

Erzähler

Bei uns gab es keine Diener. Es gab Oma. Oma war eigentlich immer da. Sie schlief auf der Gästeliege. Die war tagsüber zusammengefaltet zu einem kleinen Ungetüm auf Rädern. Obenauf das Holzbrett der Kopflehne, darunter der Drahtkäfig mit angefalteten Metallbeinen, darin Matratze und Bettzeug. Löste man den Hebel unterm Holzbrett, dann entfaltete es sich zu einer quietschenden, wackeligen Liege mit dünnem Belag – Omas Bett.

Oma schlief bei uns im Kinderzimmer, zwischen dem Etagenbett, das ich mit meinem Bruder teilte, und dem Gitterbettchen unserer kleinen Schwester. Das Aufklappen des Drahtkäfigs zum Oma-Bett war ein Riesengaudi für meinen Bruder und mich. Unser ganzes winziges Kinderzimmer verwandelte sich dabei in eine so zusammengequetschte wie paradiesische Bettenlandschaft. Für Oma und für unsere Eltern war das kein Gaudi. Es war die reale Enge unseres Lebens und unserer Familie.

Ihrer Familie dienen, das war der Sinn ihres Lebens. Oma war die dienstbeflissene Seele meiner Kindheit. Mit ganzem Herzen war sie für uns da. Sie putzte und kochte, räumte und flickte, spielte und schimpfte mit uns. Klaglos und anspruchslos sorgte sie für uns. Das war die ideale Oma. Und dann klappten wir die wackelige Notliege aus. Das war Omas Realität in unserer Familie.

O-Ton-01 Langenstein

Die Hauptleistung ist, die Erwartungen des Kunden oder des Gastes zu erfüllen. Diese Zufriedenheit, das finde ich etwas ganz Wichtiges. Das wird oft unterschätzt. Wir sprechen gerne im täglichen Unverbindlichen von: den Kunden überraschen. Ich find's toll, wenn man eine sehr stabile, nachhaltige Zufriedenheit erreicht. Vielleicht ist das auch eine Überraschung: jeden Tag zufrieden, jeden Tag ist alles in Ordnung. Das sehe ich als meine größte Herausforderung.

Erzählerin

Ja, das quietscht ein wenig im Kopf, wenn sie das so sagt. Trotzdem lässt sich nicht verhindern: es weckt auch Hoffnung. Denn klar ist *Zufriedenheit* ganz wichtig, und gerne eine *sehr stabile, nachhaltige Zufriedenheit*, und am besten *jeden Tag zufrieden!* Ja, das wäre allerdings sehr überraschend. Aber was knirscht dabei so? Wahrscheinlich, weil es eben gar nicht um die eigene Zufriedenheit geht! Jedenfalls nicht vor allem. Nein, es geht tatsächlich um die Anderen – die soll man zufrieden stellen. Und zwar stabil, also nachhaltig, also *jeden Tag*. Na, das überrascht nicht nur, das fordert wirklich ziemlich heraus.

O-Ton-02 Langenstein

Das nennt sich Dienstleistung. In der Gastronomie Hotellerie sprechen wir eher von Service-Qualität. In anderen Branchen spricht man von Dienstleistungsqualität, das ist der Oberbegriff, meinen tun dann alle dasselbe.

Erzähler

Aha, das klingt nun leider ziemlich ernüchternd. Weil Dienst und Leistung und deren Qualität, ja, das kenne ich, auch in dieser Verbindung. Aber leider nicht unbedingt als zufriedenstellend. Und schon gar nicht stabil, nachhaltig, und gar alltäglich. Da scheint es wohl doch eher um Ansprüche zu gehen – oder gar Träume. Und leider nicht um das geheime Rezept für eine Rundum-Zufriedenheit – und schon gar nicht für die eigene. Aber wer sagt das da eigentlich? Vielleicht gibt es ja doch Hoffnung...

