

Vom **Konflikt ...**

zum Miteinander

Achtsame Kommunikation

Wege zur Konfliktlösung
in respektvollem Miteinander

Christian Hinrichsen

Trainer für gewaltfreie Kommunikation
nach Marshall B. Rosenberg

Achtsame Kommunikation in Unternehmen (GFK)

ein Vorgehensmodell zur nachhaltigen Einführung

gewaltfrei-fuenf-seen-land@t-online.de
Tel. 0176 444 34 014
www.gewaltfrei-fuenf-seen-land.de



Inhalt – Achtsame Kommunikation in Unternehmen

1. Konflikt als Chance zu echtem Miteinander auf Augenhöhe! Wozu denn das?	3
2. Was habe ich davon?	4
3. Was hat Ihr Unternehmen davon davon?	4
4. Was ist da sinnvollerweise zu tun?	4
4.1. Vortrag	6
4.2. Grundlagenseminar	7
4.3. Perspektivenwechsel – Mobbing-Prophylaxe	8
4.4. Reflexionstreffen	8
4.5. Vertiefungstag	9
5. Preise	10
6. Zu meiner Person und Kontakt	11

1. Konflikt als Chance zu echtem Miteinander auf Augenhöhe! Wozu denn das?

Jede/r kennt Konflikte...

...keine/r mag sie und manche/r würde gerne anders damit umgehen.

Testen Sie, ob das eine oder andere für Sie zutrifft:

- Haben Sie auch manchmal den Eindruck, das, was Sie sagen wird **völlig anders verstanden**?
- Sind Sie es leid, in Ihrer Rolle der **Buhmann** zu sein – Sie gehen einfach Ihrem Beruf nach und werden dafür auch noch angegriffen?
- Kennen Sie **fruchtlose Auseinandersetzungen**, die von Vorwürfen getragen sind? Die Ärger hinterlassen, nur überflüssig sind und wertvolle Energie binden?
- Haben Sie es satt, das getroffene **Vereinbarungen** wieder und wieder **nicht eingehalten** werden?
- Sie wollen mit Ihren Mitarbeitern **einfach gut zusammenarbeiten**.
„Wir müssen ja nicht alle Freunde werden, doch ein wohlwollendes effektives Miteinander muss doch möglich sein! Schließlich verbringen wir hier auf der Arbeit doch einen großen Teil unserer Lebenszeit!“
- Sind Sie manchmal ratlos, wie Sie **in Auseinandersetzungen** anderer, **respektvoll** und **deeskalierend unterstützen** können?

Die achtsame Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg wird weltweit friedensfördernd in Krisengebieten (z. B. Israel/Palästina, Afrika, Nordirland) ebenso eingesetzt, wie in unzähligen Schulen, Unternehmen, Institutionen, zwischen Paaren, unter Kollegen und in Gruppen.

Wie wäre das, wenn es gelänge, ...

- Konflikte **wertschätzend** zu lösen?
- Vereinbarungen **verlässlich und nachhaltig** zu treffen?
- **Augenhöhe** zu leben?
- zu **motivieren** ohne zu manipulieren?
- Lösungen zu finden, die **beide Seiten** wollen und es keine „Verlierer“ gäbe?



Und das alles also auch ohne die **eigenen Anliegen** aus den Augen zu verlieren?

Sie denken „das geht nicht“?

Zugegebener Maßen ein Ideal ...

Und gleichzeitig bietet die wertschätzende Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg **Wege sich dem Schritt für Schritt zu nähern ...**

2. Was habe ich davon?

Mit der achtsamen Kommunikation ...

- verstehen Sie besser, **worum es** in Auseinandersetzungen mit Kollegen/anderen Abteilungen **wirklich geht**.
- verstehen Sie besser, wieso **Vereinbarungen nicht eingehalten** wurden und können gezielter nachsteuern.
- gehen Sie **wertschätzender mit sich und anderen** um.
- nehmen Sie Kritik und Angriffe **nicht mehr so persönlich**.

Nur wer versteht
was er tut,
kann auch tun
was er will.

