

«Ich gönne mir täglich eine halbe Stunde Ferien»

Ein Gespräch mit dem Gastronomen Stefan Iseli über Stress, motivierte Mitarbeitende und die eigene Work-Life Balance

Stefan Iseli ist zusammen mit Jann-M. Hoffmann Inhaber des in der Gastroszene als Geheimtipp geltenden Café Boy im Zürcher Arbeiterquartier Sihlfeld. Während sein Kompagnon für kulinarische Höhenflüge sorgt, zeichnet Stefan Iseli für den Gästeservice und den exquisiten Weinkeller verantwortlich.

Stefan Iseli, lange Präsenzzeiten, Hetze und unregelmässige Arbeitszeiten machen das Arbeiten im Gastgewerbe zu einem stressigen Job. Wie schaffen Sie es, dass Ihre Mitarbeitenden stets motiviert und leistungsfähig sind?

Ich lasse ihnen viel Gestaltungsfreiraum, erwarte aber auch, dass sie so agieren, wie wenn es sich um ihren eigenen Laden handeln würde. Das motiviert sie. Auch ein gutes, ruhiges Wort bei Arbeitsbeginn ist im Service immer wichtig. Wenn ich Ruhe ausstrahle, überträgt sich das positiv auf meine Mitarbeitenden. Für uns alle motivierend ist die 5-Tage-Woche. Wir haben jeweils von Montag bis Freitag geöffnet. Das ist in der Gastronomie alles andere als gängig. Der wichtigste Faktor ist aber «Spass». Ohne Freude an der Arbeit geht es nicht. Damit wir im Team gut harmonieren und auch Spass miteinander haben, schaue ich daher bei jedem Einstellungsgespräch als erstes, ob der Kandidat denn auch Spass an der Arbeit mitbringt.

Wie können Sie Stress grundsätzlich vorbeugen?

Mit klarer Rollenteilung. Seit acht Jahren sind Jann und ich selbstständig. Er ist der Chef in der Küche und ich im Service. Das ist ein grosser Vorteil. Denn damit liegt nicht die ganze Verantwortung bei einer Person. Das wirkt sich auch stresshemmend auf unser Personal aus. Jann und ich tauschen uns einmal die Woche aus, sagen uns gegenseitig, was uns nicht passt und geben einander Impulse. Das ist ebenfalls sehr wertvoll. Ganz wichtig, um den Arbeitsstress in der Gastronomie zu verringern, ist aber eine gute «Mise en place».

Welche Rolle kommt dabei Ihren Mitarbeitenden zu?

Jeder bei uns im Service ist für einen Bereich verantwortlich und ist damit mitverantwortlich, dass wir gut vorbereitet in einen Abend hineingehen können. Wenn viel läuft, ist das entscheidend.

Was tun Sie, wenn Sie merken, dass ein Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin am Limit ist?

Dann suche ich ganz schnell das Gespräch. Dafür muss es



Stefan Iseli hat über die Jahre eine gute Balance zwischen Beruf, Familie und eigenen Bedürfnissen gefunden. (zVg)

auch in hektischen Phasen Zeit geben. Ich merke sofort, wenn etwas nicht stimmt. Die Person spricht mit niemandem mehr oder stellt etwa ein Glas ruppig ab. Oft ist ein ungutes Erlebnis mit einem Gast der Grund oder ein eigener Fehler. Da versuche ich, mit dem Mitarbeitenden zu klären, wie er das beim Gast und auch für sich selber wieder gut machen kann.

Das tönt nach einer guten Fehlerkultur.

Ja, die ist mir wichtig. Sie ist auch wichtig für ein gutes Vertrauensverhältnis. Natürlich finde ich es schön, wenn meine Mitarbeitenden hohe Erwartungen an sich selbst stellen. Aber Fehler passieren nun mal, wir sind schliesslich nur Menschen. Institutionalisiert ist eine Servicesitzung, die wir alle eineinhalb Monate durchführen. Da werden auch Dinge ausgesprochen, die mir in verschiedenen Momenten nicht so gefallen haben. Zum Beispiel Fehler, die zwei, drei Mal passierten. In dieser Sitzung kann ich dann schon auch ernst sein.

Welche arbeitsbedingten Gefahren lauern neben dem Stress noch in der Gastronomie?

Die körperliche Belastung ist gross. Neun Stunden stehen und gehen und die zum Teil ungesunden Bewegungen führen häufig zu Rückenschmerzen, Sehnenscheidenentzündungen oder anderen Leiden. Aber auch die Ernährung ist ein Thema. Oft wird nur etwas zwischendurch «verschlungen». Das sind Faktoren, die die Gesundheit belasten. Aber auch der hohe Geräuschpegel fordert die Angestellten im Service. Sicherlich ein guter Aspekt für unsere Mitarbeitenden ist, dass im Restaurant nicht mehr geraucht werden darf.

Und «Alkohol am Arbeitsplatz» – ist die Verlockung in einem Restaurant grösser als sonstwo?

