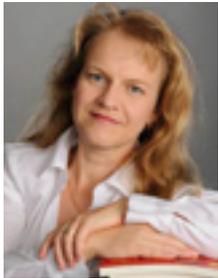


Liebe Leserinnen und Leser,



Im Dezember wurde *The Coaching Company* 5 Jahre alt. Mit viel Freude schauen wir auf spannende Aufbaujahre zurück und feiern, dass wir uns erfolgreich im Markt für Seminare in Gewaltfreier Kommunikation, Führungstrainings und Coaching etabliert haben. Wir nehmen unseren Geburtstag zum Anlass, den Newsletter *auf-gespürt* ins Leben zu rufen. Darin informieren wir Sie kompakt über Neuigkeiten

und Wissenswertes rund um Kommunikation und Führung. Dazu spüren wir Leckerbissen aus der Hirnforschung auf und entführen Sie ins Reich der Emotionen, dem Motor unseres Schaffens! 2009 stand auch im Zeichen des Schreibens. Wir feiern das neue Buch *Erfolgsfaktor Menschlichkeit* zum Thema Gewaltfreie Kommunikation im Business, eine Neuauflage der *KonfliktKiste*, die bereits mehr als 5'000 mal gekauft wurde und haben einen Praxisbericht zum Buch *Erfolge zum Wandern, Wingwave in Aktion*, beigesteuert. Mehr dazu finden Sie im beiliegenden Prospekt. Wir wünschen Ihnen viel Spass beim Lesen!

Vera Heim

## » Kämpfen Sie noch oder führen Sie schon?

Wie Sie mit Ihrer Sprache ein Umfeld schaffen, in dem Menschen gerne kooperieren.

Die Anforderungen an Führungskräfte von heute sind vielfältig. Neben dem fachlichen und methodischen Können verlangt ein zeitgemässes Management auch, ethische und soziale Aspekte im eigenen Tun und Handeln zu reflektieren und zu berücksichtigen: Hier die Mitarbeiterin, die plötzlich ihre Leistung nicht mehr erbringt oder da ein Projektleiter, der über zunehmende Konflikte klagt und dadurch wichtige Termine nicht einhalten kann.

### Von der Abhängigkeit zur Kooperation

Sie verspüren Druck durch Zielvorgaben von oben und durch die Erwartungen Ihrer Mitarbeitenden von unten. Das kann zur Belastung werden und es wird Ihnen bewusst, dass Sie in einem Netz von gegenseitiger Abhängigkeit stecken und dass es ohne Kooperation der anderen nicht geht. Statt Freude an der Arbeit zu haben beginnt ein Kampf um verschiedene Interessen.

Die Frage ist: Wie können Sie Menschen dazu begeistern, gemeinsam mit Ihnen am gleichen Strang zu ziehen? Wie gelingt es Ihnen, im Netz der Abhängigkeit handlungsfähig zu bleiben?

### Sprache schafft Beziehungen

Ihre Sprache spielt dabei eine zentrale Rolle. Sie entscheidet massgeblich darüber, wie sich Ihre (Geschäfts-)Beziehungen entwickeln. Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) unterstützt Sie dabei, auf eine respektvolle und wertschätzende Art und Weise mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, ohne den Fokus auf die Handlung oder das Ziel zu verlieren. Sie hilft Ihnen, offen und konstruktiv Kritik auszusprechen und Wertschätzung so zu formulieren, dass diese Freude und Motivation freisetzt. Der Fokus liegt dabei auf den Bedürfnissen aller Involvierten. Bedürfnisse werden, ohne sie zu werten, offen geäussert und beidseitig angehört. Erst danach wird nach Strategien gesucht, die die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen. Das bedeutet auch, dass in dem Prozess alle gleichermaßen die Verantwortung für die Erfüllung ihrer Anliegen übernehmen. Dies erfordert Kreativität und die Fähigkeit, sich von fixen Lösungs-Ideen zu verabschieden. Wie kann sich zum Beispiel das Bedürfnis nach Verlässlichkeit im Berufsalltag erfüllen? Durch eine termingerechte Lieferung, vor-

zeitiges Mitteilen von Verzögerungen oder das Priorisieren bevorstehender Aktivitäten. Sie sehen, wie sich auf dieser Ebene neue Handlungsspielräume erschliessen. Anstatt Menschen durch Schuldzuweisungen oder Drohungen zum Handeln zu bewegen, werden Mitarbeitende in die Lösungssuche mit einbezogen. So werden aus Mitarbeitenden Mitunternehmende, deren Führung mehr ein Lenken und Begleiten als ein Kontrollieren und Drängen ist. Im neu erschienenen Buch *Erfolgsfaktor Menschlichkeit, wertschätzend führen - wirksam kommunizieren* zeigen Gabriele Lindemann und Vera Heim an vielfältigen Praxisbeispielen auf, wie Sie den Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation im Berufsalltag integrieren.

