

Unterwegs nach Hause kommen. *Stereotype und Vorurteile im Gastgewerbe*



Wir sind ein Unternehmen der Berliner Stadtmission. Unser Verein kümmert sich seit über 145 Jahren in Berlin und Umgebung um bedürftige Menschen. Mit mehr als 80 Projekten wird versucht diesen Menschen auf verschiedene Art und Weise zu helfen. Die Angebote sind breit gefächert: Bahnhofsmissionen, Notunterkünfte für Wohnungslose, Jugend- und Familienhilfen, Flüchtlingshilfen und Unterstützung für nichtkrankenversicherte Personen. Zusätzlich dazu betreibt die Stadtmission auch Gemeinden, Wohnstätten, Seniorenzentren, Kitas und Familienzentren, Kiezläden und Hotels und Gästehäuser. Bei der Stadtmission arbeiten 1.000 Angestellte und rund 1.800 Ehrenamtliche. Die christliche Trägerschaft ist uns wichtig und wir möchten, dass sie für unsere Gäste spürbar ist.

Die martas Gästehäuser Hauptbahnhof Berlin verteilen sich über drei Gebäude, die auf dem grünen Gelände der Stadtmission stehen. In zwei Gebäuden sind die Gästezimmer und Veranstaltungsräume, in einem dritten Teil befindet sich der Festsaal.

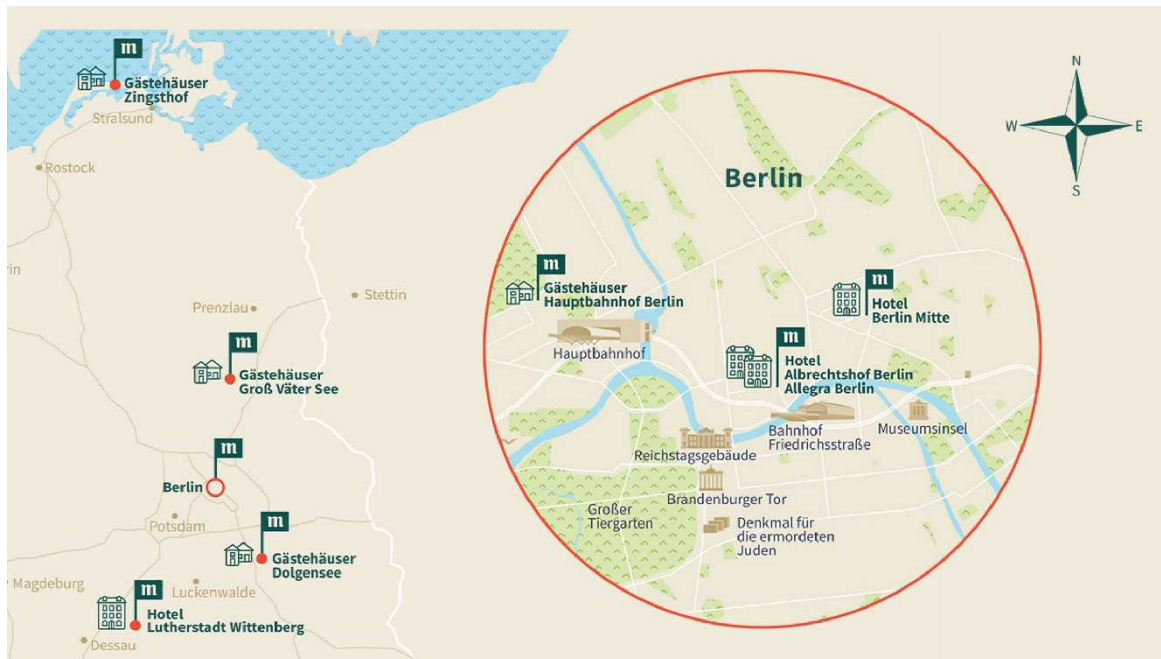


Es gibt 118 Zimmer und mehr als 400 Personen können bei uns schlafen. Zusätzlich vermieten wir sechs Apartments. Das Team besteht aus knapp 50 Mitarbeitenden verschiedener Nationalitäten und Altersstufen. Unser Betrieb hat nicht nur eine angeschlossene Küche, die große Büfets zubereiten kann, sondern auch einen Veranstaltungsbereich. Zusätzlich zu 12 Veranstaltungsräumen gibt es einen großen Festsaal.

Im Jahr haben wir über 80 000 Übernachtungen. Zielgruppe unseres Übernachtungsbetriebes sind Familien, Schulklassen & Chöre sowie Konfirmanden- oder Sportgruppen. Während der

Sommermonate betreiben wir Mehrbettzimmer, so dass auch viele Rucksackreisende den Weg zu uns finden.

Unser Gästehaus gibt es seit dem Jahr 2002. Davor war es ein Pflegeheim. Der letzte größere Umbau mit Renovierung war 2013. Der Kern blieb, aber die Namen wechselten: Von Gästehaus im Zentrum zu Jugendgästehaus Hauptbahnhof.



Im Jahr 2023 wurden wir im Rahmen eines Markenbildungsprozesses zu martas Gästehäusern Hauptbahnhof Berlin umbenannt und gehören mit sieben weiteren Übernachtungsbetrieben der Berliner Stadtmission zu der neuen Kette „martas“.

Die weiteren Häuser, Hotels sowie Gästehäuser, befinden sich inner- und außerhalb von Berlin. Wir sind an der Dahme-Seenlandschaft bis hoch in den Norden am Darß zu finden. Im Gegensatz zu den Hotels, sind die Gästehäuser der Stadtmission gemeinnützig.

