

Protokoll Projektgruppe *Willkommenskultur*

19.12.2019, Pfarrsaal Herz Jesu

Zu Beginn der Sitzung haben wir uns zwischen zwei möglichen Vorgehensweisen entschieden:

- Weiterarbeit am Thema „Kultur/Leitbild“
- Konkrete Verbesserungen entlang der „Customer Touchpoint Journey“

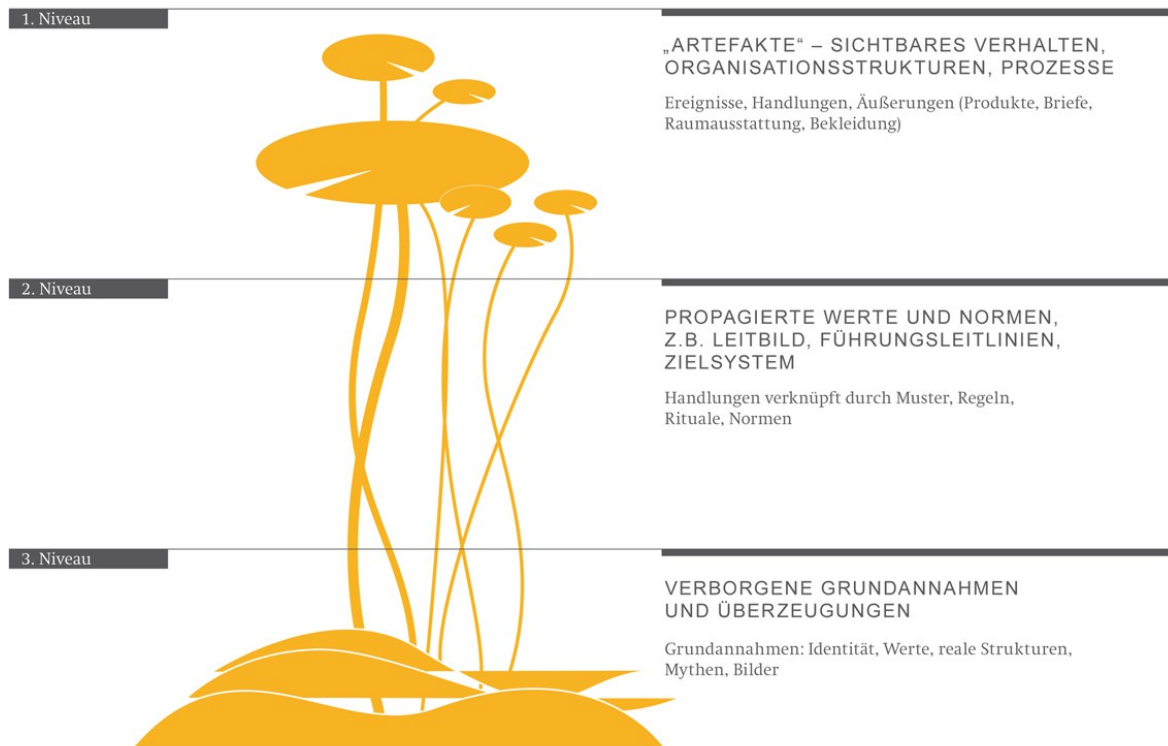
Die Gruppe entschied sich für den ersten Weg. Im Laufe des Abends kristallisierte sich neben der unaufgebbaren Wichtigkeit einer Art von Leitbild immer stärker die Problematik eines solchen heraus:

Eine Frage, die uns lange beschäftigte war, wie verpflichtend solch ein Leitbild sein kann. Kann ich also in einer Gemeinde in Köln-Mitte mitarbeiten, wenn ich die irgendwann erarbeitete Willkommenskultur ignoriere und konterkariere? Gilt eine Verbindlichkeit nur für haupt- oder auch ehrenamtliche Mitarbeiter? Eindeutige Festlegungen konnten hierzu an diesem Abend nicht getroffen werden.