Vera Heim



**Erfolgsfaktor Menschlichkeit**  
Wertschätzend führen - wirksam kommunizieren  
39,90 CHF  
224 Seiten  
Das neue Buch von Vera Heim und Gabriele Lindemann.  
Jetzt bestellen unter [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch)

## » Wertschätzendes Feedback

Worauf es ankommt

Wem kommt das nicht bekannt vor? Als Führungskraft möchte man einem Mitarbeitenden ein konstruktives Feedback geben. Statt das Feedback zu reflektieren beginnt der Mitarbeitende, sich zu rechtfertigen. Wie können Rückmeldungen so formuliert werden, dass diese vom Empfänger positiv aufgenommen werden?

### Die Haltung macht die Musik

„Wertschätzend“ sagt nichts darüber aus, ob der Inhalt des Feedbacks angenehm oder unangenehm ist. Vielmehr geht es um die innere Haltung, mit welcher ein Feedback ausgedrückt wird. Gelingt es Ihnen, Feedback auf der Ebene der eigenen Gefühle und Bedürfnisse und ohne Schuldzuweisungen und Anklage anzusprechen, haben Sie eine gute Chance, dass Ihr Gegenüber die Botschaft gut hören kann. Dabei hilft die innere Einstellung, dass Menschen nicht gegen etwas, sondern für sich handeln.

Die 4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation (Fakten, Gefühl, Bedürfnis, Veränderungswunsch) unterstützen Sie dabei, sich beim Ausspre-



Susanne Lanz  
Trainerin mit Spezialgebiet Gewaltfreie Kommunikation und Brainfitness

chen von unangenehmen Botschaften sicher zu fühlen und offen anzusprechen, um was es Ihnen geht. Diese Erfahrung hat auch ein Teamleiter aus einem unserer Firmenseminare gemacht, als er das Gelernte in der Praxis umgesetzt hat. Er berichtete uns, wie er bei einem Aussendienstmitarbeiter eine konstruktive Kritik anbringen konnte:

### Feedback ermöglicht Weiterentwicklung

*„Ich beziehe mich auf die Kundenpräsentation von gestern. Ich habe auf deine Körperhaltung geachtet. Du hast bis kurz vor Ende der Präsentation deine Arme vor dem Brustkorb verschränkt gehalten und deine Augen zu 80% der Zeit auf den Bildschirm gerichtet. Ich zweifle, ob der Kunde so Vertrauen in unsere Firma gewinnen kann. Eine vertrauensvolle Kundenbindung auf-*

*zubauen ist mir ein grosses Anliegen. Deshalb bitte ich dich, darauf zu achten, dass du, während du präsentierst, Blickkontakt mit dem Kunden hast und die Arme auf Hüfthöhe hältst. Bist du einverstanden, bei den nächsten zwei Präsentationen den Fokus auf diese zwei Verhaltensweisen zu legen? Ich würde dir jeweils danach gleich Feedback dazu geben. Okay?“*

Nach Angaben des Teamleiters war der Mitarbeiter sehr erfreut über die Rückmeldung, weil sie ihn in seiner Weiterentwicklung unterstützte. Schon bei der nächsten Präsentation konnte er grosse Fortschritte feststellen.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie sie auf Augenhöhe wertschätzendes Feedback geben können, dann melden Sie sich zu unseren Führungseminaren an.

Susanne Lanz

## WERTSCHÄTZEND FÜHREN - WIRKSAM KOMMUNIZIEREN

7. – 8.04.2010 in Nürnberg oder 13. – 14.07.2010 in Zürich

2-Tages-Intensivseminar für Führungskräfte inklusive Praxistransfer-Coaching.

Mit den Autorinnen von *Erfolgsfaktor Menschlichkeit*.

Mehr Infos unter [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch)

## Lust auf ein GRATIS Einführungsseminar *Gewaltfreie Kommunikation*?

5 Jahre



Besuchen Sie [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch) und gewinnen\* Sie:

- ein gratis GFK Einführungsseminar im Wert von mind. 555 CHF
- 5 x 50% Ermässigung auf ein GFK Einführungsseminar
- 5 x *Erfolgsfaktor Menschlichkeit* im Wert von 39.90 CHF

Oder melden Sie sich direkt für ein GFK Einführungs- oder Vertiefungsseminar an.  
\*Teilnahmeschluss ist der 5. Februar 2010. Keine Barauszahlung oder Kumulation.

