

*Vergesst nicht, Gastfreundschaft zu üben,
denn auf diese Weise haben einige,
ohne es zu wissen,
Engel bei sich aufgenommen.*

Hebräer 13, 2



GASTFREUNDSCHAFT ERLEBEN AM JAKOBSWEG

Zusammenfassung

Sich willkommen fühlen ***in Unterkünften***
in Informationszentren

Bern, März 2011

Thomas Schweizer



Jakobsweg.ch

Die folgende Schrift enthält eine Zusammenfassung aus der Untersuchung "Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg, 2010". die von Verein Jakobsweg.ch in Zusammenarbeit mit den Reformierten Kirchen-Bern-Jura-Solothurn durchgeführt wurde.

Die ganze Studie ist zu finden unter

[http://www.refbejuso.ch/fileadmin/user_upload/Downloads/Gemeindedienste und Bildung/Kirche u. regionale Entwicklung/Pilgern/Studie Gastfreundschaft am jakobsweg.pdf](http://www.refbejuso.ch/fileadmin/user_upload/Downloads/Gemeindedienste_und_Bildung/Kirche_u._regionale_Entwicklung/Pilgern/Studie_Gastfreundschaft_am_jakobsweg.pdf)

Urheberrechte bei:

Reformierte Kirchen Bern - Jura - Solothurn
Thomas Schweizer
Bereich Gemeindedienste und Bildung
Schwarztorstrasse 20 / PF 6051
3001 Bern

thomas.schweizerATrefbejuso.ch

Eglises réformées Berne-Jura-Soleure

Thomas Schweizer
Secteur Paroisse et formation
Schwarztorstrasse 20
case postale 6051

3001 Bern
thomas.schweizerATrefbejuso.ch

Das Wichtigste in Kürze

Pilgern ist zu einer **Facette des sanften Tourismus** geworden. Anders als bei andern Wandersportarten steht weder die körperliche Leistung noch das Entdecken landschaftlicher Höhepunkte im Zentrum. Mehr als drei Viertel aller pilgernden Frauen und Männer haben im weitesten Sinn spirituelle Motive: Sie sind auf der Suche nach einem neuen Lebensgleichgewicht. Sie suchen nach Gesundheit, nach Sammlung, nach Sinn. Sie schätzen die Weggemeinschaft und die Auseinandersetzung mit anderen Menschen. Sie lassen Gewohntes hinter sich und machen sich auf auf eine äussere und innere Entdeckungsreise. Ein geflügeltes Wort unter den Jakobspilgern fasst diese Grunderfahrung des Pilgerns so zusammen:

*"Die einen pilgern, um Gott zu finden. Sie finden auf dem Jakobsweg sich selbst.
Die andern pilgern, um sich selbst zu finden. Sie finden auf dem Jakobsweg Gott."*

Pilgern ist anstrengend. Es zehrt an körperlichen und mentalen Kräften. Für Pilger ist es zentral, in der kurzen Zeit **am Übernachtungsort seine körperlichen und mentalen Energien regenerieren** zu können. Die Qualität der erlebten Gastfreundschaft spielt bei diesem Erholungsprozess eine Schlüsselrolle.

Das langsame Unterwegssein in der Natur öffnet die Sinne. Pilger nehmen auch die Gastfreundschaft über alle Sinne wahr. Die Gastgeberinnen und Gastgeber sind herausgefordert, Gastfreundschaft als **„sinnliches Arrangement“** zu gestalten.

Es gibt verschiedene Brennpunkte, an denen pilgernde Menschen verdichtet Gastfreundschaft erfahren möchten: In den Kirchen am Weg, in den Unterkünften, die sie für ihre Übernachtung wählen, in den Tourismusinformationszentren (TIZs), in welchen sie sich für die Gestaltung der späten Nachmittage und Abende informieren, in den Gaststätten, in denen sie ihren Durst stillen, und in den Detailhandelsgeschäften, wo sie sich mit dem Lebensnotwendigen für die anstrengenden Tage eindecken.

Die vorliegende Untersuchung richtet den Fokus auf Kirchen, Übernachtungsorte und TIZ's. Sie kommt zu den folgenden Schlüssen:

Gastfreundschaftsqualität

Positiv erlebte Gastfreundschaft ist eines der zentralen Elemente einer gelungenen Pilgerreise.

Unstimmigkeiten im Erleben der Gastfreundschaft bindet Erholungsenergie. Sie sind Negativwerbung für den Betrieb aber auch für die Region, in welcher die Unterkunft liegt.

Damit ein Gastfreundschaftserlebnis positiv in der Erinnerung verankert wird, müssen Pilger einerseits eine **warme, berührende Beziehung** erlebt haben, andererseits müssen **ihre Erwartungen in einem oder mehreren Bereichen überraschend übertroffen** werden.

Besonderheiten

Im langen Unterwegssein verbinden sich Pilger mit der Natur, die sie durchwandern. Oft ohne sich dessen bewusst zu sein, messen sie die Ordnungsformen in Kirchen, Gastronomie- und Übernachtungsbetrieben an **Kriterien der Natürlichkeit**.

Das langsame Unterwegssein schärft die sinnliche Wahrnehmung. Das **Authentische, Echte** kommt bei ihnen gut an. Künstliches und "Mogelpackungen" entlarven sie treffsicher.

Manche Pilger entwickeln beim beschaulichen Gehen ein "**fotographisches**" **Gedächtnis für schöne Orte und intensive Gastfreundschaftserlebnisse**. Sie nehmen innere Bilder mit nach Hause, die sie noch während Jahren bei ihren Ferienentscheidungen begleiten.

