

Zuhause sein – Gastfreundschaft

VEREIN

Die Wurzeln der Gastfreundschaft



Gastfreundschaft, wie sie in Algerien gelebt wird

Eine Pflegeheimkette bezeichnet ihre Bewohner bewusst als «Gäste» und betont so, dass den Menschen in ihren Institutionen durch die Mitarbeitenden besonders aufmerksam, liebevoll und mit Respekt begegnet werden soll. Schon in der Bibel werden das Volk Israel und später auch die ersten Christen mit beispielhaften Erzählungen ebenfalls zur gelebten Gastfreundschaft aufgefordert: Da werden für Fremde die besten Speisen hervorgeholt und selbstverständlich Mensch und Tier untergebracht, auch wenn man selber zusammenrücken muss.

Grosszügigkeit und Offenheit gegenüber den fremden Menschen, und um solche geht es bei den Gästen, sind eindrücklich. Noch eindrücklicher ist es, solche Gastfreundschaft am eigenen Leibe zu erfahren. Wenn ich während unserer Zeit in Algerien auf dem Markt wie andere bei der Milchlieferung anstand, war es selbstverständlich, dass der Verkäufer mich von zuhinterst nach vorne holte und den Ausländer zuerst bediente. Die übrigen Wartenden murrten nicht, sondern waren

mit dieser Gastfreundschaft völlig einverstanden, es gehört sich ja so. Gast und Gastfreundschaft in der Diakonie sind untrennbar verbunden, genauso wie in der Bibel darauf bestanden wird. Denn bei biblischen Erzählungen geht es nicht nur darum, den Umgang von Einheimischen und Fremden in eine gute Richtung zu lenken, vielmehr soll der Umgang mit den Fremden ein Abbild der guten Beziehung von Gott zu den Menschen sein. Oder anders geschrieben: Wie gut Gott zu den Menschen steht, das soll der Fremde (und nicht nur er) an meinem Umgang mit ihm spüren.

Jürg Schorro, Vorstandsmitglied

EDITORIAL



Gastfreundschaft

Seit in der Diakonie Bethanien das Führen von Restaurants ein Thema geworden ist, nehme ich noch sensibler wahr, wie ich bei einem Dinner bedient werde. Oft stelle ich fest, dass das Essen gut ist und dass es da noch jemanden gibt, der Essen und Trinken an den Tisch bringt und vor dem Gehen das Geld einkassiert. Freundlichkeit, gelebte Gastfreundschaft ist anspruchsvoll, eine besondere Begabung, ja sogar eine Lebenseinstellung, die nicht jedem liegt.

Diakonie hatte von ihren Wurzeln her immer damit zu tun, den Menschen etwas Gutes zu tun, zu ihrer Lebensqualität beizutragen, ihnen vorübergehend ein Zuhause zu bieten und sie damit erfahren zu lassen, dass sie wertvoll, geschätzt und geachtet sind. Das war schon ein Thema, als die Diakonissen für Hauskrankenpflege unterwegs waren oder von frühmorgens bis spätabends am Krankenbett standen. Wenn wir auch in einer Zeit der extremen Veränderungen leben, diesen Wurzeln wollen wir unbedingt treu bleiben. Ob uns das immer gelingt? – Wir arbeiten daran.

Herzliche Grüsse
Fredy Jorns, Direktor

«Herzlich willkommen in der Diakonie Bethanien»



Neue Mitarbeitende folgen den Ausführungen von Fredy Jorns

Jeder von uns wurde einst von seinem Vorgesetzten sowie von seinen Arbeitskollegen in der Diakonie Bethanien willkommen geheissen.

Bevor jedoch ein neuer Mitarbeitender seinen ersten Arbeitstag antreten wird, stehen einige administrative Arbeiten an. Nicht nur wir, die Abteilung Human

Resources, sondern auch die Betriebs-technik und die Hotellerie sind damit beauftragt, Ihnen einen reibungslosen Arbeitsantritt zu garantieren. Wir möchten Sie insbesondere in der Einführungszeit, mittels der am ersten Tag erhaltenen Willkommensmappe bis hin zum Abschlussgespräch der Probezeit, professionell begleiten und unterstützen.

