

## Biografie: **Pia Zapatero** (Emily Koerdt)

Mein Name ist Pia Zapatero und ich arbeite als Servicekraft im Hotel „Sol y Sombra“.

Das Hotel liegt im Norden Spaniens und viele Spanier aber auch andere Gäste buchen unser Hotel, um einen schönen Urlaub genießen zu können. Dennoch spreche ich aber auch meine Kollegen akzentfreies Deutsch, was für mich natürlich perfekt ist, da ich gebürtig aus Deutschland komme und meine Spanisch Kenntnisse nicht gerade hervorragend sind. In der Hotelbranche ist es schwierig ein Hotel im Ausland zu finden wo das Personal nicht die Sprache des Landes spricht, in dem das Hotel liegt. Das Hotel „Sol y Sombra“ ist also in dieser Hinsicht sehr besonders und ist mir deshalb sofort ins Auge gefallen. Dies ist auch fast der einzige Grund, warum ich mich damals für dieses Hotel beworben habe.

Als Teenager habe ich schon immer davon geträumt einmal die ganze Welt zu bereisen. Doch dadurch, dass Fremdsprachen noch nie meine Stärke waren, wurden meine Bewerbungen an den unterschiedlichsten Hotels weltweit damals oft abgelehnt. Ich war ständig frustriert. Mein Traum einmal die ganze Welt zu sehen war für mich damals fast schon geplatzt, bis ich zufällig eine Anzeige des Hotels „Sol y Sombra“ gesehen habe. Es war wie ein Lichtblick, ich hatte wirklich ein gutes Gefühl, - das ist es, das ist meine Chance - und die habe ich dann auch genutzt. Ich habe mich damals sofort beworben, ohne mit meinen Eltern oder meiner älteren Schwester darüber zu reden. Ich wollte schon immer unabhängig sein und einfach mein Leben leben, ohne mir von irgendwem etwas vorschreiben zu lassen.

Das Verhältnis zu meiner Schwester ist schon seitdem ich sie kenne nicht so wie ich es mir gerne wünschen würde. Ständig dieser Wettkampf zwischen uns beiden, immer möchte der eine - höher, schneller, weiter, - einfach besser als der andere sein. Das war schon immer so und ist auch immer noch so, ich kenne es einfach nicht anders. Früher gab es deshalb auch ständig Streit in unserer Familie, meine Eltern konnten es einfach nicht ertragen.

Deshalb war ich auch so geschockt als meine Schwester mir dann erzählt hat, dass sie bald ausziehen wird, da sie eine Arbeitsstelle im Hotel „Sol y Sombra“ in Spanien gefunden hat. Die Kommunikation zwischen mir und meiner Schwester war schon immer sehr schlecht, eigentlich war sie nur einseitig. Ich habe immer versucht ein gutes Verhältnis zu meiner Schwester aufzubauen und immer für sie da zu sein. Ich verstehe bis heute nicht, warum sie mir gegenüber so verschlossen ist und mir nicht viel von ihr erzählt, das Einzige was ich von ihr höre sind irgendwelche Verbesserungen für Dinge, die ich ihrer Ansicht nach falsch gemacht habe. Ich hingegen habe ihr immer direkt von mir und meinen Problemen, aber auch von schönen Dingen berichtet. Manchmal glaube ich, sie ist einfach nur neidisch. Aber dann frage ich mich wieder, weshalb sie neidisch sein könnte.

Im ersten Moment habe ich damals gedacht, dass ich sofort wieder kündigen muss. Es geht einfach nicht, zusammen mit meiner Schwester im Ausland, im selben Hotel und dann auch noch 24/7 mit ihr zusammen die gleiche Arbeit ausüben, niemals kann das gut gehen. Ich darf ja nicht meinen Eltern und schon gar nicht meiner Schwester davon erzählen, dass ich

genau in demselben Hotel arbeiten werde wie sie. Ich würde es nie übers Herz bringen jemandem seinem Traum im Wege zustehen, nur damit ich meinen eigenen Traum verwirklichen kann. Auch wenn sich meine Schwester meiner Meinung nach mir gegenüber nicht wie eine größere Schwester verhält, habe ich keinen Grund wütend auf sie zu sein. Ich versuche immer das Gute im Menschen zusehen, denn es gibt schließlich auch immer einen Grund für das Verhalten einer Person. Im Falle meiner Schwester wüsste ich ihn nur zu gerne.