Erzählerin

Es gibt mehr als Hoffnung. Es gibt Zita Langenstein. Sie hat sich ihr ganzes erwachsenes Leben um Zufriedenheit bemüht, das sind jetzt fast vierzig Jahre. Zita Langenstein ist Schweizerin, und allein das verleiht ja schon eine Art lebendiges Siegel für stabile und nachhaltige Service-Qualität. Sie leitet die Weiterbildung bei *Gastro Suisse*, dem Schweizer Hotelfachverband. Zita Langenstein ist also die Bildungs-Chefin im Zentrum der Schweizer Dienstleistung. Sie sorgt da seit Jahrzehnten für Zufriedenheit, ohne Überraschungen. Überrascht und überglücklich war Zita Langenstein selbst im Jahr 2005. Da nämlich entschied die Butlerschule in London, endlich auch Frauen zuzulassen. Butler, das ist der stille Stern

am Firmament zufriedenstellender Dienstleistung. Butler, das ist der Traum von Zita lange vor jedem Erwachsenwerden. Sie ist mehr als zufrieden, als sie sich anmeldet in der Londoner Schule. Und sie bewirkt damit im Weiteren eine Menge Zufriedenheit.

O-Ton-03 Langenstein

Die weibliche Form ist die Butleress, aber das sagt eigentlich niemand. Es ist immer der Butler, allenfalls noch die ButlerIn. Mir ist es egal, ich stelle mich immer ‚Zita, der Butler‘ vor.

ErzählerIn

Zita wird der erste weibliche Butler der Schweiz. Sie gewinnt die Abschlussprüfung der Butlerschule mit ihrem Beitrag: *Afternoon Tea Swiss Style*. Als Belohnung dafür erfüllt sich ein Traum vom Dienen, der so unwahrscheinlich ist, dass man sehr sehr zufrieden sein muss irgendwo tief in sich selbst, um ihn überhaupt zu träumen: Zita, der Butler, serviert im Buckingham Palace der englischen Queen zum 80. Geburtstag *Afternoon Tea Swiss Style*. Nein, das ist kein Märchen. Das ist die Geschichte einer außerordentlichen Zufriedenheit – und zwar *auf beiden Seiten*. Und sie geht immer weiter. Die Queen ist von Butler Zita und deren Swiss Style so begeistert, dass Zita seitdem an jedem Geburtstag der Queen und bei weiteren Gelegenheiten im Buckingham Palace und anderswo für stabile und nachhaltige Zufriedenheit sorgt.

O-Ton-04 Langenstein

Es ist für mich wirklich ein glückseliges Gefühl. Ich habe ja viele Kleinstaufträge, manchmal drei vier fünf Stunden. Und der Aufwand ist viel viel größer, auch mental, wie jetzt effektiv diese fünf Stunden. Aber danach im Finalen zu sehen, die waren total happy. Es war einfach eine wunderbare Zeit miteinander, diese fünf Stunden. Das ist für mich die größte Erfüllung, wirklich. Das ist grandios.

Erzähler

Oma wuchs auf mit sieben Geschwistern in einer Bäckerei. Sie diente ihrem Vater und der Familie und dem Betrieb der Familie. Dann heiratete sie, bekam zwei Söhne, und diente ih-

rem Mann und ihrer eigenen Familie. Dann starb Opa - das war ihr Mann - plötzlich und unerwartet, und Oma war eigentlich allein. Aber dann kam ich auf die Welt, und ihr ältester Sohn - das ist mein Vater - heiratete meine Mutter. Nichts schien sinnvoller und naheliegender, als dass die alleinstehende Oma nun unserer wachsenden Familie diene.

Oma war so oft bei uns, dass sie bei sich selbst wie zu Besuch war. Sie brachte neben ihrer Hilfe und Haushaltskompetenz noch so viel wie möglich von ihrer schmalen Rente mit. Sie hatte ein grundgutes Wesen, und sie konnte einfach nicht allein sein. Papa holte sie daher vor allem aus schlechtem Gewissen und gegen den erklärten Willen von Mama. Natürlich konnte man immer mal Hilfe gebrauchen im Haushalt mit bald drei Kindern. Aber nicht noch jemand andauernd in der winzigen Wohnung. Und schon gar nicht die Schwiegermutter mit ihrer winzigen und devoten Haltung ihrem ältesten Sohn und unserem Papa gegenüber.