Der Einführungstag, der periodisch am Hauptsitz in Zürich durchgeführt wird, ist für neue Mitarbeitende eine Gelegenheit, mehr über die Geschichte und die verschiedenen Betriebe der Diakonie Bethanien zu erfahren. Dabei entsteht die Möglichkeit, sich mit anderen neuen Mitarbeitenden sowie mit Herrn Fredy Jorns, Direktor der Diakonie Bethanien, und Frau Anita Brändle, Leitung Human Resources, auszutauschen und ein gemeinsames Mittagessen zu geniessen.

Unsere Aufgabe ist, Sie im Bereich Human Resources auch nach der Einführungszeit in beliebigen Fragen und Anliegen zu unterstützen und zu begleiten. Wir, Iris Hatzi und Michèle Hartmann, wurden in den letzten beiden Jahren im Human Resources willkommen geheissen. Uns sind besonders die offene Unternehmenskultur und der herzliche Umgang untereinander positiv aufgefallen. Den regelmässigen Austausch finden wir vorbildlich und er ist für uns als Personalassistentinnen nicht wegzudenken. Wir schätzen das aufrichtige und transparente Klima innerhalb unseres Teams.

Unser Motto lautet:

Gemeinsam ist das Mittel zum Erfolg.

**Iris Hatzi und Michèle Hartmann,
Personalassistentinnen**

DIAKONIEGEMEINSCHAFT

Ein Zuhause von einst 299 Schwestern

Mit dem Entscheid, Diakonisse zu werden, erhielten die Schwestern vor vielen Jahren ein neues Zuhause: die Diakoniegemeinschaft. 1935 gab der Verband der Evangelisch-Freikirchlichen Diakonissen-Mutterhäuser in Deutschland, der Schweiz und in Frankreich eine «Berufsordnung für Diakonissen» heraus. Das Buch wurde 1951 überarbeitet und galt als übergreifende Berufsordnung für die vielen verschiedenen Diakonissenhäuser. Nachfolgend lesen Sie einige Auszüge aus dem Büchlein, die den Weg in die Diakoniegemeinschaft aufzeigen:

Das Einleben ist von grosser Bedeutung. Die werdende Diakonisse muss unten anfangen, soll sich in den Tugenden Christi üben, soll sich der Bescheidenheit, Dienewilligkeit, Demut, Friedfertigkeit und des Gehorsams befleissigen

und gleichsam den Geist des Diakonissenhauses in sich aufnehmen. Die Schwester hat in ihren Probejahren einen tieferen Einblick in die Vorrechte und Pflichten des Diakonissenberufs gewonnen [...]. An die Probeschwester tritt nun mit besonderem Ernst die Frage heran, ob sie im Diakonissendienst ihren gottgewollten Lebensberuf erblickt. Es ist klar, dass solch eine Entscheidung und Erklärung ein höchst wichtiger Lebensschritt für sie ist, der reifliche Überlegung und innere Klarheit erfordert. Durch die Einsegnung wird die bisherige Probeschwester eine vollberechtigte Diakonisse ihres Mutterhauses und ihrer Kirche.

Bei jedem wichtigen Lebensschritt [...] erheischt das Herz einen Segen, ein Gesegnetwerden von Gott und den Menschen.

Wenn dem so ist, wie könnte ein so wichtiger Lebensschritt wie der einer Diakonisse bei der Erwählung ihres Lebensberufes ohne tiefempfundene Feierlichkeit, ohne Segen und Fürbitte, ohne heiliges Mitwirken frommer Mitarbeiter sein! Darum entspricht das begleitende Gebet, die heilige Sammlung, die Anbefehlung der Schwester und des neuen Lebensabschnittes an Gott einem tiefempfundene Herzensbedürfnis [...]. Die Einsegnung ist nicht nur der Höhepunkt im Diakonissenleben, sondern seine dauernde Grundlage [...]. Gehorsam, Willigkeit und Treue müssen mehr als je die Grundlinien des Lebens der eingesegneten Schwester sein.

**Brigitte Tobler, Leitung Diakoniegemeinschaft
Nadja Krömer, Marketing**

«Jammern und meckern verboten»

Dieser Spruch hängt im Korridor von Frau G., die seit dem 11. Februar 2015 in einer Aussenwohnung des KiEl Bethanien zusammen mit ihrem 4-jährigen Sohn lebt. Die beiden sind vor fast genau zwei Jahren in die Wohngemeinschaft, damals noch «Birke-Huus», eingetreten, wo sie sich ein zwar grosszügiges Zimmer unter dem Dach teilten, Küche und Wohnräume aber zusammen mit den andern Kindern und Müttern benutzten. Frau G. war eine rücksichtsvolle, hilfsbereite Mitbewohnerin, die von allen geschätzt wurde. Ihr Sohn hat sich in dieser Umgebung von einem Kleinkind, das sich schwer verständigen konnte, zu einem neugierigen aufgeweckt plaudernden Buben entwickelt.

