

SWR2 Leben

Dienen mit Frieden im Herzen – Die Butlerin Zita und meine Oma

Von Frank Schüre

Sendung: Donnerstag, 27. August 2020, 15.05 Uhr (Wiederholung)

Redaktion: Rudolf Linßen

Regie: Günter Maurer

Produktion: SWR 2018

SWR2 können Sie auch im **SWR2 Webradio** unter www.SWR2.de und auf Mobilgeräten in der **SWR2 App** hören – oder als **Podcast** nachhören:

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Kennen Sie schon das Serviceangebot des Kulturradios SWR2?

Mit der kostenlosen SWR2 Kulturkarte können Sie zu ermäßigten Eintrittspreisen Veranstaltungen des SWR2 und seiner vielen Kulturpartner im Sendegebiet besuchen. Mit dem Infoheft SWR2 Kulturservice sind Sie stets über SWR2 und die zahlreichen Veranstaltungen im SWR2-Kulturpartner-Netz informiert. Jetzt anmelden unter 07221/300 200 oder swr2.de

Die SWR2 App für Android und iOS

Hören Sie das SWR2 Programm, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR2 App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: www.swr2.de/app

OT-01 Zita:

Zita, das ist mein Vorname – nomen est omen, sagt man ja. Zita ist die Patronin der Dienstboten und Hausangestellten. Auch wenn ich zu Hause Gäste habe – fast alle sagen, es ist irgendwie speziell: ich liebe es einfach, für Gäste tätig zu sein. Das Dienen, das Sich-Hingeben-für-jemanden, wenn man das wirklich kann, dann ist das ungnädig schön. Also man kriegt so viel Dankbarkeit und so viele gute Gefühle mit, man kann fast nicht mehr sein ohne.

Erzähler:

Wir sitzen in ihrem Büro bei GastroSuisse. Ein gemeinsamer Freund, dem ich von meinem Thema Dienen heute erzähle, meint zu mir: Du musst Zita treffen. Das war 2006.

OT-02 Zita:

Aber wenn man das nicht kann, wenn man das nicht gerne mag: wenn man zB in ein Restaurant kommt und man wird relativ abrupt und unangenehm platziert und schnellschnell eingecheckt, nur damit es vorbei ist, dann muß es ein Leidensweg sein, übrigens nicht nur für den Gast, sondern auch für den Mitarbeiter. – Ich weiß nicht, was man braucht. Auf jeden Fall braucht man das Interesse daran, einem Menschen etwas Gutes zu tun, definitiv.

Erzähler:

Zita Langenstein ist professionell. Und sie ist mehr als professionell. Das merke ich an Sätzen von ihr, die mich berühren und nicht mehr loslassen. Die nüchtern sind und überraschen wie der hier: man braucht ein Interesse daran, einem Menschen etwas Gutes zu tun, definitiv. Sätze, die fast unerträglich sind wie: Dienen, Sich-Hingeben-für-jemanden, das ist ungnädig schön, wenn man es wirklich kann. Was ist das für ein Mensch, der so etwas sagt? Was für ein Leben lebt sie mit solchen Leitsätzen? Könnte ich so etwas sagen?! Also nicht einfach dahersagen, sondern mit ganzem Herzen meinen? Wie entsteht so eine Haltung? Normalerweise ist das Interesse ja genau andersherum ausgerichtet – das kennt Zita Langenstein auch:

OT-03: Zita

Es gibt ja Phasen im Leben, da würde man sich gerne im Mittelpunkt sehen. Und dann gibt es Phasen, da nimmt man sich ohne Probleme zurück – und da gibt's viele viele Zonen dazwischen. Wenn man die weiß, hilft es einem schon sehr. Beispielsweise würde ich jetzt meine Phase haben, wo ich gerne im Mittelpunkt bin, inszeniere, aktiv werde, mich zeige, dann würde ich in einer absoluten Szene-Bar arbeiten. Wo ich als Jockey mitten drin bin, und die Bar läuft wegen mir und sonst wegen gar nichts. Nicht wegen den Drinks, nicht wegen dem Ambiente, und auch nicht wegen der sauberen Toilette. Hingegen in der Rolle des klassischen Service-Mitarbeiters ist es unmöglich, sich zu inszenieren. Dann muß ich aus dieser Phase rausgewachsen sein.

