habe ich den Abschied für die Gäste gestaltet?



Mein Leitgedanke:

«Ich weiss um die Verletzlichkeit älterer Menschen.»

Selbstreflexion

Hinterfragen – Lernen – Weiterentwickeln

Mini-Szene:

Nach einem ereignisreichen Tag mit der Gruppe nehme ich mir am Abend Zeit, um nachzudenken: Was ist heute gut gelaufen? Wo hätte ich anders reagieren können?

Handlungsempfehlungen

- 🕯 Regelmässig Zeit zur Reflexion einplanen
- 🕯 Tagerfolge bewusst wahrnehmen und feiern
- 🕯 Aus schwierigen Situationen lernen

Reflexionsfragen

- 🕯 Was ist mir heute besonders gut gelungen?
- 🕯 Was habe ich heute über mich selbst gelernt?



Mein Leitgedanke:

«Ich nehme mir Zeit, mein Handeln zu überdenken.»

Grenzen & Selbstfürsorge

Achtsamkeit – Eigenschutz – Erholung

Mini-Szene:

Nach mehreren intensiven Tagen mit den Gästen fühle ich mich müde. Am Abend ziehe ich mich bewusst von der Gruppe zurück und gönne mir Ruhe.

Handlungsempfehlungen

- 🕯 Frühzeitig Müdigkeit und Grenzen erkennen
- 🕯 Eigene Bedürfnisse ernst nehmen
- 🕯 Pausen bewusst einplanen

Reflexionsfragen

- 🕯 Welche Stressfaktoren kann ich reduzieren?
- 🕯 Wie gut Sorge ich für mich selbst?



Mein Leitgedanke:

**«Ich erkenne meine Grenzen frühzeitig
und Sorge gut für mich.»**

Wichtiges in Kürze



LIVIA SCHMID

Mit Herz und Haltung unterwegs

Ist Empathie lernbar?

Beobachten – Reflektieren – Trainieren

Mini-Szene:

Im Alltag achte ich auf die Mimik, die Gestik und den Tonfall anderer. Ich nehme deren Perspektiven ein und fasse ihre Gefühle in eigene Worte.

Handlungsempfehlungen

- ✦ Offen sein für Neues und Anderes
- ✦ Eigene Gefühle kennen und hinterfragen
- ✦ Geduld haben – Empathie wächst mit der Übung

Reflexionsfragen

- ✦ Wie kann ich empathischer handeln?
- ✦ Wie gelingt es mir, andere Meinungen nachzuvollziehen?



Mein Leitgedanke:

**«Ich entscheide mich,
mich stetig weiterzuentwickeln.»**

Meine 20 Leitgedanken

.....

- ✦ Ich Sorge für Klarheit und ermögliche Selbstbestimmung.
- ✦ Ich respektiere Entscheidungen und trage zu Lösungen bei.
- ✦ Ich schaffe Vertrauen durch Interesse und Wertschätzung.
- ✦ Ich bin präsent, aufmerksam, offen und echt.
- ✦ Ich fokussiere mich auf Stärken, Fähigkeiten und Potenziale.
- ✦ Ich sehe dich – ich höre dich – ich nehme dich ernst.
- ✦ Ich vermittele Orientierung und Sicherheit.
- ✦ Ich führe zugewandt, gebe Halt und bleibe in Verbindung.
- ✦ Ich achte auf individuelle Wünsche.
- ✦ Ich zeige Freude an Zusammenhalt und Gemeinschaft.
- ✦ Ich lache und überwinde damit viele Hürden.
- ✦ Ich unterstütze das Wohlbefinden mit meinen Ideen.
- ✦ Ich höre genau hin und werte nicht.
- ✦ Ich spreche klar und freundlich.
- ✦ Ich löse Konflikte mit Ruhe, Fairness und Verständnis.
- ✦ Ich weiss um die Verletzlichkeit älterer Menschen.
- ✦ Ich nehme mir Zeit, mein Handeln zu überdenken.
- ✦ Ich erkenne meine Grenzen frühzeitig und Sorge gut für mich.
- ✦ Ich entscheide mich, mich stetig weiterzuentwickeln.
- ✦ Ich bin dankbar für alles, was mich ältere Menschen lehren.

Schlusswort

.....

Liebe Reiseleiterin, lieber Reiseleiter

Am Ende einer Reise bleibt mehr als nur die Erinnerung:
Es bleiben Geschichten, wertvolle Begegnungen und
Erlebnisse, die nachwirken – nicht nur für dich, sondern in
erster Linie für deine Gäste. Dein Einfühlungsvermögen,
deine Aufmerksamkeit und dein Humor haben die Reise für
sie zu etwas Besonderem gemacht. Durch dich haben sie sich
gesehen und wertgeschätzt gefühlt – was für eine
schöne Erfahrung!

Jede Reise ist aber auch ein Geschenk an dich selbst: Du lernst
von deinen Gästen, entdeckst ihre Lebensweisheit, ihren
reichen Erfahrungsschatz und ihre vielfältigen Fähigkeiten.
Diese Einblicke bereichern dich, eröffnen neue Perspektiven
und zeigen, wie viel Tiefe und Erfüllung im Miteinander steckt.

Ich wünsche dir von Herzen weiterhin viel Begeisterung für
deine Reisetätigkeit, Freude beim Verbinden von Menschen
und beim Schaffen schöner Atmosphären und prägender
Eindrücke. Möge dich dabei die Vielfalt deiner wunderbaren
Gäste immer wieder inspirieren!



Mein Leitgedanke:

**«Ich bin dankbar für alles,
was mich ältere Menschen lehren.»**