



Achtsamkeit macht den Unterschied

→ UNTERNEHMENSKULTUR

Es gibt viele gute Gründe, achtsamer im Alltag zu sein, insbesondere im Beruf. Das bringt Entspannung und Gesundheit bei Chef und Mitarbeitern und ein gutes Arbeitsklima sowie bessere Arbeitsergebnisse und mehr Wertschöpfung. Lesen Sie, was Experten raten und wie Malerkollegen Achtsamkeit im Unternehmen praktizieren.

Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden ist ein echter Wirtschaftsfaktor. Das Hamburgische Weltwirtschaftsinstitut (HWWI) hat errechnet, dass der deutschen Wirtschaft jährlich 364 Milliarden Euro verloren gehen, weil Mitarbeiter an ihren Arbeitsplätzen unglücklich sind. Fragt man Berufstätige, was ihr Wohlbefinden am Arbeitsplatz am meisten beeinflusst, steht das Arbeitsklima an erster Stelle, gefolgt von den Aufgaben. Erst dann kommt das Gehalt. Ein wertschätzendes und achtsames Arbeitsklima hilft den Mitarbeitern, ihr Potenzial zu entfalten und beste Leistungen zu bringen. »Menschen, die motiviert und begeistert sind, arbeiten in der Regel produktiver, entwickeln bessere Lösungen, haben eine positive Ausstrahlung und ziehen damit attraktive Kunden an. Darüber hinaus zieht eine wertschätzende Unternehmenskultur (potenzielle) Mitarbeiter an. Das ist ein Wettbewerbsvorteil«, weiß die Betriebswirtin Dorette Segsneider, die mehr als 20 Jahre lang die Finanzsendung ZDF/3satbörse moderierte und heute als Coach und Beraterin arbeitet.

»Firmen sollten unbedingt wertschätzend sein«, rät die Wirtschaftsexpertin. Unternehmen sollten ihren Mitarbeitern beispielsweise ermöglichen, soziale Beziehungen auch während der Arbeitszeit zu pflegen. Segsneider nennt Beispiele wie den Austausch mit Kollegen in einem einladenden Pausenraum oder den Plausch mit dem Chef an der Kaffeebar oder den gemeinsamen Stammtisch einmal im Monat. Das verbessere das Betriebsklima, schaffe eine Kultur der Gemeinsamkeit und damit auch Bindung. Außerdem hilft ein achtsamer Umgang mit sich und den eigenen Ressourcen, gesund zu bleiben. Das Magazin »Wirtschaftspsychologie aktuell« schreibt: »Ein Forscherinnenteam um die Psychologin Ute Hülshager hat herausgefunden, dass Achtsamkeit bei der täglichen Arbeit hilft. Wer im anstrengenden Job achtsamer war oder sich Achtsamkeit antrainierte, war weniger erschöpft und mit seinem Beruf zufriedener. Außerdem zeigte er seltener einen aufgesetzten Gefühlsausdruck. Die Ergebnisse legen nahe, mit Achtsamkeitstrainings gezielt beruflichem Stress vorzubeugen.«

Riesenchance für alle, die es anders machen

Vielfach gelten Handwerker als nicht besonders achtsam. Kunden fürchten Schmutz, Dreck und Lärm und raue Umgangsformen, wenn sie an Handwerker denken, die in ihren vier Wänden arbeiten. Achtsamkeit fängt beim Unternehmer an, es funktioniert nur, wenn es gelebte Unternehmenskultur ist, wenn der Chef die Achtsamkeit vorlebt. Wer als Chef ständig über seine Grenzen geht, wenig auf sich selbst und seine Gesundheit, Freizeit, Familie und Hobbys achtet, ist kein gutes Vorbild.

Ein Schlüssel für eine achtsame Unternehmenskultur ist die wertschätzende Kommunikation. Die Kunden bekommen sehr schnell mit, wenn in dem von ihnen beauftragten Malerbetrieb ein gutes Arbeitsklima herrscht und eine achtsame Unternehmenskultur gepflegt wird: z. B. an der Art, wie die Mitarbeiter miteinander reden und umgehen und wie sie sich im Kontakt mit den Kunden verhalten. Denn achtsame Unternehmenskultur bedeutet auch einen wertschätzenden Umgang von Mensch zu Mensch. Vor allem ältere Menschen achten sehr genau darauf, wie sie behandelt werden und welches Klima in dem Handwerksbetrieb herrscht, den sie beauftragen.