Erzähler:

Wie alt ist man dann? Was ist das für ein Alter, in dem es nicht mehr vor allem um mich geht? Um mich im Mittelpunkt der Situation, um mich als Jockey auf dem

schnellsten Pferd, um mich im aktuellen Rennen um die allgemeine Aufmerksamkeit. Bin ich soweit, wenn sich mein Interesse definitiv auch auf andere Menschen richten kann?

OT-04 Zita:

Das heißt ja nicht: ich bin jetzt nichts wert. Und das ist das große Problem, was in vielen Betrieben viele lange Jahre den Leuten beigebracht wurde: du bist klein, und der Gast ist groß, und du hast zu gehorchen. Und um das geht es eben überhaupt nicht. Sondern das Sich-Zurücknehmen bedeutet, mit sehr viel Persönlichkeit und sehr viel Knowhow einem anderen Menschen eine Topleistung zu bieten. Ich selber kann ja dann am Tag darauf in ein Restaurant gehen und bin Gast und kann dieses genießen. Ein guter Gastgeber ist nur, der auch das Gastgeberium wirklich genießen kann.

Erzähler:

Topleistung – da ist es wieder, das definitiv Professionelle. Ich spüre es wie eine Zurechtweisung. Bin irritiert, kaue ein wenig daran. Und schlucke es. Ja, es geht um Leistung. Es geht um Service und Leistung. Und es geht Zita Langenstein um ein lebenslanges und lebensstiefes Interesse daran, einem anderen Menschen etwas Gutes zu tun. Das ist die Basis. Als Beruf und als Berufung braucht das eine professionelle Haltung:

OT-05 Zita

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

Erzähler:

Zita Langenstein leitet die Weiterbildung bei GastroSuisse, dem Schweizer Verband des Gastgewerbes. Zita ist die Bildungschefin für Service und Dienstleistung – sie ist der erste weibliche Butler der Schweiz.

OT-06 Zita:

Die weibliche Form ist ja 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.

Erzähler:

Zita der Butler gewinnt die Abschlussprüfung der Londoner Butlerschule im Jahr 2005. Es ist der erste Jahrgang, in dem Frauen zugelassen sind. Zita serviert ihr Meisterstück der Queen zum Geburtstag: Afternoon Tea Swiss Style. Die Queen ist so begeistert von Zita, dass Swiss Style von da an regelmäßig im Buckingham Palace serviert wird. Und so geht Zita der Butler mit dieser Auszeichnung um:

OT-07 Zita:

Ich denke, dass die Queen jetzt jedes Jahr diesen Afternoon Tea will, das ist wahrscheinlich weniger meine Fähigkeit individuell. Sondern die Royal Family ganz sicher liebt die Schweiz, und die Engländer auch. Am Anfang wurde ich auch noch

so herumgezeigt. So im Sinne: und weißt Du, von wo sie kommt?! – can you imagine, do you know, where she's from?! Dann alle völlig überrascht: was, Schweiz?!, das gibt's ja gar nicht! Es ist ja schon so, die Schweiz ist eines der einzigen Länder in ganz Europa, das nie eine Aristokratie gehabt hat. Im Gegenteil, wenn sie's gehabt haben, dann haben sie sie verscheucht, ermordet, oder verschickt – das ist irgendwie ein Gen...

Erzähler:

Ich treffe Zita Langenstein nach zehn Jahren wieder. Sie hat sich überhaupt nicht verändert. Zita ist auf eine ganz eigene Weise Zita geblieben und auf eine ganz schweizerische Weise noch viel mehr Zita geworden. Und sie sagt immer noch diese unglaublichen Sachen über das Dienen und das Leisten und die definitive Motivation dafür. Im Jahr 2016 trifft mich das hier besonders:

OT-08 Zita:

Die Hauptleistung ist, die Erwartungen des Kunden oder des Gastes zu erfüllen. Und diese Zufriedenheit, das finde ich etwas ganz Wichtiges. Das wird oft unterschätzt. Wir sprechen gerne im täglichen Unverbindlichen von: den Kunden überraschen, den Gast 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.