Zita der Butler und Oma – klar, da gibt es eigentlich keinerlei Ähnlichkeit. Unterschiedlicher als die beiden kann man dem Leben nicht dienen. Aber das stimmt nur äußerlich. Je weiter nach innen ich spüre, desto näher kommen sie sich. Denn dieses umfassende Herz, das haben sie beide. Und das ist jetzt ganz wichtig, das habe ich von Zita gelernt, und habe es mit Oma erlebt: kommt mein Dienen von Herzen, und erreiche ich im Dienen dein Herz, dann führt das *zu Frieden*. Dann werden unsere Herzen weit, dann erwächst *Zufriedenheit*. Und das geht am besten, also am stabilsten und jeden Tag: *miteinander*.

O-Ton-05 Reutemann

Wir sitzen hier im Hotel, draußen ist ein Frühstücksbuffet, da sind Frühstückseier, wie in jedem Hotel. Nur unsere haben Smileys drauf – und wenn die Gäste hier runterkommen am Morgen, dann grinsen die meine Frühstücksmitarbeiter an. Aber nicht, weil wir hartgekochte Eier haben, sondern weil ein Smiley drauf ist. Also nur ein kleiner Unterschied, der aber eine große Wirkung erzielt.

Erzähler

Wir sitzen an einem Tisch im Frühstücksraum. Bernd Reutemann ist Hotelier und anerkannter Profi im Service-Management. Selbstbewusst schaut er mich an und wirkt so viel anregender als ein Cappuccino, dass ich lieber um ein Glas heißes Wasser bitte. Bernd Reutemann ist natürlich nicht nur Hotelier, aber das Hotel ist sein Element:

© Westdeutscher Rundfunk Köln 2022

Dieses Manuskript einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des WDR unzulässig. Insbesondere darf das Manuskript weder vervielfältigt, verbreitet noch öffentlich wiedergegeben (z.B. gesendet oder öffentlich zugänglich gemacht) werden.

O-Ton-06 Reutemann

Das ist mein Labor. Das ist ein Service-Labor: hier im Hotel kannst du eigentlich alles ausprobieren. Die Gäste sind relativ lange da. Du kannst sehr viel lernen über Dienstleistung, über Services. Wir haben interkulturelle Gäste, fünfzig Prozent unserer Gäste kommen aus dem Ausland, morgen haben wir eine chinesische Wirtschaftsdelegation, die eine Hausführung bekommen, natürlich auf chinesisches! Du kannst viel ausprobieren, ich habe Mitarbeiter aus zwölf unterschiedlichen Nationen, wir haben deshalb auch die Arbeitsverträge in jeweiliger Landessprache. – Ich bin jemand, der einfache Dinge ausprobiert. Hier können wir sie ausprobieren, in 'nem großen Konzern wär's ein bißchen schwieriger.

Erzählerin

Mindfulness-Hotel heisst das Service-Labor, *Little Big Things* das Serviceprinzip. Kleine hellwache Ideen, kleine präzise Initiativen, serviert schwäbisch-bodenständig. Bernd Reutemann ist dem Stand der Dinge in Sachen Service mindestens ein paar Schritte voraus:

O-Ton-07 Reutemann

Im Moment sind wir dran das Future-Hotel zu machen. Was braucht der Kunde noch? Wo geht die Reise hin? Die Kundenbedürfnisse haben sich schneller verändert, wie der klassische Unternehmer sich entwickelt hat. Auch im Hotel hat es sich verlagert von: alle wollen Damast-Tischdecke und ein Vier-Gang-Menü, zu: *Streetfood*. Wir planen ein neues Hotel, da ist die Küche ein *Food-Truck*. Du gehst dorthin, fühlst dich wohl – ich glaube, wir sind ein bißchen lockerer geworden: auf der letzten Automobilschau hat der Vorstandsvorsitzende von Daimler präsentiert in Jeans.

Erzählerin

Bernd Reutemann ist Service-Unternehmer, er präsentiert in roten Turnschuhen mit guter Bodenhaftung. Ihm liegen und gelingen gute Beziehungen, zu den Kunden und den Mitarbeitern. Gerne auf Augenhöhe, aber bitte mit vollem Einsatz und jeder auf seinem Posten. Denn bei allem Lockersein bleibt klar:

O-Ton-08 Reutemann

Wer den Sportbeutel vergisst, turnt in der Unterhose. Sprich: wir haben einen hohen Grad an Disziplin: wenn ich was mache, will ich's gut machen. Ich bin immer noch der, der die Spitzenleistung sucht. Und wenn's nur drum geht, eine Tischdecke auf den Tisch zu legen, oder eine Weihnachtskarte zu schreiben: mach das, was du tust, besonders gut! Deshalb Hotel: weil du hier viel ausprobieren kannst. Du kriegst jeden Tag Feedback! Wir kriegen jeden Tag sofort gesagt: hey heut ward ihr gut, heut ward ihr schlecht! Die Hotellerie ist eine sehr selbstkritische Branche. Bei uns hört jeder Tag auf mit 'Erkenntnis des Tages'. Was lief gut, was lief schlecht? Deshalb Hotel – ich liebe Hotels!

