Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Mehr
Generationen
Haus

Schulung für Gastgeber und Gastgeberinnen in Mehrgenerationenhäusern

Ein Handout



Inhaltsverzeichnis:

I. Einleitung Seite 3

II. Informationen über das Curriculum Offenes Lernen und Handeln Seite 4

III. Der offene Bereich in Mehrgenerationenhäusern Seite 6

1. Arbeitsalltag im offenen Treff – Aufgaben und benötigte Kompetenzen Seite 6

2. Gewinnung von freiwillig Engagierten für den offenen Treff Seite 10

3. Angebote im offenen Treff – Nutzen und Beteiligung Seite 12

4. Wesentliche Aspekte der räumlichen Gestaltung des offenen Treffs und Möglichkeiten der Übertragbarkeit in den Alltag der Mehrgenerationenhäuser Seite 14

5. Zusammenfassung Seite 16

IV. Literaturhinweise Seite 18

I. Einleitung

Mehrgenerationenhäuser knüpfen an die Tradition der Großfamilie an und sind ein offener Treffpunkt, wo sich alle Generationen begegnen, austauschen und sich gegenseitig unterstützen. Mehrgenerationenhäuser wirken auf das gesamte Umfeld und bieten ein breit aufgestelltes Angebots- und Hilfenetz für den Sozialraum.

Jedes Haus ist aufgrund seines Standortes, seiner Angebote und der unterschiedlichen Nutzer und Nutzerinnen und Engagierten einzigartig.

Gemeinsam ist allen Mehrgenerationenhäusern der offene Treff, der wie ein öffentliches Wohnzimmer das Herz des Hauses ist. Hier erleben die Besucher und Besucherinnen eine Kultur des Willkommens, Geborgenheit und Freundschaften, finden Raum zur Entfaltung, Kontakt, praktische Hilfe im Alltag und Anstöße zur Weiterentwicklung. Im offenen Treff gibt es Gelegenheiten für Begegnungen und Beziehungen zwischen unterschiedlichen Menschen mit verschiedenen Bedürfnissen.

Hierfür ist eine Offenheit im Handeln und Arbeiten notwendig. Offene Angebote und Arbeitsweisen erleichtern vielen Menschen den Zugang zu sozialem Engagement und Teilhabe. Der offene Treff ist dabei meist die erste Anlaufstelle für die Besucher eines Mehrgenerationenhauses.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der offenen Treffs sind als erste Ansprechpartner sowohl für Besucher und Besucherinnen und Aktive die wichtigsten Personen in Mehrgenerationenhäusern. Sie sind es, die alle willkommen heißen und niemanden ausschließen. Sie sind die Gastgeber ihrer Einrichtungen, kennen die Angebote, helfen Besuchern und Besucherinnen miteinander ins Gespräch zu kommen, vermitteln untereinander und kochen Kaffee, haben ein offenes Ohr und halten die Methode „offener Treff“ lebendig.

Da die Gastgeber und Gastgeberinnen viele Aufgaben bewältigen, müssen sie über hohe soziale Kompetenzen verfügen, um verantwortlich handeln zu können. Damit das gut gelingen kann, wurden im Oktober und November 2014 Trainings speziell für Gastgeber und Gastgeberinnen in Mehrgenerationenhäusern angeboten.

Das vorliegende Handout gibt einen Überblick über die angewandten Methoden und die Inhalte der Schulungen, sowie deren Ergebnisse.

II. Informationen über das Curriculum Offenes Lernen und Handeln

Die Schulung für Gastgeber und Gastgeberinnen ist eine Qualifizierungsmöglichkeit für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Einrichtungen, die für Offenheit stehen. Grundlage für die Schulung ist das „Curriculum - Offenes Lernen und Handeln“, das der Erwachsenenpädagoge Dr. Ulf Schwänke speziell für diese Einrichtungen und Initiativen zusammen mit dem Mütterzentren Bundesverband e. V. entwickelt hat.

Mit dem Curriculum soll in den Schulungen die Sicherung, Weitergabe und Erklärung der „vier Kernpunkte “ der Philosophie von Einrichtungen wie den Mehrgenerationenhäusern, vermittelt werden.

Diese **vier Kernpunkte** sind:

- Offene Räume
- Beteiligung aller Menschen
- Wertschätzung
- Verbindliche Arbeit
- Hierarchie auf Augenhöhe



Die Lernziele des Curriculums umfassen sowohl den Erwerb von Kenntnissen und das Wissen über die benannten Kernpunkte als auch die im offenen Bereich notwendige Haltung.