Das, was schon immer im Mittelpunkt unseres Handelns stand, die Gastfreundschaft, hat nun einen neuen Namen und ein neues Claim: „martas – weil ´s gut tut“. Namensgeberin ist die biblische Figur der Marta, die zusammen mit ihrer Schwester Maria, Gastfreundschaft lebte. Unter den Personen, die bei ihnen einkehrten, war Jesus mit seinen Jüngern.

Gastfreundschaft bleibt weiterhin das Motto unseres Handelns, jedoch soll darüber hinaus das Gute, das wir bereits tun, stärker betont werden: Wir möchten vielen Menschen ein Dach über dem Kopf bieten. Auch denen, die es sich nicht leisten können. Daher unterstützen wir mit 1€ pro Übernachtung die Berliner Stadtmission und darüber hinaus weitere gemeinnützige Organisationen.

Zusammen mit den optischen Veränderungen, wie der neuen Leuchtschrift, dem neuen Farbkonzept und der einheitlichen Oberbekleidung für unsere Mitarbeitenden „am Gast“, wurden ebenso Inhalte angepasst. Im Fokus dieser Anpassung steht die Ausrichtung aller Häuser auf den „Markendiamanten“.



„Unterwegs nach Hause kommen“ Praxisworkshop martas

von Jens-Martin Krieg, September 2023

Der Philosoph Martin Buber schrieb bereits 1923 in seinem Longseller „Ich und Du“: „Alles wirkliche Leben ist Begegnung.¹ (...) Wenn wir eines Weges gehen und einem Menschen begegnen, der uns entgegenkam und auch eines Weges ging, kennen wir nur unser Stück, nicht das seine, das seine nämlich erleben wir nur in der Begegnung.²“

Begrüßung und grobe Gliederung des Tages

- Zeitperspektive 3h nach ca. 1,5h 10 Minuten Pause
- Thema der Schulung ist Stereotype und Vorurteile

¹ Zitat: (Buber, Martin , 1923, 2021, S. 16.)

² Zitat: (Buber, Martin , 1923, 2021, S. 76.)



Übung: „Weltkarte“

Kennenlernen und Sensibilisierung für andere Perspektiven und Wahrnehmungen anhand von Weltkarten aus Sicht anderer Länder und Kontinente.

Zeitraumen: 30 - 45 Minuten

Vorbereitung:

- 1 Klemmbrett je Teilnehmer
- Weißes A4 Papier 3-5 Blätter auf den Klemmbrettern
- Großes buntes Stifteset
- 3 Moderationswände bestückt mit
- 3 Weltkarten:
 - Neuseelandperspektive, Chinaperspektive, Europaperspektive
 - Zuerst sichtbar ist nur die Neuseelandperspektive

Ablauf:

1. Stelle dich neben den Ausdruck der Karte „Perspektive Neuseeland“ und erläutere: Anders, als wir es gewohnt sind, befindet sich Europa nicht im Zentrum dieser Karten.
2. Drehe jetzt die nächste Moderationswand um auf der sich die Karte mit der „Perspektive China“ befindet.
3. Bitte die Teilnehmenden nun, selbst eine Weltkarte zu skizzieren. Sie sollen die Welt so darstellen, wie sie aus Ihrer Perspektive dargestellt sein sollte.
4. Zusätzlich sollen Sie alle Länder markieren in denen Sie schon waren
5. Im Anschluss werden die Teilnehmenden aufgefordert, Ihre Welt vorzustellen, sie sind auch aufgefordert Erinnerungen zu teilen: Welche Länder habe ich markiert? Was habe ich da erlebt was anders war als dort wo ich Zuhause bin?
6. Nun, wird die dritte Karte „Perspektive Europa“ umgedreht und mit den eigenen entwürfen verglichen. Was fehlt? Was ist größer oder kleiner? Aus welcher Perspektive wurde diese gedruckte Karte erstellt? Womit kann das zusammenhängen?³

Im Anschluss werden die selbst gestalteten Karten im Raum hängenbleiben.

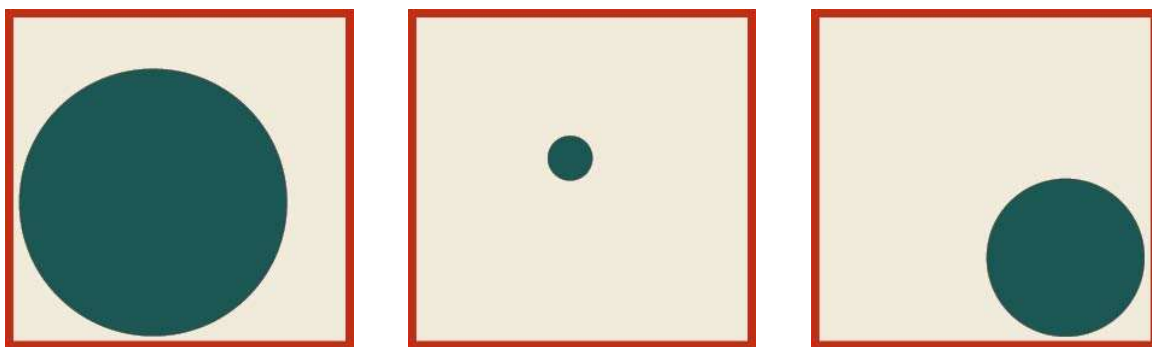
³ Quelle: <https://ideenfundus.dpiw.org/de/m/weltkarte>

Einchecken und wohlfühlen – bei martas finden Menschen ein Stück Heimat auf Zeit. „Heimat“ wie gelingt uns das?

Und was heißt eigentlich Heimat?

Heimat steht als erstes für die Sehnsucht nach Geborgenheit und Ruhe. Heimat steht für den vorgegebenen Rahmen des Selbstverständlichen.⁴ Aber was ist selbstverständlich?

