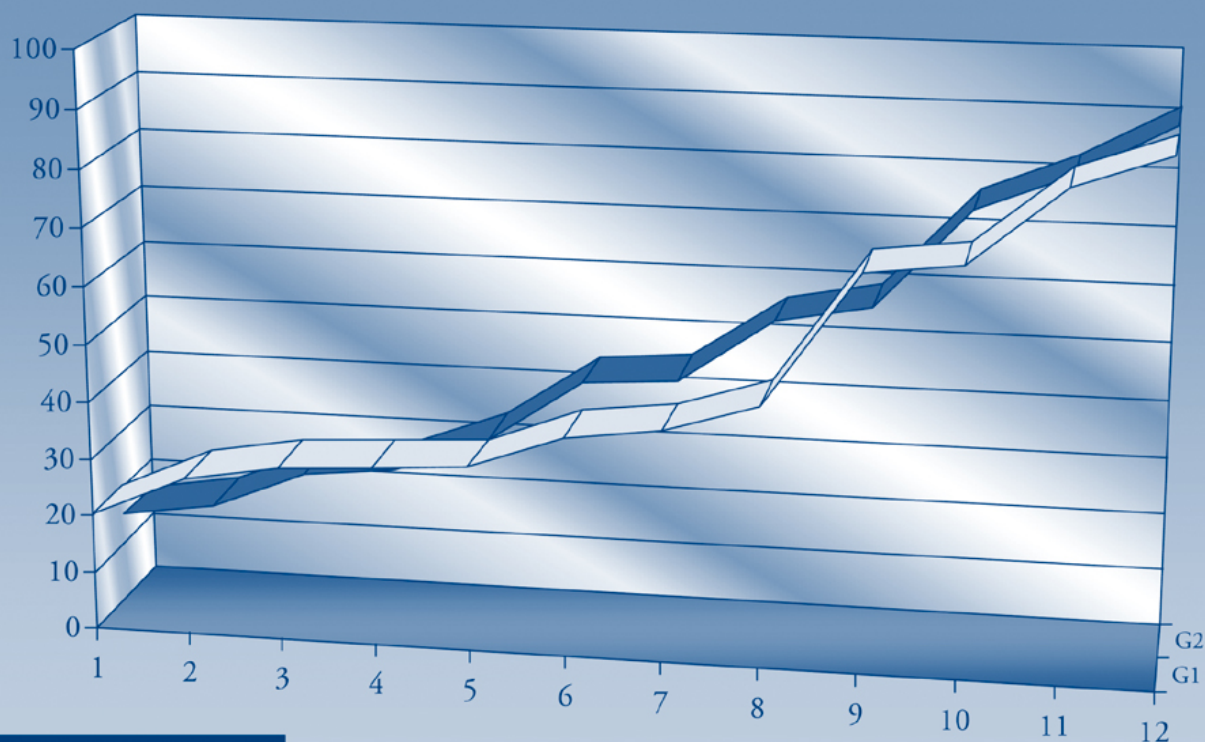




A. Geiger | Th. Gindhart | G. Neuhaus | J. Rauch | S. Ritter | G. Schleinkofer (Hrsg.)

Unternehmen *Wellness*

Handbuch für Betriebe der Wellness und
Medizinischen Wellness



*A. Geiger, Th. Gindhart, G. Neuhaus, J. Rauch,
S. Ritter, G. Schleinkofer (Hrsg.)*

Unternehmen Wellness

Handbuch für Betriebe der Wellness und
Medizinischen Wellness



PABST SCIENCE PUBLISHERS

Lengerich, Berlin, Bremen, Miami, Riga, Viernheim, Wien, Zagreb

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 2005 Pabst Science Publishers, D-49525 Lengerich

Konvertierung: Armin Vahrenhorst

Druck: KM-Druck, D-64823 Groß Umstadt

ISBN 3-89967-239-9

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	9
2. Der Weg in die Gesundheits- / Wellness-Gesellschaft	11
<i>S. Ritter</i>	
a) Wellness – eine Definition.....	11
b) Paradigmenwechsel Wellness.....	14
c) Wirtschafts- und Produktionsfaktor Wellness	15
Fragen zur Umsetzung im Wellness-Unternehmen	17
3. Der Mensch im Mittelpunkt	19
<i>G. Neuhaus</i>	
a) Von der Pathogenese zur Salutogenese	19
b) Vom Gesundheitswissen zum Gesundheitshandeln	33
Fragen zur Umsetzung im Wellness-Unternehmen	36
c) Salutogenese in der Arbeitswelt	39
Fragen zur Umsetzung im Wellness-Unternehmen	42
4. Der Wellness-Markt	45
<i>S. Ritter, G. Neuhaus</i>	
a) Der sechste Kondratieff.....	46
b) Der Wellness-Markt im Allgemeinen	47
Fragen zur Umsetzung im Wellness-Unternehmen	53

5. Kernangebote der Wellness-Dienstleistungen 55

a) Natur und Wellness	
<i>G. Schleinkofer</i>	55
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	58
b) Wasser-, Hydro- und Balneoanwendungen	
<i>G. Schleinkofer</i>	58
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	61
c) Essen und Trinken mit Genuss	
<i>H. Liebert</i>	63
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	72
d) Bewegung und Fitness	
<i>G. Neuhaus</i>	76
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	78
e) Massage	
<i>T. Gindhart, J. Rauch</i>	82
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	86
f) Entspannung	
<i>P. Graule</i>	88
g) Kosmetik / Beauty	
<i>P. Graule</i>	101
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	113
h) Genuss- und Sinnestraining	
<i>G. Schleinkofer</i>	115
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	123

6. Die Mitarbeiter im Wellness-Unternehmen 125

a) Die Kompetenzen aller Mitarbeiter	
<i>G. Neuhaus</i>	125
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	136

b) Ausbildungssysteme und -angebote <i>J. Rauch</i>	138
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	142
7. Management und Marketing in Wellness-Unternehmen	149
<i>A. Geiger</i>	
Fragen zur Reflektion des eigenen Konzeptes	172
8. Qualitätsmanagement	199
<i>A. Geiger</i>	
Qualitätsorientierte Fragen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	214
9. Wellness und Ökologie	217
<i>S. Ritter</i>	
Fragen zur Umsetzung im Betrieb	220
10. Betriebskonzepte der Zukunft	223
<i>S. Ritter</i>	
Fragen zur Umsetzung im Betrieb	239
Herausgeber(innen) und Autor(inn)en	241

1. Vorwort

Wellness ist mehr als das Benutzen attraktiver Wasserlandschaften und das Sich-rundum-Verwöhnenlassen.