Für Frau G. war diese Zeit im enger betreuten Rahmen sehr wichtig. Beide fühlten sich die meiste Zeit wohl und aufgehoben. Ihr Bub konnte nach Lust

und Laune spielen und fand immer ein Gschpäpli. Sie konnte sich Unterstützung bei den Teamfrauen und den Kolleginnen holen, wenn sie diese brauchte und genoss die Geselligkeit mit den andern Frauen beim Filmgucken, beim Spielen, in der Küche.

Nun hat Frau G ihre erste «eigene» Wohnung bezogen und haushaltet ganz selbständig. Für sich und ihren Sohn lässt sie sich immer wieder etwas einfallen zur Dekorierung der Räume, um ihre persönlichen Zeichen zu setzen. So habe ich sehr geschmunzelt über den in der Titelseite erwähnten Spruch, der einen beim Eintritt keck «anspringt». Er passt zu Frau G. Hat sie doch selber wenig «gejammert und gemeckert» in der WG-Zeit, während der sie oft sehr eng mit andern zusammen wohnen musste, und es ab und zu drunter und drüber ging.

Frau G. ist stolz darauf, dass wir ihr das Leben mit ihrem Sohn in einer Aussenwohnung mit weniger intensiver Begleitung zutrauen. Wir erleben immer wieder, wie Mütter und Kinder aufblühen, wenn wir sie ernst nehmen und ihnen Verantwortung übergeben. In diesem Sinne können die Begriffe «Wertschätzung», «Ermunterung», «Ermächtigung», die in unserer Arbeit sehr wichtig sind, wie Bausteine betrachtet werden, mit denen die (inneren) Wohnungen und Häuser für die Kinder und ihre Mütter – unsere zeitweiligen Gäste – gebaut werden können.

Im besten Fall können sich die Bewohnerinnen je länger je mehr wohl und selbstverantwortlich fühlen und selber zu Gastgeberinnen werden.

**Sibylle Nebiker, Sozialpädagogin
KiEl Bethanien**



Frau G. ist zu recht stolz darauf mit ihrem Sohn nun selbständig in einer Wohnung zu leben

Zu Hause schmeckt es doch am besten



Markus Landtwing und sein Küchenteam kochen mit Leidenschaft

Sehr gerne stehe ich auch heute noch neben meiner Mutter in der Küche und versuche, jeden Trick und jede Eigenheit in der Zubereitung abzuschauen. Wenn ich dann die Gerichte zu Hause oder in der Küche der Diakonie Bethanien nachkoche, so muss ich feststellen, dass die Gerichte meiner Mutter unerreicht bleiben. Oft stelle ich mir die Frage, was sie anders macht, und kann nur ihre Leidenschaft zum Detail als Grund vermuten. Es ist mir sehr wohl bewusst, dass alle unsere Bewohnerinnen und Bewohner der Diakonie Bethanien ihre Vorlieben haben und diese in ihrer Vergangenheit auch gelebt hat. Der Schritt in ein Alters- und Pflegeheim ist immer sehr schwer, da es auch mit Verlust zusammenhängt. Das ganze Küchenteam ist bestrebt, mit sehr viel Leidenschaft unseren Bewoh-

nerinnen und Bewohnern auch kulinarisch ein neues Zuhause einzurichten. Die unterschiedlichen Essgewohnheiten möchten wir sehr gerne respektieren und bestmöglich umsetzen. Dennoch stossen auch wir an Grenzen, denn wir kochen jeden Tag für ganz viele Menschen das Mittag- und Abendessen. Dabei schauen wir auf verschiedene diätetische Kostformen, Allergien und Unverträglichkeiten. Es ist uns aber auch bewusst, dass es hier nicht genau wie früher zu Hause, wo selber gekocht wurde, schmecken kann. Auch in Zukunft streben wir danach, Ihre Wünsche bestmöglich zu erfüllen, damit Sie sich auf jedes Essen freuen können und sich bei uns zu Hause fühlen.