Doch schon damals habe ich gemerkt, dass ich und meine Schwester im Grunde den gleichen Traum haben. Unabhängig durch die Welt reisen, einfach mal die Freiheit genießen und andere Leute kennenlernen. Und genau dieser Gedanke hat mich dann auch dazu gebracht, meiner Familie davon zu erzählen. Die Reaktionen meiner Familie waren unterschiedlicher denn je. Während meine Schwester total ausgeflippt ist und richtig wütend wurde, fanden es meine Eltern total toll und sahen diesen Zufall als Zeichen für einen Neuanfang zwischen mir und meiner Schwester. Ich persönlich dachte mir schlimmer kann es eh nicht mehr werden und habe es als Chance gesehen ein besseres Verhältnis zu meiner Schwester aufbauen zu können. Und so kam es dann auch, dass ich hier im Hotel „Sol y Sombra“ gelandet bin, zusammen mit meiner Schwester.

Nun bin ich 22 Jahre alt und arbeite schon seit 3 Jahren hier im Hotel „Sol y Sombra“ als Servicekraft. Ich habe schon viel in diesem Hotel erlebt, Zeiten, in denen das Hotel fast überfüllt ist, aber auch Zeiten, in denen wir froh sind, wenn wenigstens ein Zimmer belegt ist. Ich fühle mich generell hier im Hotel eigentlich recht wohl, zumindest ist das Arbeitsklima zwischen uns Mitarbeitern sehr angenehm.

Ich würde von mir selbst behaupten, dass ich mich eigentlich mit jedem Mitarbeiter des Personals gut verstehe. Es gibt halt Kollegen und Kolleginnen, mit denen ich mehr zu tun habe und welche mit denen ich eher weniger zu tun habe. Um genau zu sein gibt es in diesem Hotel nur 5 Bedienstete. Den Besitzer des Hotels, José Luis Fernández; seine Gattin, Teresa Fernández; das Zimmermädchen, Carmen Márquez; meine Schwester, Emilia Zapatero, als Servicekraft und ich bin eben die zweite Servicekraft.

Mit dem Zimmermädchen habe ich am wenigsten zu tun, ich kenne sie auch eigentlich nur von der Arbeit. Privat haben wir noch nie etwas miteinander unternommen. Obwohl wir im selben Hotel arbeiten, sehen wir uns während der Arbeitszeiten nur sehr selten. Manchmal verbringen wir lediglich die Pausen miteinander oder grüßen uns morgens, wenn wir am Hotel ankommen oder abends, wenn wir Feierabend machen. Das liegt aber nicht daran, dass wir uns nicht gut verstehen, sondern daran, dass unsere Aufgabenbereiche komplett unterschiedlich sind und wir uns dadurch auch in anderen Räumen des Hotels aufhalten.

Zu José Luis Fernández habe ich auch ein rein berufliches Verhältnis, er ist eben mein Chef. Ich habe Respekt vor ihm und versuche immer seinen Anforderungen gerecht zu werden. Wenn er mir also sagt was ich zu tun habe, gebe ich keine wieder Worte und zeige schon gar kein Desinteresse, denn ansonsten würde ich sicherlich meine Arbeitsstelle verlieren und somit würde auch mein Traum von dem Reisen durch die Welt zerbrechen. Manchmal finde ich den Hotelbesitzer jedoch auch ein bisschen eingebildet. Außerdem tut seine Frau meiner

Meinung nach alles für ihn und das Hotel, doch trotzdem nimmt er dies glaube ich nicht so sehr wahr.

Wenn ich Fragen oder Probleme habe wende ich mich dann doch schon eher an seine Frau, Teresa Fernández. Ich weiß nicht, woran genau das liegen mag, aber automatisch renne ich dann immer sofort zu ihr. Ich finde sie einfach sympathisch und habe das Gefühl, dass ich ihr all meine Probleme anvertrauen kann. Sie ist ein bisschen wie eine zweite Mutter für mich.

Manchmal habe ich schon Heimweh und denke oft an meine Eltern und vor allem an meine Freunde, die in Deutschland leben. Hier im Norden Spaniens habe ich nicht wirklich Freunde gefunden. Das liegt einerseits denke ich daran, dass ich fast den ganzen Tag im Hotel verbringe und wenn ich mal frei habe oder früher Feierabend habe, unternehme ich in meiner Freizeit viel alleine oder manchmal auch mit meiner Schwester. Dann fahre ich öfters in nahe gelegene Städte, gehe dort shoppen oder essen; gehe oft hier in der Region spazieren, wandern oder joggen; und schaue mir generell sehr gerne und oft hier die Besonderheiten der Region an und lerne gerne etwas neues über die Kultur kennen. Den größten Teil meiner Freizeit verbringe ich draußen an der frischen Luft. In der Natur habe ich die Möglichkeit meine Freiheit wirklich zu spüren, es ist ein unglaubliches Gefühl, der komplette Gegensatz zum alltäglichen Arbeitsleben im Hotel. Andererseits habe ich hier vielleicht aber auch noch keine Freunde gefunden, da ich eher ruhig und schüchtern bin und nicht direkt viel über mich erzähle. Ich mag es einfach nicht im Mittelpunkt zu stehen. Mein Problem ist es, sich einem völlig unbekanntem Menschen einfach so komplett anzuvertrauen. Deshalb verbringe ich hier in Spanien viel Zeit mit meiner Schwester, da ich sie schon mein Leben lang kenne und hoffe, dass sich das Verhältnis zwischen uns beiden verbessert.

Mittlerweile denke ich oft darüber nach ob, der Job im Hotel „Sol y Sombra“ hier in Spanien wirklich noch der richtige für mich ist, da die Arbeit so langsam ganz schön monoton und nahezu langweilig wird. Außerdem ist das Hotel momentan eh nicht mehr ganz so beliebt, es gab jedenfalls schon mal bessere Zeiten. Da hat das Arbeiten dann natürlich auch mehr Spaß gemacht. Wenn das Hotel jedoch fast ausgebucht ist, ist es oft sehr stressig, da wir für die Gäste manchmal einfach zu wenig Personal sind. In solchen Situationen gerate ich dann auch ganz schön schnell mal mit meiner Schwester in kleinere Streitereien. Das hat aber damit zu tun, das ich in solchen Hinsichten echt perfektionistisch bin. Es muss alles perfekt aussehen, auf dem Tablett stehen und es muss natürlich die richtige Bestellung für den richtigen Gast sein. Meine Schwester denkt genauso - was ich natürlich nachvollziehen kann -. Im Grunde genommen wollen wir uns ja eigentlich letztendlich nur gegenseitig vor schwerwiegenderen Fehlern beschützen. Doch ich merke selber, dass ich teilweise sofort eingeschnappt und vorwurfsvoll reagiere und mich immer direkt versuche zu rechtfertigen. Schnell endet es dann damit, dass ich meiner Schwester den Fehler unterstelle. Der größte Albtraum wäre es für mich persönlich, wenn sich das Verhältnis zwischen meiner Schwester und mir durch solche kleinen Streitigkeiten - eigentlich nur Meinungsverschiedenheiten - noch mehr verschlechtern würde. Das wäre ja das komplette Gegenteil von meiner Absicht, warum ich zum Teil eigentlich nur in diesem Hotel arbeite. Manchmal wünsche ich mir echt, dass ich das abstellen könnte.

Vor José Luis Fernández und seiner Frau und vor allem vor den Besuchern versuche ich diese Streitigkeiten immer so gering wie möglich zu halten. Denn erstens möchte ich meinen Job