Gesund sein und sich dabei wohlfühlen ist die eine Seite von Wellness, die andere Seite ist, den Menschen durch Gesundheitsbildung die Möglichkeit zu geben, dies selbst – und insbesondere nachhaltig – zu steuern.

Der Vordenker Leo A. Nefiodow vertritt in seinem Buch „Der sechste Kondradieff“ die Auffassung, dass die sich ständig erweiternde Definition von Gesundheit im ganzheitlich orientierten Sinn – körperlich, seelisch, geistig, ökologisch und sozial – den neuen Wachstums- und Innovationsschub in der beginnenden nächsten langen Welle unserer Konjunktur bewirken wird.

Der darin beschriebene russische Ökonom Kondradieff hat bereits in den 20er Jahren des vergangenen Jahrhunderts nachgewiesen, dass die Wirtschaft durch 40-60-jährige Zyklen bzw. durch lange Wellen bestimmt wird, die jeweils auf aktuellen Basisbedarfefeldern und den sich daraufhin entwickelnden Basisinnovationen aufbauen.

Mit dem Auslaufen des so genannten „5. Kondradieffs“, dem aktuellen Zyklus der „Informationstechnik“ werden neue Produktivitätsreserven gesucht, die einen neuen Langzeitzyklus bewirken können.

Die Suche führte zwangsläufig zum sogenannten Gesundheitssektor, in dem derzeit gewaltige volkswirtschaftliche Mittel vergeudet werden und die größten Reserven lagern, die zur Lösung der aktuellen und übergreifenden gesellschaftlichen Probleme dringend benötigt werden. Das Bewusstsein wächst, dass nach 200 Jahren Industrialisierung Gesundheits- und Ökologieschäden entstanden sind, die nicht nur Volkswirtschaften hemmen, sondern insbesondere auch das psychosoziale Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit des Menschen.

Hinzu kommen wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Physik, Biologie und Psychologie, die zur Wiederentdeckung führen, dass es zur Gesundheit nicht reicht, wenn sich die Medizin an der Beseitigung pathologischer Strukturen orientiert.

Der Mensch wird zunehmend wieder als ein offenes und funktionelles System verstanden, welches über salutogenetische, das heißt Selbstre-

gulations- und Selbstheilungssysteme verfügt, die präventiv und therapeutisch stimuliert werden können und müssen.

Der auf diesem neuen Bedarfsfeld „Gesundheit“ aufbauende neue Wirtschaftszyklus, der so genannte „6. Kondradieff“, der Innovationschub „Psychosoziale Gesundheit“, wird die verlorene Geborgenheit wiederherstellen, die Voraussetzung für den Zustand eines optimalen bio-psycho-sozialen Wohlbefindens des Menschen ist, und wird somit auch zur Gesundung unserer Volkswirtschaften beitragen.

Nicht nur Zukunftsforscher einerseits, sondern sogar auch schon die Politik andererseits (Präventionsgesetz) geben der Gesundheitsförderung, insbesondere der Förderung der psychosozialen Gesundheit, daher bereits heute eine sehr stark expandierende Zukunft.

Hier setzt unser Buch für Wellness-Dienstleistungsbetriebe an, das helfen soll, in einem neuen, echten Gesundheitswesen echtes unternehmerisches Denken zu etablieren.

Wellness-Dienstleistungsbetriebe, gleichgültig welcher Größenordnung, sollen und werden für die Zukunft Gesundheitsförderungsbetriebe sein und sie können sich heute schon darauf einstellen.

Ihre Aufgabe wird es in erster Linie sein, durch Gesundheitsbildung den Kunden Gesundheit erfahrbar zu machen, ihr Zutrauen in die eigene Gesundheitskompetenz zu stärken und das Bewusstsein für die Notwendigkeit zu fördern, sich für die eigene Gesundheit und die anderer Menschen zu interessieren und einzusetzen.

Gesundheitsbildung und -förderung zielt auf die Stärkung der natürlichen Selbstheilungskräfte der Menschen und auf die Verbesserung der Handlungschancen.

Solcherart Gesundheitsbildung will selbstbestimmtes, mit- und eigenverantwortliches Handeln für Gesundheit.

Dieses Buch ist von Wellness-Dienstleistern geschrieben worden. Es gibt dem Antwort, der konkrete Fragen betriebswirtschaftlicher, persönlicher oder inhaltlicher Art in Bezug auf die Umstrukturierung oder Neugründung eines gesundheitsorientierten Wellnessbetriebes hat. Es gibt konkrete Handlungsanleitungen durch die qualitätsorientierten Fragen, die jedem Beitrag angefügt sind.

Auch Kleinbetriebe, die sich keiner Zertifizierung unterziehen können, finden somit einen Leitfaden, der ihnen hilft, den eigenen Wellnessbetrieb gesundheitsförderlich umzustrukturieren.

Neugründungen werden mit Zuhilfenahme dieses Buches erheblich erleichtert.

2. Der Weg in die Gesundheits-/Wellness-Gesellschaft

S. Ritter

Zusammenfassung

Man trifft die Wellness überall, sie ist ein etablierter Begriff und mittlerweile ein Wort aus dem allgemeinen Sprachgebrauch.

Obwohl sie von Wissenschaftlern in den USA bereits in den fünfziger Jahren aus der Wortverbindung von Wellbeing und Fitness erschaffen und als Ausdruck des umfassenden Bedürfnisses nach Gesundheit und Wohlbefinden verwandt wurde, ist sie bis heute nicht eindeutig definiert.