Erzähler:

Das wirkt wie ein Ohrwurm in mir. Ich höre und lese es immer wieder, und frage mich: Was ist das für ein Mensch, der seine Berufung darin findet, andere Menschen zufrieden zu stellen, definitiv zufrieden? Wo und wie hat Zita Langenstein das gelernt und entschieden? Anscheinend vor vierzig Jahren, in einem Schweizer Fünf-Sterne-Hotel. Es war Zitas allererster Arbeitstag:

OT-09 Zita:

Das war meine erste Tätigkeit. Also meine erste Aufgabe damals, als ich 16 Jahre alt war, das waren 15 Toiletten, die ich reinigen musste. Und ich hab mir so gedacht, das ist ja keine Sache, wer hat schon nicht Toiletten geputzt?! Dann hab ich die Toiletten nach zwei Stunden fertig gehabt, und dann hat die Gouvernante gesagt: Katastrophe. Ich wußte gar nicht, dass man das falsch machen kann.

Erzähler:

Mit fünfzehn katastrophal normal geputzten Toiletten beginnt für Zita kein Leidensweg, sondern die Profession für ein Dienen von Herzen. Während sie mir davon erzählt, muss ich an eine große Dienerin in meinem Leben denken. Die war aber so völlig anders als Zita, dass ich eine ganze Weile nicht verstehe, warum sie fast schmerzhaft deutlich auftaucht in mir. Und so erwacht in mir eine Beziehung tief aus meiner Kindheit, während diese so professionelle wie großherzige Schweizerin von ihrer Initiation ins Dienstleisten erzählt:

Sound unterlegen bis OT-12 (zweistimmig-japanisch)

OT-10 Zita:

Also die oberflächliche Reinigung, was in vielen Haushalten mit einem Staubsauger abgedeckt wird, oder mit einem Besen, das kann sicherlich jeder. Aber die klare gründliche Reinigung, das spüren Sie sofort, bspw. wenn Sie in einen Raum kommen. Das spüren sogar nicht sehende Menschen, wenn sie in einen Raum kommen. Das ist wirklich fantastisch. Ich spür das sofort (lacht).

Erzähler:

Bei uns gab es keine Dienstboten. Wir hatten 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.

OT-11 Zita:

Der wesentliche Unterschied, was mir damals diese Gouvernante beigebracht hat, das war, dass ich immer in Gedanken beim Gast war. Also ich bin jetzt Gast in diesem 5-Sterne-Hotel, besuche jetzt diese Toilette, und wie ergeht es mir dabei? Sie hat mir nie erklärt: du musst diese Bürste nehmen, du musst so fegen, du musst dieses Spülmittel nehmen, damit es noch mehr glänzt, du musst so polieren, damit es spiegelt – das war nie das Thema.

Erzähler:

Oma schlief in unserem Kinderzimmer, neben dem Etagenbett von meinem Bruder und mir, und dem Gitterbettchen unserer kleinen Schwester. Das Aufklappen des Drahtkäfigs zum Oma-Bett war ein Riesengaudi für uns. Das ganze winzige Kinderzimmer verwandelte sich dabei in eine zusammengequetschte Bettenlandschaft. Klar versuchte Oma, die Oberhand zu behalten. Aber das gelang ihr nie. Trotzdem versuchte sie es immer wieder und ärgerte sich und schimpfte mit uns. Wir hörten sie, und wir hörten nicht auf sie, und wir wussten: Oma würde uns niemals wirklich böse sein.

OT-12 Zita:

Und das lernte sie mich: das Gefühl, das ein Gast erwartet, wenn er in ein 5-Sterne-Hotel kommt. Also vom Geruch über das Ohr bis zum Tastsinn, den hat sie mir wirklich trainiert. Und das ist wirklich phänomenal. Also beispielsweise wir gingen dann mal barfuß durch ein Badezimmer, um wirklich das Gefühl eines Bodens zu kriegen, wenn er wirklich blitzblank ist, also tadellos sauber.