Erzähler

Oma bewirkte Zufriedenheit – inmitten unserer unzufriedenen Familie. Unser Haus, die Zimmer, die Einrichtung – alles strahlte unter ihrer herzlichen Behandlung. Unser ganzer Haushalt schien sich ihren dienenden Händen anzuvertrauen und mit ihnen zu verbinden. Nicht nur unser Hund war außer sich vor Freude, wenn Oma kam. Auch die Tische und Stühle, das Geschirr und all die Geräte schienen sich ihr in Zufriedenheit zuzuneigen. Präsentierten ich und mein Bruder ihr strahlend unsere verschmierten kleinen Münder, dann holte Oma ihr unausweichliches Taschentuch hervor, ergriff uns, spuckte herzhaft aufs Tuch, und wischte uns ausgiebig sauber. Wir schrieten und wir wehrten uns, und wir liebten sie, auch dafür.

Wenn Oma bei uns war, arbeitete sie. Setzte sie sich überhaupt einmal hin, dann nur für kurz und auf die Stuhlkante, um jederzeit aufspringen und weitermachen zu können. Selbst abends, wenn sie dann endlich im Sessel saß und mit uns Fernsehen schaute, schnellte sie hoch, sobald unser Vater kurz auftauchte, um ihm Platz zu machen. Von außen erschien Oma klein und kompakt und bescheiden, immer ein wenig verschwitzt und außer Atem. In sich war sie rührig und beseelt und umfasste mit ihrem weiten Herz unsere ganze beengte Verfassung.

Erzählerin

Top-Service und Omas Dienen – auch hier gibt es eigentlich keinerlei Ähnlichkeit. Aber wie schon die Herz-Butlerin Zita, so unterscheidet sich auch ein professioneller Service von Omas Herzensdienst eher äußerlich. Bernd Reutemann hat ein *Service-Kamasutra* geschrieben. Darin geht es nicht um erotische Dienste, sondern um Liebe, Lust und Lebensfreude als entscheidende Faktoren in jeder Art von Service und Dienstleistung. Das *Service-Kamasutra* erklärt den Dienst am Nächsten zu einer professionellen Angelegenheit mit Herz. Bei aller Freude an Leistung und Erfolg bleibt klar: stellt Dienen wirklich zufrieden, dann geschieht etwas von Herz zu Herz.

O-Ton-09 Reutemann

Wir müssen das, was wir tun, wieder mit ein bisschen mehr Liebe oder Leidenschaft tun. Mache die Dinge, die du tust, mit ein bisschen mehr Liebe, und du hast schon die Nase vorn, und die Leute freuen sich. Little Big Things, das ist das Prinzip, es sind Little Big Things, die's ausmachen, und ich habe Spaß dran, die zu tun, ich lade Leute ein, das auch zu tun. Weil sie merken, hey das macht dir Spaß, und du kriegst ein Feedback.

Langenstein

Was kann es sein, damit Kinder, alle Frauen, alle Geschäftsleute, alle, einfach wirklich alle! nach Hause gehen und sagen: es war großartig, Top-Qualität, Super-Service, irrsinnig schönes Ambiente, schöne Atmosphäre? – Das hinzukriegen, und dann diese Gesichter zu sehen, und diese boooch! – das ist wirklich, wirklich schön! und ich habe immer das direkte Feedback.

Erzähler

Niemand sonst war so selbstlos und hilflos, so ergeben und ausgeliefert, so selbstverständlich und unermüdlich, so vollständig da für die nächsten Menschen und Dinge, wie Oma. Geboren im 'Ruhrpott', im Bochumer Osten, in Langendreer, war sie ein Arbeiterkind durch und durch. Arbeit war ihr Leben, aber niemals nur für sich. War Oma zufrieden? Sie hätte gelacht über so eine Frage, und dann geweint. Sie war nah am Wasser gebaut.

Oma diente auf verlorenem Posten und in einer überholten Rolle. Unsere Familie hielt vor allem von außen und aufgrund materieller Enge zusammen. Wir lebten beieinander wie auf

© Westdeutscher Rundfunk Köln 2022

Dieses Manuskript einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des WDR unzulässig. Insbesondere darf das Manuskript weder vervielfältigt, verbreitet noch öffentlich wiedergegeben (z.B. gesendet oder öffentlich zugänglich gemacht) werden.

Abruf. Aber für Oma gab es keinen Ausweg. Sie hatte keine Wahl. Sie konnte nur so leben. Und so sehr sie sich bemühte: unter ihren dienstbaren Händen entfaltete sich keine glückliche Familie.

Wie die wackelige Notliege neben unseren Betten, stand Omas Dienen neben unserem Aufbegehren für ein selbstbestimmtes Leben. In uns und zwischen uns herrschte Unzufriedenheit, eigentlich mit allem. Wir wollten freier und gleichberechtigter leben, irgendwie. Oma geisterte unter uns wie eine Dienerin aus unmöglich gewordenen Verhältnissen.

O-Ton-10 Reutemann

Das Schlimmste, was man Menschen antun kann, ist vom *König Kunden* zu reden. König bedeutet Monarchie, Monarchie bedeutet Ständetum, heisst Untertan, wenn wir es genau nehmen. Man ist nicht gern Diener. *Dienen ohne Diener zu sein* — meine Mitarbeiter wollen keine Diener sein. Weil da läufst du gebückt, und wir wollen heute Kommunikation mit den Kunden, den Gästen.

Langenstein

Früherfrüherfrüher, war der Diener kaum Kunde. Heute geht ein Bediensteter in den Haupteingang rein. Heute macht ein Bediensteter im 5-Sterne-Hotel Urlaub. Vielleicht nicht so lang und nicht ständig, aber er leistet sich das mal, wenn er das will. Das wäre ja früher NIE in Frage gekommen. Ein Bediensteter ging nicht mal in einen Gastronomiebetrieb regelmäßig.

Erzähler

Für meine Mutter und auch für uns Kinder war Omas Haltung genauso unvorstellbar wie unsere Haltung es für sie war. Oma haderte und zweifelte nicht, sie musste nicht intelligent sein und schon gar nicht kreativ. Nur allein sein, das konnte und das wollte sie nicht. Ihre größte Sorge war, irgendeinem von uns könne etwas zustoßen.

Oma hat so einfach wie möglich gelebt: bescheiden und großzügig, altmodisch und herzlich. Ist ihr das gelungen? Ich weiß es nicht. Heute erkenne ich eine ideale Oma, die unserer Familie einen großen und weitgehend unbemerkten Dienst erwiesen hat. Die reale Oma musste hilflos miterleben, wie wir uns aufgerieben haben in neuen Freiheiten und scheinbar grenzenlosen Möglichkeiten.

O-Ton-11 Reutemann

Eine Mitarbeiterin spricht sechs Sprachen und beide chinesischen Dialekte – die ist keine Dienerin, die läuft auf die Menschen geradeaus zu, spricht mit ihnen, und macht was sie tut, gerne und mit Leidenschaft. Aber sie ist kein Diener und der andere ist kein König. Man sollte sich nicht über den anderen stellen, aber auch nicht drunter.

Langenstein

Wir sind auf gleichem Level, völlig. Es gibt Diener, die gleich viel verdienen wie derjenige, den er jetzt bedient. Das macht einen Unterschied. Das ist, im Kleinen und im Großen, ein richtiger Lernprozess. Nicht mehr das Devote: ich mache alles, ich bin jetzt immer freundlich. Sondern es kann auch mal sein, wenn er sich ungeduldig zeigt, dass ein Diener, wer auch immer das jetzt ist, ihm sagt: Moment, jetzt müssen Sie Geduld haben. Weil wir haben jetzt sehr viel. Das tut mir sehr leid, wenn Sie vielleicht in einer Stunde... Man konfrontiert sich mit ihm. Das wird mehr kommen. Und viele sind völlig: Ja was warten?! ich bin hier, ich bin Kunde! – Das stimmt. Und ich hätte gerne, Sie sind zufrieden. Im Moment bringe ich es nicht hin, weil noch zwanzig andere warten.

Erzähler

Freiheit – Gleichberechtigung – Selbstbestimmung?! – Oma verstand unser Leben und unsere Ansprüche nicht. Sie konnte es nicht fassen, als wir sie nicht mehr brauchten, als wir uns nicht mehr brauchten, als wir einfach weggingen von der Familie. Sie konnte nicht fassen, dass unsere Eltern sich trennten. Oma verstand unser Leben und unser Leiden nicht, sie diente einer Familie, die es erfüllt schon lange nicht mehr gab. War Oma zufrieden – war sie einsam? Niemand hat je danach gefragt, am wenigsten sie selbst. Wie geht das: dem Leben dienen? Oma hat das nicht gewusst, sie hat getan, was sie konnte – in einer Welt, in der man sich vor allem selbst finden wollte.

Als unsere Familie zerfiel und sich in alle Richtungen zerstreute, zerfiel und zerstreute sich auch Omas Wahrnehmung. Heute sagt man Demenz dazu, aber Oma blieb sich selbst und ihrer ausgedienten Oma-Rolle treu. Je wichtiger es für uns wurde, selbstbestimmt und unabhängig zu leben, desto mehr zog sie sich zurück in eine gute alte Zeit. So fand sie eine letzte

Zuflucht vor der Tatsache, dass die Familie, *ihre Familie*, der sie ein Leben lang gedient hatte, es miteinander einfach nicht mehr aushielt.

O-Ton-12 Langenstein

Das hätte es nie gegeben, so eine Konfrontation. Er wird aber lernen, dass das eigentlich die Rettung ist, zu seiner Zufriedenheit, zu Topleistung. Aber natürlich auch für uns, dass wir die Topleistung überhaupt abliefern können. Sonst können wir es nämlich nicht.

Erzählerin

Zufriedenheit – stabil und alltäglich. Zufriedensein – unter freien und gleichberechtigten Umständen. Wie geht das, wenn man irgendwann immer mehr und dann fast nur noch an sich selbst denkt? Wenn zuletzt vor allem das eigene Selbst berücksichtigt und entfaltet und verwirklicht werden will und muss? Indem man sich selbst ernst nimmt *und* den anderen. Indem man bemerkt, wie nah und wie verbunden, wie ‚miteinander‘ man eigentlich schon ist.

O-Ton-13 Langenstein

Gast Klient Patient Angehörige Bewohner - das sind ja alles Kunden - die müssen fast noch mehr lernen als die Diener. Das fällt vielen schwer. Mir auch, weil ich bin ja beides: ich bin Diener, und das sehr gerne und professionell. Aber ich bin - sehr oft sogar - auch Kunde. Da bin sehr streng auch. Ich glaube nicht, dass man mich mag überall als Kunde. Weil ich sehr fordere, auch sehr klar meine Erwartungen kommuniziere. Die Kunden haben's echt anstrengend im Moment. Aber diese Hürde müssen sie noch nehmen, sonst werden sie nie zufrieden.

Erzählerin

Kann man Zufriedenheit lernen und üben? Ja, aber man sollte keine märchenhafte Rundum-Zufriedenheit erwarten. Es fordert heraus und es überrascht. Denn bei der Zufriedenheit ergeben sich *Machen* und *Sein* miteinander – *Geben* und *Empfangen* bewirken einander. Es fühlt sich so an: indem man zufrieden *macht*, *ist* man auch zufrieden. Für diesen Ruck im Verhalten hilft ein lebendiges Vorbild – Bernd Reutemann hat es in seiner Mutter erfahren:

© Westdeutscher Rundfunk Köln 2022

Dieses Manuskript einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des WDR unzulässig. Insbesondere darf das Manuskript weder vervielfältigt, verbreitet noch öffentlich wiedergegeben (z.B. gesendet oder öffentlich zugänglich gemacht) werden.

O-Ton-14 Reutemann

Wir hatten eine Gastronomie zuhause, und meine Mutter hat mir immer das Schulbrot gerichtet. Weil ich musste morgens allein aufstehen, weil du kannst ja nicht nach drei Stunden wieder raus. Aber sie hatte mir trotz dass es spät in der Nacht war, immer eine Kleinigkeit dazu geschrieben. Dieses Prinzip sehen Sie hier im ganzen Unternehmen. Es war nicht das Brot - jeder hat hier'n Brot. Aber auf meinem Brot war immer eine Kleinigkeit dazu geschrieben. Und es war immer besser als nur gut, obwohl's spät in der Nacht war. Es war immer ein Stückchen Tomate dabei - und du hast gesehen, es wurde mit Liebe gemacht, und nicht nur eingepackt. Das Prinzip dieses Schulbrotes, diese Wertschätzung, das sehen Sie hier im ganzen Laden.

Erzählerin

Zita Langenstein praktiziert weiter Zufriedenheit. Neben dem Lebens-Traum vom Butler erwächst daraus ein weiterer Herzens-Wunsch. Der führt noch viel weiter weg als London, in eine ganz andere Kultur, in ein ganz anderes Verständnis von Zufriedenheit, in eine ganz andere Schule des Dienens. Diese Schule will Zita der Butler besuchen, wieder ganz hinten sitzen, wieder ganz neu lernen, wie das geht: so dienen können, dass man zufrieden ist, miteinander. – Sie hat dort einen Freund...

O-Ton-15 Langenstein

Für mich war klar, irgendwann muss es sein, Japan. Das ist so wie eine Krönung des Dienens. Dann habe ich ihn gefragt, ob es denn möglich wäre, in eine Geisha-Schule zu gehen? Keine Chance. In die Schule sowieso nicht. Das ging über 2, 3 Jahre - auf jeden Fall hat er das organisiert. Ich konnte 6 Tage in eine Geisha-Schule, ich habe kein Wort verstanden, immer ganz hinten gesessen.

Erzähler

Bei uns gab es keine Diener. Es gab Oma. Oma hat uns gedient ohne unsere Dienerin zu sein. Oma war weder selbstbewusst noch professionell, sie war zu alt für moderne Beziehungen, sie begegnete uns auf ‚Herz-Höhe‘. Heute, nach fast fünfzig Jahren, spüre ich in Omas Dienen ein mögliches Zufriedensein. Das ist die ideale Oma. Für die reale Oma klapp-

ten wir eine quietschende, wackelige Notliege bei uns im Kinderzimmer auf. Für Oma war das völlig in Ordnung. Für uns auch. War das in Ordnung? Es war so.

O-Ton-16 Langenstein

Die lernen die Fünf Lehren des Dienens. Da gehört die Teezeremonie dazu. Die Lehre des Singens, der Unterhaltung. Die Lehre der Kommunikation. Die Lehre der Bewegung. Und die Lehre der Erotik. Diese Perfektion im Umgang. Diese Eleganz in der Bewegung. Dieser Blick, diese Händchen. Dann habe ich gelernt wie man Origami faltet, höchst untalentierte mit meinen Fingern gegenüber diesen feinenfeinen Händchen. Die Philosophie ist ja, wenn man ein Problem hat oder eine Hürde, oder Sorgen, man kommt auf keine Lösung, egal was, auch schwere Dinge, auch gesundheitlich: dass man sich fokussiert auf das Falten; einfach probiert, die Gedanken beim Falten zu haben; einfach probiert, diese Krähe oder was auch immer zu falten. Es gibt Zahlen, die offenbar belegen: wenn du tausend Kraniche gemacht hast, dann ist das ein mentaler Zustand, da verändert sich was.

Erzählerin

Vielleicht verändert sich dabei auch der Zustand des Herzens. Vielleicht wird etwas weit im Menschen, wenn man eine einfache Sache immer weiter einfach nur tut.

O-Ton-17 Langenstein

Ich hab' gefaltet und gefaltet und gefaltet, und sie waren gar nicht schön. Aber sie hatten so Freude, weil ich einfach mitgemacht habe. Ich habe alles gemacht, was sie mir gesagt haben. Und am Schluss, ich ging wieder zurück, ich habe geweint, als ich mich dort verabschiedet habe, war dann irgendwann wieder in der Schweiz. – Dann bekam ich ein Paket – mit tausend Kranichen