

Liebe Leserinnen und Leser,



Kennen Sie Michael Endes Geschichte «Momo»? Das kleine Mädchen Momo, das so gut zuhören konnte, dass Ratlose und Unentschlossene, ohne einen Ratsschlag von ihr zu erhalten, auf einmal ganz genau wussten was sie wollten? Sich Schüchterne plötzlich frei und mutig fühlten? Aus der Brille der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nennen wir

diese Fähigkeit «Empathie» oder «Einfühlungsvermögen». Welche Zutaten es braucht und welche Stolpersteine besser vermieden werden, erfahren Sie in diesem Magazin. Lassen Sie sich von der Magie der Empathie inspirieren und bauen Sie Ihre empathischen Fähigkeiten aus. Entdecken Sie, wie Sie damit das Zusammenleben zu Hause oder am Arbeitsplatz erleichtern können. Spass und Freude beim Lesen und viele nachhaltige Erkenntnisse wünschen wir Ihnen.

Vera Heim

T C C O - M A G A Z I N
Ausgabe No.10 / August 2014
Auflage 7'700

» Empathisch zuhören – ein Ausdruck emotionaler Intelligenz

Was Empathie ausmacht und worüber Sie stolpern können

Hat Ihnen auch schon jemand so gut zugehört, dass Sie sich nach dem Gespräch erleichtert und zuversichtlich fühlten? Und kennen Sie das frustrierende Gefühl, wenn der Andere nicht versteht, um was es Ihnen geht? Was macht die Kunst des empathischen, einfühlsamen Zuhörens aus? Und wo liegen Stolpersteine beim Zuhören?

Egal, ob in der Familie, unter Freunden oder im Berufsalltag: Menschen sehnen sich danach, mit ihrem eigenen Erleben gehört und ernst genommen zu werden. Zu wissen, dass wir verstanden werden, hat eine stark entspannende Wirkung auf Körper und Geist.

Empathie ist Surfen auf der Energie-Welle des Gegenübers

In der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) verstehen wir unter Empathie die Fähigkeit, die innere Gefühlswelt des Gegenübers zu erfassen, ohne selbst diese Gefühle zu übernehmen. Für den geistigen Vater der GFK, Marshall B. Rosenberg, ist Empathie die Fähigkeit, mit dem Surfbrett auf der Energie-Welle des Gegenübers zu reiten und sich die Welt aus dessen Perspektive anzusehen. Ziel ist es, voll und ganz präsent zu sein mit dem, was im Erzählenden lebendig ist. Dabei wird zu erfassen versucht, wie es dem Gegenüber in seiner aktuellen Lebenssituation geht und was seine Gefühle und Bedürfnisse sind.

Sympathisch Zuhören heisst mitleiden – Empathisch Zuhören heisst einfühlen

Das ist jedoch leichter gesagt als getan. Es braucht nicht viel, um mit dem Surfbrett von der Energie-Welle des Gegenübers zu fallen. Wenn beispielsweise ein eigenes Erlebnis beim Zuhören in den Vordergrund rückt, übernehmen wir entweder «sympathisch» Freud und Leid des Andern oder wir lassen uns durch eigene Erfahrungen ablenken. Auf was Sie beim empathischen Surfen achten sollten und welche «Wellenbrecher» Ihr Surfbrett zum Kentern bringt, erfahren Sie auf der Seite 4.



Empathie ist wie Surfen auf einer Welle.

In diesem TCCO-MAGAZIN finden Sie die Themen

- Empathisch zuhören – ein Ausdruck emotionaler Intelligenz 1
- Empathie will gelernt sein 2
- Der aktuelle Coaching-Fall 2
- Praxistransfer 3
- Emotional 3
- Wussten Sie schon, ...? 3
- Empathisch zuhören ... (Fortsetzung) 4
- Gekonnt Kundenreklamationen entgegennehmen 4
- Gekonnt Kundenreklamationen entgegennehmen (Fortsetzung) 5
- auf-gelesen 5
- Nach Feierabend 6
- Seminare in Küsnacht ZH 7
- GFK-Einführungsseminare 7
- Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren 7
- GFK-Vertiefungs-Lehrgang 8
- Praxis-Transfer-Angebote 9
- Advanced Trainings 9
- Empathische Prozessbegleitung von Teams® 9
- Angebote für Unternehmen 10
- Das TrainerInnen-Team 10
- Kursorganisation 11
- Termine und Anmeldung 12

» Empathie will gelernt sein

Wie Sie hinter Kritik einfühlsam Bedürfnisse hören können

Empathie: Was so einfach klingt, ist oft anspruchsvoller als man meint. Erfahren Sie hier, wie Sie Ihre empathischen Fähigkeiten spielerisch trainieren können.

Starten Sie Ihre ersten Empathie-Versuche dort, wo Sie selbst am wenigsten emotional involviert sind. Beispielsweise bei Fernsehserien. Notieren Sie sich ein paar Dialoge, in denen eine Person eine andere verurteilt oder ein Verhalten wertend kritisiert. Nehmen Sie dann einen davon genauer unter die Lupe:

1. Was konkret sagt die kritisierende Person? Beispiel: «Dir kann man aber auch gar nichts recht machen. Ständig meckerst du an mir herum!»

2. Fragen Sie sich als nächstes:

Welches Verhalten wünscht sich die kritisierende Person stattdessen? Möchte sie vielleicht auch mal hören, was gut läuft? Oder möchte sie eventuell selber bestimmen, wie und wann sie etwas macht?

3. Finden Sie nun heraus:

Welches Bedürfnis erfüllt sich für die kritisierende Person, wenn sich das Gegenüber wie gewünscht verhalten würde?

Im ersten Beispiel könnte es Wertschätzung dafür sein, was funktioniert? Im zweiten Beispiel geht es vielleicht um Freiraum oder Autonomie?

Diese Übung hat den Effekt, dass Sie weniger auf die gesprochenen Worte, dafür aber mehr auf die Bedürfnisse achten, die hinter einer Kritik verborgen sind. Im echten Leben könnten Sie in so einer Situation als nächstes empathisch nachhaken: «Brauchst du (Bedürfnis)?» oder «Geht es dir um (Bedürfnis)?»

Machen Sie sich einen Sport daraus, Kritik und Urteile so zu übersetzen. Mit der Zeit können Sie diese Fähigkeit auch dort einsetzen, wo Sie selbst ein Teil des Konflikt-Systems sind.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Caroline von Schulthess

» Der aktuelle Coaching-Fall

Einsamkeit in der Führungs-Etage

Peter ist Geschäftsleitungsmitglied in einem mittelständischen Unternehmen. Im Büro ist richtig viel los – es gibt Probleme mit Lieferanten und mit Kunden. Dadurch sind einige Konfliktherde in der Abteilung entstanden. Vieles davon landet auf Peters Tisch und er fragt sich, wie er all das schaffen soll. Seit einem halben Jahr lässt sich Peter von einem Coach begleiten. Diesen sucht er nun auf.