Unter a) der Vorschlag einer Definition.

Die Wellness reagiert auf Bedürfnisse, Wünsche und Werte, die sich aus der aktuellen Situation im Gesundheitswesen und den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen ergeben.

Unter b) eine Beschreibung des damit verbundenen Paradigmenwechsels.

Auch die Wirtschaft erlebt diesen Paradigmenwechsel, die Wellness wird zum Schlüssel der Unternehmenskultur.

Unter c) eine Beschreibung des neuen Wellness-Kunden.

a) Wellness – eine Definition

Man trifft die Wellness mittlerweile überall und man ist wie bei den meisten neuen Wörtern wider besseren Wissens geneigt, anzunehmen, dass sie dabei auch jedesmal für etwas steht. Die Wellness |

Dann merkt man, dass dies gar nicht zutrifft und dass sie fast keine Bedeutung mehr zu haben scheint und praktisch alles meinen kann.

Die Wellness scheint weit mehr als ein Ausdruck oder Hobby zu sein, sie ist mindestens deren zehn und ist ein Wort, mit dem z. B. beflissene Touristiker Kunden an gottvergessene Orte locken, wo es nichts zu sehen und noch weniger zu tun gibt oder wo es im Sommer Schnee hat und im Winter keinen.

Die Wellness ist weder orts- noch zeitgebunden, es kann ihr jederzeit und überall gefrönt werden, für die Wellness lassen sich sowohl die

drahtige Sportlerin als auch der wohlgenährte Genießer begeistern, Wellness ist ideal für alle, außer vielleicht für Kinder.

Die Bäder, Saunen und SPAs dienen ihr, Massagen, vegetarische Kost, frische Luft, Ayurveda und Aromatherapie gehören irgendwie in ihr weites Feld, genauso wie Bauzitate aus allen Epochen und Ecken dieser Welt, immer ein Hauch von Tausendundeiner Nacht ebenso wie etwas Kneipp und natürlich, leider, auch der Fußpilz nebst anderen dermatologischen Unpässlichkeiten.

Die Wellness ist die träge Schwester der Fitness, angereichert mit etwas Hedonismus und Sinnlichkeit.

Steht bei der Fitness das Leiden im Vordergrund, der Schweiß und der Kampf gegen den inneren Schweinehund, so kann die Wellness durchaus als dessen liebevolle Pflege bezeichnet werden.

Wellness ist gleichsam die fleischgewordene Esoterik, die Verbindung von Okzident und Orient, von Lust und Last, von Sport und Spaß, von Heiß und Kalt und Neu und Alt.

Schier unfassbar, wie wir es so lange ohne sie aushalten konnten, und welches Glück, dass sich immer mehr Enthusiasten aus allen Bevölkerungsschichten in 3-Tages-Seminaren zu Wellness-Trainern weiterbilden lassen, um uns die Wellness näher zu bringen.

Aber Zynismus beiseite, fest steht jedenfalls, die Wellness ist heute ein etablierter Begriff, ein Wort aus dem allgemeinen Sprachgebrauch.

Sie hat sich zu einem der Lieblingsbegriffe der Medien und Marketingstrategen entwickelt und ist nicht mehr eine Angelegenheit von Minderheiten.

Als Begriff ist sie mittlerweile durch alle Instanzen gewandert und steht jedenfalls in der öffentlichen Definition heute für nicht-exzessive Sportlichkeit, kombiniert mit Genuß-orientierter Lebensweise.

Der Begriff und das Etikett Wellness sind unglaublich offen und „liberal“, so dass der mit ihr etikettierten so genannten Wellness-Branche in ihrer bisherigen kurzen Geschichte bis heute auch entsprechend hohe Zuwachsraten zugeschrieben werden konnten.

In dieser Form ist die Wellness als Wellness-Trend allerdings bereits auf dem Höhepunkt ihrer Entwicklung angelangt, sie ist bereits ein aktuelles Missverständnis und es stellt sich die Frage, wie es mit ihr weitergeht.

Die aufmerksame Analyse der wirklichen Bedürfnisse, die hinter dem Wellness-Markt stecken, führt zu dem Ergebnis, dass die Wellness keineswegs endgültig zu einem hohlen Vermarktungsetikett und einer oberflächlichen und vorübergehenden Zeiterscheinung ohne Inhalts- und Qualitätskriterien verkommt.

Sie wird in Zukunft, sozusagen als Wellness II (Arbeitstitel nach Horx / Zukunftsinstitut) tatsächlich für Wohlbefinden und Gesundheit und vielleicht sogar für Glück stehen, wir werden sie als Basis und Nährboden für den Aufbruch in die nächste qualifizierte Stufe entsprechend nachhaltiger Dienstleistungsangebote und Produkte für Wohlbefinden, Gesundheit und vielleicht sogar Glück nutzen können, sie wird Trägerin und Vision eines kalkulierbaren und nachhaltigen Zukunftsmarktes werden, sie wird sich als umfassender Reflex und Konsequenz auf die Veränderungen und Deregulierungen in unseren Arbeits- und Lebenswelten entwickeln und sich als Trägerin eines entsprechenden Lebensprinzips nachhaltig etablieren.

Wellness II

Nachhaltiger
ZukunftsmarktTrägerin eines
Lebensprinzips

Die Wellness wird endgültig und allgemein als ein individueller, vielfältiger, branchenübergreifender Ausdruck des umfassenden und menschlichen Bedürfnisses nach Gesundheit und Wohlbefinden definiert werden, so wie es bereits in den 50er Jahren in den USA die Intention von Gesundheitswissenschaftlern und Sozialmedizinern, die diese Wortverbindung aus Wellbeing und Fitness erschufen, war.

Die Wellness war und ist in dieser wissenschaftlichen Definition kein Produkt, man kann sie nicht kaufen, sie ist natürlich auch keine Branche und sie eignet sich deshalb auch nicht als Grundlage für oberflächliche Vermarktungskonzepte.