Welches der drei Verhältnisse steht für Dich für Geborgenheit und Ruhe?



A

B

C

→ Umfrage

Teilnehmer der Umfrage 62

A: 12

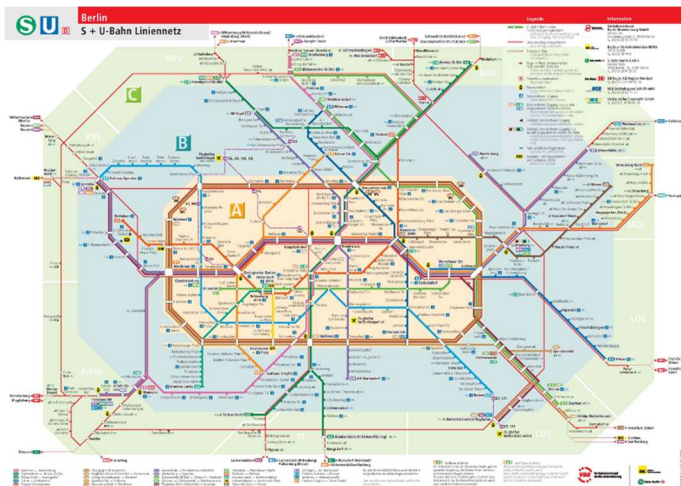
B: 16

C: 34

Genauso wie beim Verhältnis für Geborgenheit und Ruhe, gibt es keine allgemeingültige Vorstellung des Selbstverständlichen, es gibt verschiedene Vorstellungen davon was als Selbstverständlich vorausgesetzt wird. Und je nachdem wie vielfältig die Antwortmöglichkeit auf die Frage gegeben wird, häufen sich die Antworten und in unserem Kopf entsteht so langsam eine Meinung zu der gestellten Frage. In dem oben aufgeführten Fall wird möglicherweise bei der fragstellenden Person eine Stereotype auf die Gruppe „Gäste“ gebildet, diese könnte dann folgend so aussehen: „Menschen bevorzugen als Raum der Geborgenheit und Ruhe ein Verhältnis, das mich nicht zu klein aber auch nicht zu

⁴ Vgl.: (Betz, Hans Dieter; Browning, Don S.; Janowski, Bernd; Jüngel, Eberhardt (Hg.) Band 3, 2008, S. 1593.)

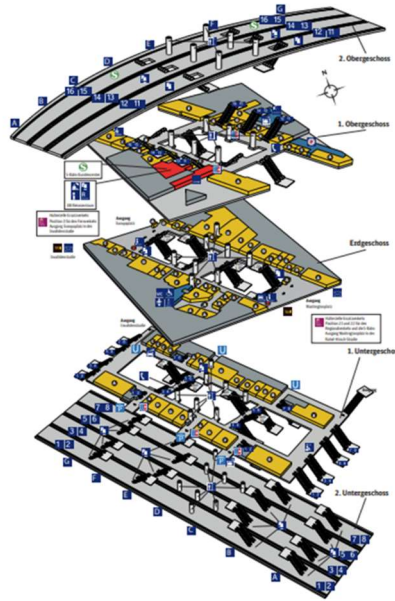
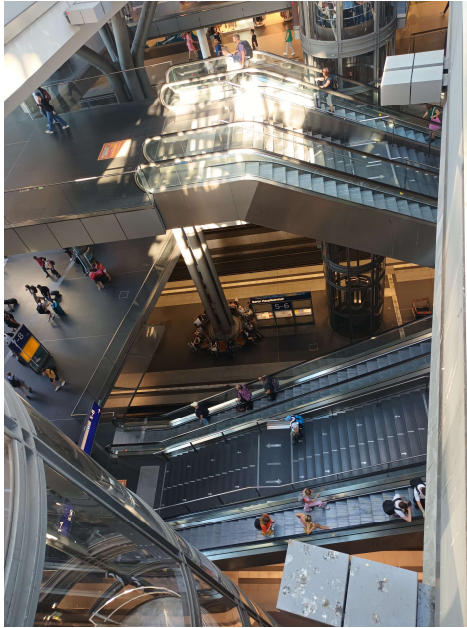
groß wirken lässt, das mir genügend Platz gibt, ohne dass ich mich eingeeengt fühle, das mir Raum gibt, ohne dass ich mich verloren fühle. Geborgenheit und Ruhe findet die Mehrheit der Menschen in sitzender/ruhender Position, besonders wenn Sie sich auch irgendwo anlehnen können. Sie bevorzugen es das vor ihnen Liegende im Blick zu haben und sich sicher zu sein, dass niemand hinter ihnen ist.“ Im Alltag hilft uns dann diese Stereotype der Mehrheit der Menschen schnell gerecht zu werden. Die Interessen und Bedürfnisse derer, die nicht der gebildeten Stereotype entsprechen werden dabei aber ausgeblendet.



Wenn wir Menschen uns in unbekanntem Terrain bewegen, zum Beispiel das erstmals auf dem unbekanntem Weg zur neuen Arbeitsstelle, in Berlin. Letzte Woche hast du in Deiner Kreisstadt auf den Nachmittagsbus gewartet, nach zwei Jahren

in Berlin kennst du Deine Regelstrecken im Schlaf.

Aber was ist, wenn du im Urlaub in Paris bist? Wie fühlt sich das dann für Dich an, wenn Du vom Bahnhof zum Hotel möchtest? Wie ging es Dir als du das erste Mal im Berliner Hauptbahnhof warst?



Hast Du den richtigen Ausgang oder das richtige Gleis gefunden?