Ja, ganz klar. Alkohol ist ein wichtiges Thema in der Gastronomie. Dabei spielt der Chef eine zentrale Rolle, er hat Vorbildfunktion. Ich bin zwar als Weinfreak bekannt, trinke aber unter der Woche nicht. Auch nicht, wenn ich von Gästen eingeladen werde, was leider nicht immer verstanden wird.

Sie sind eben nicht nur für das Wohl Ihrer Mitarbeitenden, sondern auch für Ihr eigenes Wohlbefinden verantwortlich.

Das musste ich aber erst einmal lernen. Gesundheitliche Probleme, Probleme mit dem Kreislauf zwangen mich dazu. Heute lebe ich viel gesünder. Ich trinke keinen Kaffee mehr, nehme mir Zeit beim Essen und esse grundsätzlich weniger salzhaltig. Zudem hilft mir der Sport. Zwei bis dreimal pro Woche gehe ich Velofahren.

Wie halten Sie Ihr Leben zwischen Beruf und Privatleben konkret in Balance?

Indem ich auch ausserhalb des Berufes bewusst Dinge tue, die mir Spass machen, die für mich Sinn machen. Heute kann ich sehr gut abschalten. Das war leider nicht immer so. Daran musste ich lange arbeiten. Wenn ich heute nach einem Arbeitstag nach Hause komme, erzähle ich meiner Partnerin noch kurz vom Tag und dann denke ich nicht mehr ans Geschäft. Auch gönne ich mir seit kurzem täglich eine halbe Stunde Ferien. Nicht Freizeit, sondern Ferien. Das ist ein ganz anderes Gefühl. Dabei ist die Freude das Wichtigste. Ich will mich dann zu nichts zwingen und tue das, was ich tue ganz bewusst. Das kann ein Spaziergang mit meiner Tochter sein, ein Treffen mit einem Freund. Oder ich bin alleine draussen in der Natur mit dem Velo unterwegs. Zeit mit der Familie, mit Freunden oder ganz für mich alleine verbringen: Es ist wirklich der richtige Mix, der es ausmacht. Es ist wichtig, sich selber nicht zu vergessen. Ich habe zum Glück eine Partnerin, die grosses Verständnis dafür hat.

Ursi Sydler

WORK-LIFE BALANCE

Im Leben jedes Erwerbstätigen konkurriert die Erwerbsarbeit bis zu einem gewissen Grad mit dem Privatleben. Eine starke Vereinnahmung durch den Beruf beispielsweise in Form von starker körperlicher oder hoher zeitlicher Beanspruchung kann die Vereinbarkeit von Beruf und Privat- bzw. Familienleben erschweren. Dies zeigt eine grossangelegte Betriebsumfrage der ETH Zürich, welche das Institut für Sozial- und Präventivmedizin im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (Seco) im Jahr 2007 bei vier grossen Dienstleistungsunternehmen durchführte. Befragt wurden mehr als 6'000 Mitarbeitende aller Hierarchiestufen.

Ausgewählte Ergebnisse aus der Seco-Broschüre «Mangelnde Work-Life Balance und Rückenschmerzen», welcher die erwähnte Umfrage zu Grunde liegt:

Körperliche Arbeitsbelastung

Je mehr eine körperlich anstrengende Arbeit als belastend empfunden wird, desto eher treten Probleme mit der Vereinbarkeit von Arbeitszeiten und Privatleben auf. Von den Angestellten, die keine körperlich anstrengende Arbeit verrichten, berichten rund 14 % von Vereinbarkeitsproblemen, bei Angestellten, die eine körperlich anstrengende Arbeit aufweisen und diese auch noch als stark belastend empfinden, sind es 42 %, also genau dreimal so viele.

Zeitliche Arbeitsbelastung

Es besteht ein starker Zusammenhang zwischen der Anzahl Überstunden bzw. der Häufigkeit von langen Arbeitstagen und der Work-Life Balance. Über 86 % all jener, die keine regelmässigen Überstunden oder langen Arbeitstage angeben, weisen eine gute bis sehr gute Work-Life Balance auf. Bei den freiwilligen oder auch unfreiwilligen «Workaholics» mit mindestens elf Überstunden pro Woche oder mit wenigstens elf langen Arbeitstagen pro Monat ist es gerade mal noch gut die Hälfte.

Autonomie

Autonomie am Arbeitsplatz stellt eine Ressource dar im Hinblick auf die Work-Life Balance der befragten Beschäftigten. Je höher nämlich der Grad der Autonomie, desto höher ist der Anteil an Personen mit (sehr) guter Work-Life Balance. Bei den Befragten mit sehr geringer Autonomie liegt dieser Anteil bei lediglich 57 %, bei jenen mit sehr hoher Autonomie bei 96 %.

LINKS



Die Seco-Broschüre kann als PDF heruntergeladen werden: <http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00008/00022/02437/index.html?lang=de>