Wissenschaftlich definiert steht sie für ein persönliches und individuelles Lebensführungskonzept, das auf dem Konzept der Salutogenese (siehe Kapitel 3) aufbaut und auf dem Wissen und den Fähigkeiten bzw. Schlüsselkompetenzen beruht, eigene Bedürfnisspannungen zu erkennen und mentale, emotionale, soziale und körperliche Bedürfnisse aktiv zu befriedigen.

Diese Fähigkeiten bzw. Schlüsselkompetenzen lassen sich in 4 Bereiche unterteilen:

1. Die mentalen Kompetenzen, die sich auf die Bereiche Lernen und Wachsen, Kreativität und Intuition sowie Sinnfindung und Selbstverwirklichung beziehen, Mentale Kompetenzen
2. Die emotionalen Kompetenzen, die sich auf den Umgang mit sich selbst, Zuversicht, Selbstachtung und Selbstvertrauen sowie Stressmanagement beziehen, Emotionale Kompetenzen
3. Die sozialen Kompetenzen, die sich auf den Umgang mit anderen, Konflikt- und Beziehungsmanagement sowie Kommunikationskompetenz beziehen, und Soziale Kompetenzen
4. die körperlichen Kompetenzen, die sich auf Fitness und Gesundheit, Bewegung und Beweglichkeit, Atmung und Ernährung sowie Verwöhnen und Entspannung beziehen. Körperliche Kompetenzen

Die Wellness – Der Weg
zu dauerhaftem
Wohlbefinden und Glück

Somit sind der eigentliche Inhalt und das Ziel der Wellness die Steigerung der individuellen und kollektiven Lebensqualität und das Erreichen und Aufrechterhalten von Gesundheit und umfassendem Wohlbefinden und Glück.

b) Paradigmenwechsel Wellness

Die Wellness reagiert insbesondere auf Bedürfnisse, Wünsche und Werte, die sich aus der aktuellen Situation im Gesundheitswesen und den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen, wie im Vorwort beschrieben, ergeben.

Lernende Gesellschaft

Wir sind eine lernende Gesellschaft geworden.

Das Ich-Ideal der Industriegesellschaft in der Vorstellung einer „ausgebildeten Persönlichkeit“, die durch Schulabschluss und Partnerwahl in ihrer Biographie festgelegt und abgesichert ist, gibt es nicht mehr.

In unserer Wissensgesellschaft hat sich ein neues Lern-Paradigma entwickelt (Horx / Zukunftsinstitut)

Eine Kultur des „Offenen Werdens“ ist entstanden, Lernen hat sich von den Institutionen entgrenzt, es findet nicht mehr nur in Schulen und Universitäten, sondern zunehmend auch im Beruf und in der Praxis, ja sogar im Privatleben statt.

„Leistung“ bezieht ihre Interpretation nicht mehr auf das „Durchhalten“, sondern auf den kreativen, selbst – verändernden Akt einer persönlichen Transformation.

Trotz Gegenwehr der Machtstrukturen werden sich die alten Grundwidersprüche und Ängste wie Rechts gegen Links, Inländer gegen Ausländer, Arm gegen Reich, Pessimismus versus Optimismus und Vergangenheit gegen Zukunft immer weiter auflösen.

Durch die Wissensökonomie ist eine Bewusstseinsrevolution entstanden, in der das systemische Denken und die Fähigkeit, komplexe Systeme zu verstehen, im Mittelpunkt stehen.

Sowohl in privaten Beziehungen als auch in der Wirtschaft setzt sich ein neues „Win-Win-Denken“ durch, das jenseits der alten Antagonismen beginnt.

Von der Überfluss- zur
Überdrussgesellschaft

Wir haben uns von der *Überfluss- zur Überdrussgesellschaft entwickelt*. Purismus und Simplifying sind ein mächtiger kultureller Trend geworden.

Askese hat sich zur Luxese gewandelt als Wiederherstellung des seelischen und materiellen Gleichgewichts.

Zeit-Luxus

Zeit-Luxus ist wichtiger als materieller Konsum.

Kurzum und nochmals, wir befinden uns bereits mitten in einem Paradigmenwechsel auf dem Weg von der Konsum-Wellness zur gesund-

heitsförderlichen Wellness, dem Weg zu dauerhaftem Wohlbefinden und Glück.

c) **Wirtschafts- und Produktionsfaktor Wellness**

Jederman weiß, dass unser Wohlstand seinen Preis hat, das bekannte bilanztechnische Manko:

Jahresberichte, Bilanzen, Verlust- und Erfolgsrechnungen, klassisch und herkömmlich abgestimmt auf „harte“ Daten, erfassen die „weichen“ Daten, die Störungsfelder im zwischenmenschlichen Bereich und im menschlichen Zusammenarbeiten in ihrer Erfolgsrechnung nicht.

Diese „weichen“ Daten entscheiden aber mindestens zu 70% über den wirtschaftlichen Erfolg von Betrieben und Unternehmen.

Wir sind gefangen in einer industriellen, hochkommunikativen, mobilen und schnellen Hochleistungsgesellschaft mit dem Spiegelbild eines mehr oder weniger latenten, intuitiven und diffusen Unwohlseins, das oft erstes Anzeichen und Vorstufe körperlich-seelischer Störungen und Krankheiten darstellt und zu einem gesellschaftlichen Massenphänomen geworden ist.

Diese Störungen individueller Befindlichkeiten führen zwangsläufig zu Störungen betrieblicher und volkswirtschaftlicher Ordnungen.

Mobbing hat sich ausgebreitet und kostet allein in Deutschland die Volkswirtschaft jährlich mind. 15 Mrd. €, Angst verursacht jährliche Kosten von 50 Mrd. €, jede dritte Ehe geht in die Brüche, 40% der Arbeitnehmer haben innerlich gekündigt und machen nur noch Dienst nach Vorschrift, 60% der Führungskräfte leiden unter Neurosen und jeder 3. Patient, der einen Arzt aufsucht, leidet an psychosomatischen Krankheiten.