«Jetzt brauche ich unbedingt jemanden, der mir hilft, mein Chaos im Kopf zu ordnen» steigt Peter ein. «Was ist denn los?» fragt der Coach. Peter schildert die Ereignisse und meint: «Zurzeit nimmt die Zahl der Baustellen im Betrieb immer mehr zu. Das ganze entwickelt eine Dynamik, die mir über den Kopf wächst.» «Das hört sich nach einer Menge an. Was beschäftigt Sie denn am meisten?» will der Coach wissen. Peter denkt nach: «Das weiss ich selbst nicht so genau. Ich bin einfach nur verzweifelt und habe das Gefühl ich kriege nichts mehr auf die Reihe.» Der Coach erforscht nun Peters Gefühle: «Das Viele scheint im Moment einen ungeheuren Druck auszulösen. Ist das so?» Peter: «Ja, ich habe das Gefühl, mir sitzt ein Elefant auf der Brust.» Der Coach empathisch: «Wünschen Sie sich

Leichtigkeit und Überblick?» «Ja. Das wäre schön! Meine Frau beklagt sich auch schon, ich sei ständig angespannt! Zudem stehe ich als alleiniger Kämpfer gleichzeitig an allen Fronten!» schildert Peter sein Erleben. Der Coach bleibt bei den Gefühlen: «Fühlen Sie sich im Moment einsam?» «Ja genau! Ich bin total einsam, das bringt es auf den Punkt!» meint Peter mit bedrücktem Lächeln.

Bekommen Gefühle Raum, können sie abfließen

Der Coach ermutigt Peter: «Lassen Sie das Gefühl der Einsamkeit für einen Moment zu. Es ist okay, so zu fühlen.» Nach einem Moment der Ruhe fragt er weiter: «Könnte es sein, dass dieses Gefühl der Einsamkeit ein Ausdruck davon ist, wie sehr Sie sich Austausch und Kontakt wünschen?» Postwendend antwortet Peter: «Ja klar! Diese ungeklärten Konflikte führen dazu, dass wir selbst in der Geschäftsleitung nur das Nötigste reden, und das ist Gift für unser Klima und für die Zusammenarbeit.»

Aus dem Kontakt mit Bedürfnissen entsteht Handlungsenergie

Peter bekommt wieder etwas Farbe im Gesicht und der Coach fährt fort: «Die Ursache der Einsamkeit ist also Ihr Be-

dürfnis nach Austausch und Kontakt. Wie geht es Ihnen, nachdem jetzt dieser Punkt klar geworden ist?» «Ich bin echt erleichtert, denn jetzt weiss ich, was ich verändern möchte» antwortet Peter. «Und das wäre?» fragt der Coach. «Ich möchte gerne hören, wie es meinen Kollegen geht. Vielleicht befinden sie sich ja in der gleichen Situation, dann können wir gemeinsam Lösungen suchen, um die Arbeiten effizienter zu erledigen.» Der Coach möchte wissen: «Haben Sie einen Plan?» Peter meint: «Sicher! Ich organisiere morgen ein Meeting für eine Standortbestimmung.»

Wolfgang W. Wulle

Coaching-Tipp

Leistungsstress? Nervös vor Auftritten oder schwierigen Gesprächen?

Verschaffen Sie sich innere Klarheit und Ruhe mit einem Coaching bei The Coaching Company.

**www.tcco.ch
+41 (0)44 500 99 00**

» Praxistransfer

Ein Interview mit Dr. med. Barbara Bass, Fachärztin FMH für Gynäkologie & Geburtshilfe



Dr. med.
Barbara Bass,
Fachärztin FMH
für Gynäkologie

Als Ärztin sind Sie täglich mit den Emotionen Ihrer Patientinnen konfrontiert. Welche Bedeutung hat für Sie dabei das empathische Zuhören?

Empathisches Zuhören gehört für mich zum Praxisalltag. Nur wenn es mir gelingt, die Anliegen meiner Patientinnen zu verstehen, weiss ich, was sie von mir möchten. Denn es ist nicht immer das Offensichtliche, was die Patientin zu mir

führt. Vielmehr erfahre ich erst durch Nachfragen und bewusstem Hinhören, was genau der wunde Punkt ist. Gelingt mir das, ist eine Sprechstunde für mich als Ärztin und die Patientin sehr befriedigend.

Haben Sie denn genügend Zeit für solche Gespräche?

Interessanterweise denken viele, dass solche Gespräche besonders viel Zeit benötigen. Im Gegenteil: durch empathisches Zuhören und Nachfragen erfahre ich oft in Kürze das wirklich Wesentliche. Es ist also gut investierte Zeit. Wenn ein wichtiges Thema dennoch mehr Raum benötigt, biete ich einen separaten Termin dafür an.

Auf was kommt es beim empathischen Zuhören am meisten an?

Das ist klar die Aufmerksamkeit gegenüber meinen Patientinnen. Vor allem die nonverbale Kommunikation spricht Bände. Wenn mich eine in sich zusammengesunkene Frau kaum anschaut und sagt, es gehe ihr gut, stimmt diese Aussage nicht mit ihrer Haltung überein. Oft geht es auch um heikle Themen, bei denen die Patientin nicht weiss, wie sie diese ansprechen soll. Gelingt es mir in so einer Situation, der Frau mit Einfühlungsvermögen den Einstieg in ein offenes Gespräch zu ermöglichen, ist ihre Erleichterung förmlich spürbar und das Gespräch beginnt zu fliessen. Hilfreich dabei sind natürlich Lebenserfahrung, Phantasie und eine offene Einstellung.

Danke für das Gespräch.

Vera Heim



Einsamkeit bedeutet getrennt sein ...

» Emotional

Gefühlen auf der Spur

Das Gefühl der Einsamkeit hat oft wenig damit zu tun, ob andere Menschen um uns herum sind oder nicht. Vielmehr geht es dabei um die grundlegende Sehnsucht von uns Menschen nach Kontakt, Zugehörigkeit und gehört werden. Sind diese Bedürfnisse blockiert oder angespannt, fühlen wir uns selbst in der Gegenwart von Menschen einsam. Ein Gespräch mit einem empathischen Zuhörer kann helfen, wieder in Kontakt mit sich und anderen zu kommen.



... im Innen wie im Aussen.

» Wussten Sie schon, ...?

... dass es Nervenzellen in unserem Gehirn gibt, die in Resonanz mit der Stimmung anderer Menschen kommen? Mit diesen sogenannten «Spiegelneuronen» nehmen wir über die Mimik, Gestik und Stimme unserer Mitmenschen intuitiv wahr, in welcher Gefühlslage sich diese gerade befinden. Durch einfühlsames Nachfragen können wir dann unsere Intuition mit dem Erleben des Gegenübers abgleichen.



Der Austausch in Gruppen bringt innere Klarheit.

» Empathisch zuhören – ein Ausdruck emotionaler Intelligenz

Was Empathie ausmacht und worüber Sie stolpern können

«Das gibt es doch gar nicht! Ich reisse mir seit Tagen ein Bein aus, und nun springt der Kunde einfach ab!» Daniel kann nicht fassen, was im E-Mail des Kunden steht und verschafft sich laut-hals Luft. Versetzen Sie sich in Daniels Lage und lassen Sie folgende Bemerkungen seines Bürokollegen auf sich wirken:

1. «Das gibt es doch gar nicht! Der Kunde hat dich für eine Konkurrenz-offerte missbraucht!»
2. «Reg dich nicht auf ... Das darfst du nicht persönlich nehmen!»
3. «Das ist mir letzthin auch passiert. Zuerst liess der Kunde sich ganze Konzepte erstellen und dann ist er abgesprungen.»