Dazu gehören unter anderem:

- die **Akzeptanz** des offenen Bereichs mit offenen Strukturen als Kern der Arbeit,
- **Augenhöhe und Wertschätzung**, das heißt: Gleichwertiges Anerkennen von gelernten/ungelernten und bezahlten/unbezahlten Mitarbeitenden,
- Akzeptanz und Vertretung (Vorleben) **offener Strukturen**,
- Orientierung an **Ressourcen, Kompetenzen** und vorhandenen Fähigkeiten.

Im Mittelpunkt steht das aktivierende Lernen nach der sogenannten Storyline-Methode. Hierbei wird eine Geschichte (Story) erzählt, bei der die Teilnehmenden in verschiedene Rollen schlüpfen. In diesen Rollen wird die Geschichte im Laufe der Trainings miteinander fortentwickelt und lebendig. Dadurch wird eine simulierte Realität geschaffen, die es den Teilnehmenden ermöglicht, sich mit grundsätzlichen Fragen auseinanderzusetzen, die ihnen in der offenen Arbeit begegnen und sie herausfordern. Sie lernen selbst zu lernen, statt belehrt zu werden. So entstehen andere, auch neue Blickwinkel, welche bei der konkreten Fragestellung, die sich vor Ort stellt, neue Gedanken/Lösungs-Türen öffnen können.

Eine wichtige Rolle spielt weiterhin der Austausch der Teilnehmer und Teilnehmerinnen untereinander, welche als Praxisexperten ihre Kompetenzen in die Schulungen einbringen, daran anknüpfen und selbst aktiv werden.

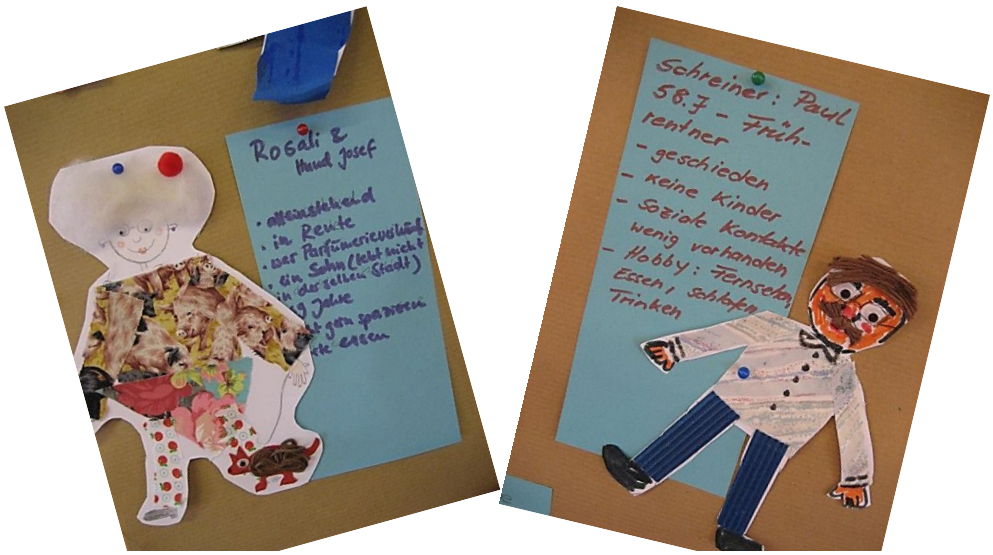
Die Schulungen wurden von Ute Latzel und Jasmin Limpächer, zwei zertifizierten und lizensierten Trainerinnen angeleitet und begleitet. Diese haben eine umfassende Qualifizierung nach dem Curriculum Offenes Lernen und Handeln des Mütterzentren Bundesverbandes e. V. erfolgreich durchlaufen.

III. Der offene Bereich in Mehrgenerationenhäusern

Nicht jede kann alles, aber gemeinsam schaffen wir das, was wir wollen und brauchen.