Aber grundsätzlich birgt jedes Leitbild, das von einer Teilgruppe für eine Organisation vorgeschlagen wird Risiken:

- Mitarbeiter können sich bevormundet fühlen und das Leitbild von vorneherein ablehnen
- Die Vermittlung ist schwierig, da ein „Bild“ immer verkürzend und damit interpretationsbedürftig ist. Was meinen z.B. Schlagworte wie „Gastfreundschaft“? Oft wirken sie hohl oder zumindest farblos.
- Ein Kennen, auch ein Verstehen und selbst ein grundsätzliches Akzeptieren des Leitbildes bewirken noch keine Verinnerlichung und Anwendung. Eine Einübung, etwas wie ein Kurs wäre nötig, ist aber hoch aufwendig.

- Eine Kultur lässt sich gar nicht verordnen, sie muss sich entwickeln.
Das wird unter anderem am Seerosenmodell nach E. Schein sichtbar:



Seerosenmodell nach Edgar H. Schein

Solange sich die verborgenen Grundannahmen und Überzeugungen nicht ändern, verändert sich auch die Kultur nicht wirklich. Normen und Leitbilder kommen an diesen Bereich nicht heran.

- Wie aber kann das gelingen: Zum einen, indem sich durch Erfahrung neue Bilder und damit Grundannahmen entwickeln. So kann durchaus eine Wirkung von oben nach unten entstehen.

Beispiel: Ich habe das Bild im Kopf, dass die meisten Menschen, die tagsüber in unsere Kirchen kommen, lediglich ein oberflächliches touristisches Interesse und keinerlei Ehrfurcht dem Heiligen gegenüber mitbringen. Entsprechend mürrisch begegne ich ihnen. Aufgrund einer ganz konkreten Empfehlung („Bitte Lächeln!“) ändere ich mein sichtbares Verhalten. Die nächste Besucherin nimmt meine freundliche Begrüßung wahr, wir kommen ins Gespräch und sie erzählt mir von ihrer früh verstorbenen Mutter, die sie als Kind immer mit in diese Kirche genommen hat. Wenn die Frau alle paar Monate durch Köln kommt, zündet sie immer ein Kerze an, obwohl sie eigentlich nur im Hauptbahnhof umsteigen müsste. Höchstwahrscheinlich werde ich dem nächsten Besucher schon mit einer anderen Haltung gegenüber treten.

Diese Erfahrung bildet eine neue Geschichte, die mit all den verbundenen Emotionen in mir präsent bleibt. Und die zweitbeste Möglichkeit (nach der eigenen Erfahrung), solche Geschichten anzulegen, ist sie einander zu erzählen.

Storytelling, das bewusste Erzählen von Geschichten, kann die oben beschriebenen Probleme umgehen.

- Geschichten lassen die Zuhörer ihre eigenen Schlüsse ziehen, sie geben keine Anweisungen.
- Geschichten laden ein, die Perspektive zu wechseln und eine andere Sicht auszuprobieren.
- Eine Geschichte eröffnet einen Bedeutungsraum und dient als eine Art „Software“, die ich auch auf neue Situationen anwenden kann, eben weil sie keine konkrete Handlungsanweisung, sondern ein komplexes Bild darstellt. Geschichten bleiben uns im Gedächtnis, zumindest unterbewusst behalten wir die Emotionen, die wir damit verbinden und wirken so direkt auf dem 3. Niveau.
- Nicht zuletzt verbindet es uns bereits miteinander und lässt ein anderes Klima entstehen, wenn wir einander (unsere) Geschichten erzählen - und einander dementsprechend zuhören.

Mit Storytelling als Werkzeug der Kulturgestaltung beschäftigen wir uns noch weiter.

Der nächste Termin der Projektgruppe ist
Donnerstag, 23.01.2020
20.00 Uhr im Pfarrsaal Herz Jesu, Hochstadenstr. 33
Weitere Termine werden dann ausgemacht

Am 14.03.2020 findet ein offenes Co-Working aller Projektgruppen statt - eine gute Gelegenheit, noch einzusteigen!!

Wir würden uns sehr über weitere Mitstreiter freuen.

Herzliche Einladung,

Tobias Wolf