Die Suche nach der Harmonie

Heilung oder Wellness? Musia Heike Bus im Gespräch mit Marion Schneider, Geschäftsführerin des „Hotel an der Therme"

Wie wird aus einer Historikerin die Leiterin eines erfolgreichen Wellness Hotels? Marion Schneider ist eine Unternehmerin, die Geschichte, Germanistik und Ethnologie studiert hat und eigentlich freiberuflich forschen und schreiben wollte. Doch dann wurde sie in den elterlichen Betrieb gerufen. Was zunächst als Übergangslösung geplant war, führte sie immer tiefer in die Verantwortung und entfachte zunehmend ihren Ehrgeiz. Mit ihrem Mann, Klaus-Dieter Böhm, eröffnete sie Anfang der neunziger Jahre das Klinikzentrum Bad Sulza, zusammen betreiben sie seit 1999 die Toskana Therme. Zum gleichen Zeitpunkt wurde das Hotel an der Therme eröffnet.

Was reizte dich daran, ein Hotel zu eröffnen und dich als Geschäftsführerin dort zu engagieren?

Marion Schneider: Im Grunde war mein Leben nach dem Studium immer Pflichterfüllung, und so empfand ich zunächst auch die Gründung des Hotels. Durch den Rückgang der Rehabilitation nach der Gesundheitsreform war die Hälfte der Kapazitäten unserer Klinik vakant, da war es eine naheliegende Lösung, einen Teil in ein Hotel umzuwandeln. Glücklicherweise hatten wir die Weichen rechtzeitig gestellt, und schon vor der Eröffnung der Therme konnten wir einen kleinen Hotelbetrieb parallel zur Klinik aufnehmen. Es zeigte sich aber, dass nur die Therme imstande war, die ganze Kapazität zu füllen. Die Gäste sind uns natürlich nicht in den Schoß gepurzelt, wir mussten alle strategischen und taktischen Möglichkeiten nutzen, unsere Angebote bekannt zu machen. Das lief am Anfang hauptsächlich über Reiseveranstalter; als dann die Therme am Netz war, hat sich unser Haus schnell gefüllt.

Das *Hotel bietet mehr als Betten zum Schlafen. Mit „Wellness à la Carte" hat der Hotelgast die Qual der Wahl: Sich verwöhnen zu lassen mit Beautybehandlungen oder Massagen, oder neue Erfahrungen machen mit Yoga, Shiatsu, Klinischer Hypnose und NLP, Light Fields Farbberatung, Klangliege, Ayurveda, Hawaiian Bodywork und Aqua Wellness. Für viele Gäste ist das sehr neu, und sie brauchen fast ein bisschen Mut, es auszuprobieren. Was hat dich dazu bewogen, solche therapienahen Angebote auszuwählen?*

Seit 1981 bin ich im gesundheitlichen Bereich tätig, erst waren es Saunen und Solarien, dann die Rehabilitationsmedizin mit all ihren Aspekten, auch der Naturheilkunde. Ich habe mich mit Licht beschäftigt, mit Wasser, mit Wärme und mit ihren Auswirkungen auf die Gesundheit, weil ich es nicht vor mir verantworten konnte, Dinge zu verkaufen, deren Effekt ich nicht kenne. In der Klinik haben wir im Dialog mit der Schulmedizin die Therapiemittel festgelegt. Ich habe mich immer wieder mit Entspannungsformen und Psychologie beschäftigt, weil es inzwischen eine Standarderkenntnis ist, dass entspannte Menschen besser mit ihrer Erkrankung umgehen können. Also waren Entspannungsformen jeder Art immer wichtig für uns und auch der Grund, weshalb wir 1993 Liquid Sound bei uns im Klinikzentrum eingebaut haben. Zusätzlich interessierte ich mich für Komplementärmedizin, weil für mich ein wichtiger Grundsatz ist, alles abzusuchen was es gibt, um den Patienten Linderung zu verschaffen, sei es auf konventionelle oder auf nicht konventionelle Weise. Damit hatte ich mich seit geraumer Zeit beschäftigt, ich wusste, was anerkannt ist - und was noch etwas dubios. Alles weitere konnte ich im Dialog mit unseren Ärzten und Therapeuten analysieren. Diese Erfahrungen sind als Sicherheitsfaktor in den Aufbau des Wellnessprogramms mit eingeflossen.

Der Hotelgast hat wenig gemein mit einem Patienten, der zur Therapie in die Klinik kommt,* er *möchte sich wohlfühlen, etwas erleben und sich erholen. Wie würdest du differenzieren zwischen Wellness und Heilung?

