

**Bernhard Wunder**

# Alles eine Frage der Gestaltung

**Wie Bildung ankommen kann, wenn die Erkenntnisse von Sinus-Milieus eine Rolle spielen**

Gehen wir einmal davon aus, dass alles eine Frage der Gestaltung ist. Welche Folgen hätte eine solche Annahme für die kirchliche Praxis, für die Kirchengebäude, die Pfarrheime und die Kindertagesstätten und ihre Konzepte, für die Veranstaltungen, für das Miteinander in Gemeinden, für die Öffentlichkeitsarbeit, für die Bildungsarbeit, für die Bildungshäuser ...?

Gestaltung möchte ich hier in einem weiten Sinn verstehen, also nicht allein in ästhetischer Hinsicht. Es geht ja bei allen Gestaltungsfragen immer auch um funktionale, materiale, finanzielle, soziale, kommunikative oder wertorientierte Aspekte. Mit anderen Worten: Gestaltung lässt sich nicht vermeiden. Sie ist konstitutiv, und zwar für jeden Inhalt. Und weil es keinen Inhalt ohne irgendeine Art Gestaltung gibt, gilt auch umgekehrt: Inhalte zeigen sich überhaupt erst in ihrer Gestaltung und insofern immer in einer bestimmten, ausschließenden Gestaltung. Deshalb gilt auch, dass sich Inhalte notwendigerweise mit ihrer Gestaltung verändern.

Vor diesem Hintergrund liegt es auf der Hand, dass Gestaltungsaspekte nicht wie ein Container zu verstehen sind, sozusagen Inhalte bloß in sich aufnehmen und bewahren. Wenn also eine Gestaltung eben einen Inhalt, vielleicht besser eine Inhaltlichkeit, in einer bestimmten Form zeigt, zeigt sie ihn ebenso in einer bestimmten Wertigkeit, Materialität usw., somit immer auch ausschließend. Gestaltungen wirken ja, sie sprechen Menschen an, stoßen sie ab, ziehen sie an, machen sie neugierig oder langweilen sie. Eine Gestaltung korrespondiert somit immer mit einem Konzept, das Menschen von Inhalten haben, oder sagen wir besser, es korrespondieren Gestaltungskonzept mit Inhaltskonzepten.

Man kann über solche Zusammenhänge sehr spannend weiter reflektieren und sich austauschen, in der Praxis wirken Gestaltungsformen jedoch immer auch intuitiv, unreflektiert, und zwar sehr schnell und sehr treffend, aber eben nicht für jeden in gleicher Weise. Wie gesagt, was für den einen langweilig ist, kann für den anderen äußerst spannend sein. Es treffen also Konzepte aufeinander, die sich aus- oder einschließen. Und dies gilt für alle Aspekte des menschlichen Lebens. Sinus Sociovision setzt sich seit Jahren mit solchen und ähnlichen Fragen auseinander und beschreibt zehn Lebenswelten, die sich in einem gesellschaftlichen Schicht-Werte-System lokalisieren lassen: Milieus (s. auch den Artikel von Marius Stelzer in diesem Heft).

Die Kirchengemeinde Hl. Familie in Troisdorf-Oberlar hat diese Erkenntnisse vor Jahren für ihre pastorale Planung entdeckt, angewendet und konsequent gehandelt. Die damals geltenden Sparzwänge sollten nicht nur zur Reduzierung, sondern auch zur Umgestaltung pastoraler Praxis und in diesem Fall auch zur Veränderung der Gebäudeplanung führen. Ein Schülerfrühstück mit anschließendem Gottesdienst noch vor dem Unterricht werde eingeführt. Es erreicht nun Menschen, die tatsächlich im Viertel leben; nicht mehr nur Mitglieder, sozusagen Insider, auf die die pastorale Praxis ausschließlich ausgerichtet war. Der Einbau von Versammlungsräumen in das Langschiff der Kirche, bei gleichzeitiger Öffnung der Fassade, reduziert nicht nur die künftig zu finanzierenden Flächen, sondern gibt nun auch Menschen Einblick in das, was in der Gemeinde gelebt wird. Man muss nun nicht mehr Mitglied der Gemeinde sein, um zu verstehen, was Menschen

da tun. Mitgliedschaft sollte nicht mehr Voraussetzung für die Wahrnehmung und das Verstehen von Gemeindeleben sein. Öffnung, Transparenz und Begegnung sind seinerzeit die leitenden Erkenntnisse für die pastorale Praxis, die Gebäudeplanung und die Kommunikation geworden. Das alles mithilfe der Erkenntnisse über die sogenannten Sinus-Milieus. Welche Menschen leben in unserem Viertel, wie leben sie, was sind deren Grenzen, Zugänglichkeiten, lebensweltlichen Vorlieben, Werte usw. Der Inhalt der Sorge um den Nächsten (Schülerfrühstück) ist in einer veränderten Gestaltungsform zutage getreten und wird nun für viele Nichtmitglieder überhaupt erst verständlich und annehmbar. Dasselbe gilt nicht weniger für die veränderte Gebäudestruktur, wofür ich ein weiteres Beispiel erwähnen möchte, das sich noch in der Bauplanungsphase befindet.