Im Laufe der verschiedenen Wiederholungen der Wege hat dein Gehirn Orientierungspunkte abgespeichert. Und du weißt, an der Seite, wo die Schokoladentafeln gestapelt sind, ist der Ausgang zu dem Du auch wolltest.



Du durchsteigst im Lauf der Zeit den ersten Eindruck des Chaos, Du machst es zu einem gewohnten Ort.

Aber wie geht es Dir, wenn du Dich das erst Mal am Shinjuku Bahnhof in Tokyo zurechtfinden musst?

Erst wenn wir den Weg das zweite, dritte mal fahren, die Ebenen und Eingänge des Bahnhofes kennen, erst dann ist das ein Prozess den wir kennen, und unser Gehirn ist nicht mehr die ganze Zeit auf der Suche nach Gefahrenquellen.⁵ In unseren Hotels und Gästehäusern haben wir bei unseren buchenden eine Stammgästequote von weit über 60%. Das ist einfach so drin bei uns Menschen, wir verlassen uns gerne auf unsere Erfahrungen.

Was sind die Dinge, die Du als Rahmen des Selbstverständlichen in einem Hotel oder Gästehaus erwartest? Welche Bedürfnisse sollen da erfüllt werden?

⁵ Vgl. (Wünsche, Boris, 2022, S. 42.)



Bedrohung→Angst→Emotionen:

→ PowerPoint Wald ANGST

Wenn wir auf jemanden treffen, den unser Unterbewusstsein als Bedrohung abstempelt, dann entwickelt sich daraus die Emotion Angst. Zurückzuführen ist dies auf die im Laufe der Evolution erlernten Erfahrung, dass diese Emotion die beste Überlebenschance bietet, wenn wir auf jemanden treffen den wir noch nicht als Gefahr ausschließen können. Diese Bewertungen schließen alle Erfahrungen der Evolution mit ein. Unser Gehirn nimmt also äußere Faktoren wahr und greift auf evolutionäre Erfahrungen zurück, die an diesen Faktor Anknüpfen, z. Bsp. den Klang einer abgespeicherten Bedrohungserinnerung. Und das unbekannte, das was unser Gehirn aufgrund des Aussehens, des Klangbildes oder auch des Geruchs nicht als bekannt einordnet, wird ebenfalls automatisch erstmal als Gefahr, Bedrohung durch den Fressfeind bewertet.⁶

→ PowerPoint Black lives Matter

Es ist kein Zufall, dass in den USA unbewaffnete männliche Schwarze Menschen⁷ deutlich häufiger „erschossen“ werden als unbewaffnete Weiße⁸. Zurückzuführen ist das auf die Stereotype „Schwarz = aggressiv = Bedrohung“.⁹ Ebenso existieren Stereotype die zum Beispiel der Frauen und dabei besonders jungen Frauen in Bezug auf Mathematik weniger zutrauen als ihren männlichen Kollegen. Das sind angelernte Verhaltensmuster deren wir uns nicht immer bewusst sind.¹⁰

Besonders wichtig im Gegenseitigen Miteinander ist, sich seiner eigenen Stereotype bewusst zu sein.

⁶ Vgl. (Ledoux, Joseph, ungekürzte Ausgabe, 2. Auflage Mai 2003, S. 136f.)

⁷ Vgl. (Amnesty International, 2023)

⁸ Vgl. (Amnesty International, 2023)

⁹ Vgl. (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 39.)

¹⁰ Vgl. (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 35.)

→ PowerPoint Stereotype 2

Welche Stereotype über Deutsche kennst du? (2. MODERATIONSWAND)

→ PowerPoint Stereotype über Deutsche

Stereotyp kommt aus dem griechischen und ist eine Kombination aus „stereos“ (starr, hart, fest) sowie „typos“ (Entwurf, feste Norm, charakteristisches Gepräge) zusammen.¹¹ Also vereinfacht bedeutet stereotyp = starre Norm oder festes Muster, also denken in Schubladen. Das ist oft auch hilfreich, denn es ermöglicht uns sehr schnell Entscheidungen zu treffen. Es führt aber auch schnell zu Fehleinschätzungen.

Stereotypen dienen dem Gehirn eigentlich um bekannte Prozesse schneller zu bearbeiten und eben nicht darüber nachdenken zu müssen. Das ist wie das Blinkersetzen beim Abbiegen.

→ PowerPoint Wissen der Evolution

Stereotype sind unter anderem „Bestandteil des geteilten „Wissens“, das innerhalb einer Gesellschaft oder innerhalb von Teilbereichen einer Gesellschaft vorherrscht.“¹² Besonders Stereotype über Frauen und andere Nationen gehören hier dazu. Andere Stereotype erwerben wir im Laufe des Lebens individuell. Hierbei kombinieren wir Informationen aus persönlich erlebtem aber auch Nachrichten, Sozialmediakanälen, WhatsApp- oder Telegramgruppen sowie

¹¹ Vgl. (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 21.)

¹² Zitat: (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 54.)

anderweitige Aussagen über einzelne Mitglieder einer Gruppe und bilden daraus ein Stereotyp das wir zukünftig auf die ganze Gruppe anwenden.¹³

Die große Mehrheit der in diesem Gebiet forschenden Wissenschaftler ist sich darüber einig, „**dass Stereotype in vielen Situationen automatisch, innerhalb weniger Millisekunden, aktiviert werden.**“¹⁴

Das große Problem besteht darin, dass wir uns dessen meist nicht bewusst sind. Wir müssen uns und unsere Meinungsbildung, den ersten Eindruck über unser Gegenüber hinterfragen. Und wir müssen uns auch immer bewusst machen, auch unser Gegenüber bringt seine Stereotype uns gegenüber mit.