1. Arbeitsalltag im offenen Treff – Aufgaben und benötigte Kompetenzen

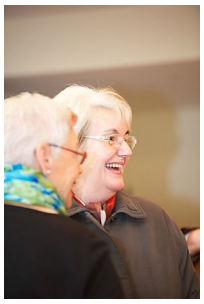
Zu Beginn der Schulungen stand also eine Geschichte, welche den Teilnehmer und Teilnehmerinnen vorgelesen wurde. Mit Hilfe dieser Geschichte wurde es den Teilnehmenden der Schulungen möglich, in die Rolle einer der Hauptfiguren zu schlüpfen.



Den Teilnehmern und Teilnehmerinnen wurde zunächst die Frage gestellt, welche Erwartungen und Wünsche sie aus Sicht ihrer Rolle an einen offenen Treff hätten, um die Aufgaben und benötigten Kompetenzen einer Gastgeberin oder eines Gastgebers im offenen Treff heraus zu arbeiten.

Aus der Sichtweise z.B. einer älteren Dame, einer Person im Rollstuhl, einer Flüchtlingsfamilie, Tagesmutter, eines Kindes oder Jugendlichen heraus sammelten die Teilnehmer und Teilnehmerinnen folgende Wünsche und Erwartungen an den offenen Treff:

Erwartungen an den offenen Treff	soll sauber und gemütlich sein
	Menschen treffen, mich mit anderen Menschen austauschen können
	Rückzugsmöglichkeiten finden
	Kinder mitbringen können
	Beraten werden, Hilfe für Formalitäten
	Essen und Trinken auch mit anderen zusammen
	Chillen
	Erzählen und reden können
	Computer (mit Internetzugang)
	Betreuung
	Zusammensein mit kleinen Kindern
	Entlastung
	Eine Aufgabe finden



Was zeigt diese Sammlung über die Aufgaben einer Gastgeber und Gastgeber und Gastgeberin? Auf jeden Fall, dass sie vielfältig sind:

Essen und Trinken bereit halten, für eine gemütliche Atmosphäre sorgen, die Besucher und Besucherinnen beraten und ihnen weiter helfen können, Informationsplattform sein, wissen, was die Besucher und Besucherinnen wünschen (z. B. eine Rückzugsmöglichkeit, Zusammensein mit kleinen Kindern) und es ihnen ermöglichen, sich um sie kümmern, Alt und Jung zusammen führen, Programmgestaltung und vieles mehr.

Mitten hinein in den Arbeitsalltag führt eine Episode der Schulung, in welcher folgendes geschieht:

Eine Besucherin kommt in den offenen Treff und sieht sich suchend um. Sie ist das erste Mal da und hat ihr Kind mitgebracht, welches an ihr zieht und wieder nach Haus will.

Die Gastgeberin sieht den neuen Gast, ist aber im Gespräch mit der Köchin, die gerade sagt, dass keine Eier eingekauft wurden, sie aber welche für das Mittagessen benötigt.



Welche Kompetenzen werden hier von der Gastgeberin verlangt?
Die Auswertung der Situation in der Schulung führte zu folgenden Ergebnissen:

- **Prioritäten setzen** können: in der Situation hat z. B. der ankommende Gast Priorität

- **Auf Menschen zugehen** können, im Beispiel auch bei anderen Gästen Hilfe holen

- **Beachtung aller Menschen**, hier die Mutter, das Kind, die Kollegin, die anderen Gäste

- **Freundliches Auftreten**, gegenüber den Aktiven und den Besucher und Besucherinnen.

- **Professionalität**, in der Beispielsituation gehört dazu, delegieren können und authentisch sein

- **Teamfähigkeit**, wie gemeinsam Lösungen entwickeln und für andere Lösungen offen sein

- **Flexibel** sein

- Nötig dafür ist **das Grundgefühl: „Wir sind Familie“**, also eine Identifikation mit dem Konzept und dem Engagement für das Haus.

Diese gesammelten Fähigkeiten sind auf den Arbeitsalltag in vielen Situationen für die Gastgeber und Gastgeberin übertragbar und lassen sich wie folgt zusammen fassen:

> *Wir brauchen sozialkompetente und eigenverantwortliche Gastgeber und Gastgeberinnen. Mit viel Herzenswärme für Menschen und Familien.“*
>
> (Hildegard Schooß MGH Salzgitter)

Oder anders ausgedrückt:

> *Die wichtigsten Ansprechpersonen eines Mehrgenerationenhauses sind für Besucher und Besucherinnen und Aktive die Gastgeber und Gastgeberinnen. Sie schaffen die Atmosphäre, in der sich eine Willkommenskultur mit Gelegenheitsstrukturen für vielfältige Begegnungen und Aktivitäten entwickeln kann. Sie sind Schlüsselpersonen bzw. Identifikationsfiguren für die Besucher und Besucherinnen.“*
>
> (Cornelia Hönigschmid MGH Neuaubing)