Achtsame Unternehmenskultur – das Beispiel Malerbetrieb Heyse

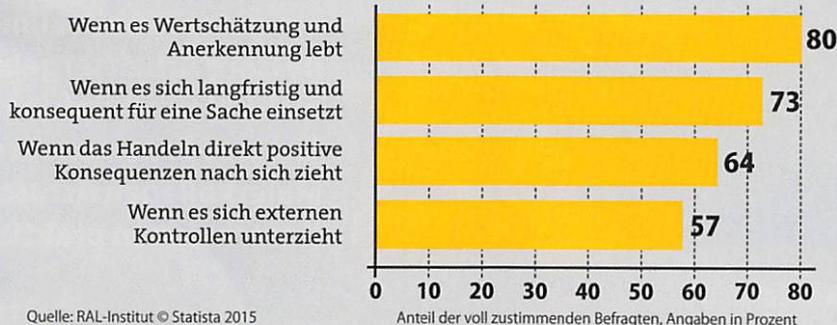
In seinem Blog interviewte Matthias Schultze, Betriebsinhaber und Geschäftsführer des Malerbetriebs Heyse in Hannover, die Respektspezialistin Bettina Schöbitz. Sie sagt: »Das Ansehen Ihres Unternehmens wird heute von mehr bestimmt als nur einem bedarfsorientierten Produktangebot: Kunden wissen in Zeiten des Internets um die einfache Vergleichbarkeit der Preise – und achten daher immer mehr auf den Service und darauf, dass sie sich menschlich angenommen und wertgeschätzt fühlen. Achtsame Unternehmenskultur macht also den Unterschied. Und zwar mehr als nur bei weichen Faktoren – am Ende des Tags eben auch bei den betriebswirtschaftlichen Zahlen. Denn Kunden kaufen vermehrt dort, wo ihnen Respekt und Einfühlungsvermögen entgegen gebracht werden. Auch qualifizierte Fachkräfte

und potenzielle Auszubildende achten verstärkt auf diese Werteorientierung.«

Was bedeutet für Matthias Schultze eine achtsame Unternehmenskultur? Auf Nachfrage erläutert er: »Wir haben uns in erster Linie damit beschäftigt, was wir für eine respektvollere Unternehmenskultur tun können, um bessere Rahmenbedingungen für ein noch besseres Miteinander zu schaffen. Das bedeutet ganz viel Veränderung in den Köpfen unserer Führungskompetenz,

UMFRAGE

Wann handelt ein Wirtschaftsunternehmen Ihrer Meinung nach moralisch?





Für Matthias Schultze, Betriebsinhaber des Malerbetriebs Heyse in Hannover macht achtsame Unternehmenskultur den Unterschied

aber auch in denen meiner wertvollen Mitarbeiter. Wir durchleben bereits seit Jahren einen Wandel an Verhaltensstrukturen im Innen- und Außenverhältnis.«