## »» Praxistransfer

Ein Interview mit Maja Bertschi

Seit 4 Jahren leiten Sie ein Helpdesk und werden immer wieder mit Kundenreklamationen konfrontiert. Inwiefern hilft Ihnen die Gewaltfreie Kommunikation in den Kundengesprächen?

In den letzten Jahren hatte ich Kunden oftmals erst dann am Telefon, wenn die Situation eher kritisch oder bereits eskaliert war. Hier hat mir die GFK gezeigt, dass meine Argumentation nichts nützt, wenn sich der Kunde nicht gehört fühlt. Nummer eins, um eine Situation zu deeskalieren, ist für mich deshalb, dem Kunden zeigen, dass ich verstanden habe wie seine Welt aussieht. Sobald der Kunde das realisiert, kommt das Gespräch auf eine ruhigere Ebene, auf der eine Lösung gefunden werden kann.

Was war ein eindrückliches Erlebnis im Kundenkontakt?

Ein Kunde beschwerte sich, und ich hörte ihm zu. Zu diesem Zeitpunkt sah ich nicht, was ich für ihn tun konnte. Am Schluss sagte ich ihm, dass ich mir etwas überlegen würde. Ich schickte ihm dann zwei Kinogutscheine. Hier half mir die Erkenntnis, dass ein Nein nur ein Nein im Moment und nicht Nein für immer heisst. D.h. ich konnte mir etwas Zeit lassen, mich bei dem Kunden erkenntlich zu zeigen und musste nicht sofort reagieren.

Als Teamleiterin ist es Ihre Aufgabe, die Menschen bei Ihrer Arbeit zu unterstützen und dafür zu sorgen, dass die gemeinsamen Ziele erreicht werden. Welche Bedeutung spielt da die

Gewaltfreie Kommunikation für Sie?

In der Kundenberatung am Telefon zu arbeiten ist nicht immer einfach. Mir ist es stets wichtig, den Mitarbeitern Sicherheit am Telefon zu vermitteln. Mit der GFK habe ich ein Mittel zur Verfügung, um zu zeigen, wie sie sich einerseits selber schützen und andererseits besser in die Welt des Kunden einfühlen können. Mit der Erkenntnis, was für ein Bedürfnis der Kunde hat, ist es einfacher, das Gespräch konstruktiv weiterzuführen.

Wem würden Sie die GFK empfehlen?

Allen, die etwas Hilfreiches für die tägliche Kommunikation bei der Arbeit, in der Freizeit, in der Familie und auch ganz einfach für das Leben dazulernen möchten.



## »» Emotional

Wann haben Sie sich das letzte Mal **motiviert** gefühlt?

Welche Bedürfnisse wurden da erfüllt? Waren Sie motiviert, weil sich Ihr Bedürfnis nach Sinnhaftigkeit erfüllt hat, weil Sie Lernen, oder Ihre Träume und Ziele verwirklichen konnten? Motivation ist oft gepaart mit Emotionen wie Neugierde, Interesse, Faszination, Freude, Zuversicht oder Begeisterung und kommt mit einer angenehmen Anspannung im Körper daher. Wie fühlt sich Motivation bei Ihnen an?



## »» Wussten Sie schon ...?

dass unsere Neuronen (Gehirnzellen) den Botenstoff Dopamin abgeben, wenn wir motiviert sind? Das ausgeschüttete Dopamin erzeugt ein Gefühl des Wohlbefindens und versetzt den Organismus psychisch und physisch in einen Zustand der Konzentration und Handlungsbereitschaft. Gleichzeitig beeinflusst Dopamin die muskuläre Beweglichkeit. Wir sind von Kopf bis Fuss zum Handeln bereit.