Der in Hl. Familie (Troisdorf-Oberlar) zuständige Pfarrer Peter Orth leitete mit seinem Pastoralreferenten Joachim Bourauel auf Grundlage der eben genannten Erfahrungen die Profilierung der Nachbapfarrei ein. Ein sehr anderes Leben in dieser Gemeinde, und es sind sehr verschiedene Bedingungen zu denen in Hl. Familie. Es geht um die zentral gelegene Pfarrei St. Hippolytus in Troisdorf, die in Sichtachse zur Fußgängerzone liegt. Auch hier wurde eine Milieu-Analyse der Microm-Geomilieus zu Hilfe genommen. Die Milieuanteile im Viertel wurde so sehr schnell erkennbar. Wesentliche Aspekte der inhaltlichen pastoralen Weiterentwicklung und der Kommunikation mit Gebäuden, Außenanlagen, Aushängen, Konzepten usw. konnten zielgruppengenauer entwickelt werden. Zusammen mit kritischen Auseinandersetzungen über die

Geschichte des Standortes, die Person des Pfarrpatrons und seinen Schriften (vor allem die *Traditio apostolica*) verknüpften Inhalte und Formen. Auch in diesem Fall ging und geht es noch um eine Gebäudeplanung, weil die Kirchengemeinde alles zur Disposition stellte, um ein neues Pfarrzentrum zu errichten. Das Konzept »Alles ins Licht stellen« wurde über Jahre erarbeitet und kommuniziert selbst wiederum mit einer bestimmten Lebenswelt, die auf Transparenz, auf Öffentlichkeit und Auseinandersetzungsbereitschaft setzt. Mit anderen Worten, pastorale Praxis richtet sich weniger auf Mitglieder und ihr geselliges Miteinander, sondern sie mischt sich künftig ins gesellschaftliche Umfeld ein. Es geht künftig in die politischen Kontexte. Dies erfordert jedoch auch eine hohe Bereitschaft und Fähigkeit zur Gestaltung des Lebens der Menschen vor Ort, und zwar aus den kirchlichen und spirituellen Überzeugungen heraus. Diese sind u.a. aus der Erarbeitung des Konzeptes »Alles ins Licht stellen« angereichert und zugespitzt worden, was künftig Kommunikation des kirchlichen Lebens möglicherweise heißen könnte. Beispielsweise sind Projektionen auf großen Glasflächen denkbar, weil der derzeitige Gebäudeentwurf eine entsprechende Möglichkeit enthält und nun auf diesem Weg Informationen, Hinweise und Impulse gegeben werden können. Der Wechsel im Medium führt auch zum Wechsel in der Wahrnehmung kirchlichen Lebens vor Ort, weil technische Lösungen mit bestimmten lebensweltlichen Affinitäten korrespondieren, die keine Mitgliedschaft und somit Knerschaft voraussetzt.

## Künftig kein Pfarrheimcharakter mehr

Das bis jetzt geplante Gebäude an sich wird eher den Charakter eines Stadttores vermitteln, weil dies auch geschichtlich der entsprechende Ort war, auf dem künftig das neue Gebäude stehen wird. Stadttor, dann auch Stadttour. Die Aufnahme der Geschichte in dem neuen Gebäude



**Die Kirche Heilige Familie in Troisdorf-Oberlar**

wird zugleich auch den kommunalen Stellenwert dieses Standortes neu markieren. Stadtgeschichtsschreibung und beispielsweise Geocaching lassen sich auf diese Weise ganz neu verbinden.

Das neue Gebäude stellt auch die ortsansässige Tafel ins Licht, ohne die Menschen bloßzustellen. Menschen, die die Tafel benötigen, sollen nicht mehr verschämt oder nicht vor verschlossenen Türen in Schlange auf die Öffnung der Ausgabe warten. Sie sollen sich im neuen Gebäude treffen und möglicherweise bei einer Tasse Kaffee auf die Öffnung der Ausgabe warten können. Mehr noch: Ihre Probleme sollen eine Stimme in der Stadt erhalten. Große und kleine Probleme sollen künftig aufgegriffen werden und in geeigneter Form in den öffentlichen Raum getragen werden, um Ernst zu machen mit einer Option für Bedürftige.

## Moderne Bildungsarbeit

Die neuen Räumlichkeiten werden auf dem Niveau der *Traditio apostolica* ein Bildungsforum entwickeln. Der hohe Anspruch und die Besonderheit des St. Hippolytus-Patronates soll sich in einer besonderen Architektur und somit einer besonderen Bildungsarbeit wiederfinden. Auch hier also vermittelt die Gestaltung von Räumen einen entsprechend hohen Wert der Bildungsarbeit.

Dies soll sich auch über eine typografische Anbindung des neuen Stadttors zur Fußgängerzone mit Textstücken aus der *Traditio apostolica* verbinden. Vom Innenraum des neuen Stadttors bis in die Fußgängerzone hinein soll so der hohe Wert und Weg der Bildung vermittelt werden.