Und was sind für Matthias Schultze die wichtigsten Strategien für Achtsamkeit im Unternehmen? Der Betriebsinhaber weiß, »dass es in der Regel sinnvoll ist, Menschen dort abzuholen, wo sie stehen und sie mitzunehmen auf einen Weg, der nachhaltig und sinnvoll ist. Das heißt, unterschiedliche Charaktere verstehen und Wege zu finden, die für alle einen Mehrwert an Zufriedenheit, Achtsamkeit, Respekt und Wertschätzung bedeuten. Darin liegt ein enormes Potenzial, um Menschen zu motivieren und zu optimalen Leistungen zu fördern, bei gleichzeitiger Verbesserung des Gemütszustands und Reduzierung von Krankheiten und Unwohlsein. Regelmäßige Selbstreflexion, Trainings und Workshops sind hierbei ein wichtiger Teil auf dem Weg zum besseren Miteinander und mehr Lebensqualität. Ob beruflich oder privat ist hierbei egal. Denn wenn ich etwas mit dem Herzen tue und mich wohl fühle, bei dem was ich tun darf, dann ist Zufriedenheit eine angenehme Konsequenz.« Das klingt gut, aber sicher gibt es auch Bereiche, wo oder wann es ihm manchmal noch schwer fällt, einen achtsamen Umgang zu pflegen – wo gibt es im Malerbetrieb Heyse noch Entwicklungsmöglichkeiten? »Ein ganz wichtiger Punkt ist die Bereitschaft, Veränderungen zu leben und sich immer wieder daran zu erinnern, was man sich selber vom Leben und der Arbeit wünscht. Wie bei allem im Leben werden uns oft unsere eigenen Fettnäpfchen und Gewohnheiten in den Weg gestellt. Hier ist es besonders wichtig, diese Wegbegleiter anzunehmen, wertschätzend daran im Team zu arbeiten und gemeinsam optimale Lösungen zu schaffen, die dem ganzen Team dienlich sind. Wir alle lernen täglich dazu und tauschen uns aus. Das ist unser Weg«, sagt Schultze.

CHECKLISTE

Achtsame Unternehmenskultur

-  Haben Sie Ihre eigenen Bedürfnisse im Blick, nehmen Sie Ihre Gefühle und Bedürfnisse ernst. **Gehen Sie achtsam mit Ihren Ressourcen um**, gönnen Sie sich Pausen, Freizeit und Urlaub, achten Sie auf Ihre Gesundheit, planen Sie Zeit für sich, für die Familie, Freunde und Hobbys ein. Seien Sie offen und einfühlsam und kommunizieren Sie wertschätzend und achtsam.
-  Gehen Sie auf die Gefühle und Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter ein, z. B. im Hinblick auf körperliche Einschränkungen, **achten Sie auf die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter**, auf deren familiäre Bedürfnisse, auf deren Wünsche in Bezug auf Arbeitszeiten, auf eine faire Bezahlung, Anerkennung ihrer Arbeit, Dankbarkeit für das, was sie für das Unternehmen leisten, geben Sie wertschätzendes Feedback.
-  **Gehen Sie auf die Gefühle und Bedürfnisse Ihrer Kunden ein**, z. B. was Ordnung und Sauberkeit in deren Wohnung und der Umgang mit den Einrichtungsgegenständen angeht, Termintreue, Dankbarkeit für den Auftrag und ihr Vertrauen. Achten Sie bei Konflikten darauf, dass die Bedürfnisse aller beachtet werden und es eine gute Lösung für alle gibt.
-  **Behandeln Sie Ihre Lieferanten so, wie Sie selbst behandelt werden wollen**, auf Augenhöhe, achtsam und mit Empathie. Sprechen Sie Konflikte offen und mit der Haltung der gewaltfreien Kommunikation an.
-  **Achten Sie auf die Umwelt**, durch umweltfreundliche, gesunde, fair hergestellte Produkte, Energieeffizienz, Nutzung erneuerbarer Energien usw.

Achtsamkeit im Maleralltag – das Beispiel Malerwerkstatt Deck

Werner Deck hat seinen Malerbetrieb unlängst an seine frühere Mitarbeiterin Silke Busch übergeben. »Mit viel Respekt für seine Kunden, Kollegen – und seine Nachfolgerin«, resümiert die Respektspezialistin Bettina Schöbitz, die die Unternehmensübergabe begleitete.

Auf Nachfrage der Mappe erläutert Werner Deck, die wichtigsten Strategien und Werkzeuge für eine achtsame »

Übergabe: »Wichtig waren die langfristige, präzise Planung und die Einbeziehung von Silke Busch in alle geplanten Aktivitäten. Für Mitarbeiter und Kunden ergaben sich so gut wie keine Veränderungen. Die Betriebsübergabe wurde nach allen Seiten sehr offen und sehr transparent kommuniziert. Meine Strategie war, Silke Busch den bestmöglichen Start zu ermöglichen. Der Übergang sollte so erfolgen, wie ein Vater seiner Tochter oder seinem Sohn den Betrieb übergibt. Das wurde mit entsprechenden Anzeigen in den Zeitungen und Anschreiben an Kunden und Lieferanten dargestellt. Nach Außen wurde kommuniziert, dass sich bei malerdeck überhaupt nichts ändert, außer der Person an der Unternehmensspitze. Durch die zahlreichen Rückmeldungen weiß ich, dass das sehr gut gelungen ist.«