Wir reden hierbei nicht nur von Stereotypen, die sich auf ein anderes Alter, Geschlecht, Herkunft, sexuelle Orientierung oder People of Colour beziehen.

Wir reden hier über Menschen, die einfach nicht dem Durchschnitt unseres jeweiligen Wohlfühlumfeldes entsprechen.

→ **PowerPoint unbewusstes Wissen der Evolution**

Menschen, die andere Frisuren tragen. Menschen, die Ihre Fingernägel kreativ in den schönsten Farben dekorieren und mit Strasssteinen verzieren. Menschen, die „sehr gut“ gekleidet sind. Menschen, die irgendwie anders gekleidet sind. Menschen denen wir Barfuß begegnen. Menschen, die mehr Metall im Gesicht als an ihrem Schlüsselbund haben. Menschen, die auch im Alltag gerne etwas schillernder sind als wir.

Menschen, die sich anders ernähren.

Menschen, die lauter sind.

Menschen, die leiser sind.

¹³ Vgl. (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 54.)

¹⁴ Zitat: (Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.), 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020, S. 39.)

So wie Du sind auch sie alle wunderbar gemacht.

Bereits vor ca. 1.500 Jahren schrieb der Heilige Benedikt, ein Mönch der Klostersgemeinschaft von Montecassino im 4. Kapitel seines Regelwerkes, dass Generationen von Nonnen und Mönchen prägte und auch außerhalb der kirchlichen Strukturen seine Bedeutung als Richtschnur für das Leben bis heute haben kann: „All sein Tun und Lassen jederzeit überwachen.“¹⁵ [Soll]. Also, sich selbst zu reflektieren, sich zu fragen ob die Gespräche, die Taten und auch die Handlungen die ich unterlassen habe, also das Tageswerk so richtig waren.

¹⁵ Zitat: (Benedikt von Nursia, 6. Jahrhundert/1926/2009, S. 19.)





Moderationswand
umdrehen:
Pyramide mittig mit
Clusterüberschriften
und den Ebenen-
kärtchen

Welche Ebenen dieser Pyramide wollen wir Gästen in unseren Häusern erfüllen?

- ➔ 2. Folie Maslow
- ➔ 3. Folie Maslow

Also welche Dinge werden konkret im Haus erwartet? Welche Bedürfnisse werden in den Häusern erfüllt?

Was fällt Euch da ein?

➔ Gleich Clustern

- **Hard Facts (MODERATIONSWAND)** (wird auch als Ideenpool gespeichert)
 - Eine Kennung, also Zimmername oder Nummer
 - Eine verschließbare Tür
 - Ein Fenster zum Lüften und damit Licht reinkommt
 - Es sollte beheizbar sein
 - Es sollte sauber sein
 - Eine Steckdose um das Handy aufzuladen
 - Ein Bett, ein Papierkorb, einen Schrank oder Regal
 - Eine Bettdecke, ein Kopfkissen

→ **Soft Facts (MODERATIONSWAND)**

(PowerPoint Maslow Folie 4 bleibt sichtbar)

→ Was sind aber die Soft Facts auf die unsere Gäste anspringen?

- Begrüßung
- Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft...

SITUATION 1 -- (PowerPoint Maslow Folie 3 bleibt sichtbar)

Schließt mal die Augen und erinnert Euch:

→ Was sagt Ihr, als erstes, wenn ihr Euer Zuhause betretet und davon auszugehen ist, dass noch jemand anderes, also Dein Kind oder der oder die Partnerin oder WG-Bewohner da ist?

- Antwort....

→ Was erwartet Ihr von der anderen Person?

→ ... Genau, eine Antwort!

Wenn Gäste unsere Terrasse betreten und dann durch die Tür in den Empfangsbereich treten, sagen sie uns allein durch die Suche nach einem Blickkontakt:

→ **PowerPoint Ich bin da! Folie 1**

Ich bin da! oder: Ich bin wieder da!

Und sie meinen damit:

→ **PowerPoint Ich bin da! Folie 2** Ich möchte ankommen können, gebe mir bitte ein Signal, das ich hier richtig bin.

Und genau wie Du es Zuhause erwartest, erwarten die Gäste eine Antwort, ein Signal der Mitarbeitenden:

Ein Signal, das ihnen zu verstehen gibt: „**Ich sehe Dich, ich bin gleich für Dich da.**“ Du bist hier willkommen.

→ **PowerPoint Ich sehe dich!1**

→ **PowerPoint Ich sehe dich!2**

Jetzt können die Gäste ankommen, auch wenn sie noch nicht einchecken. Sie sind sich sicher, sie werden gesehen. In der Regel haben sie jetzt auch etwas mehr Geduld.

Zum zwischenmenschlichen Umgang schrieb der Philosoph, Psychotherapeut und weltweit anerkannte Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick in seinem wissenschaftlichen Bestseller „Menschliche Kommunikation“ 1969 das „Grundgesetz der Kommunikation“¹⁶:

→ **PowerPoint Man kann sich nicht nicht Verhalten**

„Man kann sich nicht *nicht* Verhalten. Wenn man also akzeptiert, dass alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungskarakter hat, das heißt Kommunikation ist, so folgt daraus, dass man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht *nicht* kommunizieren kann.“¹⁷

¹⁶ Zitat: (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 37.)

¹⁷ Zitat: (Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D., 10., unveränderte Auflage 1969/2000/2003, S. 51.)