- Die Bereitschaft wächst – auf allen Seiten – **gemeinsame Lösungen** zu finden.
- Darüber hinaus wächst bei Menschen, die zusammen arbeiten, der **Teamgeist** erheblich. Es entsteht mehr **Freude am Miteinander**, was sich auch auf die Ergebnisse auswirkt.

3. Was hat Ihr Unternehmen davon davon?

In Bezug auf Krankenhäuser gibt es hierzu erste **Studien**, die eventuell auf andere Arbeitsfelder, wie zum Beispiel auf Ihr Unternehmen, übertragen werden kann.



Konfliktmanagement
bedeutet auch:
Besser ein Gramm
vorbeugen,
statt ein Kilo
Reparatur!

www.gewaltfrei-fuenf-seen-land.de

- Die **Mitarbeiterzufriedenheit** erhöht sich.
- Der **Krankenstand** nimmt ab.
- Die **Fluktuation der Mitarbeiter** geht zurück.
- Das **Betriebsklima** verbessert sich.
- **Konfliktkosten** senken sich durch gezielte wertschätzende Konfliktreflexion.

4. Was ist da sinnvollerweise zu tun?



Mit meinen Angeboten biete ich Ihnen die achtsame Kommunikation (GFK) nach Marshall B. Rosenberg kennen und anwenden zu lernen. GFK gilt als eine lösungsorientierte Kommunikationsmethode. Es geht um eine gemeinsame und tragfähige

Lösung, bezogen auf alle denkbaren Konflikte. Tiefer betrachtet, geht es um die Förderung der inneren Haltung, **Verantwortung für seine Bedürfnisse und Handlungen** zu übernehmen. Gleichzeitig geht es um ein Wachstum der sozialen Kompetenz. Das „**Wir-Gefühl**“ wird gestärkt:

- **Selbstbewusstsein** der Mitarbeiter stärken,
- im Umgang mit **Stress und Krisensituationen**, die Resilienz zu fördern. D.h. die Fähigkeit zu verstärken, „wieder aufzustehen“, aus Fehlern zu lernen und gestärkt weiter zu gehen. Die Frustrationstoleranz erhöht sich.
- Möglichkeiten zur Konfliktfähigkeit/-bewältigung zu vermitteln.
- Daneben zielt es darauf ab, Sprachkompetenzen und Einfühlungsvermögen zu fördern
- All das im Gewährsein dessen, dass es darum geht einen gemeinschaftlichen Ausgleich unter allen Beteiligten anzustreben.

Das Konzept der Einführung besteht im Idealfall aus mehreren Modulen: Vortrag, Grundlagenseminar, Reflexionstreffen und Vertiefungsworkshop/Vertiefungstag.

Ein Muster-Szenario der Einführung könnte so ausschauen:

1. Ein Vortrag für die Führungsetage dient als Entscheidungsgrundlage, ob diese Form der Kommunikation und Selbstreflexion im Unternehmen zielführend ist.
2. Eine 2 tägige Fortbildung bringt alle Mitarbeiter auf ein gemeinsames Niveau der achtsamen Kommunikation. Idealerweise wird dabei eine Pilotgruppe dieses Seminar zunächst besuchen und die Auswertung dient als Entscheidungsgrundlage für das weitere Vorgehen. Zum Beispiel macht es Sinn auch Inhalte und Schwerpunkte an Ihre Anforderungen anzupassen.
3. Bei Start des Großprojektes (Einführung ins Unternehmen) wird mittels Vortrag und Grundlagenseminaren die Belegschaft geschult. Idealerweise werden keine Hierarchieebenen vermischt und mit den oberen Führungsebenen gestartet.
4. Regelmäßige Reflexionstreffen helfen den Teams den Alltag zu meistern.
5. Vertiefungstage/-workshops helfen den Mitarbeitern intensiver Themen zu bearbeiten und die Prozesse der achtsamen Kommunikation zu vertiefen und/oder aufzufrischen.
6. Neue KollegInnen werden mit der 2 tägigen Fortbildung „aufgegleist“.

Im Folgenden sind die Module im Einzelnen beschrieben.

4.1. Vortrag

Der Vortrag ist für alle Mitarbeiter geeignet.