2. Gewinnung von freiwillig Engagierten für den offenen Treff

Zuschauen - Mitmachen - Selbermachen

In vielen offenen Treffs der Mehrgenerationenhäuser sind sowohl hauptamtliche als auch freiwillig engagierte Gastgeber und Gastgeberinnen tätig. Vielerorts wären die Öffnungszeiten der offenen Treffs ohne das Engagement von Freiwilligen nicht möglich.

Wie aber gewinne ich neue Freiwillige für die Übernahme von Aufgaben im offenen Treff und wie halte ich sie?

Die Gastgeber und Gastgeberinnen spielen hier eine entscheidende Rolle und haben eine Vorbildfunktion. Sie sind oftmals selbst als Besucher bzw. Besucherin in ein Mehrgenerationenhaus gekommen und geblieben.

Die Gastgeber und Gastgeberinnen sind die Praxisexperten und kennen die Beweggründe, warum sie sich selbst im Mehrgenerationenhaus engagieren.

Ein wesentliches Element ist dabei die Kultur des Zusammenarbeitens von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitenden „auf Augenhöhe“. Das bedeutet, dass alle Mitarbeitenden gleichwertig sind. Hauptamtliche sind nicht die Wissenden und Freiwillige nicht die Helfer, sondern beide bringen die jeweils eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten ein und übernehmen damit wichtige Leistungen für das Ganze.

Die Methode des offenen Treffs wirkt wie die Einladung für ein freiwilliges Engagement. Hier schaffen die Gastgeber und Gastgeberinnen einen offenen Raum der Begegnung, der nach den Bedarfen der Besucher und Besucherinnen und der Aktiven eigenständig im Miteinander gestaltet wird.

Hierdurch entstehen Situationen, die zum aktiven Mittun einladen. Dies können im ersten Schritt einfache Aufgaben sein, wie: Kaffee holen, Tisch decken oder ein Bild aufhängen. Im nächsten oder übernächsten Schritt werden daraus Aufgaben mit mehr Verantwortung, wie: die Übernahme einer Schicht im offenen Treff oder die Gestaltung eines eigenen Angebotes.

Ein wesentliches Element ist dabei die Rolle des Gastgebers / der Gastgeberin. Sie haben persönlichen Kontakt zu den Besuchern und Besucherinnen und wissen zum Beispiel, wen sie ansprechen können, wenn sie Hilfe im offenen Treff benötigen. Sie haben ein gutes Gespür für die Situationen, in denen Unterstützung benötigt wird und Besucher und Besucherinnen eingeladen werden können, sich aktiv zu beteiligen.

Entscheidend sind hier also wieder das Einfühlungsvermögen der Gastgeber und Gastgeberinnen, ein freundliches Wesen, gute Umgangsformen und der persönliche Kontakt zu den Besuchern und Besucherinnen.

Dies geschieht aber nur, wenn die Gastgeber und Gastgeberinnen für diese Aufgaben die nötigen Zeitfenster haben und wenn die Kontaktpflege und Betreuungsaufgaben, das „Kaffeetrinken mit den Gästen“ als wichtige Ressource für das Haus anerkannt und wertgeschätzt wird.

In den Schulungen kristallisierten sich hierzu folgende Punkte heraus, welche für die Gastgeber und Gastgeberinnen zur Erfüllung ihrer Aufgaben wichtig sind:

zur Erfüllung der Aufgaben wichtig:	Die Möglichkeit der Gestaltung des Raumes als Begegnungsort, offene Räume
	Die Stelle einer Koordinatorin, welche für die Organisation (Dienstpläne, Kasse, Einkauf etc.) zuständig ist, damit die Gastgeber und Gastgeberinnen nicht mit Aufgaben "überfrachtet" werden
	Regelmäßige Teamsitzung
	Ausreichend Zeit für den Austausch mit den Besuchern und Besucherinnen
	Eine Kultur der Offenheit im gesamten Mehrgenerationenhaus.