SITUATION 2:

Übung:

1. Jede Person sucht sich ein Gegenüber oder maximal Dreiergruppe, Person 1 hält Blickkontakt, Person 2 schaut irgendwo anders hin im Raum, Die Person, die Blickkontakt hält, spricht über ein vorgegebenes Thema. Nach einer Minute wird gewechselt. (im Sitzen)
2. Nach einer weiteren Minute im Gespräch wird wieder gewechselt, Person 1 hält wieder Blickkontakt, Person 2 schaut durch die eigenen Kniee nach unten (im Sitzen). Nach einer weiteren Minute wird wieder gewechselt. Die Person, die den Blickkontakt hält spricht weiter.
3. In der Gruppe wird über das erlebte kurz gesprochen. Wie erging es wem in welcher Position? (Auf drittens kann auch verzichtet werden, die Erfahrung haben ja nun alle gemacht.)



→ **PowerPoint Restaurant**

→ Du Betritts in Begleitung ein gut gefülltes, für Dich neues Restaurant.

Ein Tisch wird gerade frei. Was tust du?

Typ A	Typ B
Du setzt dich mit Begleitung an den freigewordenen Tisch. Und wartest auf das Servicepersonal.	Du wartest auf ein Signal oder eine Geste von der Belegschaft des Restaurants. Du möchtest eigentlich platziert werden.
Nach 1 Minute hast du seitens der Belegschaft noch keinerlei Signal bekommen. Wie fühlst du dich? Was denkst du in solchen Momenten? Welche Emotionen machen sich breit?	



SITUATION 3:

→ PowerPoint Bürgeramt 1

Welches Bild entsteht in Deinem Kopf wenn du das liest? Gibt es Emotionen die Du mit diesen Wörtern verbindest?

→ Wörter Benennen! (Moderationswand)

→ PowerPoint Bürgeramt 2

Anstehen um eine Wartemarke zu bekommen? Wer kennt das?

Und, wie wurdet ihr da begrüßt? Wie lange musstet Ihr warten, bis der erste Mensch mit Euch gesprochen hat?

Schließt nochmal die Augen bitte. Und malt euch das folgende bildlich aus:

Vorlesen:



Beim Bürgeramt.

Ich betrete das helle, freundlich Gebäude. Der Empfangstresen ist nicht besetzt.

Ich setzte mich in den kleinen Wartebereich mit 8 Stühlen, eher 8 kleine bequeme, gepolsterte rote Sessel.

Durch zwei große Fenster hinter dem Tresen kann ich die Mitarbeiter:innen des Amtes im Gespräch mit anderen Personen sehen.

Durch einen kurzen Blick und ein ganz kleines Lächeln gibt mir eine der Mitarbeiterinnen zu verstehen, dass sie mich gesehen hat.

Nach ca. 5 Minuten warten kommt sie zu mir und sagt:

„Bitte Entschuldigen Sie, dass sie warten mussten die Kollegin am Empfang ist leider krank.“

Sie bittet mich mitzukommen. Außer mir ist niemand im Wartebereich.

10 Minuten später ist die Ummeldung erledigt. Ohne Termin.

- ➔ Was denkt Ihr? War das Real?
- ➔ Und wenn ja, was glaubt Ihr, wurde meine Erwartungshaltung nicht erfüllt, erfüllt oder gar übertroffen?

Erinnert Ihr Euch noch an die letzte Ummeldung? Und wenn ja, wieso? Ist Eure Erinnerung auch so positiv?



Ich bin vor Jahren aus Berlin Moabit in eine Kleinstadt am Rande Berlins gezogen. Aus Berlin raus, am Ende der S-Bahn noch in die Regionalbahn... erste Kuhweide rechts rein, die Ummeldung stand an. Aufgrund meiner Erfahrungen aus Berlin waren meine Erwartungen nicht gerade hoch und wurden um ein Vielfaches Übertroffen. Und wurden deshalb in meinem Langzeitgedächtnis abgelegt.¹⁸

Deshalb erinnere ich mich daran, deshalb erzähle ich Euch davon.

Erinnerungen wecken in uns Emotionen. Erlebnisse die positiv waren wecken in uns auch freudige Emotionen. Erlebnisse die eher unschön waren wecken dagegen negative Emotionen in uns. Mit welcher Emotion sollen sich unsere Gäste an unser Haus erinnern?

¹⁸ Vgl. <https://www.geo.de/wissen/23694-rtkl-erinnerung-warum-unser-gedaechtnis-manche-dinge-abspeichert-und-andere-vergisst>

SITUATION 4

→ PowerPoint NETFLIX

Kennt ihr folgende Situation?

Mal angenommen eure Partnerin oder Euer Partner überlassen dir das Couchkommando. ihr sitzt vor dem Fernseher und sucht nach etwas für Euch Passendem.

Ihr scrollt Euch durch die Titelbilder.

→ Wie schnell entscheidest Du was Du alles nicht sehen möchtest?

- Antwort...

Genau, das geht sehr schnell. Nur ein Augenblick.

Kennst Du den Spruch: „Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck?“ oder „Ein Blick sagt mehr als 1.000 Worte.“

Die eine Gemütsbewegung, die wir Menschen noch auf 100 Meter Entfernung erfassen und emotional verarbeiten können ist ein Lächeln. Aufgrund der Evolution ist unser Bewusstsein dahingehend stark ausgeprägt so früh wie möglich zu erkennen ob es sich beim Gegenüber um einen mir positiv zugewandten Menschen handelt oder nicht.¹⁹

→ PowerPoint nonverbale Verarbeitung

¹⁹ Vgl. (Simmeth, Frank, 3. Auflage 2014, S. 47.)

Der US-amerikanische Neurowissenschaftler Joseph Ledoux, der seit 2013 Mitglied der „National Academy of Science“ ist²⁰ und sich vor allem zur Neurophysiologie der Angst forschet, schrieb 1996:

„Das Bewusstsein und die natürliche Sprache als sein ständiger Begleiter sind Neuankömmlinge in der Evolutionsszene – im Gesamtverlauf der Evolution ist die unbewusste Verarbeitung eher die Regel als die Ausnahme. Und die Währung des evolutionär alten, unbewussten mentalen Bereichs ist die nonverbale Verarbeitung.“²¹

→ **PowerPoint Ein Blick sagt mehr als 1000 Worte**

Ein Blick sagt mehr als 1.000 Worte. Dein Blick sagt den Gästen: **Ich sehe dich!**

→ **PowerPoint Ich sehe dich!**

²⁰ Vgl. <http://www.nasonline.org/member-directory/members/20029950.html>

²¹ Vgl. (Ledoux, Joseph, ungekürzte Ausgabe, 2. Auflage Mai 2003, S. 78.)

Übung: „Auf welcher Seite stehst du?“

Moderiertes Gespräch über geografische und kulturelle Zugehörigkeit als Anregung zum Nachdenken über Stereotype, Vorurteile und die Grenzen von Toleranz.

Zeitraum: 20 - 30 Minuten

Vorbereitung:

- Blaues Malerkrepp
- Karten:
 - „Ja, ich stimme zu“
 - „Nein, ich stimme nicht zu“

Ablauf:

1. Teile den Raum mit dem Klebeband in zwei Hälften. Lege auf eine Seite das Blatt mit der Aufschrift „Ja, ich stimme zu“ und auf die andere Seite das Blatt mit „Nein, ich stimme nicht zu“.
2. Die Teilnehmenden stehen in der Mitte. Lies dann nacheinander einzelne Aussagen vor (nutze beispielsweise die weiter unten genannten Vorschläge). Die Teilnehmenden stellen sich bei jeder Frage – je nach eigener Meinung – auf die eine oder andere Seite. Wenn sich jemand nicht entscheiden kann, stellt sie/ er sich direkt auf die Linie zwischen beiden Feldern.
3. Nach jeder Aussage liest Du Hilfsfragen vor (nutze beispielsweise die weiter unten genannten Vorschläge), um eine Diskussion anzuregen.



Fragen:

Ich lebe jetzt an einem anderen Ort, als der, an dem ich geboren wurde.

Wo bist du geboren?

Warum lebst du jetzt an einem anderen Ort?

Ich könnte mir vorstellen, irgendwann in ein anderes Land auszuwandern.

Warum verlassen Menschen ihre Heimat und wandern aus?

Ist es einfach, eine neue Heimat zu finden?

Welche Probleme können an dem neuen, unbekanntem Ort auftreten?

Wenn ich im Ausland bin, fühle ich mich fremd.

Warum fühlst du dich im Ausland fremd?

Wovon hängt das ab, ob man sich in einem anderen Land wohlfühlt?

Ich bin offen und tolerant gegenüber anderen Kulturen.

Woran machst du das fest?

Was bedeutet für dich Offenheit und Toleranz in diesem Kontext?

Ich habe keine Vorurteile oder Stereotype.

Jeder Mensch hat Vorurteile und Stereotype, wir müssen uns das ehrlich eingestehen und damit lernen umzugehen!²²

²² Quelle: <https://ideenfundus.dpiw.org/de/m/auf-welcher-seite-stehst-du>



Übung: „Zitronen“

Sensibilisierung für individuelle Unterschiede, Stereotype und Vorurteile.

Zeitraumen: 30 – 45 Minuten

Vorbereitung:

- Mindestens 1 Zitrone je Teilnehmer im
- Martas Beutel
- Timerwürfel
- 1 Moderationswand
 - Kärtchen an Moderationswand „Zitronen sind...“
- Moderationskoffer Moderationsstifte je Teilnehmer

Ablauf:

1. Auf eine leere Moderationswand wird das Kärtchen „Zitronen sind...“ gepint
2. Dann nimmt jede/-r Teilnehmende eine Zitrone aus dem Beutel und schaut sie genau an, um besondere Merkmale zu finden, die ihre/ seine Frucht ausmachen, und sich mit der Struktur der Schale vertraut zu machen. Sie/ er schließt die Augen, um ihr Gewicht und ihre Form zu spüren, und riecht an ihr, um ihren Duft kennenzulernen. Anschließend gibt jede/-r Teilnehmende ihrer/ seiner Zitrone einen zum Charakter der Frucht passenden Namen. Für diesen Teil der Übung haben die Teilnehmenden etwa fünf Minuten Zeit.
3. Nun kommen alle Früchte zurück in den Beutel. Schütte sie dann auf den Boden und bitte die Teilnehmenden, die eigene Zitrone wiederzufinden. Sind sie uneinig, wem welche Frucht gehört, hilf ihnen, die Situation einvernehmlich zu lösen. Sollte es zu keiner Einigung kommen, lege die strittige Frucht vorerst beiseite (es können auch mehrere sein). Bei fortschreitender Übung gelingt es den Teilnehmenden dann vermutlich doch, die eigene Zitrone zu identifizieren.

4. Im Anschluss werte die Übung mit den Teilnehmenden aus. Beispielfragen:

- Woher wisst Ihr, dass Ihr Eure eigene Frucht gefunden habt?
- Wie habt Ihr sie erkannt?
- Haben alle Zitronen dieselbe Farbe?
- Haben alle Zitronen dieselbe Form?
- Was hat Euch geholfen, Eure Zitrone wiederzufinden?
- Was hat sich für Euch verändert, als Ihr sie betrachtet habt?
- Was hat diese Erfahrung mit der Vielfalt von Menschen zu tun?