Sinnvollerweise kann der Einsatz mehrfach gestaltet werden. Er könnte als Entscheidungshilfe, ob die achtsame Kommunikation als Fortbildung Unternehmensstrategie eingesetzt wird, dienen. Dafür sind unterschiedliche Szenarien denkbar.



- Vortrag nur für das Entscheidungsgremium.
- Vortrag für alle Mitarbeiter als Entscheidungsgrundlage, ob das für das Unternehmen etwas ist.
- Falls die Fortbildung freiwillig ist als Entscheidungsgrundlage, wer von den Mitarbeitern diese nutzen mag.
- Falls nur ein Teil der Belegschaft die Schulung bekommt, kann der Vortrag dafür dienen, die anderen Mitarbeiter zu informieren, was in der „anderen“ Abteilung gerade passiert.

Er beinhaltet eine Kurzeinführung in die Grundsätze der wertschätzenden Kommunikation. In 2 bis 3 Stunden lernen Sie nicht nur die Inhalte kennen. Es ist ein Vortrag zum Mit-Erleben. Anhand Ihrer eigenen Konflikte bekommen Sie einen ersten Einblick in die Erfahrungswelt dieser Art der Kommunikation. Sie erhalten einen Ausblick / eine Idee davon, wie Konflikte als Chance zu einem verbesserten Miteinander genutzt werden könnten.

Methodisch dient eine PowerPoint Präsentation als „roter Faden“. Ein mehrseitiges „Handout“ wird gemeinsam bearbeitet. Kleine Schauspieleinlagen verdeutlichen die Inhalte. Humor und Geschichten lockern und vertiefen.

Auf Wunsch werden die PowerPoint Präsentation und verwendete Sinnsprüche als PDF Datei nachträglich bereitgestellt.

Inhaltlich geht es in erster Linie um die Grundbausteine der achtsamen Kommunikation:

- Beobachten ⇔ Interpretieren

- Verantwortung für die eigenen Gefühle ⇔ Schuldzuweisungen (Pseudogefühle: „ich fühl mich im Stich gelassen“ heißt vermutlich, dass jemand Unterstützung und Verlässlichkeit braucht)
- Bedürfnis (Verlässlichkeit) ⇔ Wunsch („Können Sie sich bitte an unsere Vereinbarungen halten?“)
- Erfolgsversprechende Bitten (zeigen konkrete Wege auf, wie z.B. das Bedürfnis nach Verlässlichkeit erfüllt werden kann: „Können Sie mir bitte in Ihren Worten wiedergeben, was wir vereinbart haben und einen konkreten Weg skizzieren, wie wir dieses Ziel erreichen?“)

4.2. Grundlagenseminar

Das Grundlagenseminar dient zunächst dazu, die Mitarbeiter mit den Inhalten der GFK vertraut zu machen. Sie geben in erster Linie durch ihre Art vor, wie Konflikte zu einem verbesserten Miteinander genutzt werden können. Grundsätzlich halte ich es für sehr zielführend die Hierarchieebenen nicht zu vermischen.

Wir können unsere Kinder so viel erziehen wie wir wollen.

Das hilft alles nichts.

Sie machen eh das, was wir ihnen vorleben.

Es dauert 2 Tage. Diese ersten beiden Tage dienen der Bestandsaufnahme, Vermittlung der Theorie, Selbsterfahrung und Einüben der notwendigen Fähigkeiten.

Methodisch wird das PITT-Modell (problematisieren, interessieren, trainieren und transferieren) unter Einbezug sämtlicher Lernkanäle verwendet. Es wechseln Bausteine wie z.B. Wissensvermittlung, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, spielerische Elemente, Geschichten, persönliche Beispiele, Bewegungselemente ...

Jede TeilnehmerIn erhält ein umfangreiches Seminarbuch (ca. 90 Seiten) mit allen wesentlichen Inhalten und Übungsteil. Es wird ein Fotoprotokoll von allen interaktiv erarbeiteten Inhalten elektronisch an alle interessierten TeilnehmerInnen verteilt.