3. Angebote im offenen Treff – Nutzen und Beteiligung

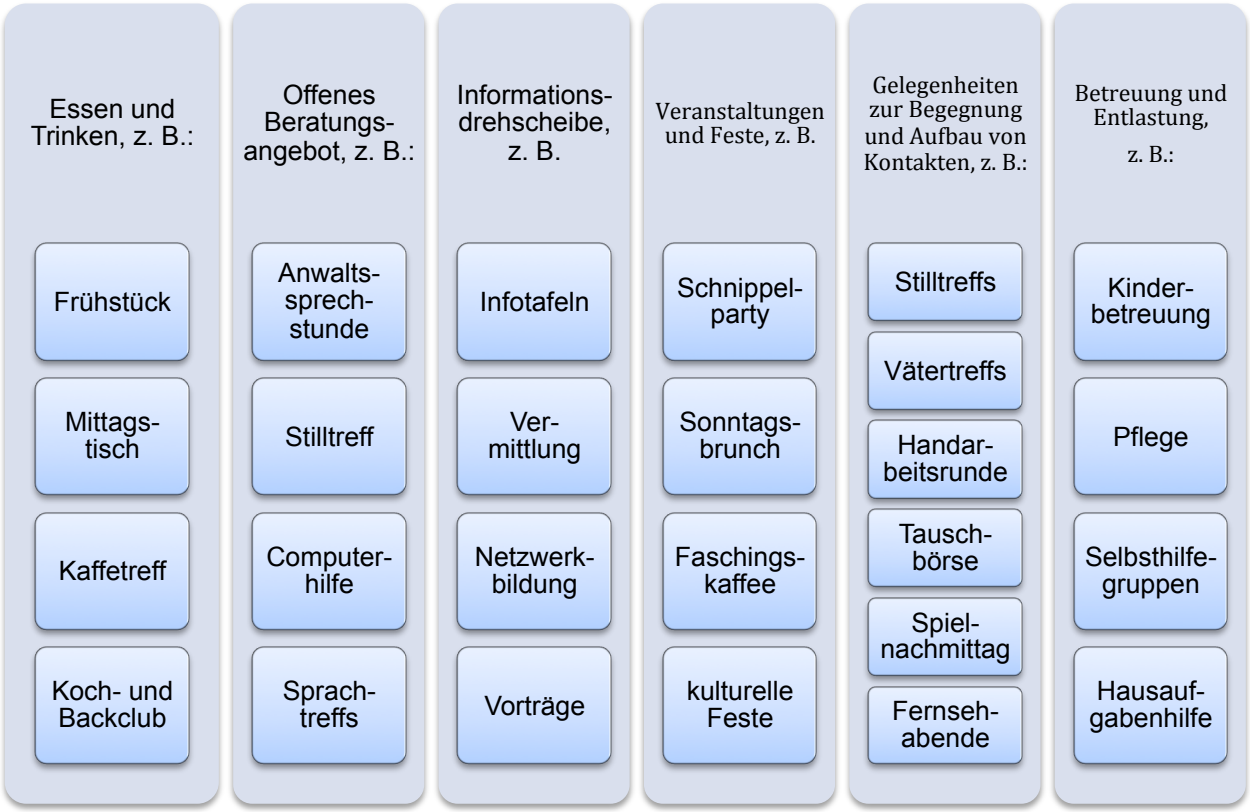
Es ist etwas völlig anderes, mit einer offenen Haltung in einen Ort persönlich einzuladen als Teilnahmelisten für Kurse auszulegen.

Mit dem Offenen Treff ist grundsätzlich nicht nur ein konkreter Raum der Begegnung im Mehrgenerationenhaus gemeint, sondern dazu gehören auch die Angebote, die allen zur spontanen Teilnahme offen stehen. Der offene Treff in Mehrgenerationenhäusern kann sehr unterschiedlich sein. Es kann sich um große Räumlichkeiten mit verschiedensten Angeboten handeln oder um einen kleinen Raum mit Cafébetrieb. Das

verbindende Element ist die Offenheit und die Orientierung an den Bedürfnissen der Besucher und Besucherinnen, also anzubieten, was wirklich gebraucht wird.

Dabei kann unterschieden werden zwischen wichtigen alltäglichen Angeboten und zusätzlichen, ergänzenden Angeboten.

Von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen der Schulungen wurden als alltägliche Angebote im offenen Treff genannt:



Die Nennungen machen deutlich, dass Angebote im offenen Treff keinen Kurscharakter haben. Es ist keine feste Anmeldung notwendig, das Angebot findet nicht in einer festen Gruppe statt, oft ist es kostenfrei bzw. mit nur geringen Beiträgen verbunden.