Haben Sie den Eindruck, Daniel fühlt sich mit einer dieser Aussagen verstanden? Hat der Kollege wirklich erfasst, wie es Daniel jetzt zumute ist? Nehmen wir die drei Aussagen genauer unter die Lupe:

Bei der ersten Aussage *solidarisiert* sich der Kollege mit Daniel. Anstatt zu entdecken, wie es ihm geht, verstärkt er das Feindbild «Kunde geht zur Konkurrenz» und damit Daniels Wut.

Werden Gefühle verneint, verstärken sie sich

Bei der zweiten Aussage *spricht* der Kollege Daniel *die Gefühle ab*. Was tröstend gemeint ist, hat eine gegenteilige Wirkung. Denn Daniel regt sich auf und er nimmt es persönlich, weil er so viel Zeit in die Akquise gesteckt hat. Die Wahrscheinlichkeit, dass er sich jetzt zu rechtfertigen beginnt, ist gross.

Bei der dritten Antwort *surft* der Kollege plötzlich *auf der eigenen Welle*. Die Aufmerksamkeit ist nun nicht mehr bei Daniel. Das kann bei Daniel ein Gefühl von Einsamkeit hinterlassen, weil dies mit «Gehört werden» nichts zu tun hat.

Wie aber sieht eine empathische Reaktion in diesem Falle aus? Um auf Daniels Emotions-Welle zu reiten ist es wichtig herauszufinden, wie es Daniel geht und welche seiner Bedürfnisse gerade jetzt zu kurz kommen.

Entsprechend könnte sich der Bürokollege wie folgt äussern:

«Ist das der Kunde, für den du vorgestern Abend noch diverse Anpassungen

in der Offerte gemacht hast?» «Ja, ich habe mich so bemüht, all seine Wünsche zu berücksichtigen und ich bin davon ausgegangen, dass ich den Auftrag auf sicher habe» konkretisiert Daniel sein Erleben. «Das hört sich für mich an, als seist du überrascht über die Absage. Geht es dir da um Vertrauen und Offenheit in der Zusammenarbeit?» will der Bürokollege wissen. «Ja, natürlich! Ich wüsste nur zu gern, weshalb er jetzt abspringt» meint Daniel weiter. «Also brauchst du Klarheit diesbezüglich?» fasst der Kollege zusammen. «Ja! Ich werde ihn jetzt gleich anrufen und fragen, was zum Sinneswandel geführt hat.» Durch das einfühlsame Zuhören des Bürokollegen findet Daniel von alleine in seine Handlungsenergie zurück.

TIPP: Diese Art der einfühlsamen Gesprächsführung ist lernbar. Stärken Sie Ihre emotionale Intelligenz und lernen Sie in unseren Seminaren die Kunst des empathischen Wellenreitens.

Vera Heim

» Gekonnt Kundenreklamationen entgegennehmen

Jenseits von Rechtfertigung und Schuldzuweisungen Kunden empathisch begegnen

Täglich bekommt Gabi Reklamationen in Form von Vorwürfen und Schuldzuweisungen von Kunden zu hören. Als Call-Agentin bei einem Internet-Provider gehört das Beschwerdemanagement zu ihrem täglichen Brot. Wie gelingt es ihr, aufgebrachte Kunden vom Problem zum Ziel zu führen?

Es gibt Tage, da machen Gabi die Vorwürfe und Schuldzuweisungen der Kunden ziemlich zu schaffen und die Nerven liegen blank. Die Gefahr ist gross, sich in solchen Situationen auf die Schuldfrage einzulassen und sich dann hinter Rechtfertigungen oder Gegenangriffen zu verschanzen. Als eine Kundin provokativ fragt: «Beantworten Sie eigentlich keine Mails? Kundenservice ist wohl ein Fremdwort!», rutscht ihr um ein Haar folgende Rechtfertigung heraus: «Wissen Sie eigentlich, wie viele Mails wir täglich zu beantworten haben? – Da kann eine Antwort schon mal etwas dauern. Wenn Sie


sofort eine Antwort möchten, müssen Sie halt anrufen!» Doch sie kann sich diese Aussage gerade noch verkneifen.

«Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort, dort werden wir uns treffen.»

Dschalal ad-Din Muhammad Rumi, Dichter

Gegenseitige Anklagen und Schuldzuweisungen dienen weder der Problemlösung und schon gar nicht der Kundenbindung. Das weiss auch die Call-Agentin. Sie will die Kundin einfühlsam abholen und Verständnis zeigen. Deshalb versucht sie es mit: «Ich verstehe Sie ja, aber wenn Sie sofort eine Antwort benötigen, sollten Sie besser anrufen.» Ups! Statt einer einfühlsamen Antwort ist ihr eine Belehrung raus gerutscht. Diese wird auch postwendend quittiert: «Gar nichts verstehen Sie! Für was haben Sie denn diese Support-E-Mail-Adresse?!?»

Anzeige



Seminar-Tipp: WERTSCHÄTZEND FÜHREN – WIRKSAM KOMMUNIZIEREN

Das Seminar zum Buch „Erfolgsfaktor Menschlichkeit“ von Daniel Goleman mit The Coaching Company

Erfolgsfaktor Menschlichkeit

Lernen Sie, wie Sie mit einer klaren Sprache Raum für Eigenverantwortung, Initiative und Handlungsfähigkeit schaffen.

Nächste Termine: 24.–25. September 2014 und 22. Oktober 2014 oder 25.–26. März 2015 und 6. Mai 2015

Mehr Infos siehe Seite 7 oder www.tcco.ch

Menschen möchten mit ihren Anliegen ernst genommen werden. Mit dem «aber» im Einleitungssatz: «Ich verstehe Sie ja, aber...» negiert man die gut gemeinte Einfühlung und signalisiert damit sogar das Gegenteil von Verständnis.

Gabi atmet noch einmal tief durch und erinnert sich, wie sie mit Hilfe der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) das Gespräch wertschätzend in Richtung Problemlösung lenken kann, ohne sich für weitere Angriffe der Kundin verfügbar zu machen.

Jeder Vorwurf ist ein Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse

Als Erstes versucht sie, sich mit der Kundin auf einen klaren Auslöser des Ärgers, also eine Beobachtung zu einigen. Danach erforscht sie das Befinden der Kundin und die damit verbundenen Bedürfnisse. Werden diese bejaht, kann sie mit der Bitte zu einem nächsten Handlungsschritt überleiten, der sie dem Ziel näher bringt. Das hört sich dann wie folgt an:

Kundin: «Gar nichts verstehen Sie! Für was haben Sie denn diese Support-E-Mail-Adresse?!?» *Call-Agentin:* «Beziehen Sie sich auf Ihre Mail vom letzten Mittwoch?» (Beobachtung) *Kundin:*



Empathisches Nachfragen hat eine deeskalierende Wirkung im Gespräch.