Sound unter Absatz und raus

Erzähler:

Ihrer Familie dienen, das war der Sinn von Omas Leben. Oma war definitiv nicht professionell, sie war die dienstbeflissene Seele meiner Kindheit. Mit ganzem Herzen diente Oma uns. Sie war die Letzte ihrer Art und darin der glücklichste Mensch von uns allen. Dieses umfassende Herz teilt sie mit Zita. Und den definitiven Wunsch, anderen Menschen etwas Gutes zu tun. Für Oma war das ihre Familie. Sie hatte

nichts gegen die anderen Menschen darüber hinaus. Aber sie hatte kein definitives Interesse an ihnen. Zita Langenstein erzählt, wie sich die Welt und das Dienen darin inzwischen verändert haben:

OT-13 Zita:

Also früher früher früher - geschichtlich - der Diener war 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:

Dienst und Leistung – wir leben in einer Gesellschaft, die auf diesen beiden Prinzipien aufbaut. Wobei Leistung die Oberhand behält: als Best-Leistung, besser noch: als Höchst-Leistung. Zita Langenstein hat nichts gegen Leistung, Topleistung ist ein definitiver Begriff für sie. Das ist ihre professionelle Seite, ihre berufliche Haltung. Aber die ruht auf einem tiefen Interesse an zufriedenen Menschen. Und sie rüttelt das normale Missverständnis zurecht – von Dienst, von dienen, von Diener:

OT-14 Zita:

Wir sind auf gleichem Level, völlig. Es gibt Diener, die gleich viel verdienen wie derjenige, den er jetzt bedient. Das macht einen Unterschied, man ist auf gleicher Höhe. Das ist, im Kleinen und im Großen, ist das für den Kunden 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. – 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.

Erzähler:

Kunden-Dienst – darunter versteht man immer noch gerne den bestmöglichen Dienst am König Kunden. Aber die Zeiten sind definitiv vorbei. Diener und Kunde rücken immer näher zusammen. Zita Langenstein versteht Kunden-Dienst auch als Angebot an den Kunden. Zufriedene Kunden und topleistende Diener gehören zusammen, sie arbeiten gewissermassen Hand-in-Hand. Und hier geht es um das Interesse daran, einem anderen etwas Gutes zu tun. Dieses Interesse entfaltet sich und wirkt, indem es von beiden Seiten verstanden und eingesetzt wird – und das fordert vor allem den Kunden heraus:

OT-15 Zita:

Gast Klient - was gibt's noch? Patienten, Angehörige, Bewohner – das sind ja alles Kunden. Die müssen fast noch mehr lernen als die Diener. Und 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 - Kunde. Und 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.

Erzähler:

Diese Hürde richtet sich wunderbarerweise nach innen, an das eigene Herz. Denn es gilt zu spüren wie sinnvoll das ist, wie sehr es zufrieden stellt, wenn man einem anderen Menschen etwas Gutes tut. Wie sich diese Win-Win-Situation gegenseitig verstärkt und vertieft. Gilt dieses tief zufriedenstellende Interesse am Anderen dann nicht überall: in jedem Beruf, in jedem Moment?, frage ich Zita Langenstein. Die lacht und freut sich. Für sie ist das keine Frage, sie hat diese Haltung als Kind wie ein Märchen in sich aufgenommen – und realisiert. Ich habe diese Haltung in der Person erfahren, die mir als Kind die Märchen vorgelesen hat. Beide: meine Oma und Zita haben darin zu Frieden gefunden.

Sound unterlegen bis Ende (zweistimmig-japanisch)

OT-16 Zita:

Butler, ja – das ist ein Kindheitstraum von mir. Ich wollte als Kind zuerst Butler werden, da war ich sieben oder acht Jahre alt, ich war noch sehr klein. Ich kannte den Butler als eine Geschichte, die mir erzählt wurde damals, ein Märchen war das. Das war natürlich überhaupt kein Thema dann mit sechzehn, dass ich Butler werde. Viele Jahre hab ich das mit mir getragen. Ich fand jeden Butler, der mir begegnet ist, einfach toll. Wie der... das ist Dienstleistung, das ist Servicequalität, das ist effektive Hingabe – man sagt nie Nein.

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 ihrem 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 meine Eltern heirateten. Nichts war sinnvoller und naheliegender, als dass Oma nun ihrem Ältesten und seiner Familie diente. Nichts scheint weiter entfernt davon als ein Butler – aber ist das nicht nur ein äußerer Eindruck?