Die Angebote sollen vielmehr die offene Willkommensatmosphäre unterstützen, jede/r ist willkommen, alle sind eingeladen, wir begegnen einander auf Augenhöhe und jede Art von Kompetenz ist willkommen und wichtig

Durch die offenen Angebote – seien sie alltägliche oder ergänzende Angebote – werden Menschen eingeladen, das Mehrgenerationenhaus zu besuchen, miteinander ins Gespräch zu kommen und sich weitergehend einzubringen.

Die offene Atmosphäre beinhaltet die Möglichkeit der Beteiligung, eigene Angebote können vorgeschlagen und organisiert werden, neue Kontakte entstehen.

Der individuelle und öffentliche Nutzen des offenen Treffs ist so vielfältig wie die offenen Treffs selbst, siehe auch „Wirkungskette Offener Treff“ (Handreichung: „Mehrgenerationenhäuser wirken: Bei den Menschen, im Quartier und in den Kommunen").

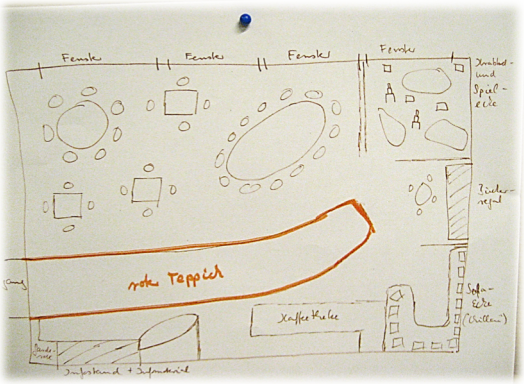
Der Gastgeber/ die Gastgeberin ist dabei die Person, welche den offenen Raum herstellt und täglich gestaltet. Er/sie ist nicht die Person, welche/r die Angebote selbst ins Leben ruft oder leitet. Er/sie schafft jedoch die Atmosphäre, in welcher Ideen im Miteinander entstehen können.

4. Wesentliche Aspekte der räumlichen Gestaltung des offenen Treffs und Möglichkeiten der Übertragbarkeit in den Alltag der Mehrgenerationenhäuser

Die wesentliche Aufgabe des Gastgebers und der Gastgeberin ist damit das Schaffen der Willkommensatmosphäre. Dafür werden Räume benötigt, in denen sich die Nutzer

und Nutzerinnen nicht nur aufhalten sondern willkommen - und wohlfühlen können. Die Gestaltung der Räume ist daher von großer Wichtigkeit.

In der Schulung haben sich die Teilnehmer und Teilnehmerinnen in Kleingruppen der Aufgabe gestellt, einen offenen Treff zu entwerfen und zwar losgelöst von ihren konkreten Begebenheiten vor Ort. Hintergrund dieser Herangehensweise ist, dass die wesentlichen Elemente der Gestaltung eines offenen Treffs erarbeitet werden sollten, ohne sich durch Tatsächlichkeiten eingeschränkt zu fühlen.



(bei der Schulung angefertigte Zeichnung eines offenen Bereichs)

Folgende Kriterien sollte ein offener Treff demnach erfüllen:

- **Nutzungsmöglichkeit von allen Generationen**, das bedeutet zum einen eine Spielecke für Kinder, eine „Chill-Out-Area“ für Jugendliche, Tische und bequeme Stühle für die Altersgruppe ab Elternschaft zum Kaffeetrinken und Essen, Rückzugsmöglichkeit für die ältere Generation u. a..
- Möglichkeit der **flexiblen Nutzung für unterschiedliche Aktivitäten**, zum Essen und Trinken, Spielen, Basteln, für Beratungssituationen, kleine und große Gruppen (z. B. großer Tisch und mehrere kleine Tische).

- Vorhandensein einer **Küche**, zumindest einer Teeküche/ecke, denn: „Man soll dem Leib etwas Gutes bieten, damit die Seele Lust hat, darin zu wohnen." (Winston Churchill) oder „Wenn ich in der Küche alleine bin, dann habe ich etwas falsch gemacht“ (Spruch einer Köchin im MGH Bad Nauheim).
- **Gemütlichkeit**, Geschmäcker sind natürlich verschieden, die Atmosphäre des Raumes sollte aber immer einen warmen, einladenden Charakter haben und den Besuchern und Besucherinnen vermitteln, dass sie es wert sind in einer schönen Umgebung zu sein.
- das **Mobiliar** richtet sich nach den Möglichkeiten; der flexiblen Nutzen geschuldet sind große und kleine Tische, Barrierefreiheit, Stühle, ein Computerplatz, Bücherregal, Infotafel, Pflanzen, Lampen u. v. m..
- Toiletten und Garderobe.