Der Gast kommt nicht auf Rezept zur Behandlung, er möchte verwöhnt werden. Die Angebote im Wellnessbereich wirken über Entspannung, über Wohlfühlen, über einen Zuwachs an Lebensqualität und Harmonie. Beim Patienten dagegen ist der Ausgangspunkt ein Schmerz, eine Krankheit, also die Disharmonie. Viele Patienten sind so an die Disharmonie gewöhnt, dass sie sich gar nichts anderes mehr vorstellen können. Für sie ist es schon Teil der Heilung, wenn sie sich wieder aktiv auf die Suche nach Linderung und Harmonie begeben. Bei Wellness wird bewusst nach der Harmonie, nach dem positiven Erlebnis gestrebt. Die Motivation dazu mag vielleicht auch aus einer tiefer liegenden Disharmonie stammen, aber nicht aus dem Schmerz. Diese Menschen suchen die Steigerung einer Lebensfreude, die sie aber schon kennen. Wir haben hier gelernt, die beiden Gruppen räumlich voneinander zu trennen, ohne sie in Ghettos zu verbannen. Man kann hier beide Bereiche erleben, die Patienten in der Klinik und die Gäste im Hotel. Es ist gut, dass beides an einem Ort sichtbar ist, denn so können die einen von den anderen Kenntnis nehmen.

Man möchte eben nicht an seine Disharmonien erinnert werden ...

Und manche Patienten fühlen sich von zuviel Lachen und Glück gestört, weil sie doch das Leid so gewöhnt sind. Doch die Begegnung ist für beide Teile gesund. Hotel, Therme und Klinik haben ein übergeordnetes Motto: „Glück und Gesundheit", dazu kommt im Hotel das Motto „Wohlbefinden und Entspannung". Alle unsere Gäste möchten Wohlbefinden und Entspannung erfahren, und das Geheimrezept sind in erster Linie unsere Mitarbeiter, die diese Botschaft unserem Gast überbringen.

Die Glücksbotschaft...

Wenn unsere Mitarbeiter gestresst und schlecht drauf sind, funktioniert das nicht, und deshalb ist der Bereich Mitarbeiterschulung zentral. Unsere Gäste erwarten zu Recht, dass alles funktioniert, es soll alles so sein wie sie es erwarten. Was man in der Hinsicht verspricht, muss auch mit dem übereinstimmen, was die Gäste vorfinden. Wir bemühen uns, die Worte genau zu wählen, um exakte Informationen über unser Angebot zu geben.

Du *arbeitest viel mit freiberuflichen Therapeuten zusammen, die auf ihrem Gebiet hoch qualifiziert sind. Was erwarten die Gäste und was wird am meisten gebucht?*

Die meisten möchten sich gerne berühren lassen, deshalb sind die Massagen, klassische Massage und Fußreflexzonenmassage aber auch die Kosmetikbehandlungen am gängigsten. Eine kleinere Gruppe möchte etwas Neues erleben, neue Therapieformen wie Sound Therapy, auch psychologische Erlebnisse wie z.B. Selbsthypnose oder Ayurveda. Ein wichtiges Highlight ist Aqua Wellness, das gibt uns eine bundesweite Berühmtheit. Viele Leute kontaktieren uns direkt wegen Aqua Wellness, weil sie hören, dass es das hier gibt. Die Menschen suchen das Wasser und die Entspannung im Wasser, deshalb sind sie auch so angezogen vom Liquid Sound, und bei einer Aqua Wellness-Session kann es noch viel tiefer gehen und ein sehr bewegendes Erlebnis werden. Auch Hawaiian Bodywork ist eine wunderbare Form, es ist einfach toll, wenn man die Gäste nach so einer Behandlung durchs Hotel wandeln sieht, sie wirken so beglückt.

Was steht noch auf deiner persönlichen Wunschliste?

Was ich für Privatzahler neu einführen möchte, daran arbeite ich schon seit einigen Jahren, sind Familienaufstellungen. Die Familienaufstellung geht heute weit über die Situation der Herkunftsfamilie hinaus, um die persönliche Geschichte zu klären. Ethnologische Aspekte, Krankheitsaspekte und Unternehmensaspekte können integriert werden. Das regelmäßig anzubieten, halte ich für sinnvoll und notwendig. Wie jedes starke Heilmittel, gehören auch die Familienaufstellungen in die Hände von sehr guten, sehr erfahrenen Therapeuten. Ich möchte es nur anbieten, wenn ich sicher bin, dass die höchste Verantwortung getragen wird.