Silke Busch sah die Übernahme des Betriebs als einmalige Chance. Sie sagt: »Den Aufstieg vom Lehrling zum Chef hätte ich nie für möglich gehalten. Als es dann soweit war, ging es ganz flott. Ich durfte Herrn Deck bei der gesamten Abwicklung begleiten, angefangen vom ersten Kundenbesuch bis hin zur Rechnungsstellung. Da unsere Firma nun schon seit fast 100 Jahren existiert, wurde ich schnell als »die Neue« anerkannt. Aufgrund der vielen Aufmerksamkeit durch Presse und Werbung haben wir einen dauerhaft großen Wiedererkennungswert. Das motiviert mich natürlich und bestätigt die Arbeit vom gesamten malerdeck-Team.«

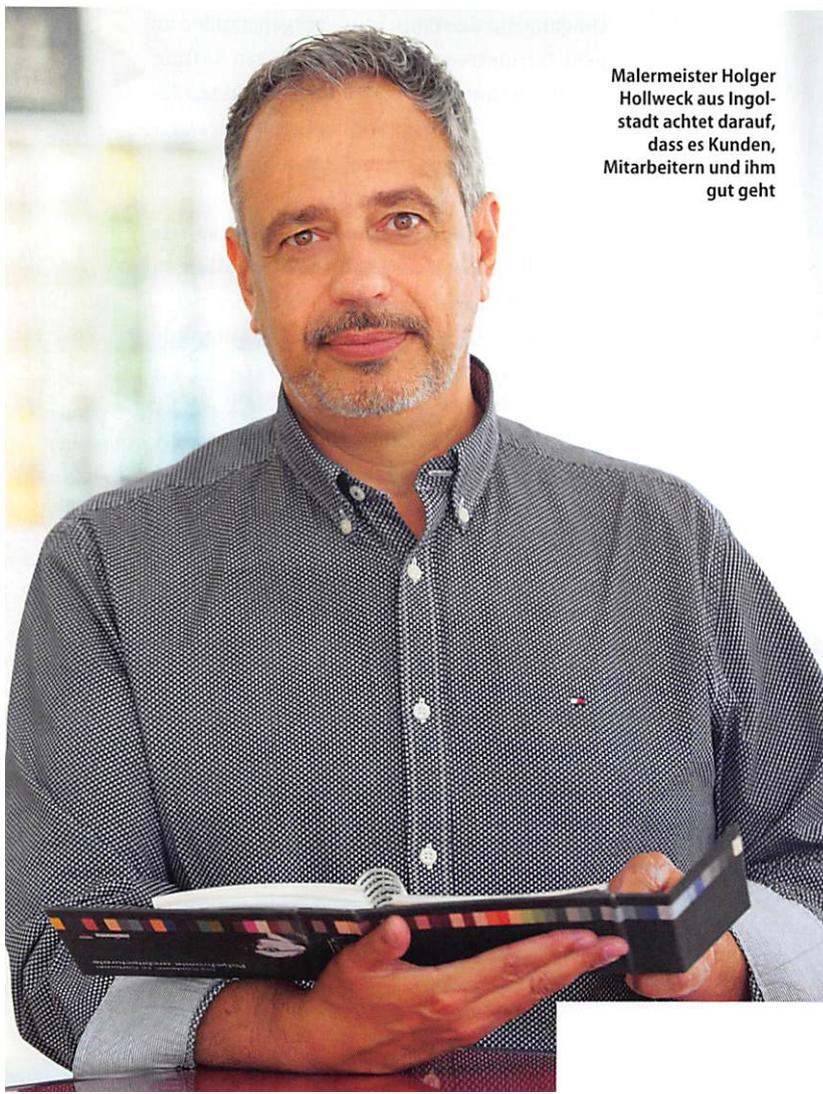
Auf die Frage, welchen Stellenwert Respekt und Achtsamkeit heute im Malerbetrieb Deck im Hinblick auf Mitar-