Die Inhalte des Vortrags werden vertieft und um solche ergänzt, die sich für Ihr Unternehmen als besonders praxisrelevant herausgestellt haben. Das wird in Vorgesprächen teilweise auch schon vorbereitet:

- Wie höre ich dem anderen zu, um in guten Kontakt zu kommen und zu bleiben? (Empathie)
- Wie gehe ich mit mir selber um, wenn ich aufgebracht bin/an meine Grenzen komme? (Selbstepathie)
- „Manchmal muss man einfach auch was durchsetzen!“ – das Konstrukt der „beschützenden Gewalt“ in der achtsamen Kommunikation.

- Wie Sorge ich für Vereinbarungen, die auch eingehalten werden?
- Wie führe ich schwierige Gespräche?
- Wie gebe ich Feedback?
- Zeit zum Reflektieren und Ausprobieren

4.3. Perspektivenwechsel – Mobbing-Prophylaxe

Dieses Sondermodul schneide ich in Zusammenarbeit mit Ihnen auf Ihre konkrete Problemlage zu.

Grundsätzlich geht es um:

- Motivationen für Mobbing
- Perspektivwechsel:
Alle Seiten verstehen
- Möglichkeiten einzugreifen und „das Blatt zu wenden“



4.4. Reflexionstreffen



Zielgruppe sind im Prinzip alle mit Vorerfahrung in der Anwendung der achtsamen Kommunikation. Gleichzeitig können ca. 10 % der Teilnehmenden ohne Erfahrung „mitgezogen werden“. Im Unternehmenskontext habe sich hierfür **Treffen in Teams** als sehr

sinnvoll erwiesen.

Hilfreich ist es, um das Erlernte in der Praxis schnell zu vertiefen, Reflexionstreffen durchzuführen, in denen problematische berufliche Alltagssituationen aufgegriffen und bezüglich der achtsamen Kommunikation reflektiert und eingeübt werden. Sie dauern in der Regel 2-3 Stunden. Sinnvoller Abstand für diese Treffen ist anfangs monatlich und später auch seltener. Ziel ist es, dass Teams diese Art des Reflektierens / Lernens ohne Hilfe von außen durchführen können.

4.5. Vertiefungstag

Zielgruppe sind im Prinzip alle mit Vorerfahrung in der Anwendung der achtsamen Kommunikation. Gleichzeitig können ca. 10 % der Teilnehmenden ohne Erfahrung „mitgezogen werden“. Im Unternehmenskontext habe sich hierfür Treffen **ohne Vermischung der Hierarchien** als sehr sinnvoll erwiesen.

Vertiefungstage dauern in der Regel einen Tag. Sie dienen das Erprobte durch intensives Üben reflektierend zu vertiefen. Dabei können bei Bedarf Grundlagen wiederholt werden, spezielle Prozesse wie „achtsam Grenzen setzen“, „achtsam Nein sagen“, „achtsam Unterbrechen“, „wertschätzend Danke sagen“ vertieft oder eingeführt werden. Grundsätzlich sind solche Tage in der Regie der TeilnehmerInnen. Sie bringen ihre Anliegen ein und wir Trainer gehen darauf flexibel ein und trainieren das, was ansteht.