Du hast das *meiste, was du hier anbietest, auch selbst gemacht?*

Ja, ich habe alles ausprobiert und die Therapeuten selbst kennen gelernt. Es ist eine hohe Verantwortung, und Entspannung sollte man genau so wichtig nehmen und professionell angehen wie Heilung. Man kann ja auch schon bei einer Massage etwas falsch machen, deswegen haben wir hier nur Leute mit einer soliden Ausbildung.

Das *fängt schon bei einer fundierten Beratung der Gäste an, dazu braucht es Kenntnis und Fingerspitzengefühl.*

Es gibt Gäste, die am liebsten ganz viel buchen würden und die wir dann dahingehend beraten, sich auf weniger zu konzentrieren, sich darauf aber richtig einzulassen. Das ist gar nicht so einfach, aber es ist auch eine Lernerfahrung, wie viel Wellness man an einem Tag vertragen kann. Da sind unsere Mitarbeiter in der Beratung sehr gefordert.

Nach dem Motto „ Viel Gutes ist besonders gut"?

Das kann man ja verstehen. Wenn nur wenig Zeit ist, möchte sich der Gast möglichst umfangreich seinem Körper und Wohlergehen widmen. Doch je tiefer eine Berührung geht, um so mehr Zeit braucht man, sie zu integrieren. Wenn gleich das Nächste drauf kommt, können sich die Wirkungen gegenseitig aufheben. Sind die Anwendungen aber gut aufeinander abgestimmt, ist der Effekt größer und auch der Erholungswert. Entspannung soll schließlich nicht in Stress ausarten. Das ist ja auch das Wunderbare an einer Kur, dass dort genau dieses alte Wissen zur Vollendung findet. Goethe hat im Jahr mehrere Monate am Stück sehr geruhsam gekurt in den böhmischen Bädern. Inzwischen ist der Zeitfaktor enorm wichtig: Wie komme ich an einem Wochenende zur maximalen Entspannung? Aber ich denke, das wird wiederkommen, die Menschen werden sich zurück besinnen und sich für bestimmte Prozesse Zeit nehmen.

Und für den Kurzurlaub gibt es ja auch wunderbare Angebote, die einen sehr schnell in eine andere Welt versetzen und einen positiven Effekt haben ...

Wir bieten z.B. als Programm an, vier Übernachtungen mit nur zwei Anwendungen, um mal reinzuschnuppern. Man kann ja auch so viel machen: in der Therme baden oder Konzerte erleben, Sauna, Spaziergänge, ins Gradierwerk zum Inhalieren - viele Formen kommen dem Kur-Charakter schon sehr nahe, und beim nächsten Mal sucht man sich wieder gezielt etwas anderes aus dem Programm aus. In der Nähe gibt es ein sehr aktives Reiter-Erlebnis, Minigolf und Kutschenfahrten, wir haben einen Fahrradverleih, es wird sogar ein Tandemfahrrad geben, es gibt sehr viele kulturelle Aktivitäten in der Region, wie die bekannten Ausstellungen in Auerstedt und Apolda, in Goethes Gartenhaus 2.

Da ***fiel ein Stichwort, bald soll man im Hotel an der Therme auch heiraten können, und es gibt spezielle Zimmer für Verliebte?***

Als Goethes Gartenhaus 2 unterhalb der Therme eröffnet wurde, kamen direkt Anfragen, ob man da heiraten kann. Wir möchten gerne diesen Ort zur Verfügung stellen, so dass in einem engen Zusammenspiel zwischen dem Goethe Gartenhaus, der Toskana Therme und dem Hotel an der Therme ein besonderes Hochzeitserlebnis geboten werden kann. Und das Zimmer für Verliebte soll ein Anfang sein.

Das ***Hotel ist sehr gut ausgebucht, muss es sich da noch weiter entwickeln?***

Absolut. Wir sind noch mehr gefordert, inhaltlich zu arbeiten, z.B. was Ernährung anbelangt. Wir bemühen uns um gesunde Küche, wir nutzen regionale Produkte und bieten auch vegetarisches Essen. Zukünftig sind auch Abnehmprogramme geplant und mehr Angebote zur aktiven Bewegung: wöchentliche Wanderungen, Ausbau von Jogging- und Wanderwegen oder auch Wassergymnastik. Es gibt immer wieder Veranstaltungen oder Vorträge zu Wellness- und Gesundheitsthemen. Jetzt kommt bald der direkte Übergang in die Therme, das ist ein wichtiger neuer Schritt in Richtung Komfort.

Gibt es für dich als Hotelchefin ein persönliches Erfolgserlebnis ?

Dass die meisten Gäste inzwischen auf Empfehlung kommen. Das heißt, denen, die hier waren, hat es so gut gefallen, dass sie es Freunden und Bekannten weiter gesagt haben.

H