

# **Fremden begegnen:**

## **Wie werde ich zu einem guten Gastgeber für Reisende auf dem Jakobsweg?**

By Dr. Mark McKergow, Host Leadership (London, UK)

Die Rolle des Gastgebers ist vielleicht die älteste Rolle in der Geschichte der Menschheit. Die Begegnung mit dem Fremden ist eine Schlüsselsituation des Menschseins, des Daseins als vollständiges Mitglied unserer Gesellschaft. „Gastgeber sein“ ist eine Rolle, die wir alle aus eigener Erfahrung kennen, aber nicht oft diskutieren und lernend weiterentwickeln. Dieser kurze Artikel will Ihnen als Hilfestellung dienen, Selbstvertrauen aufzubauen und Ihre Fähigkeit, Reisende auf dem Jakobsweg als Gast im eigenen Haus willkommen zu heißen, ausbauen.

Gastgeber zu sein hat sehr viele potentielle Vorteile – Menschen von weither treffen, neue Perspektiven gewinnen, neue Anregungen erhalten, angenehme Gesellschaft, Geschichten für die Enkel/innen, Bekanntschaften und sogar Freundschaften. Was erhoffen Sie sich?

Der holländische Schriftsteller und Theologe Henri Nouwen beschreibt dies folgendermaßen:

*“Guests are carrying precious gifts with them, which they are eager to reveal to a receptive host.” (Gäste bringen wertvolle Geschenke mit, die sie gerne einem interessierten Gastgeber offenbaren.)*

Für mein Buch „Host“ habe ich zehn Jahre lang die Rollen, die von exzellenten Gastgebern weltweit eingenommen werden, untersucht. Dabei habe ich sechs Rollen identifiziert, die ein Gastgeber einnehmen kann. Es sind folgende:

### **Initiator**

Zu sehen, was gebraucht wird und bereit sein, dieses bereitzustellen. Diese Rolle nehmen Sie bereits dadurch ein, dass Sie sich als Gastgeber anbieten. Das gleiche können Sie auch bei Ankunft Ihrer Gäste tun – treten Sie vor, um die Gäste zu begrüßen, gewinnen Sie einen Eindruck davon, was Ihre Gäste brauchen und bieten Sie dieses an, soweit es Ihnen möglich ist. Gute Gastgeber streben es an, Dinge vorzubereiten, um sie bei Bedarf parat zu haben.

Mit der Zeit werden Sie lernen, was Ihre Gäste wünschen. Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Gäste den ganzen Tag gelaufen sind. Fragen Sie sich selbst: Was wären in dieser Situation IHRE Prioritäten? Wahrscheinlich die Basics – Trinken, Essen, Waschen, Ausruhen, einige Gespräche und das Bett. Dinge, die Ihre Gäste nicht erwarten (und/oder wollen) sind, ein feines Essen, eine Ausstellung alter Meistergemälde oder lange Geschichten über Ihren Ur-Großvater – auch wenn diese gelegentlich nützlich sein könnten. Entwickeln Sie ein Gespür dafür, was Ihre Gäste wünschen – nicht was Sie denken, dass ihre Gäste wünschen sollten – und tun Sie Ihr Bestes, Ihnen zu helfen.

### **Inviter**

Gute Gastgeber laden Menschen lieber ein, als sie zu zwingen oder anzuweisen. Bieten Sie also Dinge eher an als dass sie diese forcieren. Zum Beispiel klingt „Würden Sie bitte ins Esszimmer kommen? Das Abendessen ist vorbereitet“ viel höflicher als „Das Abendessen fängt jetzt an!“. Menschen einladen heißt, sich um positive Wirkungen bemühen, anstatt mit negativen Folgen zu drohen. Ein Beispiel: Die Aussage „Wir würden gerne um 19:30 Uhr zu Abend essen, sodass Sie die Wahl haben, sich erst hinzulegen

und/oder sich anschließend zu unterhalten“ klingt einladender als „Sie müssen um 19:30 Uhr zum Essen erscheinen, ansonsten beginnen wir ohne Sie“.

### **Space-Creator**

Ein guter Gastgeber zu sein heißt nicht, Luxus anzubieten. Es geht darum, etwas Optimales aus dem Raum zu machen, den man hat, und ihn mit seinen Gästen zu teilen. Nehmen Sie sich daher die Zeit über kleine Dinge nachzudenken, die Menschen nach ihrem Reisetag wünschen oder genießen könnten – Handtücher, Duschgel, eine Sitzmöglichkeit, Tee oder Kaffee. Stellen Sie sicher, dass die Schlafzimmer im Vorfeld vorbereitet und gereinigt worden sind, dass die Lichter funktionieren, dass die Heizung (oder Lüftung) läuft, dass es genügend heißes Wasser gibt. Einige Gastgeber stellen gerne Kekse oder andere Knabbereien bereit, sodass die Gäste ohne zu fragen auswählen können.