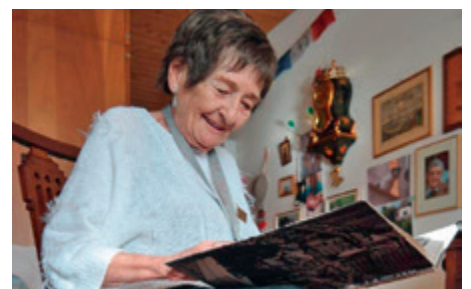
Markus Landtwing, Leitung Küche

CARAVITA UND CONVITA BETHANIEN

Nicht da ist man daheim, wo man seinen Wohnsitz hat, sondern wo man verstanden wird. Christian Morgenstern

Im Hochhaus eigenständigen Wohnraum zu beziehen, das Pflegezimmer mit eigenen Möbelstücken, Bildern oder liebgewonnenen Erinnerungsstücken einzurichten – das sind wichtige Möglichkeiten, um das «neue Daheim» unserer Bewohner/innen persönlich zu gestalten. Doch braucht es Zeit, bis die weiten Räume, die rollator-konformen Badezimmer, die ungewohnten Gerüche und neuen Geräusche vertraut werden. Vielleicht bleibt die Infrastruktur selber ein temporärer Wohnsitz, während in der zwischenmenschlichen Nähe dennoch Wohlsein und Geborgenheit wachsen kann. Verstanden werden – ein zentraler Aspekt guter Pflege und, wie ich Schriftsteller

Morgenstern zustimme, ein Schlüssel sich zu Hause zu fühlen. Im Protokoll eines Mitarbeitergesprächs habe ich ein spannendes Beispiel entdeckt. Die Gruppenleiterin nimmt Stellung zur Kritik einer Pflegemitarbeiterin, welche die Unordnung in einem Bewohnerzimmer bemängelt: «Das Zimmer der Bewohner ist oft das einzig Persönliche, was sie noch haben. Es ist mir wichtig, dies so zu halten, wie es die Bewohner gewohnt sind. Bei manchen ist dies die Unordnung. Lebensmittel im Nachttischchen oder die Weihnachtskugel, die auch im März noch aufgestellt bleiben soll.» Ein unkonventioneller Standpunkt. Das Recht auf Unordnung. Auf persönliche Freiheiten.



Zuhause sein ist auch in einer Institution möglich

Eine spannende Priorisierung für Qualitätsstandards: das Verständnis für den Menschen, der bei uns sein Zuhause erleben kann. Mir gefällt das. Wenn's denn sein muss, mit einem alten Servelat im Nachttischchen.

**Reto Wüthrich,
Leitung Caravita und Convita Bethanien**

Gastgeber aus Leidenschaft

In vielen Hotels ist zu lesen: Bei uns steht der Gast im Mittelpunkt. Wenn man dann die Mitarbeitenden bei der Arbeit beobachtet, hat man den Eindruck, dass die Gäste den Betrieb eher stören. «Wir hätten so ein schönes Hotel, wenn diese blöden Gäste nicht wären und die erst noch freundlich bedient werden sollten!» Welcher Gast fühlt sich tatsächlich wohl, wenn ein Angestellter mit einer tiefen Verbeugung und falschem aufgesetztem Lächeln auf ihn zukommt? Dazu noch, wie in der Hofschule gelernt, die linke Hand verschämt hinter dem Rücken hält, als hätte er dort etwas zu verbergen. Mit einstudierten Floskeln und einem exzentrischem Tonfall die Wünsche erfragt, der bestenfalls in die Operette passt. Fühlt sich der Gast tatsächlich willkommen und angenommen?

Keinesfalls. Angestellte im Hospitality Business benötigen ein vitales Selbstwertgefühl. Es sind Menschen gefragt, die aufrecht und selbstbewusst mit offenen Armen auf den Gast zugehen, übergreifende Gastfreundschaft aus Leidenschaft leben, ein ehrliches Interesse am Wohlergehen des Gastes haben und dies auch spürbar machen. Wohlverstanden, hier gewinnen die Eigenschaften «leidenschaftlich», «ehrlich» und «aufrichtig» an Bedeutung. Der Gast entlarvt sofort eine falsche Freundlichkeit und nervt sich meist über die lediglich gespielte Höflichkeit. Herzlichkeit und Engagement sind gefragt. Aufrichtigkeit statt Fassade. Persönliche Zuwendung anstelle von Abfertigung. Individuelle Betreuung, eine besondere Geste und ein aufrichtiges Lächeln. Nehme man sich das