Auch die für Hippolytus so markante Verbindung von Agape und Herrenmahl soll einerseits sehr hochwertig, andererseits sehr niederschwellig aufgegriffen werden. Ein in der *Traditio* genanntes Käse- und Oliventeilen vor dem Herrenmahl wird künftig auf dem neuen Kirchvorplatz stattfinden und in einen Gottesdienst münden, zunächst einmal im Jahr.

Schließen wir die durchaus erweiterbaren Aspekte und ihre milieoorientierten Gestaltungsformen. Weil es keinen Inhalt ohne irgendeine Art Gestaltung gibt, gilt nach dem eben gesagten auch umgekehrt: Inhalte zeigen sich überhaupt erst in ihrer Gestaltung und insofern immer in einer bestimmten, ausschließenden Gestaltung. Deshalb gilt auch, dass alles eine Frage der Gestaltung ist. Dass dies funktioniert, scheint mir nach den beiden nur ange deuteten Beispielen belegt und reicht in der Tat in alle Bereiche hinein.

Bernhard Grunau

# Kraft für den Menschen, Sinnbild der Schöpfung

## Das Angebot des Klosters Arenberg



**Kloster Arenberg**

34

»Der Mensch selber ist uns aufgetragen, seine Gesundheit an Leib und Seele, sein Heil.« So sehen die Arenberger Dominikanerinnen ihren klösterlichen Auftrag. In Konsequenz dieses Grundsatzes haben sie ihr Gästehaus zu einem modernen Bildungs- und Erholungszentrum ausgestaltet. Es ist es zu einem Ort der religiösen Einkehr geworden, verbunden mit medizinischen Anwendungen, Bildungs- und Erholungsangeboten. Es gibt einen Wellnessbereich mit Schwimmbad und Sauna, einen Fitnessraum, eine Kreativwerkstatt, ein Meditationsraum sowie Tagungsräume. Man kann an den Gebetsstunden der Dominikanerinnen teilnehmen und mit ihnen bei Bedarf persönliche Gespräche führen. Auch die Klosterbibliothek und ein weitläufiger Park mit Kräutergarten sind für die Gäste zugänglich. Insgesamt bietet das Haus Platz für 100 Gäste.

Neben Erholungssuchenden sind besonders Menschen im Blick, die in schweren Lebenssituationen sind, die eine Auszeit, Ruhe und Orientierung brauchen. Unter den Gästen sind auch

immer wieder Geistliche, die hier regelmäßig Erholung finden können. Insgesamt nutzen rund 5.000 bis 6.000 Besucher/-innen pro Jahr die Angebote des Klosters.

Für die Gäste bietet das Haus ein umfangreiches Programm an: Seminare, Kurse, Vorträge. Wer will, kann mit einer Ordensschwester oder einem der vier Seelsorgerinnen des Gästehaus ins Gespräch kommen, Hilfe, Rat und Unterstützung suchen – oder auch ganz für sich bleiben. Ganz bewusst wird der Begriff »Wellness« genutzt, obwohl er einen modischen Beigeschmack hat. Es geht darum, das Gute und Gesunde zu fördern, einen Ort des Wohlbefindens bereitzustellen. So will das Kloster Arenberg das Vermächtnis der Ordensgründerin Mutter Cherubine Willimann fortsetzen, der es in ihren Werken um »heilende Liebe« ging. Dieser Antrieb, in heilsamer Weise für andere da zu sein, entspringt der bedingungslosen Liebe Gottes zu jedem seiner Geschöpfe. Auch die Bibel als das gemeinsame Fundament verweist auf eine dreifache Liebe: die Liebe zu Gott, zum Nächsten und zu sich selbst.

Gottesliebe, Nächstenliebe und Selbstliebe gehören zusammen, wachsen gemeinsam und führen hin zu einer liebevollen Einstellung zur ganzen Schöpfung. Das Angebot, die Räumlichkeiten und besonders der Klostergarten sind nach diesen Grundprinzipien ausgerichtet. Der große Klostergarten mit »Klagemauer«, Kräutergarten, mit Wald und Wiesen ermöglicht den Gästen erholsame und heilsame Naturerfahrungen. Das Kloster pflegt den Garten als Sinnbild für die Schöpfung und als Kraftquelle für den Menschen.

## Christus als Weggefährte

Die biblische Weisung, Gott in den Mittelpunkt des Fühlens, Denkens und Tuns zu stellen und aus seiner Liebe heraus zu leben, ist den Mitwirkenden im Kloster Arenberg ein inneres Bedürfnis. Jesus Christus ist für die Arenberger Schwestern allen Menschen Weggefährte. Er gibt die Kraft, auch leidvolle Wege zu gehen und zu begleiten. Kloster Arenberg will diese »Christusträgerschaft« vertiefen. Das Gästehaus schöpft aus der reichen Tradition christlicher Spiritualität. Neben altbewährten Gebetsformen gibt es in Kloster Arenberg auch andere Formen der Spiritualität. Jede und jeder kann ausprobieren und auswählen, was ihr oder ihm entspricht. Das heilende Wirken Gottes kann sich freilich auch außerhalb des Gebets ereignen: in guten Begegnungen, in einem seel-sorglichen Gespräch, in der Stille und oft in ganz unerwarteter Weise.

