

Claus Lampert

Hotel- und Barpsychologie. Psychologie für die Gastronomie.

Springer Verlag. Berlin Heidelberg 2013. 156 S. 66 Abb., 19,95 Euro (auch als „Springer Smartbook bzw. ebook erhältlich – 14,99 Euro)

Von der „Psychologisierung des Alltags“ ist die Rede (s. dazu am Ende*), und tatsächlich gibt es kaum einen Bereich, der von dieser Profession (und ihren Methoden und Therapien) verschont geblieben ist. Wer z.B. bislang glaubte, es an eine Bar oder einem Restaurant mit unvoreingenommenen und „natürlich“ freundlichen Personen zu tun zu haben, der irrt: Möglicherweise hat die Serviceperson dieses Buch gelesen und handelt danach.

Der Autor schreibt auf seiner website www.barpyschologie.de: „Es gibt zu fast allen Themen Fortbildungen, Seminare und Bücher. Doch nicht zur Psychologie in der Gastronomie, obwohl die Existenz psychologischer Phänomene überall wo es "menschelt" unbestritten ist“. Er ist der Auffassung, dass ein Unterrichts- bzw. Fortbildungsfach "Hotel- und Barpsychologie" dazu beitragen kann, das Wissen vom Erleben und Verhalten des Menschen gezielt an Gastronomen zu vermitteln. In Klammern fügt er hinzu: „Auch, wenn vielleicht manche von sich sehr überzeugt sind und glauben sie wüssten selbst schon alles“. Sein Buch versteht er als Anregung dahingehend, den Auszubildenden der Hotel- und Gastronomiebranche ebenso wie den schon erfahrenen Kolleginnen und Kollegen Grundlagen der Psychologie zu vermitteln und auf die psychologische Seite ihre Tätigkeit vorzubereiten.

Tatsächlich liest sich das Buch durchaus spannend, allerdings wird man nach der Lektüre eben keine Bar und kein Restaurant mehr unvoreingenommen betreten, geschweige denn einen „small talk“ mit einem Barkeeper beginnen. Der Gedanke, dass dieser das Buch (auch) gelesen haben könnte, wird einen verfolgen. Da das Buch jedoch – entgegen seinem plakativen Titel – verschiedenste Bereiche der Psychologie knapp und präzise (wenn auch manchmal zu knapp) darstellt, kann es nicht nur Barkeepern und dem Servicepersonal empfohlen werden, sondern (man mag sich wundern) auch dem servicebewussten Polizeibeamten. So werden verschiedene Kommunikationstheorien (ab S. 78) knackig dargestellt, und der Einsatzbeamte kann durchaus auch aus dem Kapitel „Körpersprache“ (S. 83 ff.) einiges mitnehmen. Selbst die Vorstellung von „schwierigen Persönlichkeiten“ (ab S. 135) kann durchaus hilfreich sein, wenn es dem Polizeibeamten danach vielleicht leichter fällt, psychisch gestörte Personen rechtzeitig zu erkennen und seine Interventionen daran zu orientieren. Die Tatsache, dass über 80% der von Polizeibeamten getöteten Personen zu dieser Gruppe der psychisch Gestörten gehören, sollte zum Nachdenken anregen. Die vom Autor (leider sehr knapp) knapp gegebenen „Service-Ideen“ zum Umgang mit solchen Menschen können zumindest nachdenklich machen. Und: Einige gastronomische Betriebe, die noch der „Servicewüste Deutschland“ angehören, sollten das Buch zur Pflichtlektüre für ihre Mitarbeiter machen...

Thomas Feltes, April 2014

* Miriam Gebhardt nennt die Entwicklung der „Psychologisierung des Alltags“ in ihrem Buch "Sünde, Seele, Sex. Das Jahrhundert der Psychologie" (Deutsche Verlags-Anstalt, München, Euro 18,90) eine "Psychologisierung des Alltagsdenkens" und spricht von einer "Psychologisierung des Normalen".