eigene Wohnzimmer als Vorbild. Wahre Gastgeber vermitteln Wohnzimmer-Atmosphäre, weil sie sich aufrichtig über den Besuch freuen, dies auch offenkundig zeigen und selbst Wünsche von den Augen ablesen können. Gastfreundschaft führt unweigerlich über Sinnlichkeit und Emotionen, und zwar mitten ins Herz des Gastes. Leidenschaft und gelebte Begeisterung soll spürbar sein, und zwar von jedem Mitarbeitenden, jederzeit. Ein Rezept, ein guter Gastgeber zu sein, gibt es nur in der Theorie. In der Praxis zählt ausschliesslich die Herzlichkeit in Verbindung mit der entsprechenden Professionalität. Es setzt jedoch voraus, dass man gerne Leute mag und Spass an der Arbeit hat. Gastgeber aus Leidenschaft.

Martin E. Heyne, Hoteldirektor



Gastgeber aus Leidenschaft – ab 2017 im neuen Hotel in Altstetten

Reto Wüthrich: Neues anpacken und umsetzen



In einem Seminar zur Optimierung der beruflichen Performance verzweifelte der Trainer bei der Auswertung meines getesteten Profils: Verkäufer, Büroassistent, Psychiatriekrankenpfleger, Jugendpastor, QM-Verantwortlicher, Bereichs- und Institutionsleiter – ich durfte schon vieles lernen und werden im Berufsleben. Meine Interessen und Tätigkeitsfelder seien zu breit, als dass sie in eindeutige Berufsbilder passen würden. Das fand ich spannend – und, nebenbei bemerkt, überaus ehrlich von einem Coach – dass es Fälle gibt, die nicht in ein Kästchen

passen. So sei das bei mir. Wichtig sei die Möglichkeit, Neues anzupacken und umzusetzen. Und so bin ich in der Diakonie Bethanien wohl am richtigen Ort gelandet!? Ich freue mich über die vielfältigen Aufgaben und Herausforderungen, in die ich bereits herzhaft «eintauchen» durfte. Privat darf ich ebenfalls Verschiedenes sein: Ehemann, Zwillingsvater, Radsportler, WG-Leiter, Heimwerker, Hobby-Grillmeister, Motorradfahrer und mehr... carpe diem!

Reto Wüthrich,
Leitung Caravita und Convita Bethanien

Martin E. Heyne: Mein Hobby wurde zum Beruf



Mitte der 60er-Jahre erblickte ich das Licht der Welt. Die Jugend war geprägt von der Tätigkeit meines Vaters, der im Travel-Management fungierte. Mit 16 hatte ich bereits sämtliche Kontinente bereist. War dies meine Berufung zur Hotellerie? Folglich absolvierte ich eine Kochlehre, um in den Schein von Glanz, Glimmern und Gloria einzutauchen. Es stellte sich heraus, dass die Welt des Paul Bocuses beinhart war. Die Arbeitszeiten liessen Freundschaften bloss auf ein Minimum zu. Schwerstarbeit und Stress waren unangenehme Nebenerscheinungen des so kreativen Kochberufs. Anschliessend drückte ich nochmals die Schulbank der Hotelfach-

schule Belvoirpark. Es öffnete sich eine neue Welt und mein Hobby wurde zu meiner beruflichen Tätigkeit. Im In- und Ausland führte ich während den letzten 20 Jahren als General Manager diverse Hotel- und Gastronomiebetriebe. Umso mehr freue ich mich, die Aufgabe als Hoteldirektor des noch ungeborenen Kindes an der Buckhauserstrasse der Diakonie Bethanien wahrnehmen zu dürfen.

Martin E. Heyne, Hoteldirektor

PERSONELLES

Wir wünschen unserer dienstältesten Mitarbeiterin (Anstellung seit 1975) im Ruhestand Musse und Zeit für Neues. Liebe Marianne Hilty, herzlichen Dank für dein grosses Engagement in dieser langen Zeit.



IMPRESSUM

Herausgeber: Diakonie Bethanien, Restelbergstrasse 7, 8044 Zürich, Telefon 043 268 76 02, www.bethanien.ch
PC Diakonie Bethanien: 80-7110-8, erscheint 4-mal jährlich, Redaktion: Redaktionsteam Diakonie Bethanien