«Ja klar! Aber nicht nur auf dieses, ich habe vorher schon zwei Mails geschrieben!» *Call-Agentin:* «Das hört sich an, als seien Sie sehr verärgert, weil Sie gerne vorwärts kommen möchten. Ist das so?» (Befinden und Bedürfnis) *Kundin:* «Sie haben es erfasst! Ich habe ein Problem mit dem Zugriff auf meinen Cloudspeicher. Mir sind die Hände gebunden, es geht um ein wichtiges File, das ich heute unbedingt brauche!» *Call-Agentin:* «Möchten Sie jetzt von mir hören, was mit Ihrem Cloudzugang los ist und wie Sie wieder einen Zugriff darauf erhalten?» (Bitte/Handlung)

Kundin: «Ja, gerne. Bitte sagen Sie mir, was ich tun soll.»

Mit dieser Art der Gesprächsführung gelingt es Gabi, das emotional erlebte abzuholen und das Gespräch auf die Ebene der Fakten zu lenken. Dies zeigt auch gleich eine deeskalierende Wirkung. Die Kundin ist nun bereit zu kooperieren.

Fazit: Empathie blendet Schuldzuweisungen aus und fokussiert sich auf Fakten, Emotionen und Bedürfnisse. Sind diese bekannt, finden sich Lösungen in der Regel einfach und schnell.

Vera Heim

» auf-gelesen

Ein Buch für Sie entdeckt: «Der Faktor Empathie»



Die Autorin, Marie R. Miyashiro verfügt über eine 30-jährige Erfahrung als Beraterin von Unternehmen. Dabei hat sie festgestellt, dass Menschen ihre Produktivität steigern, wenn sie durch ihre Arbeit einen tieferen Lebenssinn erfahren und sich mit dem Arbeitgeber emotional verbunden fühlen.

Miyashiro's Credo: Praktizierte Empathie ist ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Verbindung bringt mehr Erfolg in der Führung als Manipulation. Wer Macht mit Menschen teilt, erreicht Ziele schneller, als wer Macht über Menschen ausübt. Eindrücklich wird im Buch das Beispiel einer Firma dargestellt, bei welcher dank der Berücksichtigung dieser Credos die Kosten um 45 Prozent gesenkt und die Produktivität um 245 Prozent erhöht werden konnte und sich erst noch die Stimmung bei den Mitarbeitenden deutlich verbessert hat.

Im Buch wird auch das von der Autorin entwickelte „Integrated Clarity“ (IC) Konzept ausführlich beschrieben. Man erfährt

wie das Prinzip „Empathie am Arbeitsplatz“ eingeführt wird und dadurch mehr Harmonie, Produktivität und Erfolg für Einzelne und Organisationen erzielt werden kann.

Wer sich mit neuen möglichen Methoden für eine Neuausrichtung in der Wirtschaftswelt beschäftigt, sollte dieses Buch unbedingt lesen.

Wolfgang W. Wulle

Anzeige

NEU:

Gemeinsam lernen und profitieren

Melden Sie sich zu zweit oder in Gruppen zu einem **GFK-Einführungseminar** oder dem Führungseminar **„Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren“** an und profitieren Sie von folgender Preisreduktion pro Person:

- 10 % bei zwei Personen
- 15 % bei drei Personen
- 20 % ab vier Personen

Bitte geben Sie bei der Anmeldung bekannt, mit wem Sie das Seminar gemeinsam besuchen.

Diese Offerte ist nicht mit anderen Rabatten kumulierbar.

Mehr Infos unter: Tel 044 500 99 00 oder www.tcco.ch

» Nach Feierabend

Ratschläge sind auch Schläge – warum auch gut gemeinter Rat oft nervt

Oft denken wir, wir hätten die passende Lösung für ein Problem und überhäufen andere mit gut gemeinten Tipps. Doch nicht immer sind unsere Ratschläge erwünscht, wie folgendes Beispiel zeigt.

Als André ins Wohnzimmer tritt, überkommt ihn ein heftiger Hustenanfall. Schnell ist seine Frau Lara auf den Beinen und sagt: «Wo hast du dir denn den geholt?! Warte, ich mache dir einen Hustentee, der hilft bestimmt.» André winkt ab: «Nein, lass nur, ich mag den Geschmack nicht besonders. Wasser hilft auch.»

Ich weiss, was für dich gut ist

Lara bleibt hartnäckig: «Das bezweifle ich! Der Tee ist aus erlesenen Bio-Kräutern und wirkt Wunder. Wie lange hustest du denn schon?» «Es hat gerade erst begonnen.» antwortet André. «Gut, dann erwischen wir genau den richtigen Zeitpunkt zur Behandlung. Ich hole dir auch noch ein paar frische Salbeiblätter aus dem Garten, die du kauen kannst – die wirken antiseptisch. Dann ist der Husten im Nu verschwunden.»

Ratschläge stossen oft auf Ablehnung

André wehrt sich: «Ich nehme einen Schluck Schnaps, der tötet die Bazillen auch.» Lara sagt bestimmt: «Alkohol ist jetzt das Schlechteste, das du zu dir nehmen kannst.» André beginnt sich zu ärgern: «Ich nehme jetzt einen Grappa und basta! Auch Salbeiblätter brauch ich nicht!» Lara ist paff: «Sorry, ich wollte ja nur helfen – offenbar ist das unerwünscht!» «Korrekt,» erwidert



Menschen wollen frei entscheiden können, was ihnen gut tut.

André: «Ich bin wohl gross genug, um selber zu entscheiden, was für mich gut ist!»

Oft erteilen wir Ratschläge ohne zu wissen, worum es dem anderen geht

Lara setzt sich auf das Sofa und spielt die Situation nochmals vor ihrem inneren Auge ab. Dabei realisiert sie, dass sie vom Moment an, als André zu Husten begann, das Problem für ihn lösen wollte. Deshalb hat sie ihm ungefragt Ratschläge erteilt – ohne zu wissen, wie es ihm wirklich ging und was er brauchte. Nach einer Weile fragt sie nach: «Wie geht es deinem Hals, hat die Medizin geholfen?» «Noch immer kratzig» erwidert André. In Lara's Kopf sammeln sich schon die nächsten Ratschläge. Doch statt sie zu äussern, fragt sie nach «Bist du beunruhigt, dass sich da was anbahnt?» André meint «Nein, das geht

vorbei – ich fühl mich fit - werde später nochmals einen Grappa trinken.» «Hört sich an, als hättest du deine eigene Bekämpfungsmethode gefunden?» André lächelt: «Im Moment ist mir diese lieber als Hustentee oder Salbeiblätter. Wenn es nicht besser wird, besorge ich mir morgen einen Hustensaft.» Lara lächelt zurück und fragt «Ist es so, dass dich meine Ratschläge manchmal nerven, weil du selber bestimmen möchtest, wie du etwas handhabst? André: «Ja, genau! Danke, dass du mich verstehst!»

Lara zieht für sich ein Fazit: Beim Zuhören geht es nicht darum, dem anderen eine Lösung zu servieren, sondern zu erfassen, wie es jemandem geht und was er braucht. Das bringt Verbindung im Gespräch.

Susanne Ledergerber

Anzeige

Vermitteln in Konflikten

Das GFK-Advanced-Training von The Coaching Company.

Wenn sich zwei streiten, vermittelt der Dritte. Trainieren Sie, wie Sie mit der Gewaltfreien Kommunikation zu einer konstruktiven Konfliktlösung beitragen.