Susanne Lanz (Mitte) mit Seminarteilnehmerinnen

## » Unsere Seminare in Küsnacht/Zürich (Details siehe Prospekt oder [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch))

### GFK-Einführungsseminar 2010

- Anmeldung 2-tägiges Einführungsseminar à 580 CHF
- 10-E-1 Sa. 23.01. – So. 24.01.2010
- 10-E-2 Do. 25.03. – Fr. 26.03.2010
- 10-E-3 Sa. 08.05. – So. 09.05.2010
- 10-E-4 Sa. 10.07. – So. 11.07.2010
- 10-E-5 Sa. 18.09. – So. 19.09.2010
- 10-E-6 Do. 02.12. – Fr. 03.12.2010

### Wertschätzende Kommunikation im Führungsalltag 2010

- Anmeldung 3-tägiges Seminar à 880 CHF
- 10-WSK-1 Mi. 10.02. – Fr. 12.02.2010
- 10-WSK-2 Mi. 17.11. – Fr. 19.11.2010

### Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren

Das Seminar zum Buch

- Anmeldung für ein 2-tägiges Seminar + Coaching  
1'980 CHF + Tagungspauschale (Seminarhotel)
- 10-WFWK-1 Mi. 07.04. – Do. 08.04.2010 in Nürnberg
- 10-WFWK-2 Di. 13.07. – Mi. 14.07.2010 in Zürich

### GFK-Praxistransfer Tage 2010

- Anmeldung für einen/mehrere Praxis-Tage à 290 CHF
- 10-PTK-1 Fr. 22.01.2010
- 10-PTG-0 Fr. 05.02.2010 + Di. 16.03.2010 (430 CHF)\*
- 10-PTP-1 Fr. 07.05.2010
- 10-PTF-1 Fr. 09.07.2010
- 10-PTG-1 Fr. 01.10.2010 + Mi. 03.11.2010 (430 CHF)\*
- 10-PTK-2 Fr. 29.10.2010
- 10-PTP-2 Fr. 26.11.2010

\*) Seminardauer: 1 ½ Tage

Anmeldung per Post oder auch unter [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch)

**Firma** .....

**Anrede**  Herr  Frau

**Vorname** .....

**Name** .....

**Strasse** ..... **PLZ/Ort** .....

**Telefon G:** ..... **P:** .....

**e-mail** .....

**Datum/Unterschrift** .....

#### 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 Seminarkosten verrechnet. Falls ein(e) Ersatzteilnehmer(in) gestellt wird, fallen diese Kosten weg. Ferner gelten die Allgemeinen Seminarbedingungen, die auf [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch) eingesehen und der Kursbestätigung beigelegt werden.

### GFK-Vertiefungsseminare 2010/2011

- Anmeldung für Einzelmodul(e) à 580 CHF
- Anmeldung für alle Module für 3'690 CHF statt 4'060 CHF. Bitte aus allen nachfolgenden Terminen sieben Module ankreuzen.

### Lehrgang 5 (2009/2010 - Sa./So.)

- 10-LG5-MC Sa. 06. – So. 07.02.2010 (Modul C)
- 10-LG5-MD Sa. 10. – So. 11.04.2010 (Modul D)
- 10-LG5-ME Sa. 26. – So. 27.06.2010 (Modul E)
- 10-LG5-MF Sa. 28. – So. 29.08.2010 (Modul F)
- 10-LG5-MG Sa. 02. – So. 03.10.2010 (Modul G)

### Lehrgang 6 (2010/2011 - Do./Fr.)

- 10-LG6-MA Do. 15. – Fr. 16.04.2010 (Modul A)
- 10-LG6-MB Do. 24. – Fr. 25.06.2010 (Modul B)
- 10-LG6-MC Do. 02. – Fr. 03.09.2010 (Modul C)
- 10-LG6-MD Do. 11. – Fr. 12.11.2010 (Modul D)
- 11-LG6-ME Do. 20. – Fr. 21.01.2011 (Modul E)
- 11-LG6-MF Do. 03. – Fr. 04.03.2011 (Modul F)
- 11-LG6-MG Do. 14. – Fr. 15.04.2011 (Modul G)

### Lehrgang 7 (2010/2011 - Sa./So.)

- 10-LG7-MA Sa. 30. – So. 31.10.2010 (Modul A)
  - 10-LG7-MB Sa. 04. – So. 05.12.2010 (Modul B)
- Weitere Termine für 2011 folgen.

### NEU! TCCO-Forum 2010

- Anmeldung für ein 3-tägiges Forum (880 CHF)
- 10-FOR-1 Fr. 10. – So. 12.09.2010

## Steigern Sie Ihre Konflikt-Fitness!

Schnell verärgert, aufbrausend oder  
verunsichert in Konflikten?

Das muss nicht sein!

Neutralisieren Sie Ihre  
Stress-Auslöser und konzentrieren  
Sie sich auf das, worauf es ankommt:  
Das Gespräch.

Das Coaching für alle, die in  
Konflikten cooler bleiben wollen.

Mehr Infos unter:  
Tel 044 500 99 00  
oder [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch)