



## **Presstext**

### **Willkommens-Kultur-Entwicklung für Haupt- und Ehrenamtliche**

#### **Bistum Essen nutzt Erfolgreiches aus Unternehmensführung und macht Kirche einladend erlebbar**

Köln. Was in Unternehmen schon vielfach praktiziert wird, setzt das Bistum Essen jetzt mit Hilfe der Kölner Agentur für Freundlichkeit in seinen Pfarreien um: Haupt- und ehrenamtlich tätige Mitarbeitende gestalten mit externer Unterstützung aktiv die Zukunft in "ihrer" Pfarrei. In mehreren Workshops erarbeiten sie, wie sie "Kirche einladend erlebbar" machen können. Und das auch für Menschen, die zufällig oder nur zu bestimmten Gelegenheiten mit der Kirche in Berührung kommen.

Dazu werden die Themen gemeinsam erarbeitet- und auf kirchliche Kontexte übertragen. "Die Willkommens-Kultur ist im Bistum Essen ein wichtiges Thema", weiß Tanja Baum, Inhaberin der Agentur für Freundlichkeit. Ihre Projektleiterin Melanie Klaes stellte deshalb die Workshops unter das Leitwort "Herzlich. Kirchlich - Wie es uns als Pfarrei gelingt, einladend Kirche zu sein."

#### **Engagement und Herzblut**

Gemeinsam werden nun Themen der Kundenorientierung und Einsatzmöglichkeiten von Freundlichkeit be- und umgearbeitet. Gestartet werden die freiwilligen Workshops mit einer Festlegung der Ausgangssituation, einer gemeinsamen Zielformulierung und einer Beschreibung der Umsetzungs-Schritte, basierend auf den zu erreichenden Zielgruppen. "Was so nüchtern klingt, wurde mit viel Herzblut erarbeitet", erzählt Melanie Klaes. "Es war berührend zu sehen, wie engagiert hier diskutiert und entwickelt wurde."

Die ansprechende Gestaltung von Räumlichkeiten und Schaukästen sind ebenso Bausteine einer neuen Form der Willkommenskultur wie die Einführung von sogenannten Begrüßungsdiensten. Selbst an eine freundliche und gekonnt gesprochene Ansage auf dem Anrufbeantworter wurde gedacht. So entstand schnell ein ganzes Bündel von Maßnahmen.

#### **Moderne Kirche**

Dabei wurden die Themen von der Agentur für Freundlichkeit nicht vorgegeben. Die Teilnehmer ließen ihre Erfahrungen einfließen, die die Projektleiterin dann mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen aus Unternehmen "anreicherte". Natürlich flossen auch Ideen in die Maßnahmen ein, wie sich die Kirche und eine Pfarrei modern, flexibel und zielgruppen-orientiert aufstellen kann, um Menschen "einfach willkommen zu heißen".

Auch die Verbesserung der "zwischenmenschlichen Kontakte" war Thema in den Workshops. "Es gilt, den ersten Eindruck so positiv wie möglich zu gestalten", erläutert



Melanie Klaes. Gerade der Erstkontakt mache aus Fremden schnell Bekannte. Dass dabei eine positive und einfache Wortwahl hilft, gehört ebenso zu den Grundlagen, die die Projektleiterin vermittelt, wie - trotz allem - das Aufzeigen von Grenzen. Denn freundlich Nein zu sagen, wenn man einmal nicht helfen kann, fällt vielen schwer. Und aus Freundlichkeit heraus Ja sagen, hilft in den meisten Fällen nicht weiter.

"Wir sind sehr froh, dass wir von den reichhaltigen Erfahrungen aus Unternehmen lernen können", erläutert Michael Meurer Auftraggeber vom Bistum Essen diese ungewöhnliche Maßnahme. "Dass unsere Kirche als einladend erlebt werden kann, setzt eine entsprechende Haltung bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern voraus. Diese wollen wir sichtbar machen und aktiv leben."

Tanja Baum, Autorin und Inhaberin der 1999 in Köln gegründeten Agentur für Freundlichkeit, verankert mit ihrem achtköpfigen Team Freundlichkeit in der gesamten Unternehmenskultur. Ihre Stärke sind die nahezu einzigartigen Freundlichkeits-Konzepte, die sie mittlerweile in Hunderten von Unternehmen erfolgreich umgesetzt hat.

Tanja Baum arbeitet seit 1995 als Personaltrainerin, seit 2003 ist sie zusätzlich als systemische Organisationsberaterin und Coach tätig. Sie berät und trainiert namhafte Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Von ihr sind bisher vier Bücher erschienen: "Die Kunst, freundlich nein zu sagen" (Erstauflage 2001, 4. Neuauflage 2016), "Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen" (2003), "Die Kunst, Konflikte freundlich zu lösen" (2006) und "Konfliktmanagement für Frauen" (2008) - alle beim Redline Verlag.

**Kontakt:**

Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH,  
Gleueler Straße 371 C, 50935 Köln.

**Telefon:** 02 21 - 9 13 11 44,

**E-Mail:** [info@agentur-fuer-freundlichkeit.de](mailto:info@agentur-fuer-freundlichkeit.de)

**Internet:** [www.agentur-fuer-freundlichkeit.de](http://www.agentur-fuer-freundlichkeit.de)