Kirchen am Weg

Tagsüber sind die Kirchen am Weg wichtige Orte der Gastfreundschaft. Die Kirchenräume sind die **Visitenkarte der Kirchgemeinden**. Sie spiegeln, was der (abwesenden) Gastgeberin am Herzen liegt.

Der Besuch von Kirchen an einer Pilgerroute hat für pilgernde Menschen einen **rituellen Wegcharakter**. Ob es dabei zum Auftanken neuer Kräfte kommen kann, hängt mit davon ab, ob und wie die Kirchgemeinden die Stationen dieses Weges gestalten.

Ankunft

Oft sind Kirchen oder Tourismusinformationszentren die erste Begegnungsstation am Übernachtungsort. Der **erste Eindruck prägt in Gästen das Urteil über die Gemeinde** stark mit.

Eine gute **Vernetzung der Gastgeberbrennpunkte** Tourismusinfozentrum, Kirchgemeinden, Übernachtungsanbieter, Gastrobetriebe und Detailhandel ist ein Mehrwert für die Pilger.

Die Übernachtung

Pilger unterscheiden sich von normalen Übernachtungs-Gästen. Sie stellen ein eigenes Anforderungsprofil an die Servicequalität. Im **Zentrum eines gelingenden Gastfreundschaftserlebnisses steht aber die Qualität der persönlichen Beziehung**, welche ihnen durch die Akteure in den Gastgeberbetrieben angeboten wird.

Pilger sind nicht arm, aber sehr preisbewusst. Wichtiger als ein gediegenes Einzelzimmer ist für viele ein gemütliches Nachtessen in Gemeinschaft mit andern. Am Morgen schätzen sie ein lange sättigendes Frühstück und die Möglichkeit, Tee oder ein anderes Getränk mit auf die Wanderung zu nehmen.

Nachdem die Pilger ihr Zimmer bezogen, sich frisch gemacht und die Kleider gewaschen haben, wollen sie **das Dorf entdecken**. Hin und wieder besuchen sie gerne eine kulturelle oder religiöse Veranstaltung am Ort.

Der Mehrwert des Persönlichen und Überraschenden

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass im Erleben von Gastfreundschaft an einem Pilgerweg grundsätzlich vier Elemente bedeutungsvoll sind:

1. Den unverzichtbaren Hintergrund des Erlebens bildet die Dienstleistung einer (in der Regel) günstigen Infrastruktur für die Ruhe-, Erholungs- und Sauberkeitsbedürfnisse der Pilger. Auch eine zielgruppenspezifische Ernährung und die Möglichkeit, kulturellen und spirituellen Interessen nach zu gehen, gehören zu den Grundlagen einer pilgerbezogenen Gastfreundschaft. Pilgernden Menschen setzen diese Aspekte als selbstverständliche Grundleistungen der Gastfreundschaft voraus. Diese Grundleistungen allein vermögen allerdings das Gastfreundschaftserlebnis nicht positiv konnotiert in der Erinnerung zu verankern. Sobald jedoch etwas davon fehlt, droht eine emotional negative Konnotation des Gastfreundschaftserlebnisses.
2. Eindrücklich und bleibend wird ein Gastfreundschaftserlebnis erst durch Momente einer lebendigen und „nährenden“ Beziehung zwischen Gastgeberinnen und Gast. Positiv und negativ erlebte Beziehungserlebnisse verankern das Erlebte in einer emotionalen Tiefenschicht der Erinnerung. Sie sorgen dafür, dass diese Erlebnisse auch später wieder ins Bewusstsein abgerufen werden können. Aus Reiseschilderungen von pilgernden Menschen habe ich erfahren, dass positive Beziehungserlebnisse in späteren Jahren nicht selten das Bedürfnis weckten, in den Ferien für einige Übernachtungen diesen Ort, diese Region später wieder einmal aufzusuchen. Die in die Beziehung zum Gast investierte emotionale Energie hat einen Effekt auf die innere Bindung, die er zu einem Ort eingeht.
3. Es gilt dabei zu unterscheiden zwischen einer unmittelbar von Mensch zu Mensch gelebten Beziehung (zum Beispiel in der Begegnung an der Reception) und einer mittelbar erlebten Beziehung, bei welcher Gastgeber durch Gestaltungselemente in Unterkünften und Kirchen in einen Dialog mit den Pilgern eintreten. Wegen der fehlenden persönlichen Begegnung braucht das mittelbare Beziehungsgeschehen eine intuitiv-emotionale „Liturgie“¹ und zusätzlich ein überraschendes Moment, damit es als kraftpendend erlebt und später gerne erinnert wird.
4. Eine kleine Überraschung verstärkt generell die Emotionalität der erlebten Gastfreundschaft. Zur Überraschung kann alles werden, was vom Gast nicht erwartet wird. Damit diese positiv aufgenommen wird, muss sie allerdings zwei Kriterien genügen:
 - a) Sie muss in die Beziehung von Gastgeber und Gast eingebunden sein.
 - b) Sie darf sich nicht im Bereich des Banalen ansiedeln, sondern muss einen Sinn und einen Wert haben. Der Wert kann auch immateriell sein.
 Generell gilt: positive Überraschungen setzen die interaktiven Kräfte der Sympathie frei. Sie mobilisieren Kräfte der Lebensfreude und agieren in der Erinnerung als eigentlicher Anker des Erlebten.