Bernhard Grunau leitet das Gästehaus Kloster Arenberg.

**Andreas Kaul**

# Tagen – Bilden – Genießen

**Zum Neubau und zur Konzeption des Katholisch-Sozialen Instituts (KSI)**

«Tagen, bilden und genießen» – mit diesen drei Schlagworten lässt sich das ganzheitliche Bildungskonzept des KSI beschreiben. Das Katholisch-Soziale Institut wurde am 18. Oktober 1947 von Josef Kardinal Frings als Akademie der Erwachsenenbildung auf Grundlage der Katholischen Soziallehre gegründet. Sein Wappenspruch »Pro hominibus constitutus – Für die Menschen bestellt« – ist seit 68 Jahren das Leitmotiv der 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KSI. Das derzeitige Tagungshaus liegt in Bad Honnef inmitten des Naturparks Siebengebirge. Das Institutsgebäude besteht in der derzeitigen Gestalt seit dem letzten Umbau und der umfassenden Erweiterung im Jahre 1996. Derzeit besuchen jährlich rund 21.000 Gäste das Katholisch-Soziale Institut. Im Zentrum der programmatischen Arbeit des KSI stehen Veranstaltungen und Seminare zu Gesellschaft, Politik und Kultur für unterschiedliche Adressatengruppen.

## Tagungen und Seminare sind »wertbildende Prozesse«

Ein Anspruch an das KSI-Programm: Im Institut sollen wertbildende Prozesse stattfinden. Kern in der konzeptionellen Ausgestaltung des Katholisch-Sozialen Instituts ist wie eingangs formuliert ein ganzheitlicher Bildungsansatz – der gesamte Rahmen einer Tagung oder einer Veranstaltung muss in sich stimmig sein: Der Gast sollte sich im Sinne des Wappenspruchs »pro hominibus constitutus« im Haus wohl fühlen – das Seminar, das Tagungshaus, Service und Gastronomie sollen dem Menschen zugewandt sein. Zudem soll unter den Kolleginnen und Kollegen sowie im Kontakt mit den Gästen ein »wertschätzender Umgang«

gepflegt werden. »Werte« spielen in der Programmatik sowie im Miteinander der Kolleginnen und Kollegen im KSI eine zentrale Rolle: Die KSI-Mitarbeitende entwickelten insgesamt sechs »Wert-Haltungen«, die alle Kollegen/-innen bei der Einstellung im KSI unterschreiben müssen und für alle Mitarbeitenden im Hause verbindlich sind: Unter anderem soll die Zusammenarbeit der Mitarbeiter von Achtung, Respekt, Hilfsbereitschaft und Rücksicht geprägt sein; die Kommunikation soll vom Grundsatz des Verstehenwollens und der Dialogbereitschaft bestimmt sein; die Menschen, die in das KSI kommen, sollen achtsam wahrgenommen werden; Zivilcourage und Mitverantwortung sind für die Kolleginnen und Kollegen wichtige Haltungen.

## »Lernensemble KSI«

Gleichzeitig sind die architektonische sowie die innenarchitektonische Ausgestaltung des Tagungshauses von zen-

traler Bedeutung für den Erfolg von wertbildenden Prozessen oder Veranstaltungen. Das KSI bietet mit seinem hellen, freundlichen und lichtdurchfluteten Ambiente einen Rahmen für Veranstaltungen aller Art sowie für private Feierlichkeiten. Daneben finden sich im Tagungshaus sowie im Außengelände des KSI viele Orte für kleinere Pausen und Erholungen – neben einem guten Setting für Veranstaltungen sind diese »kleine Fluchten« ebenso wichtig für das Gelingen einer Bildungsmaßnahme: Fünf Innenhöfe bieten im KSI hierfür die besten Voraussetzungen. Sie sind einerseits Ruheorte, aber auch »Freiluft-Seminarräume« in den Sommermonaten. Von der Dachterrasse des KSI genießt man einen traumhaften Blick über das Siebengebirge sowie den Drachenfels. Zudem findet der Guest im gesamten Tagungshaus vielfältige religiöse, sozialgeschichtliche, interkulturelle und künstlerische Impulse, die sich wie ein roter Faden durch das Institut ziehen. Den



**Eingangsbereich des KSI**

Gästen des KSI werden Zugänge zu moderner Kunst in unterschiedlichen Ausprägungen angeboten. Das Haus verfügt über eine Sammlung von Kunstwerken, die in Form eines Kunstmarsches einen Einblick in die Entwicklungen der Kunst im 20. Jahrhundert offeriert. Die Kombination aus Architektur, Innenarchitektur sowie künstlerischen Impulsen wird im KSI als »Lernensemble« bezeichnet. Zu dieser »Lernumgebung« gehören auch Gastronomie, Service und Unterkunft, für die im Katholisch-Sozialen Institut hohe Qualitätsstandards gelten. Einer der Grundsätze: Wo immer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KSI mit Gästen in Kontakt kommen, wird sich der Kollege oder die Kollegin mit einem Höchstmaß an Aufmerksamkeit und Sorgfalt dem Tagungsteilnehmenden widmen. Das Küchenteam des KSI kümmert sich mit Leidenschaft und Engagement um das leibliche Wohl der Gäste. Frische Zutaten sowie eine sorgfältige Zubereitung gehören ebenso zu einem guten Tagungsambiente wie eine gesunde und schmackhafte Speisenauswahl. 2010 hat sich das KSI von der »Deutschen Hotelklassifizierung« des »Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes« als 3-Sterne-Superior-Hotel zertifizieren lassen. Die Kolleginnen und Kollegen aus dem Bereich des Tagungshauses des KSI entstammen überwiegend dem Hotelgewerbe und haben eine gastronomische Ausbildung abgeschlossen.

## Umzug nach Siegburg

Im Herbst 2016 wird das Katholisch-Soziale Institut von Bad Honnef in die umfassend sanierten und erweiterten Gebäude der ehemaligen Abtei auf den Siegburger Michaelsberg ziehen. Nach dem Weggang der letzten Benediktinermönche im Jahre Sommer 2011 wurde bereits im Januar 2012 das KSI als Nachnutzer der 950 Jahre alten Abtei vorgesehen. Das Erzbistum Köln investiert in den Umbau und Neubau etwa 40 Millionen Euro.

Den Architektenwettbewerb für den Neubau sowie die Umgestaltung der alten Abteigebäude konnte das Architekturbüro »meyer schmitz morkramer« (msm) für sich entschieden. Die Siegburger Ab-



**Das neue KSI im umfassend sanierten und erweiterten Gebäude der ehemaligen Abtei auf den Siegburger Michaelsberg (Modell)**

tei wird im Hang um einen fünfstöckigen Neubau erweitert, der sich behutsam in die historischen Strukturen einfügt und über eine gläserne Brücke mit dem Altbau verbunden sein wird. »msm« konnte mit seinen Umbauplänen punkten, weil die ehemalige Abtei – zumindest äußerlich – kaum angerührt werden muss. Die Interessen des Denkmalschutzes werden in einer idealen Weise berücksichtigt. Auch die gewohnten »Sichtachsen« bleiben bestehen, der Neubau wird vom Stadtzentrum aus kaum zu sehen sein. Bei den Bauarbeiten wird sehr viel Wert darauf gelegt, historische Begebenheiten zu bewahren. Historische Mauern und Ausgrabungen werden erhalten und später präsentiert werden.

Für den Seminar- und Tagungsbetrieb eröffnen sich mit dem Umzug nach Siegburg ganz neue Möglichkeiten: Während man es in Bad Honnef mit gewachsenen Gebäudestrukturen zu tun hatte, deren Ursprünge in das 19. Jahrhundert zurückreichen, hat man nun in Siegburg die Möglichkeit, im historischen Teil sowie im Neubau die baulichen Voraussetzungen für ein modernes Tagungshaus zu schaffen: Das Siegburger Gebäude wird wesentlich besser den Ansprüchen des KSI gerecht werden. Insbesondere die Größe, die Möblierung sowie die technische Ausstattung der Seminarräume und Foren werden den Wünschen und Anforderungen einer zeitgemäßen

Seminarveranstaltung gerecht werden. Grundlegende konzeptionelle Gedanken machen sich die Kolleginnen und Kollegen des KSI jetzt schon über Stil, Ausstattung und Ambiente des neuen Tagungshauses. Von einem modernen, lichtdurchfluteten Gebäude wird das KSI in eine ehemalige Abtei einziehen, die um einen Anbau erweitert wurde. Die Atmosphäre des Abteigebäudes wird sich in der Ausstattung sowie in der Atmosphäre widerspiegeln.

Im Zusammenhang mit dem Umzug müssen einerseits die Grundfragen der konzeptionellen Ausgestaltung des KSI neu gestellt werden – erste Vorgespräche und Vorüberlegungen finden bereits statt. An der grundsätzlichen Position, dass für »wertbildende Prozesse« auch ein geeigneter Tagungsrahmen geschaffen werden muss – zu dem »wertschätzende Umgangsformen« genauso dazugehören wie eine wertige Architektur und Einrichtung des Tagungshauses sowie hohe Qualitätsanforderungen an Gastronomie, Service und Unterbringung der Gäste –, daran wird sich auch im Siegburger Domizil des Katholisch-Sozialen Institut nichts ändern. Der Dreiklang »tagen – bilden – genießen« wird auch auf dem Michaelsberg Bestand haben.

Andreas Kaul ist zuständig für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im KSI.

Katrin Kraus

# Wie Orte zu Lernorten werden

## Die Gestaltung von Lernorten als pädagogische Aufgabe

Die Voraussetzung dafür, dass Orte zu Lernorten werden, ist an die Person und den Gegenstand gebunden. Das heißt ein Ort ist jeweils nur temporär und in Bezug auf eine bestimmte Person und einen konkreten Gegenstand ein Lernort. Durch die passende Konstellation der vier Elemente Wissensträger, Infrastruktur, Kopräsenz, Atmosphäre im Zusammenspiel mit Person und Gegenstand werden Orte zu Lernorten. Am jeweiligen Ort braucht es Wissensträger, denn das anzueignende Wissen muss in einer Form repräsentiert sein, die den Anwesenden eine Aneignung ermöglicht. Dies kann in Form von Lernmitteln der Fall sein, z.B. Bücher oder Filme, oder es kann durch Personen repräsentiert werden, die in Bezug auf den jeweiligen Gegenstand über einen Wissensvorsprung verfügen. Diese Personen können Professionelle sein, d.h. Lehrpersonen oder Kursleitende, sowie private Personen wie Freunde oder Familienangehörige. Sie können physisch oder über Medien vermittelt als Wissensträger am jeweiligen Ort präsent sein.

### Wissensträger und Infrastruktur

Neben den Wissensträgern ist in der Regel auch eine gewisse Infrastruktur vor Ort notwendig. Wie diese beschaffen sein muss, ist vor allem durch den Lerngegenstand bedingt – es kann eine Bibliothek sein, ein Computer, ein großer Raum, ein Musikinstrument, es können aber auch bestimmte Anforderungen an einen Außenraum sein, die spezifische Erfahrungen mit der Natur oder entsprechende sportliche Betätigungen ermöglichen. Aber auch Gelegenheiten von Personen spielen hier eine Rolle, z.B. Erwartungen an die Art der Sitzgelegenheit, die Verfügbarkeit

einer Kaffeemaschine oder Vorlieben in Bezug auf die Helligkeit.

Darüber hinaus spielt die Atmosphäre eines Ortes eine wichtige Rolle für die Frage, ob er für eine Person zu einem Lernort wird. Böhme versteht Atmosphäre als die »Gestimmtheit des Raums«, die zwischen dem Raum und seine Eigenschaften und dem Menschen mit seiner Wahrnehmung und seinen Emotionen in diesem Raum entsteht. Welche Atmosphäre in einem Raum entsteht, hängt also neben der Ausstattung des Raums auch von dem Menschen ab, der diesen Raum wahrnimmt – und es hängt wiederum von individuellen Präferenzen ab, welche Stimmung als lernförderlich (in Bezug auf den jeweiligen Gegenstand) wahrgenommen wird.

Die Anwesenheit oder Abwesenheit von anderen Personen – also die Kopräsenz – wird jeweils unterschiedlich gewertet. Mal ist es für Personen zum Lernen notwendig, dass andere Menschen als Wissensträger, als Mitlernende oder einfach als menschliche Kulisse anwesend sind, mal braucht es aber auch das Gegenteil, dass niemand anderes an diesem Ort ist, damit man sich auf das Lernen einlassen kann.

In der (temporären) Konstellation dieser Elemente entscheidet sich in Hinblick auf eine bestimmte Person und einen konkreten Gegenstand, ob ein Ort zu einem Lernort wird. Die Passung in dieser Konstellation ist aber nicht notwendigerweise dem Zufall überlassen, sondern kann mit der Absicht der Initiierung und Unterstützung von Lernprozessen auch bewusst gestaltet werden.

Werden Orte bewusst als Lernorte ausgewiesen und als solche gestaltet, spricht man von Lernorten im Sinne eines intentionalen Konzepts (vgl. Kraus 2015a). Hier steht nicht die Frage im Vordergrund, ob an einem Ort (zufällig)

gelernt wird oder nicht, sondern die Absicht der Initiierung und Unterstützung von Lernprozessen. Diese ist eine pädagogische Aufgabe, die auch für eine Vermittlungstätigkeit in der Erwachsenenbildung eine wichtige Rolle spielt. Lernorte werden mit der Absicht geschaffen respektive ausgestattet, dass Lernen dort stattfindet. Die pädagogische Gestaltung geht dabei von der Antizipation des Passungsverhältnisses der vier Dimensionen in Bezug auf einen Gegenstand und Teilnehmende aus. Dabei werden – wie bei der methodischen Gestaltung der Vermittlung – generalisierende Annahmen getroffen über die Art und Weise, wie Lernprozesse für die Teilnehmenden in Bezug auf den jeweiligen Kursinhalt bestmöglich angeregt und unterstützt werden können.

### Literatur

- Böhme, G. (1995): Atmosphäre. Frankfurt a.M.
- Kraus, K. (2015): Lernort. In: Dinkelaker, J.; Hippel, A. von (Hg.): Erwachsenenbildung in Grundbegriffen. Stuttgart, S. 133–138.
- Kraus, K. (2015): Orte des Lernens als temporäre Konstellationen: Ein Beitrag zur Diskussion des Lernortkonzepts. In: Bernhard, C.; Kraus, K.; Schreiber-Barsch, S.; Stang, R. (Hg.): Erwachsenenbildung und Raum: Theoretische Perspektiven – professionelles Handeln – Rahmungen des Lernens. Bielefeld, S. 41–53

**Renate Stolle**

# Kann man Gastfreundschaft lernen?

## Aus der Arbeit einer Dozentin für Freundlichkeit

Eine schwierige Frage, aber genau diesen Auftrag bzw. diese Bitte, das Thema in einem Inhouse-Seminar zu schulen, erhalte ich immer häufiger. Die erste Frage, die ich meinen Teilnehmern/-innen in meinen Workshops stelle, ist: worauf achten Sie persönlich beim ersten Eindruck – wann ist Ihnen ein Mensch sympathisch? Wann waren Sie das letzte Mal von einem Dienstleister/Gastgeber begeistert und was genau hat Sie da begeistert?

Die Antworten kommen schnell und aus den verschiedenen Bereichen, egal ob Behörden, Tagungsstätten, Hotels, Kliniken, Arztpraxen, Kindergärten, dem Pfarramt oder Geschäften.

Wir sind schon begeistert, wenn wir einen Raum betreten und wir auf Augenhöhe – nicht im Sitzen – mit Blickkontakt, einem freundlichen Lächeln und einem Tagesgruß begrüßt werden. Wenn dann auch noch freundlich und geduldig individuell auf unsere Fragen und Wünsche eingegangen wird und wir je nach Situation – noch mit Namen angesprochen werden, sind wir vollends begeistert.

Leider sieht die Realität meistens anders aus: Betreten Sie mal ganz bewusst einen der oben beschriebenen Räume, Institutionen oder Geschäfte. Sie erhalten oft weder ein Lächeln noch einen Blickkontakt. Der Gruß kommt, wenn überhaupt, erst nachdem Sie begrüßt haben. Die Körpersprache und Gestik/Mimik signalisieren: Du störst – ich habe andere Dinge zu tun! Sie als Gast lassen aber nicht locker! Widerwillig wird kurz und knapp Auskunft erteilt – routiniert und emotionslos ... fühlen Sie sich hier wohl? Bleiben Sie hier freiwillig länger? Kommen Sie da gerne wieder hin? Denken Sie daran gern zurück? Gastfreundschaft beginnt mit dem ersten Eindruck – er ist ent-

scheidend. Neben den Äußerlichkeiten ist das Gefühl der Wertschätzung und des gegenseitigen Respekts entscheidend – auf Augenhöhe! »Ich habe mich wohlgefühlt« sagen wir meistens dann, wenn wir begeistert sind. Frage ich dann nach, woran es lag, sind es gerade diese »Kleinigkeiten«, die es ausmachen. Jeder nimmt es ein bisschen anders wahr, jeder gewichtet es ein bisschen anders.

Kann man Gastfreundschaft lernen? Wenn das »Leuchten in den Augen« grundsätzlich vorhanden ist, müssen Sie es nicht mehr lernen – allerdings schlummert es bei manchen Mitmenschen, und es muss erst wieder zum Leben erweckt werden, bzw. die Augen müssen zum Leuchten gebracht werden. Gastfreundschaft wieder zum Leben erwecken – darin sehe ich meine Aufgabe in meinen Workshops. Nachdem wir über die Rolle als Gastgeber im Allgemeinen gesprochen haben, geht es dann mit dem Thema Kommunikation weiter.

Was ist Kommunikation, wie findet Sie statt? Verbal und nonverbal.

Was ist authentischer? Klar, das nonverbale. Hier wird dann erörtert: Was

drückt mein Körper, meine Gestik und meine Mimik aus, wenn ich am Empfang sitze oder stehe oder auf meine »Gäste« zugehe? »Wie wirke ich positiv?« Was muss ich tun, um positiv auf meine Mitmenschen zu wirken, bzw. was genau liest mein Gegenüber aus meiner Körpersprache?

### Wie sage ich es richtig?

Und dann gibt es ja noch die Rhetorik, also der sprachliche Ausdruck. »Wie sage ich es richtig? Warum verstehen mich meine Mitmenschen häufig nicht richtig?«

Ganz einfach: weil Sie nicht Ihre Sprache sprechen! Hier versuche ich den Teilnehmern ebenfalls mit Übungen zu verdeutlichen, was es an »Störungen« in der Kommunikation gibt und wie sie es »besser« ausdrücken können. Dazu gehört auch das aktive Zuhören: Was hat mein Gegenüber gehört, habe ich es ihm so erzählt, dass er es sich auch merken konnte etc.?

Darüber hinaus erörtern wir die sogenannten »bösen Wörter« in der Kommunikation und die Kunst des Small Talks. Ich gebe ihnen konkrete Formulierungshilfen und praktische Beispiele aus ihrem Arbeitsalltag.

Jetzt wollen Sie bestimmt noch wissen, was »böse Wörter« sind? Zum Beispiel das Wort »nein« oder »man bzw. man kann«. Sprechen Sie die Mitmenschen direkt an! Statt: Kann man Gastfreundschaft lernen? Besser: »So lerne und lebe ich Gastfreundschaft.«



**Mit leuchtenden Augen**

**Veröffentlichung über Renate Stolle  
(econo 12/2010)**

Renate Stolle war Empfangssekretärin/Empfangschefin und Qualitätsmanagerin in mehreren Häusern der Dorint AG und ist seit 2002 selbstständige Trainerin und Referentin. Weitere Infos: [www.renate-stolle.de](http://www.renate-stolle.de)

Linda Kaiser

# Trainiert eure Herzen!

## Wie die Knigge-Akademie den richtigen Umgang mit Menschen vermittelt

Ein schön gedeckter Tisch, gutes Essen, ausgewählte Weine, ein schönes Ambiente und vielleicht noch ein neues Kleid für die Dame des Hauses: Das sind die Dinge, die bei der Frage nach Gastfreundschaft als Erstes genannt werden.

Allzu gerne verlieren wir uns in der Bereitstellung von Dingen, die unsere Kompetenz und unsere Leistungsfähigkeit widerspiegeln, und vergessen dabei den wichtigsten Aspekt der Gastfreundschaft: den Gast selbst. Gastgeber sein bedeutet nicht, ein schönes und womöglich teures Essen auf den Tisch zu bringen und das Heim bestmöglich zu präsentieren. Gastgeber sein heißt, zwischenmenschliche Kontakte zu knüpfen und zu pflegen, Menschen in unserem Leben zu begrüßen, die wir kennen oder anlässlich des Treffens kennenlernen werden. Daher beginnt Gastfreundschaft nicht beim Essen, sondern immer dann, wenn ein Mensch einen anderen in dessen Lebensumfeld besucht. Das kann das Zuhause sein, häufiger ist es der Arbeitsplatz.

Die Kenntnis der Etiketteregeln ist die Grundlage des Umgangs miteinander. Für das Teilen von Tisch und Tafel gibt es zahlreiche Bücher mit Regeln und

Empfehlungen – vom Umgang mit der Serviette über die Handhabung des Bestecks bis hin zur Auswahl der Speisefolge und der Sitzordnung. Für den Empfang in den eigenen oder beruflichen vier Wänden gibt es diese Regeln und Empfehlungen ebenfalls. Allerdings werden sie in der Praxis meist als bekannt vorausgesetzt und selten überprüft. Dass aber gerade diese Umgangsformen für das Zusammentreffen von Menschen eben nicht immer bekannt sind und selten korrekt angewendet werden, erkennen wir oftmals erst dann, wenn wir bereits mitten im Fettnäpfchen stehen. Oder daran, dass wir vor Aufregung nicht schlafen können, weil wir nicht genau wissen, wie wir mit dem Besucher umgehen sollen, der sich für den kommenden Tag angemeldet hat. Fragen wie »Wer geht auf der Treppe vor?«, »Wer betritt zuerst den Aufzug?«, »Wohin mit der Garderobe?«, »Wer stellt wen vor?« und »Was passiert, wenn das Treffen beendet ist und der Guest nach Hause möchte?« stehen plötzlich wie ein riesiger unüberwindbarer Berg vor uns.

### Gutes Benehmen ist ein wichtiges Instrument des Selbstmarketings

Souveränität im Umgang erlangen Sie, indem Sie diese Regeln kennenlernen, einüben und anwenden. Insbesondere das Anwenden ist hierbei meist jedoch die schwierigste Hürde, denn dies hat etwas mit Verantwortung übernehmen und aktivem Handeln zu tun. Beides weisen wir gern von uns und delegieren diese schönsten Aufgaben im Miteinander an andere. Zeigen Sie Ihre Wertschätzung doch einmal gegenüber einem Guest, indem Sie ihn persönlich an der Eingangstür abholen, anstatt dies Ihrer Assistentin aufzutragen oder

den Guest gar alleine seinen Weg finden zu lassen. Zeigen Sie, dass Sie einen freundlichen Umgang mit Ihren Mitarbeitern führen, indem Sie lächelnd und grüßend durchs Haus gehen und anklopfen, bevor Sie ein fremdes Büro betreten. Übernehmen Sie Verantwortung und seien Sie Vorbild. Das ist das schönste Bild, das Sie als Gastgeber vermitteln können und mit dem Sie Ihrem Guest Freude bereiten und Vertrauen wecken.

### Natürlichkeit und Authentizität haben Priorität

Adolph Freiherr Knigge ist der berühmte Namensgeber der bekannten Regelwerke, auch wenn er nichts mit den viel zitierten Verhaltensvorschriften zu tun hatte. Vielmehr setzte er sich für die Ideale der Aufklärung und des Humanismus ein. Seine Sendung lässt sich in einem Satz zusammenfassen: »Trainiert nicht euer Lächeln, trainiert eure Herzen!« Ehrlichkeit, Disziplin, eine positive soziale Einstellung und ethisch einwandfreies Verhalten statt formalen Perfektionismus sind die Werkzeuge, auf die wir uns verlassen sollten. In der Kultivierung unserer Aufmerksamkeit und Toleranz im Umgang miteinander liegt der Weg zum guten Gastgeber-tum.

Die von der Knigge-Akademie zertifizierten Trainer unterstützen Sie in Ihren Seminaren dabei, Ihr Wissen um die gültigen Etiketteregeln zu überprüfen und Ihre Aufmerksamkeit im Umgang mit Menschen zu schärfen.



Adolph Freiherr Knigge