Nächstes Seminar:

Donnerstag, 18. bis Freitag, 19. September 2014 und Donnerstag, 30. Oktober 2014

Mehr Infos unter www.tcco.ch (Advanced Trainings).



Anzeige

Auftanken im Alltag

Mit Selbstempathie zu neuer Kraft



Das neue Buch von Vera Heim und Gabriele Lindemann

Der praktische TaschenGuide für Handtasche und Aktenkoffer

**Ersterscheinung: August 2013
128 Seiten
8.95 CHF**

Unsere Seminarangebote

Seit 2004 bietet The Coaching Company erfolgreich Seminare in Gewaltfreier Kommunikation an. Auf den folgenden sechs Seiten finden Sie Informationen zu den aktuellen Seminarangeboten.

Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation (Grundkurs für GFK-EinsteigerInnen)

In unserem Sprachgebrauch gehören Schuldzuweisung, Kritik und Urteil zum Alltag. Gegenangriffe, Drohungen und verhärtete Fronten führen dazu, dass Konflikte eskalieren, Verletzungen stattfinden und die Chancen auf gemeinsame Lösungen schwinden. Das muss nicht sein.

Suchen Sie nach neuen Wegen, wie Sie

- Ihrem Anliegen Gehör verschaffen?
- verbale Attacken entschärfen und konstruktiv nutzen?
- Kritik und Urteil nicht mehr persönlich nehmen?

Was Sie lernen und was es Ihnen bringt

- Sie machen sich Schritt für Schritt mit den Elementen der GFK vertraut und erweitern dadurch Ihr Sprachrepertoire und Ihre persönlichen Handlungsspielräume.
- Sie lernen Ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu formulieren und dafür einzustehen.

- Sie entwickeln Ihre empathischen Fähigkeiten und schaffen damit Raum für Win-Win-Lösungen.



Kritik in Bedürfnisse umwandeln.

Dauer und Investition:

Zweitages-Workshop für 580 CHF/530 CHF* (Anmelde-Code 14-E-5 bis 15-E-5)
* Termine und Details zum Frühbuchungsrabatt siehe Seite 12.

Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren (Grundkurs für Führungskräfte)

Haben Sie personelle Führungsverantwortung oder engagieren Sie sich in der Leitung von Projekten, Arbeitsgruppen oder Gremien?

Möchten Sie in einem anspruchsvollen Umfeld:

- Authentisch für sich und Ihre Anliegen eintreten?
- Menschen für Ihre Vorhaben gewinnen können?
- Gespräche aktiv und wertschätzend führen?

Was Sie lernen und was es Ihnen bringt

- Sie gewinnen einen kompakten Einblick in die Wertschätzende Kommunikation.
- Sie erweitern Ihre empathischen Fähigkeiten als Schlüsselkompetenz wertschätzender Führung.

Das Seminar zum Buch **Erfolgsfaktor Menschlichkeit** Siehe auch Anzeige.

- Sie gehen leichter mit Widerständen um und gewinnen Klarheit in herausfordernden Gesprächssituationen.



In entspannter Atmosphäre lernen.

Dauer und Investition:

Zwei Einführungstage und ein Vertiefungstag.
1'290 CHF/1'240 CHF* (Anmelde-Code 14-WFWK-2 bis 15-WFWK-2)
*Termine und Details zum Frühbuchungsrabatt siehe Seite 12.

Anzeige

Sei nicht nett, sei echt!

Kurzeinführung in die Gewaltfreie Kommunikation, nach Marshall B. Rosenberg
Möchten Sie wissen, wie Sie Probleme offen und ehrlich ansprechen, ohne zu verletzen? Dann melden Sie sich jetzt an!

Do. 25. September 2014
Do. 5. Februar 2015
oder Do. 25. Juni 2015
19.00-21.00 Uhr

Ort: Küsnacht ZH
(mit S6 oder S16, 10 Minuten vom HB Zürich)

Mehr Infos und Anmeldung unter www.tcco.ch

Anzeige

Erfolgsfaktor Menschlichkeit

Buch: 224 Seiten, 34.50 CHF
Hörbuch: 230 Minuten, 29.90 CHF
E-Book: 19.99 Euro

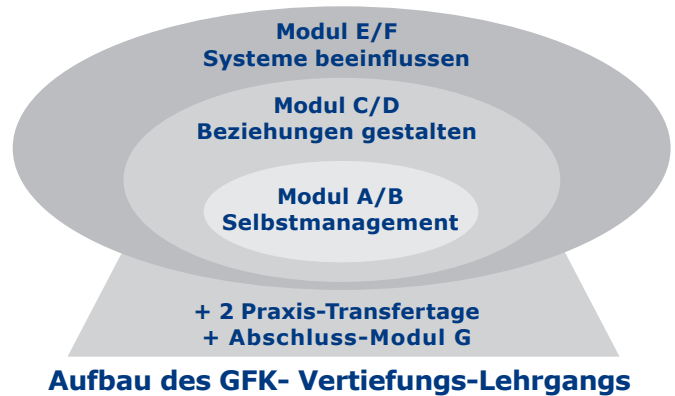
Überall im Buchhandel oder unter www.tcco.ch

Vertiefungs-Lehrgang

Darum geht es

Sie erleben die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) als wirkungsvolles und verbindendes Kommunikationsmodell. In unseren modular aufgebauten Vertiefungen trainieren Sie Ihre GFK-Fähigkeiten im Umgang mit sich selbst, in der Art und Weise, wie Sie Beziehungen gestalten und gesellschaftliche Systeme beeinflussen.

Pro Modul empfehlen wir mind. 4 Stunden Selbstlernzeit.



Selbstmanagement und GFK

Modul A (Schwerpunkte)

- NEIN hören und aussprechen
- Bearbeitung von Vorurteilen und Abneigungen
- Umgang mit Misserfolgen

Modul B (Schwerpunkte)

- Umgang mit Ärger, Schuld und Scham
- Neid transformieren
- Bedürfnisorientiertes Zeitmanagement

Was Sie lernen und was es Ihnen bringt

In einer empathischen Verbindung mit sich selbst finden Sie heraus, worum es Ihnen in verschiedenen Situationen wirklich geht. Dadurch gewinnen Sie an Sicherheit und Glaubwürdigkeit in Ihrer Kommunikation.

Investition siehe rechts unten.

Beziehungen gestalten mit der GFK

Modul C (Schwerpunkte)

- Das eigene Konfliktverhalten erkennen und beeinflussen
- Giraffenschrei
- Umgang mit Schweigen
- Bedauern ausdrücken

Modul D (Schwerpunkte)

- GFK in der Partnerschaft
- Umgang mit Nähe und Distanz
- Versöhnungsarbeit
- Dankbarkeit

Sie lernen, auch in schwierigen und emotionalen Situationen mit Ihrem Gegenüber in Verbindung zu bleiben. Dadurch wird Vertrauen aufgebaut und eine Basis für konstruktive Lösungen geschaffen.

Investition siehe rechts unten.

Systeme beeinflussen mit der GFK

Modul E (Schwerpunkte)

- Führen mit GFK
- Umgang mit Dominanzstrategien und Macht
- Gekonnt kontern

Modul F (Schwerpunkte)

- Beängstigende Aufrichtigkeit
- Persönliche Entscheidungsfindung im Alltag
- Entscheidungsfindung in Gruppen (Soziokratie)
- Klatsch produktiv machen

Sie lernen, wie Kommunikation Systeme beeinflusst und wie Sie gemeinsam mit anderen Menschen Ziele erreichen. Sie erkennen Dominanz in der Sprache und wissen, wie Sie sich nicht verfügbar dafür machen.

Investition siehe rechts unten.

Abschluss-Modul G

Dieses Modul ist für Teilnehmende, die bereits die Module A bis F absolviert haben. Komplexe Strukturen werden vertieft, Rollenspiele mit Video-Feedback durchgeführt und die Lernfortschritte gefeiert.

2 Praxis-Transfertage

zur nachhaltigen Integration des Lernstoffes. (PTP oder PTF)

Wichtig: Der Einstieg in die Module A bis F ist jederzeit möglich. Die Daten für den Jahreslehrgang können frei zusammengestellt werden.

Dauer und Investition:

Einzel-Modul à 2 Tage 580 CHF oder alle 7 Module + 2 Praxis-Transfertage für 3'990 CHF (statt 4'640 CHF), = 16 Tage (inkl. PTP oder PTF).

Ratenzahlung mit Zahlungsvereinbarung auf Anfrage möglich.

Sie können die Module einzeln oder als 16-tägigen Lehrgang buchen. Voraussetzung ist ein 2-tägiges Einführungsseminar bei einem/einer zert. GFK-TrainerIn.

Praxis-Transfer-Angebote

Sie wollen Ihre GFK-Fähigkeiten weiter trainieren und bringen mindestens zwei Tage GFK-Training bei einer/einem zertifizierten GFK-TrainerIn mit. (Termine siehe Seite 12)

GFK-Praxistage*	Üben an eigenen Fallbeispielen ermöglicht den direkten Alltagstransfer. (14-PTP-4 bis 15-PTP-4)	Ein Kurstag/290 CHF
GFK-Praxistag für Führungskräfte*	Auf der Basis der GFK erarbeiten Sie mit Hilfe von kollegialer Fallberatung persönliche Fallbeispiele mit Gleichgesinnten. (15-PTF-1)	Ein Kurstag/290 CHF
GFK im Alltag mit Kindern	Lernen Sie, wie Sie einfühlsam mit Ihren Kindern ins Gespräch kommen und herausfordernde Situationen gemeinsam meistern. (15-PTK-1)	Ein Kurstag/290 CHF
GFK-Gefühls- und Bedürfniswortschatz einfach abrufen können	Erweitern Sie Ihren Gefühls- und Bedürfniswortschatz und speichern Sie diesen in Ihrem Gedächtnis ab. Das gibt Sicherheit im Gespräch. (15-PTG-1)	1 ½ Kurstage/ 430 CHF
Praxis-Transfer-Treffen	Sie üben, reflektieren und vertiefen Ihre GFK-Kenntnisse in einem moderierten Trainigstreff. (Daten und Anmeldung siehe www.tcco.ch)	Ein Abend (2 ½ Std.)/ 59 CHF oder 5er-Abo/222 CHF

* Diese Praxistage können als Bestandteil des Vertiefungs-Lehrgangs gewählt werden.

Informationen und Anmeldung unter www.tcco.ch oder unter Tel. +41 (0)44 500 99 00

Advanced Trainings

Sie haben mindestens 6 Tage Training bei einer/einem zertifizierten GFK-TrainerIn absolviert und möchten Ihr GFK-Verständnis weiter vertiefen. (*Frühbuchungs-Rabatt bis 4 Monate vor Seminarbeginn/Termine siehe Seite 12)

Blockaden lösen mit der GFK	Kommen Sie eigenen blockierenden Überzeugungen auf die Schliche und transformieren Sie diese in eine kraftvolle Energie. (15-ADV-BL)	2 Kurstage / 580 CHF/530 CHF*
Selbstempathie – ein Weg der Achtsamkeit	Lernen Sie, wie Sie aus der Fülle Ihrer Bedürfnisse Kraft schöpfen und an Sicherheit in Gesprächen gewinnen. (15-ADV-SE)	2 Kurstage / 580 CHF/530 CHF*
Versöhnungs-Arbeit mit der GFK	Hier lernen Sie, wie Sie bei Misserfolgen, jenseits von Ärger, Schuld und Scham wieder handlungsfähig werden. (15-ADV-VA)	2 Kurstage / 580 CHF/530 CHF*
Vermitteln in Konflikten	Trainieren Sie, wie Sie mit einer wertschätzenden Kommunikation zu einer konstruktiven Konfliktklärung beitragen. (14-ADV-VM)	3 Kurstage / 780 CHF/730 CHF*

NEU Empathische Prozessbegleitung von Teams®

Sie haben mindestens 10 Tage Training bei einer/einem zertifizierten GFK-TrainerIn absolviert und möchten Ihre Empathische Kompetenz nun auch in der Moderation von Teams erweitern. (*Frühbuchungs-Rabatt bis 4 Monate vor Seminarbeginn)

Hier lernen Sie verschiedene Methoden der partnerschaftlichen Teammoderation kennen und anwenden. Der Lehrgang besteht aus drei Stufen und kann auf Wunsch mit zwei unterschiedlichen TCCO-Diplom-Stufen abgeschlossen werden.

Inhalte: Rollenverständnis, Vermitteln in Konflikten, Systemisches Konsensieren, Soziokratische Kreisorganisationsmethode, Restorative Circles

13 Kurstage/3'799 CHF/3'599 CHF*

Wir bieten Ihnen zu diesem innovativen Lehrgang einen erlebnisorientierten Info-Abend am 4. März 2015 um 19.00 Uhr an.

Mehr Infos finden Sie auch auf www.tcco.ch oder in unserem **Seminarprospekt**, den Sie kostenlos anfordern können.



Unser Angebot für Unternehmen und Organisationen

Massgeschneiderte Firmenseminare

Vom allgemeinen GFK-Kommunikationstraining zum Führungstraining oder Konfliktmanagement bis hin zu branchenspezifischen Kommunikationstrainings (Kundenbetreuung, Helpdesk, Train-the-Trainer oder Verkauf). Wir stellen für Sie ein auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmtes Seminarangebot zusammen.

Sind Sie neugierig darauf, wie ein GFK-Training Sie dabei unterstützen kann, die Unternehmenskultur zu fördern oder Ihre Businessziele effizienter zu erreichen? Dann rufen Sie uns an (+41 (0)44 500 99 00) oder mailen uns (office@tcco.ch).

Teamentwicklung/Mediation

Bereichsübergreifende Zusammenarbeit im Unternehmen, Einführung von neuen Systemen und Prozessen, Umstrukturierungen oder gar Redimensionierungen – all das sind Herausforderungen im beruflichen Alltag, die neben der täglichen Arbeit bewältigt sein wollen.

Wir begleiten Teams, Abteilungen oder ganze Organisationen bei Change-Prozessen und Konfliktlösungen sowie in der strategischen Personalentwicklung. Die GFK ist das Fundament, welches ein respektvolles, einfühlsames und somit effektives Vorgehen gewährleistet.



Erlebnisorientiertes Lernen im Seminar.

Info-Veranstaltung/ Info-Lunches/Kompaktkurse/Referate

Sie suchen für einen Anlass ein Referat zum Thema Gewaltfreie Kommunikation, Feedbackkultur oder Konfliktmanagement oder möchten Ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, z.B. über Mittag, in einem Kompaktkurs einen Einblick in die GFK zu bekommen. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein passendes Angebot.

Coaching

Das Arbeitsumfeld wird immer komplexer. Um den laufend höheren Anforderungen gerecht zu werden, ist es oft sehr wirkungsvoll, wichtige Fragestellungen aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Genau hier setzt das empathische, handlungsorientierte Coaching an. Dabei entwickeln Sie nachhaltige Lösungen im Rahmen Ihrer aktuellen Herausforderungen.

Das TrainerInnen-Team



Susanne Ledergerber, Vera Heim, Wolfgang W. Wulle, Caroline von Schulthess (von links nach rechts).

Vera Heim

Geschäftsführerin von The Coaching Company, Ausbilderin mit eidg. Fachausweis, zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation CNVC/USA und NLP-Lehrtrainerin, Management-Coach und Autorin.

Spezialgebiete: Wertschätzende Kommunikation und Führung, Führungscoaching, WingWave[®]-Coaching, Ausbildungen in Gewaltfreier Kommunikation (GFK).

Susanne Ledergerber

Senior-Trainerin von The Coaching Company, Ausbilderin mit eidg. Fachausweis, NLP-Trainerin, Lern- und Gedächtnistrainerin und zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation CNVC/USA, Trauerbegleiterin und Coach.

Spezialgebiete: Gewaltfreie Kommunikation, Personal- und Organisationsentwicklungs-Projekte, Brainfitness, Coaching.

Caroline von Schulthess

Freelance-Trainerin von The Coaching Company, Ausbilderin mit eidg. Fachausweis, Teamcoach, Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation. Als zweites Standbein engagiert in sozialen und kulturellen Projekten sowie als Künstlerin.

Spezialgebiete: Teamentwicklung auf der Basis der Gewaltfreien Kommunikation.

Wolfgang W. Wulle

Freelance-Trainer von The Coaching Company, ganzheitlicher Business- und Unternehmens-Coach mit langjähriger Führungserfahrung als CEO. Trainer für Wertschätzende Kommunikation. *Spezialgebiete:* Wertschätzende Kommunikation und Führung, Persönlichkeits- und Führungscoaching, Referent.

Gabriele Lindemann (ohne Foto)

Anerkannte GFK-Trainerin, Business-Coach, Management-Beraterin, Partnerin für das Seminar «Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren» in Nürnberg, Moderatorin, Autorin und zertifizierte Herzkreis-Trainerin.

Kursorganisation

Kursort für die öffentlichen Seminare

Institution Barbara Keller*, Berufsbildung,
Zürichstrasse 84, 8700 Küsnacht ZH.

- Ab Zürich Hauptbahnhof alle 15 Minuten mit S6 oder S16 zum Bahnhof Küsnacht-Goldbach
- Fahrzeit 9 Minuten + 2 Minuten Fussweg
- einige Gratisparkplätze vorhanden
- Wegbeschreibung unter www.tcco.ch

Teilnehmerzahl

mind. 6, max. 18 Personen
(ab 10 Personen in der Regel Doppelmoderation).

Arbeitsweise im Seminar

Ein Wechselspiel zwischen Theorie-Inputs, Einzel- und Gruppenübungen sowie Rollenspielen ermöglicht persönliches Reflektieren und praxisnahes Lernen.

Kursbestätigung und Kurszeiten

Über die Kurszeiten werden Sie mit der Kursbestätigung informiert. In der Regel sind diese:

1. Tag 9.00–17.30 Uhr, 2. Tag 9.00–17.15 Uhr.
Anmeldebestätigung und Rechnung erhalten Sie per E-Mail.

Im Kursgeld inbegriffen sind

Unterlagen, Pausenverpflegung und bei den zweitägigen Workshops ein leichtes Mittagessen am zweiten Tag.

* Die Institution Barbara Keller bietet Berufsausbildungen im praktischen Bereich für junge Frauen und Männer mit einer Beeinträchtigung an. Mehr Informationen unter: www.barbara-keller.ch

Anerkennung

Alle Kurse werden vom Center for Nonviolent Communication anerkannt. (www.cnvc.org)



EduQua-Zertifizierung

The Coaching Company ist eduQua zertifiziert.



Kontaktadressen

The Coaching Company, In der Teien 6, CH 8700 Küsnacht
Büro: Goldbacherstrasse 12, CH 8700 Küsnacht
Tel. +41 (0)44 500 99 00, Fax +41 (0)44 500 99 01
E-Mail office@tcco.ch, Internet www.tcco.ch

Auszug aus dem Kleingedruckten

Bei Rückzug der Anmeldung wird bis zu 4 Wochen vor dem ersten Seminar eine Umtriebsgebühr von 100 CHF, bis zu 2 Wochen vorher 50 % und danach 100 % der Seminar-kosten verrechnet. Falls ein(e) Ersatzteilnehmer(in) gestellt wird, fallen diese Kosten weg. Ferner gelten die Allgemeinen Seminarbedingungen, die auf www.tcco.ch eingesehen werden können und der Kursbestätigung beiliegen.

Daten für Infoabende, die aktuellsten Kursdaten sowie Detailbeschriebe für unsere Seminare finden Sie auf unserer Homepage

www.tcco.ch

Anzeige

Auftanken im Alltag in 12 Minuten mit dem HerzKreis-Training



mit
**Gabi Lindemann
und Andi
Schmidbauer**

Wirkungsvolle Entspannung bei akuten Belastungen und hohen Selbstansprüchen. Zur Stressvorsorge und Burnout-Prophylaxe.
**29.–30. November 2014 (Sa./So.)
in Küsnacht ZH**

Infos und Anmeldung unter:
www.tcco.ch
(unter HerzKreis-Training) oder
Tel. 044 500 99 00



Anzeige

Sommer-Retreat

Begegnung mit dem Inneren Kind*

Nehmen Sie sich eine Auszeit für inneres Wachstum und Entwicklung. Gönnen Sie sich 5½ Tage Seelen-Wellness im schönen Baselbieter Jura. Persönlichkeitsarbeit nach Marshall B. Rosenberg, Robert Gonzales, Susan Skye u. a.

So. 12. – Fr. 17. Juli 2015 (So. ab 16 Uhr)
Seminar Hotel Wasserfallen, Reigoldswil

Infos und Anmeldung unter: www.tcco.ch
(unter Sommer-Retreat) oder Tel. 044 500 99 00

*Voraussetzung mind. 4 Tage GFK-Training bei zert. TrainerIn



Seminar-Anmeldung (Details siehe Seite 7 bis 11 oder www.tcco.ch)

Bitte dieses Blatt ausgefüllt per Post oder Fax 044 500 99 01 übermitteln oder direkt online anmelden unter www.tcco.ch.