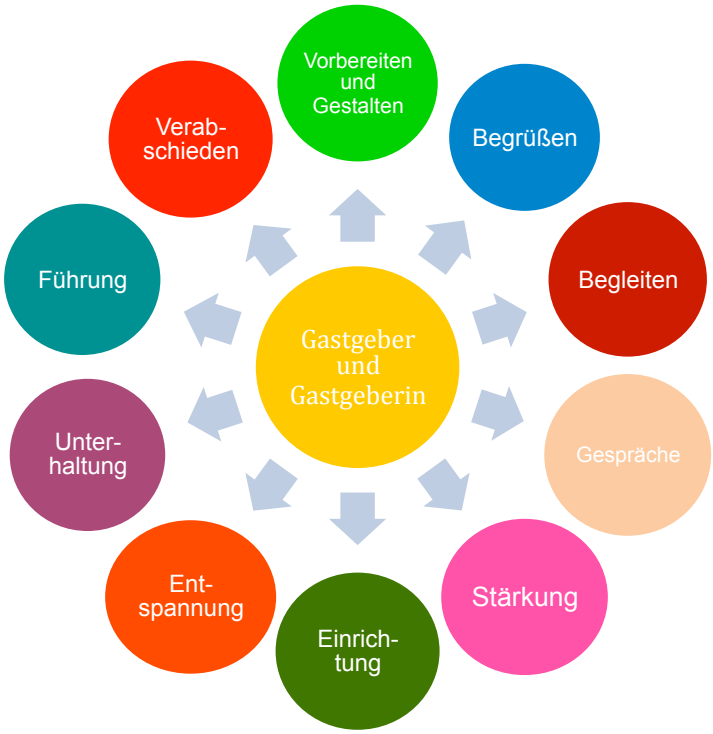
5. Zusammenfassung

Der offene Treff ist das Herzstück eines Mehrgenerationenhause, der Gastgeber und die Gastgeberin ist die wichtigste Ansprechperson und schafft die Willkommenskultur.

Ob es um den Alltag im offenen Bereich geht, das Engagement, die Angebote oder die Gestaltung: Die Gastgeber und Gastgeberinnen sind gefragt und zentrale Ansprechpartner/innen, sowohl für die Besucher und Besucherinnen als auch für die Aktiven des Hauses.

Die Aufgaben sind vielfältig und die wichtige Rolle, die ein Gastgeber/eine Gastgeberin innehat, bedarf großer Wertschätzung und Unterstützung. Sie/er sollte nicht zu einem „Mädchen für alles“ werden, sondern die notwendigen Zeitressourcen für die vielen Aufgaben haben.

Denn die Gastgeber und Gastgeberinnen eines Mehrgenerationenhauses brauchen Zeit für:



IV. Literaturhinweise:

Binne, H./Dummann, J./Gerzer-Sass, A./Lange, A./Teske, I., Handbuch Intergeneratives Arbeiten: Perspektiven zum Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser, Budrich Verlag 2014

Handreichung: „Mehrgenerationenhäuser wirken: Bei den Menschen, im Quartier und in den Kommunen“

Hönigschmid, C., Gastgeber und Gastgeberinnen Leitfaden von A bis Z, Dortmund 2012

Schooß, H.: Fortbildung für Gastgeber und Gastgeberinnen in Mütterzentren, Mütterzentren Bundesverband e. V. 2009

Schwänke, U.: Die Storyline-Methode. Ein innovatives Unterrichtskonzept in der Praxis. Donauwörth, Auer-Verlag 2005

Siebert, H. „Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung“, München 2003

Text: Ute Latzel, Koordinatorin des Mehrgenerationenhaus Bad Nauheim, zertifizierte Trainerin des Curriculums „Offenes Lernen und Handeln“, Freiwilligenmanagerin und Juristin.

Vielen Dank für die Einverständniserklärungen derjenigen, welche auf den Fotografien zu sehen sind!