Gleichzeitig sind das menschliche Talent sowie die dauerhafte menschliche Kreativität und Gesundheit die knappste und teuerste Ressource geworden, das menschliche Talent und die menschlichen Kompetenzen entscheiden über die Konkurrenzfähigkeit von Unternehmen, Motivation und Selbstverwirklichung sind entscheidend für die Steigerung der Produktivität.

Die Wirtschaft erlebt einen Paradigmenwechsel, die Wellness wird zum Schlüssel der Unternehmenskultur.

Dem aktuellen Wellness-Missverständnis steht ein erstaunlich schnell wachsendes und hoch entwickeltes allgemeines Wellness-Verständnis gegenüber.

Störungen betrieblicher und volkswirtschaftlicher Ordnungen

Paradigmenwechsel in der Wirtschaft

Der neue Wellness-Kunde, der nicht mehr nur konsumieren will, sondern qualitativ hochwertige Begleitung auf seinem Weg zu Gesundheit und dauerhaftem Wohlbefinden sucht, ist bereits Realität und gehört zu einem der wichtigsten und größten Kundenkreise der Zukunft.

Er sucht, egal ob im Alltag oder im Urlaub, in allen oben genannten Wellness-Kompetenzbereichen Unterstützung und erwartet und bezahlt (!) qualifizierte Dienstleistungen.

Er verbindet klare Bedürfnisse, Wünsche und Werte mit der Wellness im Dienste seines menschlichen Talents, seiner Psyche und seiner dauerhaften menschlichen Kreativität und Gesundheit.

Für das Wellness-Unternehmen gilt daher, mit konsumorientierter Wellness ist auf Dauer nur begrenzt Gewinn zu machen, mit der gesundheitsförderlichen Wellness dagegen umso nachhaltiger und mehr und zwar insbesondere dann,

Wellness-Dienstleister

- wenn man als Wellness-Dienstleister und Wellness-Unternehmen dies erkannt hat und selber das richtige Verständnis von der Wellness hat,
- nachweisbar und messbar qualifizierte Wellness-Dienstleistungen in diesem o. g. Sinne anbieten kann,
- gut ausgebildete Wellness-Trainer mit (staatlich) anerkannten Qualifikationsnachweisen einsetzt
- und Wellness-Betriebskonzepte etabliert, die auf dem Ansatz der Salutogenese basieren und den Menschen in den zentralen Mittelpunkt stellen (s. a. Kapitel 10).

Fazit

Wissend, dass viele Wege zum Ziel führen, ist die Wellness als Weg zu dauerhaftem Wohlbefinden und Glück zu definieren.

Sie ist Ausdruck eines Paradigmenwechsels, weg vom reinem Konsum hin zur nachhaltigen Gesundheitsbildung und -förderung.

Auch die Wirtschaft hat mittlerweile erkannt, dass mit konsumorientierter Wellness nur begrenzt Gewinn zu machen ist, nur mit gesundheitsförderlicher Wellness ist dagegen langfristig zu rechnen.

Fragen zur Umsetzung im Wellness-Unternehmen

- ⊃ Welches Verständnis von Gesundheit und Wellness liegt zugrunde?
- ⊃ Wird ein ganzheitlich orientierter Ansatz zugrunde gelegt?
- ⊃ Ist dieser Ansatz für den Kunden transparent und nachvollziehbar?
- ⊃ Wie sind die gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen?
- ⊃ Entspricht das gewählte Wellness-Unternehmenskonzept dem Bedarf?
- ⊃ An welche Zielgruppen richtet sich das Wellness-Unternehmen?
- ⊃ Welche grundsätzlichen Ziele hat das Wellness-Unternehmen?
- ⊃ Wie kommen die Unternehmensziele zustande?
- ⊃ Welche Bedürfnisse sollen mit den Dienstleistungen im Wellness Unternehmen befriedigt werden?
- ⊃ Nach welchen Grundsätzen verhält sich das Wellness-Unternehmen?
- ⊃ Entspricht das eigene Leitbild einer Unternehmenskultur, die auf der Wellness aufbaut?
- ⊃ Wie wird sichergestellt, dass Trends und Entwicklungen identifiziert werden und auf sie richtig reagiert wird?
- ⊃ Gibt es eine Willenserklärung des Trägers des Wellness-Unternehmens und aller daran Beteiligten zur betrieblichen Gesundheitsförderung und den Inhalten der Wellness?

3. Der Mensch im Mittelpunkt

G. Neuhaus

a) Von der Pathogenese zur Salutogenese

Zusammenfassung

Die Entwicklung zu einer Wissensgesellschaft in diesem Jahrhundert hat begonnen und sie beschleunigt sich. Besondere Fähigkeiten und Fertigkeiten in der Informationsbeschaffung werden gebraucht. Ausgeprägte Qualifikationen menschlicher Art, Persönlichkeitsentwicklung im weitesten Sinne, sind vonnöten, um den Wissenstransfer in die Praxis zu gewährleisten.

Reformen zu Inhalten und Strukturen im Gesundheitswesen müssen der Tatsache Rechnung tragen, dass die Gesellschaft der Zukunft veränderte Qualifikationen benötigt. Fach-, Methoden-, Sozialkompetenz und personale Kompetenz sind Qualitätsmerkmale für die Zukunft.

Nach Schätzungen des US-amerikanischen Centers for Disease Control ist der Einfluss der sozialen Umwelt und der Lebensweisen auf die Sterblichkeit etwa doppelt so groß wie die Einflüsse der ökologischen Umwelt und der biologischen Prädisposition. Diese ist wiederum doppelt so groß wie der Einfluss des Gesundheitswesens. Die große Produktivitätsreserve zur Verbesserung der gesundheitlichen Lage der Bevölkerung wird deshalb darin gesehen, gesundheitspolitische Schwerpunkte auf Prävention und Gesundheitsförderung zu setzen.

Die Forschungsergebnisse insbesondere zur Salutogenese, die veränderte Bevölkerungsstruktur, die zunehmende Mobilität der Gesellschaft, ein verändertes Krankheitsspektrum, zunehmende soziale Unterschiede, Orientierungslosigkeit und Zukunftsängste, all dies sind Herausforderungen, mit denen sich die Gesundheitspolitik intensiv befassen muss.

In den letzten Jahren hat sich im Bereich wissenschaftlicher Arbeit zu Krankheit und Gesundheit ein Paradigmenwechsel vom biomedizinischen zum bio-psycho-sozialen Modell vollzogen. Dieses Umdenken hat zur Entwicklung des Lebensweisenkonzeptes und einem veränder-

ten Gesundheitsverständnis geführt. Gesundheitsförderung wird neu gesehen und stärker gewichtet. Die nationalen und internationalen Empfehlungen dazu haben im Kern gemeinsam:

- dass Gesundheit ganzheitlich, also mit ihrer körperlichen, psychischen und sozialen Komponente gesehen wird;
- dass die einzelnen Elemente von Prävention und Protektion in einer starken Interdependenz zueinander stehen und daher nicht einzeln die gewünschte Wirksamkeit entfalten können;
- dass Gesundheitsförderung in das gesamte soziale, ökologische und infrastrukturelle Umweltgeschehen eingebettet sein muss;
- dass effektive Gesundheitsförderung Selbstbestimmung, Emanzipation und Persönlichkeitsentfaltung des Individuums voraussetzt bzw. fördern muss.

Das Konzept der Salutogenese (von lat.: *salus* = gesund, griech.: *Gene-se* = Entstehung) beschreibt Kräfte, die dem Menschen helfen, Gesundheit zu entwickeln und zu erhalten. *Antonovsky* hat in seinem Modell der Salutogenese auf der Basis zahlreicher Studien die Ergebnisse zusammengefasst. Danach bleiben Individuen und Gruppen auch unter hohen Belastungen eher gesund:

- a) wenn die Anforderungen und Zumutungen, mit denen diese konfrontiert werden, einigermaßen vorhersehbar und einordnungsfähig sind (*comprehensibility* = Vorhersehbarkeit);
- b) wenn Möglichkeiten der Reaktion und des Eingreifens, wenn Chancen der Einflussnahme auf Entwicklungen und Ereignisse gegeben sind (*manageability* = Machbarkeit);
- c) wenn die Möglichkeit besteht, unter diesen Bedingungen individuelle oder kollektive Ziele anzustreben und auch zu erreichen (*meaningfulness* = Sinnhaftigkeit).

Die Vorhersehbarkeit, die Machbarkeit und die Sinnhaftigkeit bilden zusammen den „sense of coherence“, zu deutsch das Gefühl, sich in einer verstehbaren und beeinflussbaren Welt zu bewegen. Je größer dieses Kohärenzerleben ist, umso größer ist in der Regel die Fähigkeit, gesundheitliche Belastungen auszuhalten und nicht krank zu werden. Die Analyse der Anwendungsfelder der Salutogenese zeigt, dass sie in der Gesundheitsförderung, Psychosomatik, Psychotherapie sowie in der Rehabilitation Anwendung findet. In der innerbetrieblichen Gesundheitsförderung und der außerbetrieblichen Interaktionsgestaltung bei Handel, Banken, Versicherungen, Verwaltungen, Industrie

und in letzter Zeit auch vermehrt Bildungseinrichtungen werden die Forschungsergebnisse mehr und mehr umgesetzt.

Die Zusammenführung der wissenschaftlichen Forschungsergebnisse zur Salutogenese hat dazu geführt, dass aus über 30 Wissenschaftsdisziplinen Fachleute nach empirischen Forschungsergebnissen befragt wurden. Die folgenden sollen so weit wie möglich im Wellness-Dienstleistungsbereich Berücksichtigung finden.

Der Mensch, seine Sichtweisen und Kompetenzen

Bestimmte Einstellungen eines Menschen zu sich selbst bzw. bestimmte psychische Merkmale sind gesundheitserhaltend. Dazu gehört ein hohes Maß an Selbstsicherheit und Selbstvertrauen, gepaart mit interpersonalem Vertrauen und Vertrauen in die Zukunft. Die Überzeugung, selbst über das erforderliche Verhaltensrepertoire zu verfügen, um Probleme lösen zu können, entspricht der Einstellung „Ich schaffe das schon“, also einem Glauben an sich selbst. Derartiges Selbstvertrauen ist mit einem höheren Selbstwertgefühl verbunden. Eine allgemeine hohe Wertschätzung sich selbst und anderen gegenüber sowie die Akzeptanz eigener Stärken und Schwächen wirken positiv auf Selbsterleben und die sozialen Beziehungen.

Diese Merkmale einer „gesunden Persönlichkeit“ werden heute in ihrer direkten Bedeutung für die Gesundheit gesehen. Die genannten persönlichen Ressourcen sind Voraussetzungen für eine gelingende Bewältigung von Alltagsbelastungen und Lebensereignissen. Verschiedene soziale Rollen, ein Netz sozialer Beziehungen, ein großes Verhaltensrepertoire, eine hohe Zahl spezifischer Ziele und Fähigkeiten sowie Erinnerungen aus der eigenen Lebensgeschichte senken die Anfälligkeit gegenüber Belastungen und wirken sich gesundheitsförderlich aus.

Eine Reihe von Studien aus z.B. der gerontologischen Forschung zeigt, dass die positive Selbstbeurteilung des eigenen Gesundheitszustandes eine besonders wichtige Bestimmungsgröße gesunden Alterns ist. Ältere Menschen, die sich gesund fühlen, sind selbst bei Vorliegen eines objektiv schlechteren Gesundheitszustandes mit ihrer gesamten Lebenssituation zufriedener, haben ein positives Selbstbild und eine positivere Einstellung zum eigenen Alter und zur Zukunft.

Weitreichende soziale Kompetenzen wie Selbstbehauptungs-, Liebes-, Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit sind neben anderen personalen Kompetenzen wichtige Grundlagen dafür, dass ein Mensch in Belastungs- oder Krisensituationen soziale Unterstützung erhält und Belastungen erfolgreich bewältigen kann.

Von großer gesundheitlicher Bedeutung ist es, dass Menschen ein positives Selbsterleben und eine weitreichende emotionale Stabilität entwickeln, die durch Schicksalsschläge nicht grundlegend beeinträchtigt wird. Seelisch-körperliches Wohlbefinden, das Streben des Menschen nach Reifung und Entfaltung seiner Anlagen sowie eine ausgeprägte selbst- und fremdbezogene Wertschätzung führen zu seelischer Gesundheit. Damit ist die zeitlich stabile Eigenschaft von Kindern und Erwachsenen gemeint, die es ermöglicht, sowohl persönlichen Erwartungen wie auch den Erwartungen anderer gerecht zu werden. Alle genannten persönlichen Eigenschaften, Kompetenzen und Einstellungen eines Menschen zu sich selbst ermöglichen die bessere Bewältigung von Belastungen. Zusammen mit der Anerkennung von Gesundheit als persönlichem Wert sind sie wichtige Voraussetzungen für die Entwicklung und Aufrechterhaltung eines weitreichenden Gesundheitsbewusstseins und entsprechender Lebensweisen.

Sicht der eigenen Person in der Welt

Von besonderer Bedeutung für Gesunderhaltung und angemessene Belastungsbewältigung ist es, wenn Menschen das Gefühl haben, wichtige Ereignisse im Leben selbst beeinflussen und ihre Umwelt gestalten zu können. Genauso wichtig ist es, dass Menschen zu der Überzeugung gelangen, selbstwirksam handeln zu können. Durch Übernahme von Verantwortung und durch die Bewältigung von Leistungsanforderungen ist dies möglich.

Bestimmte Umgangsweisen mit Veränderungen und Lebensaufgaben sind belastungsmindernd bzw. gesundheitsförderlich. Hierzu gehört, Veränderungen grundsätzlich als Herausforderung betrachten und annehmen zu können. Gesundheitsförderlich ist auch, wenn Menschen dazu neigen, gesundheitsbedrohliche Bedingungen oder Verhaltensweisen veränderlichen Ursachen zuzuschreiben. Ein gutes Gespür für die Widersprüchlichkeiten und die physischen, psychischen, sozialen und geistigen Dimensionen des Lebens hilft, einen bewussten, angemessenen und auch gelassenen Umgang mit der Umwelt und den eigenen Gefühlen und Stimmungen zu entwickeln.

Die Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung für die eigene Gesundheit kann nur gelingen, wenn ein Mensch davon überzeugt ist, dass das Leben Sinn hat. Sinnvolle Lern-, Arbeits- und Freizeitziele tragen zu einem lebenswerten Leben bei. Persönliche Ziele zu setzen und zu verfolgen, sich einer Sache verpflichten und engagiert handeln zu können, sind Merkmale, die sich als schützende Faktoren für Gesundheit erwiesen haben.

Bestimmte Sichtweisen haben sich als grundlegend gesundheitsförderlich herausgestellt. Wer Verstehbarkeit, Geordnetheit und Vorhersagbarkeit erlebt, wer glaubt, wichtige Ereignisse im Leben selbst beeinflussen zu können, wer sich nicht äußeren Kräften oder anderen Menschen ausgeliefert fühlt, wird seltener krank. Ein grundlegendes Vertrauen in die Zukunft und in andere Menschen sowie eine generalisierte positive Ergebniserwartung ermöglichen Gelassenheit und sind Schutzfaktoren menschlicher Gesundheit. Menschen, die trotz Misserfolgen und Rückschlägen nie die Hoffnung aufgeben, sind gegen Krankheiten gefeierter als Pessimisten.

Weltsicht

Der Mensch, die medizinisch-biologischen Faktoren sowie Wechselwirkungen

Körperlichkeit ist eine zentrale Dimension menschlichen Lebens, insbesondere im Hinblick auf Gesundheit und Krankheit. Seelische Zustände wirken sich zum Teil kurzfristig und direkt, zum Teil erst langfristig auf körperliches Befinden aus. Ess- und Bewegungsverhalten beeinflussen direkt das körperliche Befinden. Umgekehrt wirken sich körperliche Merkmale auf das psychische Befinden und die Persönlichkeit, z.B. auf das Selbstwertgefühl aus. Das Sozial- oder Gesundheitsverhalten wird durch die körperliche Verfassung beeinflusst.

Körperlichkeit

Eine Vielzahl körperlicher Parameter einschließlich der Risikofaktoren für Zivilisationskrankheiten wie z.B. Blutdruck und Blutfettspiegel sollen bestimmte Werte nicht oder nicht dauerhaft über- oder unterschreiten. Gesundheit beinhaltet, dass ein Mensch bestimmte Abweichungen von erwünschten Werten bei Blutdruck, Herzfrequenz, Immunaktivität etc. situationsspezifisch und über einen begrenzten Zeitraum ohne Beeinträchtigung tolerieren kann, er muss aber auch immer fähig sein, diese Werte wieder in Richtung der medizinischen Normwerte bzw. physiologisch angemessenen Werte zu regulieren.

Medizinisch-biologische Faktoren

Bei weitreichender Körpersensibilität im Sinne eines gut entwickelten sensiblen Nervensystems und der Fähigkeit, Körpersignale bewusst wahrzunehmen, ist der einzelne in der Lage, die Auswirkungen von extremen gesundheitsbelastenden Körperparametern frühzeitig wahrzunehmen.

Ein objektiv normales und auch subjektiv als angemessen empfundenes Körpergewicht ist ein zentraler gesundheitsförderlicher Faktor, und zwar nicht nur im präventiv-medizinischen Sinne einer Risikominde- rung, sondern auch in psychosozialer Hinsicht. Körpergewicht und körperliche Leistungsfähigkeit sind eng mit der Ausprägung psy-

Gewicht

	chischer Gesundheitsfaktoren wie Selbstwertgefühl oder Selbstbewusstsein verbunden. Dies ist insbesondere für das Kindes- und Jugendalter von großer Bedeutung.
Haltung und Bewegungsfähigkeit	Die natürlichen Krümmungen der Wirbelsäule, die Stellung von Knochen und Gelenken sowie die natürliche Dehnfähigkeit und Kraft der gesamten Körpermuskulatur sind körperliche Gesundheitsfaktoren. In der Körperhaltung drückt sich Selbstbewusstsein aus.
Physische Stressreize aus der Umwelt	Die Minimierung, besser die Vermeidung physischer Stressreize wie Abgase in der Atemluft, hohe Verkehrsgeräusche, Giftstoffe in der Nahrung, Sauerstoffmangel sind für die Erhaltung der Gesundheit von großer Bedeutung. Gesunderhaltende Lebens-, Lern- und Arbeitsumwelten sind solche, in denen dauerhaft eine hohe Luftqualität, ein niedriger Geräuschpegel, gute Lichtverhältnisse herrschen.
Chronische Krankheiten und genetisch bedingte Beeinträchtigungen	Chronische Krankheiten, z.B. Diabetes mellitus, Rheuma, Asthma, Allergien, Störungen der sinnlichen Wahrnehmung können auch die seelische Gesundheit der Betroffenen gefährden und Folgeschäden nach sich ziehen. Genetisch bedingte körperliche Beeinträchtigungen erfordern vom betroffenen Menschen eine weitreichende Kompensationsfähigkeit, insbesondere in physischer und psychischer Hinsicht. Das gleiche gilt für erworbene Beeinträchtigungen und Erkrankungen. Erkennt ein Mensch die Tragweite einer Erkrankung in ihrer ganzen Dimension, auch in ihrer persönlichen und sozialen Reichweite an, und stuft Krankheit nicht nur als ärgerlichen Reparaturanlass ein, besteht die Chance einer Neubesinnung. Der definitive Einbruch der Krankheit in den Lebensplan kann zur notwendigen, auch gesundheitsförderlichen Modifikation der bisher als stabil angesehenen Lebensweise führen. In diesem Sinne kann zeitlich begrenzte Krankheit eine wichtige Determinante von Gesundheit im weiteren Lebenslauf sein.
Sinnliche Wahrnehmung	Die sinnliche Wahrnehmung des eigenen Körpers sowie der Verhältnisse der eigenen Person zur sozialen und dinglichen Umwelt ist eine wichtige Grundlage für den Bestand von Gesundheit. Eine entwickelte und differenzierte Selbst- und Körpererfahrung, auch eine Selbst- und Körperwahrnehmungsfähigkeit, sind wichtige gesundheitsfördernde Faktoren. Grundlage hierfür ist ein ausreichend entwickeltes sensibles Nervensystem bzw. entsprechend entwickelte Sinnesorgane. Hier sind nicht nur das Hören, Sehen, Tasten, Temperaturwahrnehmen, Riechen und Schmecken-Können, also der gesamte Außenwahrnehmungsbereich, von Bedeutung, sondern auch die Wahrnehmung von Signalen aus dem Körperinneren über Sinneszellen und Rezeptoren in Muskeln, Sehnen und Bändern. Eine weit entwickelte Wahrnehmungsfähigkeit auf allen Sinnesebenen ermöglicht es, die natürlichen Biorhythmen im kognitiven wie im kör-

perlichen Leistungsbereich wahrzunehmen. Sie ermöglicht es, positive Körpergefühle als Beitrag zum Wohlbefinden zu erleben und körperliche Veränderungen wie Befindlichkeitsstörungen oder erste Krankheitssymptome frühzeitig wahrzunehmen.

Eine optimale Ernährung ist von grundlegender Bedeutung für die Gesundheit. Neben einer vollwertigen gemischten Kost kann lebensphasenspezifisch eine gezielte vermehrte Aufnahme ausgewählter Nährstoffe gesundheitsförderlich sein.

Ernährung und
Bewegung

Regelmäßige ausreichende körperliche Bewegung sowie Sporttreiben ist zum Aufbau des Körpers und zur vollen Entwicklung aller Körperfunktionen und auch zu deren Erhalt im weiteren Lebensverlauf von großer Bedeutung.

Atmungs- und Herz-Kreislaufsystem können gezielt durch Ausdauersportarten entwickelt und funktionstüchtig erhalten werden. Der Bewegungsapparat, Muskeln, Bänder, Knochen, Gelenke, lässt sich durch gezielte kräftigende und dehnende Bewegungsbeanspruchung, z.B. durch Gymnastik, gesund erhalten.

Sportspiele und Sporttreiben in Gruppen haben eine hohe soziale Relevanz, indem durch das Miteinander Sozialkompetenzen gefördert und Erfahrungen sozialen Integriertseins ermöglicht werden. Zudem bieten Bewegung und Sport vielfältige Gelegenheiten, wichtige gesundheitsförderliche psychische Kompetenzen wie Selbstwertgefühl, Selbstbewusstsein und differenzierte Selbstwahrnehmung zu entwickeln.

Die Lebensverhältnisse, sozialer Rückhalt und strukturelle Bedingungen

Im Bereich des sozialen Rückhaltes sind die beiden Faktoren 'soziale Integration' und 'soziale Unterstützung' gesundheitsbeeinflussend. Die positiven Effekte von sozialer Integration und Unterstützung liegen in der Verringerung von Erkrankungshäufigkeiten und der Stärkung von Fähigkeiten zur Stressverarbeitung.

Sozialer Rückhalt

Die Zugehörigkeit zu einem sozialen Netzwerk ist Potential sowohl für positive als auch für negative Interaktionen, also auch für Konflikte und Spannungen. Soziale Integration ist also im Prinzip weder gut noch schlecht, doch stellt sie eine wichtige Voraussetzung für soziale Unterstützung dar. Wer niemanden kennt, wird sich allein durchschlagen müssen und wenig Chancen auf eine helfende Hand bei der Bewältigung von Lebensstress haben.

Soziale Integration

Einige gesundheitsungünstige Verhaltenskomponenten dienen dem Erfüllen von Gruppennormen und damit der sozialen Integration (z.B.