

## **Das Modell, wie Beziehungen wachsen**

entwickelt von "Young Life", christliche Schülerarbeit in den USA, in einer ansatzweisen Übertragung für die christliche Caféarbeit

Die vier Phasen sind wie folgt:

Stufe 1: Nonverbale Kommunikation

Stufe 2: Small Talk

Stufe 3: Vertrauen erwerben

Stufe 4: Sich anvertrauen

Die einzelnen Stufen oder Phasen können nicht starr voneinander abgegrenzt werden, sondern zwischen ihnen befinden sich fließende Übergänge.

### **Stufe 1: Nonverbale Kommunikation**

In dieser Phase wird der **erste Eindruck** erworben. Der Gast orientiert sich, nimmt das Äußere wahr; prüft für sich: Entspricht dieses Café seinem Lebensstil, ist es Teil seiner vertrauten Lebenswelt? Hier entscheidet sich, ob sich ein grundsätzliches Gefühl des Wohlfühlens einstellt oder nicht. Dieses Gefühl ist ausschlaggebend dafür, ob er noch ein zweites Mal wiederkommt oder nicht.

Nonverbale Kommunikation ist unser Stil; **unsere Art, Gastfreundschaft zu leben** bzw. ihr Ausdruck zu verleihen. Das Verhalten der Mitarbeiter wird (gewollt oder ungewollt) von den Gästen gedeutet. So fragen sie sich z.B.:

- Werde ich als Gast wahrgenommen? (Oder sind die Mitarbeiter mit sich selbst beschäftigt?)
- Bin ich so akzeptiert wie ich bin; wie wird mir begegnet?
- Wie wirkt die Kleidung der Mitarbeiter auf mich?
- Wie begegnen sie mir? (Hoffentlich zugewandt und mit einem fröhlichen Interesse!)

Das **Interesse am Anderen wird ohne Worte vermittelt**. Ansehen entsteht im wahrsten Sinne des Wortes durchs Ansehen. Als Mitarbeiter muss ich wissen: Meine Körperhaltung offenbart meine innere Einstellung.

Zur nonverbalen Kommunikation gehört auch die Atmosphäre, die **Sprache der Räume**. Räume sind ebenfalls häufig Ausdruck von Einstellungen, von Lebensstil und sind daher **eine wichtige Form in-**

**direkter Verkündigung.** Der Gast prüft: Entspricht dieses Café seinem Lebensstil? Kann er erwarten, dass er so angenommen wird wie er ist (oder "will man mir ´was unterjubeln`")?

- Welche Wirkung macht die Einrichtung auf den Gast (Farbgestaltung, Möbel, Bilder usw.)?
- Welche Musik läuft und wie empfinden die Gäste sie?
- Welche Zeitschriften liegen aus?
- Wie wird christliche Botschaft vermittelt (Speisekarte, Veranstaltungsplakate oder -flyer, Gratispostkarten usw.)? Welche Rückschlüsse lassen sich daraus auf die Haltung der Mitarbeiter ziehen?

Übrigens: Man sagt, dass ein misslungener erster Eindruck erst durch sieben positive Erlebnisse ausgeglichen werden kann – vorausgesetzt, der Gast gibt dem Café eine zweite Chance.

## **Stufe 2: Small Talk**

In christlichen Kreisen begegnet man gelegentlich der Haltung, dass Small Talk als „oberflächliches Geschwafel“ oder als unverbindliches Partygeplauder gilt. Entsprechend ungeübt sind manche Christen darin. Weil man sich ungern damit aufhalten mag, kommt man lieber gleich zum Wesentlichen. Doch **Small Talk ist wie das Aufwärmen im Sport. Der Sinn liegt darin Verletzungen zu vermeiden.**

Während des Small Talks darf angetestet werden: Wie offen ist mein Gesprächspartner?

Merkmale dieser Phase in Stichworten:

- Gespräche zwischen Mitarbeitenden und Gästen bzw. zwischen den Gästen bewegen sich eher im Bereich alltäglicher Dinge; häufig floskelhaft
- Klischee-Info-Ebene
- Gemeinsame Themen werden gesucht, aber man geht noch vorsichtig aufeinander zu und miteinander um. Klassisch: Das Wetter. Aber auch: Kinofilme, die beide Gesprächspartner gesehen haben; aktuelle Schlagzeilen aus Magazinen; evtl. vertraute Accessoires, die man beim Gegenüber entdeckt; Reisen; Haustiere; oder die Frage: Wie sind die Gäste auf das Café aufmerksam geworden?
- Namen werden eingepägt

Auf der Ebene des Small Talks wahrt man noch Distanz. Zu persönliche

Themen werden noch nicht angesprochen. Man „beschnuppert“ sich in der Hoffnung eine gemeinsame Ebene zu finden, aber man lässt sich noch eine Hintertür offen, um sich wieder ohne Blamage zurückziehen zu können. Small Talk ist **notwendig, um einen Schritt weiter gehen zu können**. Tiefere Kommunikation gelingt oft nicht, wenn man diese Phase überspringt.

Vorsicht! Auch beim Small Talk gibt´s Tabus:

- Es ist statistisch nachgewiesen, dass Gespräche über Krankheiten, politische oder religiöse Orientierung (!), den menschlichen Körper, Klatsch & Tratsch leicht entgleiten können und dazu führen, dass Menschen sich verschließen.
- Die sicher in guter Absicht gestellte Frage „Und – sind Sie heute zum ersten Mal hier?“ eignet sich nicht immer als lockerer Gesprächseinstieg – nämlich dann, wenn ein Gast, der schon mehrmals das Café aufgesucht hat, zum wiederholten Mal so gefragt wird. Dann ist das eher peinlich und offenbart die Unaufmerksamkeit des Personals.

### **Stufe 3: Vertrauen erwerben**

Erfahrungsgemäß gelingt das Erreichen dieser Stufe leichter mit Menschen, mit denen es einen übereinstimmenden kulturellen Hintergrund gibt (Milieuzugehörigkeit, Lebensstil, Bildung, gemeinsame Vorlieben oder Schlüsselerlebnisse). Es ist natürlich nicht generell nur auf diesen Personenkreis beschränkt.

### **Gute Gespräche sind Voraussetzung für den Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses und brauchen ein sicheres Fundament:**

- Gemeinsame Erlebnisse suchen
- Persönliches Gespräch, Meinungen, Statements: „Wie finden Sie/findest Du ...?“
- Aktives Zuhören; die Frage hinter den Fragen ansprechen. Zwischen den Zeilen hören, aber nicht Beliebiges hineininterpretieren
- Empathie zeigen, sich einfühlen können in die Situation des Anderen
- Sich vorsichtig verletzlich machen
- Erste Gespräche über persönliche Orientierungen und den Glauben
- Die Offenheit, die ich vom Gegenüber erwarte, selbst praktizieren

- Gemeinsame Interessen mit Gesprächspartnern pflegen (Musik, Sport, Hobbies ...)

#### **Stufe 4: Sich anvertrauen**

Merkmale dieser Stufe:

- Das Recht ist erworben, vom Anderen ernstgenommen zu werden
- Gefühle, existentielle Fragen und Probleme können zur Sprache kommen
- Seelsorgerliche Beziehungen: Andere zum Leben helfen und in Schwierigkeiten begleiten
- Wachsende Intimität: Raum schaffen für Zweiergespräche; Nachtgespräche

Wichtig: Nur mit **wenigen Menschen** werde ich diese Ebene erreichen!

Andreas Schlamm (AMD), 09.03.06