5. Preise

Angebot	zuzüglich MwSt.	Kommentar
Vortrag	200,- € / h plus Spesen (Fahrtkosten)	Kann als Entscheidungshilfe für die das Unternehmen und/oder die Mitarbeiter dienen.
2 Tage Grundlagenschulung der Führungsebenen	2400,- € Tagessatz plus Spesen (Fahrtkosten und eventuell Übernachtung)	<p>Ca. 14 effektive Seminarstunden in z.B. 2x 9-18 Uhr</p> <p>Die Seminarunterlagen gibt es in Form einer PDF Datei zum selber ausdrucken oder sie können für 20 € pro TeilnehmerIn plus MwSt. bereitgestellt werden.</p> <p>Empfohlene maximale Gruppengröße: 8 Mitarbeiter der Führungsebene</p>
2 Tage Grundlagenschulung der Mitarbeiter	1600,- € Tagessatz plus Spesen (Fahrtkosten und eventuell Übernachtung)	<p>Ca. 14 effektive Seminarstunden in z.B. 2x 9-18 Uhr</p> <p>Die Seminarunterlagen gibt es in Form einer PDF Datei zum selber ausdrucken oder sie können für 20 € pro TeilnehmerIn plus MwSt. bereitgestellt werden.</p> <p>Bitte Hierarchieebenen nicht vermischen.</p> <p>Empfohlene maximale Gruppengröße: 12 Mitarbeiter</p> <p>Bei mehr als 12 Mitarbeiter (maximal 20) empfehle ich einen Co-Trainer, bei dem ein Tageshonorar von 800 € anfällt.</p>
Reflexionstreffen	160,- € / Stunde plus Spesen (Fahrtkosten)	<p>Reflexion und Üben anhand aufgetretener „Alltagsprobleme“</p> <p>Empfohlener Rhythmus: von monatlich bis alle 2 Monate.</p> <p>Jeweilige Dauer 2-3 Stunden.</p>

Vertiefungstag	800,- € Tagessatz plus Spesen (Fahrkosten)	Vertieftes Einüben der bekannten Prozesse – spezielle Prozesse kennenlernen und einüben. ein ganzer Tag
Perspektivenwechsel – Mobbing-Prophylaxe	1600,- € Tagessatz plus Spesen (Fahrkosten und eventuell Übernachtung)	Inhalte und Dauer nach Vereinbarung siehe beschreibender Text oben.

6. Zu meiner Person und Kontakt

Mein Name ist Christian Hinrichsen und ich bin in München am 1. März 1963 geboren. Seit 2009 beschäftige ich mich intensiv mit dem Modell der achtsamen Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg (GFK) und seit 2012 bin ich ausschließlich als Trainer für achtsamen Kommunikation tätig.

Meine Einsatzgebiete sind aufgrund meiner Vorerfahrung im pädagogischen Bereich (Schule und Kindergarten) und in Unternehmen auf allen Hierarchieebenen.

Als SAP (CRM und BI) Unternehmensberater (2002-2012) hatte ich viel mit Menschen zu tun ...

... viel mit Konflikten wie,

- "das Thema ist politisch - ein ganz heißes Eisen" -
- "der ist karrieregeil, echte Zusammenarbeit ist nicht möglich"
- "hüte Dich vor dem, der lässt Dich fallen, wie eine heiße Kartoffel"

... erlebte in Workshops, dass man nicht zum Punkt kam, sich an Lösungswegen aufrieb, gegenseitig entwertete oder überging.

Ich habe vieles ausprobiert, bin euphorisch von Seminaren zurückgekehrt, voller Kraft und Zuversicht ... und dann hat es oft nur wenige Tage gebraucht und ich bin in alte Muster verfallen, immer mit dem Wissen, es ginge eigentlich auch anders, nur wie???

Heute bin ich glücklich endlich einen Weg gefunden zu haben, praktisch und erlernbar, um mit Wut, Ärger, Stress und Ungeduld umzugehen, ja sogar zu verwandeln in Respekt und Wertschätzung. Die Erkenntnisse aus den „anderen“ Erfahrungen haben Bedeutung



behalten. Sie sind in einem gangbaren Weg integriert - den Weg der achtsamen Kommunikation.

Mit der achtsamen Kommunikation („Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg) schauen wir, was die Absicht ist, worum es wirklich geht, die eigentliche Motivation hinter dem Konflikt. Danach - so meine Erfahrung - ist eine ganz andere Kraft vorhanden, gemeinsam an einem Strang zu ziehen - gemeinsame Ziele zu definieren - ohne Kompromisse, so dass die Zeit davor hervorragend investiert ist.

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme und unserer Zusammenarbeit!

Mit herzlichem Gruß,
Christian Hinrichsen

Achtsame Kommunikation Fünfseenland



Johannisstraße 2, 86911 Dießen, 0176 444 34 014

gewaltfrei-fuenf-seen-land@t-online.de

www.gewaltfrei-fuenf-seen-land.de

www.facebook.com/www.GewaltfreiFuenfSeenLand.de