

Methodischer Vorschlag:

Die Einrichtung gastfreundlich gestalten

In der Einrichtung wird auf Initiative der Leiters eine sog. Fokus-Gruppe, bestehend aus repräsentativ ausgewählten Vertretern aller in einer Einrichtung lebenden bzw. arbeitenden Personen (max. 12) errichtet. Sie trifft sich mehrmals (3 bis 5 Sitzungen), um die Gastfreundlichkeit des Hauses zu „screenen“ und zu verbessern:

1. Sitzung: Einführung in die Aufgabe (Leiter), Lektüre des vorstehenden Impulses und gemeinsame Arbeit an der Diagnose der Gastfreundschafts-Qualität der Einrichtung. Der Leiter bereitet folgendes Arbeitsblatt vor, das zunächst einzeln beantwortet und dann in der Gruppe besprochen wird:

- Wie schätze ich ganz allgemein und spontan die Gastfreundschaft unseres Hauses ein?

Skala: (sehr niedrig) 1 3 4 5 6 (sehr hoch)

- Begründen und konkretisieren Sie Ihre Einschätzung?

Stärken	unseres Hauses in Bezug auf Gastlichkeit	Schwächen
----------------	---	------------------

*

*

*

*

*

*

- **Zusammentragen und Visualisieren** der Ergebnisse

2. Sitzung: Mitarbeiter- und Bewohnerbefragung

Die Fokus-Gruppe erstellt auf der Basis der Ergebnisse der ersten Sitzung einen Fragekatalog. Mit dessen Hilfe befragt dann jedes Mitglied der Gruppe zwei ausgewählte Personen (1 Erwachsenen; 1 Jugendlichen) zu ihrer Erfahrung/Einschätzung von Gastfreundschaft in diesem Hause („Stärken-Schwächen“ – Analyse). Die Ergebnisse werden von dem Befrager/der Befragerin bis zur nächsten Sitzung ausgewertet.

3. Sitzung: Präsentation der Ergebnisse der Bewohnerbefragung, die in strukturierter Weise (Clusterbildung) visualisiert und bewertet wird.

In einem zweiten Schritt erarbeitet die Fokusgruppe in drei Untergruppen Vorschläge zur Verbesserung der Gastfreundlichkeit der Einrichtung. Die Arbeit kann entlang folgender drei Aspekte strukturiert werden:

- Gastfreundliche Raumgestaltung
- Gastfreundliche Beziehungsgestaltung
- Gastfreundliche Regelgestaltung:

Die Ergebnisse werden stichpunktartig auf Karteikarten geschrieben und dann im Plenum nach den drei Kategorien auf einer PIN-Wand visualisiert. Dann wird festgelegt, was kurz-, mittel- oder langfristig zu verändern ist, wer zuständig ist und wie die Umsetzung erfolgen soll.

4. Sitzung: Es wird zu einem Filmabend zum Thema Gastfreundschaft eingeladen. Film „Chinesische zum Mitnehmen“. Die DVD gibt es bei Amazon ab 9,- € bis 15,- €. _ Trailer zum Film: <http://www.youtube.com/watch?v=VUOa0ZrQkrY>. Vor dem Film werden die wichtigsten Ergebnisse der Arbeitsgruppe präsentiert (30 min).

5. Sitzung (evtl. weitere): Überprüfung der Umsetzungsergebnisse nach einem halben bzw. einem Jahr in der Fokusgruppe.