Wenn nicht anders vermerkt, finden alle Seminare in Küsnacht ZH statt. **Bitte beachten Sie auch unsere Frühbuchungs-Rabatte***

GFK-Einführungsseminare 2014/2015*

- Anmeldung** für ein 2-tägiges Einführungsseminar à 580 CHF/530 CHF*
- 14-E-5** Sa. 25.10. – So. 26.10.2014
 14-E-6 Do. 04.12. – Fr. 05.12.2014
 15-E-1 Sa. 24.01. – So. 25.01.2015
 15-E-2 Do. 12.03. – Fr. 13.03.2015
 15-E-3 Do. 07.05. – Fr. 08.05.2015
 15-E-4 Sa. 04.07. – So. 05.07.2015
 15-E-5 Do. 03.09. – Fr. 04.09.2015

Wertschätzend führen ... 2014/2015*

- Anmeldung** für ein 3-tägiges Führungsseminar à 1'290 CHF/1'240 CHF*
- 14-WFWK-2** Mi. 24.09. – Do. 25.09.2014
+ Mi. 22.10.2014
 15-WFWK-1 Mi. 25.03. – Do. 26.03.2015
+ Mi. 06.05.2015
 15-WFWK-2 Do. 24.09. – Fr. 25.09.2015
+ Do. 29.10.2015

GFK-Vertiefungsseminare 2014/2015

- Anmeldung** für Einzelmodul(e) à 580 CHF
 Anmeldung für gesamten Lehrgang für 3'990 CHF statt 4'640 CHF

Bitte aus nachfolgenden Terminen 7 passende **Module A bis G** und **2 Praxis-Transfertage** (Kategorie PTP oder PTF) ankreuzen.
Hinweis: Module A bis F müssen nicht hintereinander besucht werden, Modul G sollte hingegen das Schlussmodul bilden.

Lehrgang 14 (2014/2015 – Do./Fr.)

- 14-LG14-MD** Do. 23.10. – Fr. 24.10.2014 (Modul D)
 14-LG14-ME Do. 11.12. – Fr. 12.12.2014 (Modul E)
 15-LG14-MF Do. 29.01. – Fr. 30.01.2015 (Modul F)
 15-LG14-MG Do. 05.03. – Fr. 06.03.2015 (Modul G)

Lehrgang 15 (2014/2015 – Sa./So.)

- 14-LG15-MA** Sa. 27.09. – So. 28.09.2014 (Modul A)
 14-LG15-MB Sa. 06.12. – So. 07.12.2014 (Modul B)
 15-LG15-MC Sa. 31.01. – So. 01.02.2015 (Modul C)
 15-LG15-MD Sa. 11.04. – So. 12.04.2015 (Modul D)
 15-LG15-ME Sa. 20.06. – So. 21.06.2015 (Modul E)
 15-LG15-MF Sa. 29.08. – So. 30.08.2015 (Modul F)
 15-LG15-MG Sa. 26.09. – So. 27.09.2015 (Modul G)

Lehrgang 16 (2015/2016 – Do./Fr.)

- 15-LG16-MA** Do. 09.04. – Fr. 10.04.2015 (Modul A)
 15-LG16-MB Do. 25.06. – Fr. 26.06.2015 (Modul B)
 15-LG16-MC Do. 27.08. – Fr. 28.08.2015 (Modul C)
 15-LG16-MD Do. 22.10. – Fr. 23.10.2015 (Modul D)
 15-LG16-ME Do. 10.12. – Fr. 11.12.2015 (Modul E)

Lehrgang 17 (2015/2016 – Sa./So.)

- 15-LG17-MA** Sa. 24.10. – So. 25.10.2015 (Modul A)
 15-LG17-MB Sa. 05.12. – So. 06.12.2015 (Modul B)

Weitere Daten siehe **unter www.tcco.ch**.

GFK-Praxis-Transfertage 2014/2015

- Anmeldung** für einen/mehrere Praxis-Transfertage à 290 CHF
- 14-PTP-4** Fr. 26.09.2014
 14-PTP-5 Fr. 07.11.2014
 15-PTP-1 Fr. 23.01.2015
 15-PTP-2 Fr. 27.03.2015
 15-PTP-3 Fr. 05.06.2015
 15-PTK-1 Sa. 06.06.2015
 15-PTF-1 Fr. 03.07.2015
 15-PTP-4 Sa. 19.09.2015
 15-PTG-1 Mi. 30.09.2015 + Mi. 28.10.2015 (430 CHF)**

**Semindauer: 1 1/2 Tage

GFK-Advanced Trainings 2014/2015*

- Anmeldung** für folgendes Training (Teilnahmevoraussetzung: mind. 6 Tage GFK-Training) à jeweils 580 CHF/530 CHF* für 2 Tage oder 780 CHF/730 CHF* für 3 Tage
- 14-ADV-VM** Do. 18.09. – Fr. 19.09.2014
+ Do. 30.10.2014
 15-ADV-SE Do. 05.02. – Fr. 06.02.2015
 15-ADV-VA Sa. 28.02. – So. 01.03.2015
 15-ADV-BL Do. 01.10. – Fr. 02.10.2015

TCCO-Sommer-Retreat 2015*

- Anmeldung** für folgendes Training (Teilnahmevoraussetzung: mind. 4 Tage GFK-Training)
- 15-SO-IK** So. 12.07. – Fr. 17.07.2015 (5 1/2 Tage/1'390 CHF/1'190 CHF* zzgl. Kost/Logis)

HerzKreis-Training 2015*

- Anmeldung** für ein 2-tägiges Training à 480 CHF/430 CHF*
- 14-HERZ-1** Sa. 29.11. – So. 30.11.2014

Empathische Prozessbegleitung von Teams®

Termine, Preise und Anmeldung siehe www.tcco.ch

* Bitte beachten Sie unsere Frühbuchungs-Rabatte bis 4 Monate vor Seminarbeginn.

Weitere Semindaten siehe www.tcco.ch

Impressum
»auf-gespürt erscheint zweimal jährlich · **Auflage:** 7'700 Ex. **Redaktion:** The Coaching Company GmbH, In der Teien 6, CH 8700 Küsnacht, Tel. +41 (0)44 500 99 00 · Chefredaktorin: Vera.Heim@tcco.ch · Redaktionell Mitarbeitende: Caroline von Schulthess, Susane Ledergerber, Wolfgang W. Wulle · Fotos: Janna Weber, Susanne Ledergerber, Vera Heim, Fotolia · Layout: Dagmar Lössl
Copyright: Wiedergabe von Beiträgen nur mit Genehmigung der Redaktion.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass meine Anmeldung verbindlich ist und ich die Rücktrittsbedingungen akzeptiere.

.....
Strasse, Hausnummer

.....
PLZ/Ort

.....
Firma

.....
Anrede Herr Frau

.....
Vorname

.....
Name

Auszug aus dem Kleingedruckten: Bei Rückzug der Anmeldung wird bis zu vier Wochen vor dem ersten Seminar eine Umtriebsgebühr von 100 CHF, bis zu 2 Wochen vorher 50 % und danach 100 % der Seminarkosten verrechnet. Falls ein(e) Ersatzteilnehmer(in) gestellt wird, fallen diese Kosten weg. Ferner gelten die Allgemeinen Seminarbedingungen. Diese sind unter www.tcco.ch einsehbar und werden der Kursbestätigung beigelegt.