Erörtere mit den Teilnehmenden, dass wir Menschen uns auf ähnliche Art und Weise unterscheiden wie die Zitronen bei dieser Übung. Erwähne die Gruppe an die den Zitronen zugeschriebenen, auf dem Flipchart notierten Eigenschaften. Während der Diskussion kannst Du „nicht alle“ und „nicht nur“ auf dem Blatt hinzufügen. Vergleiche die Übungssituation mit den bei Menschen (unterschiedlicher Nationalitäten/ mit unterschiedlichen ethnischen Wurzeln/ unterschiedlichen Alters/ mit unterschiedlichen Hobbys/ unterschiedlicher Subkulturen usw.) vorherrschenden Stereotypen über andere.²³

²³ Quelle: <https://ideenfundus.dpw.org/de/m/die-zitronen>



→ PowerPoint Welchen Sinn hat Lächeln?

Die an der Stanford University promovierte und aktuell an der University of North Carolina arbeitenden Psychologieprofessorin und leitende Wissenschaftlerin am Positive Emotions and Psychophysiology Lab (PEPLab), Barbara Lee Fredrickson, fasste in Ihrem 2013 in New York veröffentlichten Buch Love 2.0 einen Teil Ihrer Forschungsergebnisse für die breite Öffentlichkeit zusammen. Unter anderem beantwortet sie die Frage: **Welchen Sinn hat ein Lächeln? Sie kommt zu dem Schluss, dass die Evolution das Lächeln nicht hervorbrachte um Positive innere Gefühle nach außen darzustellen, sondern um positive Emotionen in meinem Gegenüber zu wecken, dem „der den Blick des Lächelnden auffängt.“**^{24 25} Fredrickson schreibt weiter, dass wir Menschen in der Regel uns damit eher schwer tun zu Lächeln ohne dieses Lächeln auch wirklich innerlich zu spüren. Wir sind aber Meister darin ein unaufrichtiges Lächeln bei unserem gegenüber zu erkennen. Uns ganz besonders dann, wenn wir unserem Gegenüber in die Augen sehen.²⁶

Ein aufrichtiges Lächeln bezieht die gesamte Wangenmuskulatur mit ein und sorgt dafür, dass sich an den Augen kleine Fältchen bilden, die Augen lächeln mit! Es braucht einige Sekunden um zu erblühen und strahlt noch ein wenig nach und klingt langsam ab.²⁷

→ Feedbackrunde:

- Wurden deine Erwartungen an die Schulung nicht erfüllt? Erfüllt? Übertroffen?
- Was nehme ich mit?

²⁴ Zitat: (Fredrikson, Barbara Lee, Kartonierte Neuausgabe, 2023, S. 39.)

²⁵ Vgl. (Fredrikson, Barbara Lee, Kartonierte Neuausgabe, 2023, S. 39.)

²⁶ Vgl. (Fredrikson, Barbara Lee, Kartonierte Neuausgabe, 2023, S. 125.)

²⁷ Vgl. (Fredrikson, Barbara Lee, Kartonierte Neuausgabe, 2023, S. 125.)

Literaturverzeichnis

Amnesty International. (01. 08 2023). www.amnesty.de/glossar-fuer-diskriminierungssensible-sprache. Von <https://www.amnesty.de/glossar-fuer-diskriminierungssensible-sprache> abgerufen

Benedikt von Nursia. (6. Jahrhundert/1926/2009). *Die Benediktsregel - Leitfaden fürs Leben*. Köln: Anaconda Verlag GmbH.

Betz, Hans Dieter; Browning, Don S.; Janowski, Bernd; Jüngel, Eberhardt (Hg.) Band 3. (2008). *Religion in Geschichte und Gegenwart - Handwörterbuch für Theologie und Religionswissenschaft F-H* (Bd. 3). Vierte, völlig neu bearbeitete Auflage, Ungekürzte Studienausgabe, Tübingen: Mohr Siebeck.

Buber, Martin . (1923, 2021). *Ich und Du*. Ditzingen: RECLAMS UNIVERSAL-BIBLIOTHEK Nr. 14171.

Fredrikson, Barbara Lee. (Kartonierte Neuausgabe, 2023). *Love 2.0 / Die macht der Liebe - Ein neuer Blick auf das grösste Gefühl* . New York, Frankfurt am Main: Hudson Street Press, a member of Penguin Group (USA), Campus Verlag GmbH.

Ledoux, Joseph. (ungekürzte Ausgabe, 2. Auflage Mai 2003). *Das Netz der Gefühle - Wie Emotionen entstehen*. München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG.

Petersen, Lars Eric; Six, Bernd (Hrg.). (2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2020). *Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung - Theorien, Befunde und Interventionen*. Weinheim Basel: Programm PVU Psychologie Verlags Union in der Verlagsgruppe Beltz.

Schulz von Thun, Friedemann. (1981, (Sonderausgabe September 2023)). *Miteinander reden: 1 Störungen und Klärungen - Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Hamburg: Rowolt Taschenbuch Verlag .

Simmeth, Frank. (3. Auflage 2014). *Gebrauchsanleitung Gast - Gäste begeistern, geschickt verkaufen*. Stuttgart: Matthaes Verlag GmbH.

Watzlawich, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (10., unveränderte Auflage 1969/2000/2003). *Menschliche Kommunikation - Formen, Störungen Pradoxien*. Bern: Verlag Hans Huber.

Wünsche, Boris. (2022). *Die 9 Säulen der positiven Rhetorik*. Independently published.



Impressum

Herausgeber:

martas Gästehäuser Hauptbahnhof Berlin

Lehrter Straße 68 | 10557 Berlin

030/69033-33

www.hbf-berlin.martas.org

Ansprechpartner & verantwortlich für den Inhalt:

Jens-Martin Krieg, Direktor

krieg@berliner-stadtmission.de