nicht verlieren und zweitens möchte ich den Ruf des Hotels nicht gefährden und das Hotel schlecht darstellen lassen. Deshalb versuche ich mir auch nicht anmerken zu lassen, dass mir der Job eigentlich gar kein Spaß mehr macht. Ich verstelle mich also und blende alle negativen Aspekte aus und versuche mich so glücklich wie möglich als Servicekraft zu zeigen. Trotz alledem versuche ich immer professionell zu bleiben, indem ich immer höflich zu den Gästen bin und ihnen immer versuche alles recht zu machen. Auch wenn ich mal einen schlechten Tag habe oder ein Gast unhöflich oder nervig ist, bleibe ich nett und hilfsbereit. Ich gehe offen auf die Gäste zu und nehme jeden mit seinen individuellen Wünschen ernst, niemals würde ich auf die Idee kommen mich über eine fremde Person lustig zu machen oder gar anfangen sie aus zu schimpfen. Zu meinem Job gehört es für mich auch dazu, für das Wohl von unseren Gästen zu sorgen. Meine Aufgabe als Servicekraft ist es also nicht nur die Gäste zu bedienen, sondern auch zu beobachten, um sie richtig einschätzen zu können und dadurch Gefahren für andere Gäste ausschließen zu können. Ich würde mich außerdem als sehr aufmerksam und vorsichtig beschreiben. Ich bin eher ruhig und kehre erst in mich hinein, bevor ich mit anderen Personen über meine Gedanken rede. Ich muss neue Informationen oder Geschehnisse also erst einmal sacken lassen. Ganz oft behalte ich Gedanken aber auch einfach für mich, sodass ich andere dadurch nicht verletzen kann.

Ich höre eigentlich immer auf mein Bauchgefühl. Wenn mein Bauchgefühl sagt, hier ist etwas komisch, hier passt etwas nicht, dann behalte ich so etwas jedoch nicht unnötig lange für mich und wende mich schnellstmöglich an den Hotelbesitzer oder eher noch an seine Frau. Denn ich könnte es mir nie verzeihen eine erkannte Gefahr zu ignorieren und somit die Gäste, das Personal, eigentlich das gesamte Hotel zu gefährden.

Ich glaube die letzten Hotelgäste und die damit verbundenen Geschehnisse sind die krassesten Momente, die ich als Servicekraft hier im Hotel „Sol y Sombra“ erlebt habe. Und ich glaube die ganzen Geschehnisse und Beschwerden von den Gästen an unser Hotelpersonal haben meine Gedanken, mit denen ich mich sowieso schon seit längerem beschäftige, noch einmal verstärkt.

Das Einzige, was mich hier an der Arbeit im Hotel noch hält ist die Hoffnung, dass ich mich mit meiner Schwester wieder besser verstehe. Das Zusammenarbeiten mit meiner Schwester macht manchmal echt richtig Spaß. Durch solche Momente verschwinden die eher nicht so angenehmen Dinge auch manchmal von allein. Ich bin generell ein Mensch, der immer versucht das positive zu sehen. Trotzdem überwiegt in diesem Fall das Gefühl der Unzufriedenheit. Ich finde es zu schade die Zeit des Lebens mit Arbeit zu verschwenden, die einem in Wirklichkeit gar kein Spaß macht, denn man lebt schließlich nur einmal. Ich möchte am Ende meines Lebens sagen können, dass ich mein Leben so gelebt habe wie ich es mir gewünscht habe, wie es mir gefällt. Ich möchte einfach frei sein und die positiven Momente des Lebens spüren, auch wenn das in diesem Fall bedeuten würde, dass ich meine Schwester verlassen müsste, ohne mich wirklich richtig mit ihr vertragen zu haben. Aber ein weiteres wichtiges Sprichwort, das für mich eine große Bedeutung hat ist, dass die Hoffnung zuletzt stirbt. Ich habe so sehr gehofft, dass ich meiner Schwester wichtig geworden bin, dass ich ihr etwas bedeute, nach den drei Jahren, die wir jeden Tag miteinander verbracht haben.

Und auch hier hat mich mein Bauchgefühl zum Glück nicht enttäuscht. Ich nehme all meinen Mut zusammen und kündige. In diesem Fall tut mir José Luis Fernández wirklich sehr leid,

denn ich hatte eigentlich nie Probleme mit ihm, aber irgendwann kommt die Zeit, in der man auch mal an sich und seine eigene Zukunft denken muss. Ich könnte vor Freude weinen, dass meine Schwester sich genauso wie ich entschieden hat. Ich bin so froh, dass wir nun gemeinsam in die Zukunft schauen können und ich bin mir ziemlich sicher, dass uns nichts mehr trennen kann.

Manchmal sollte man eben auf sein Bauchgefühl hören und niemals das positive Denken verlieren!