### **Gatekeeper**

Diese Rolle erscheint auf den ersten Blick wenig einladend – doch der Schein trügt. Die Rolle des Gatekeepers (Pförtners) ist es, Menschen im Moment ihrer Ankunft an der Tür (oder sogar noch davor) zu treffen und willkommen zu heißen. Dies ist ein Schlüsselmoment, der Ihnen die Möglichkeit gibt, Ihre Gäste kennenzulernen (und umgekehrt Ihren Gästen die Möglichkeit gibt, Sie kennen zu lernen!). Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass sich Ihre Gäste willkommen und gut aufgenommen fühlen (Der erste Eindruck zählt!). Außerdem ist der Moment der Ankunft eine gute Gelegenheit Ihre Gäste über eventuelle Hausregeln aufzuklären. Folgende Fragen können geklärt werden: „Dürfen Straßenschuhe im Haus getragen werden? Sollen nur bestimmte Räume genutzt werden?“ Dass sie Hausregeln aufzustellen ist in Ordnung – schließlich ist es Ihr Haus, in das Sie die Gäste einladen! Am besten achten Sie bei der Mitteilung der Hausregeln darauf, dass Sie die Regeln als Ihre Gewohnheiten darstellen, nicht als Gebote oder Verbote, zum Beispiel: „Unsere Schuhe ziehen wir immer an der Haustür aus“ anstelle von „Betreten Sie das Haus niemals mit Straßenschuhen!“.

### **Connector**

Gute Gastgeber machen ihre Gäste miteinander bekannt. Möglicherweise handelt es sich bei Ihren Gästen um eine Reisegruppe, weshalb Ihre Gäste bereits miteinander bekannt sind. Möglicherweise haben Sie aber auch mehrere Reisegruppen bzw. Alleinreisende zu Gast. Hier gilt es, initiativ zu sein und alle miteinander bekannt zu machen. Dabei können Sie mit den einzelnen Parteien ins Gespräch kommen und etwas über ihre Interessen herausfinden. Dies ist der beste Weg, um sich einander anzunähern – finden Sie heraus, was Ihre Gäste begeistert und was ihnen wichtig ist. Auf Grundlage dieser Kenntnisse können Sie versuchen, Ihren Gästen hilfreiche Informationen zu geben, und ihnen Kontaktpersonen nennen.

Ein paar Beispiele: Naturbegeisterte Gäste könnten sich für seltene Tierarten in einem fünf Kilometer entfernten Wald interessieren. Architekturbegeisterte Gäste könnten sich für ein historisches Schloss interessieren, das vom nächsten Berggipfel zu sehen ist etc. Indem Sie die Interessen Ihrer Gäste entdecken, können Sie Ihre Gäste mit Ihrer Region und auch mit Ihnen selbst in Verbindung bringen.

### **Co-participator**

Eines der wichtigsten Merkmale der Gastgeberschaft – hier im Gegensatz zur Führung eines Hotels – ist, dass Sie Ihren Gästen nicht nur Unterkunft und Bewirtung bieten, sondern auch Zeit mit ihnen verbringen.

Das heißt, zum Abendessen essen Sie alle zusammen. Danach lassen Sie den Gästen die Wahl, ob der Abend gemeinsam oder alleine verbracht wird. Einige Gäste ziehen es vor, sich zurückzuziehen, um sich auszuruhen, ein Buch zu lesen etc. Dabei kann es hilfreich sein, die Gäste als eigene Familie für einen Tag zu betrachten und nicht als Fremde, die man sich vom Leib halten muss. Laden Sie Ihre Gäste dazu ein, an Ihrem Leben teilzuhaben und unterstützen Sie die Reise Ihrer Gäste durch Bereitstellung von Verpflegung und Unterkunft.

Ich hoffe, dass diese Anleitung Ihnen bei Entscheidungen über das Willkommen-heißen und die Verpflegung Ihrer Gäste behilflich ist. Sie werden schnell ein Gespür für die Wünsche und Prioritäten der Reisenden auf dem Jakobsweg entwickeln. Und gelegentlich werden Sie überrascht werden – jemand möchte etwas Ungewöhnliches. All dies ist Bestandteil der wundervollen Kunst, sich auf unsere Mitmenschen einzulassen – der Begegnung mit Fremden. Es ist eine edle Tat, eines der kleinsten und zugleich eines der wichtigsten Dinge, die wir für eine andere Person tun können: Jemandem die Tür zu öffnen, kann damit auch heißen, sich und das eigene Herz jemand anderem zu öffnen.

*Dr. Mark McKergow ist ein international gefragter Berater im Themenfeld "Leadership/Führung" und Autor des Buches: [Host: Six new roles of engagement for teams, organisations, communities and movements](http://hostleadership.com) (Solutions Books, 2014). Finden Sie mehr unter: <http://hostleadership.com>.*