OT-17 Zita:

Der Butler macht eigentlich alles, was mit dem Haushalt und der Familie zu tun hat: also Garten, Weinkeller, Kleider, Schuhe, Küche. Und dann arbeitet er natürlich immer für die gleichen Personen. Also etwas vom Wichtigsten ist, diese Personen kennen zu lernen. Und ganz toll ist, wenn man sie noch mag. Weil man dann einfach alles wissen will. So denkt man an jeden einzelnen Geburtstag, aber auch die der Freunde und Bekannten. Man weiß genau, welche Geschenke letztes Jahr den Schwiegermüttern und den Großmüttern gegeben wurden und was es da alles gibt und wie das angekommen ist, und was man dieses Jahr geben müsste. Man kennt alles über diese Menschen. Dort ist dann die Hingabe, also der Butler ist dort mit seinen Bedürfnissen wirklich nicht wichtig...

Erzähler:

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. Oma war klein und kompakt und bescheiden, und immer ein wenig verschwitzt und außer Atem. Sie war rührig und beseelt und hatte ein so großes Herz, dass unsere ganze beengte Verfassung mühelos darin Platz fand.

OT-18 Zita:

Was mich sehr beeindruckt hat, ist auch der Umgang: wenn der Butler bspw. Staff hat. Wie ein Butler mit den Mitarbeitern, die er bekommt für diesen Event oder fix dort hat, umgeht, das ist so etwas von liebevoll, so etwas von respektvoll, das habe ich selten gesehen. Die Umgangsformen, die er gegenüber der High Society, der Welt, pflegt, pflegt er genau gleich gegenüber seinen Mitarbeitern.

Erzähler:

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.

OT-19 Zita

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

OT-20 Zita:

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. Das haben wir im Alltag natürlich nicht. Das ist etwas, was wir in der Dienstleistung immer haben. Jeden Tag, jede Minute: hundertmal.

Erzähler:

Oma hat ihr ganzes Leben gedient und behütet. Sie kannte es so und konnte nicht anders. Für meine Mutter und auch für uns Kinder war eine solche Haltung unvorstellbar. Oma haderte und zweifelte nicht am Leben, sie musste weder besonders intelligent sein noch kreativ. Omas Sorge war, irgendeinem von uns könne etwas zustoßen. Wovon hat sie geträumt? Oma konnte ich das nie fragen. Aber Zita Langenstein erzählt mir ihren anderen, ihren erwachsenen Traum vom Dienen – noch unwahrscheinlicher, noch unerfüllbarer als der vom Butler. Sie hatte einen Freund in Japan...

OT-21 Zita:

Und 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? Dann sagt er: keine Chance. In die Schule sowieso nicht. Dann ging das lange, also über zwei, drei Jahre haben wir korrespondiert – auf jeden Fall hat er das dann organisiert. Ich konnte sechs Tage in eine Geisha-Schule, ich habe kein Wort verstanden, immer ganz hinten gesessen.

Erzähler:

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. War sie zufrieden – war sie einsam? Niemand hat je danach gefragt, am wenigsten sie selbst. Wie geht das: dem Leben dienen? Oma hat getan, was sie konnte – Zita ist bis nach Kyoto gereist, um zu erfahren, wie die Meisterinnen des Dienens ausgebildet werden.

OT-22 Zita:

Die lernen ja 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 – also diese Perfektion im Umgang – diese Eleganz in der Bewegung, dieser Blick, diese Händchen. – Und dann habe ich gelernt wie man Origami faltet, höchst untalentierte mit meinen Fingern gegenüber diesen feinenfeinen Händchen, die sind so schnell...

Erzähler:

Bei uns gab es keine Diener. Wir hatten Oma. Oma war weder selbstbewusst noch professionell, sie war zu alt für moderne Beziehungen, sie begegnete uns auf ‚Herz-Höhe‘. Heute, nach rund fünfzig Jahren, spüre ich in Oma und ihrem Dienst an unserer Familie einen zufriedenen Menschen. Das ist die ideale Oma. Für die reale Oma klappten 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.

OT-23 Zita:

Die Philosophie ist ja, wenn man ein Problem hat oder eine Hürde, oder Sorgen – egal was, auch schwere Dinge, auch gesundheitlich: dass man sich einfach fokussiert auf das Falten; einfach probiert, die Gedanken beim Falten zu haben;

einfach probiert, diese Krähe oder was auch immer zu falten. Und dann gibt es Zahlen, die offenbar belegen: wenn du tausend Kraniche gemacht hast, dann ist da ein mentaler Zustand, da verändert sich was... Und 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, irgendwann war ich wieder in der Schweiz – dann bekam ich ein Paket – mit tausend Kranichen

Sound