beiter, Kunden und andere Geschäftspartner haben und wie achtsam Sie als Geschäftsführerin selbst mit sich umgeht, sagt Silke Busch: »Ich denke, dass es sehr wichtig ist, sich gegenseitig und natürlich auch sich selbst zu respektieren. Wir haben mit sehr vielen unterschiedlichen Menschen zu tun, seien es Kunden oder Lieferanten. Das Verhältnis muss zu jeder dieser Personen stimmen, nur so ist ein reibungsloser und erfolgreicher Ablauf möglich. Da wir uns auf die Privatkunden 60plus spezialisiert haben, gehen wir auf die besonderen Wünsche dieser Kunden ein. Dieser Kundenstamm erfordert einen besonders feinfühligem und sensiblen Umgang. Oft sind wir nicht nur der Handwerker, sondern auch Zuhörer, Seelentröster und Gesellschafter. Unsere Kunden haben großes Vertrauen zu uns und Eigenschaften wie Empathie und Achtsamkeit gehören bei malerdeck einfach zum Alltag.«

Achtsamkeit im Maleralltag – das Beispiel Malerwerkstatt Hollweck

Auf der Webseite der Malerwerkstatt von Holger Hollweck aus Ingolstadt ist zu lesen: »Bei der Neuausrichtung von Wohnräumen steht Achtsamkeit an oberster Stelle, denn kein Bereich des täglichen Lebens ist mit mehr Intimität verbunden. Gemeinsam mit Ihnen erarbeitet Holger Hollweck – Die Malerwerkstatt stimmige Lösungsansätze...« Auf Nachfrage, was Achtsamkeit für ihn bedeute, erläutert der 51-jährige Malermeister und Feng-Shui-Berater: »Entscheidend ist, dass ich mein eigenes Konzept finde, dass ich mich frage, welche Arbeiten mir und meinen Mitarbeitern gut tun. Konkret heißt das für mich, dass ich keine Ausschreibungen mehr mitmache, denn das passt nicht. Wir arbeiten eher feinmotorisch im Privatkundenbereich mit hochwertigen, ausgesuchten Materialien. Das ist ein achtsamer Umgang, der meinen Bedürfnissen und denen meiner Mitarbeiter entspricht.«

Zur achtsamen Unternehmensführung gehört in der Malerwerkstatt Hollweck auch eine wertschätzende Kommunikation und regelmäßige Mitarbeitergespräche. Morgens trinken alle gemeinsam Kaffee und besprechen die Baustellen, dabei kommen auch private Anliegen zur Sprache. Die Mitarbeiter werden auf die Kunden eingestimmt und arbeiten dann selbstständig vor Ort. Achtsames Miteinander heißt für Holger Hollweck beispielsweise auch, dem Kunden nicht nur einfach die Farbtonkarte dazulassen, damit der sich selbst seinen Farbton herausucht, sondern eine einfühlsame, umfassende Farbberatung. Allgemein wird eine offene, wertschätzende Kommunikation mit den Kunden gepflegt. Und wie achtsam geht er als Chef mit sich selbst um? Im Privatleben sei es oft noch schwierig, zur Ruhe zu kommen und sich zu entspannen. »Was mir ganz gut gelingt, ist, mir mehr Zeit für die Kunden zu nehmen, dann habe ich auch mehr Zeit für mich und bin entspannter«, sagt Holger Hollweck. Das danken ihm auch die Kunden, wie eine Rückmeldung auf seiner Webseite zeigt. Dort schreibt der Kunde: »Sehr geehrter Herr Hollweck, ich möchte mich noch einmal



Malermeister Holger Hollweck aus Ingolstadt achtet darauf, dass es Kunden, Mitarbeitern und ihm gut geht



Silke Busch, die Ende 2015 den Malerbetrieb von Werner Deck übernahm, weiß, dass besonders ihr Hauptklientel der 60+-Kunden einen achtsamen Umgang schätzen

sehr herzlich bei Ihnen für den ausgesprochen freundlichen und zuvorkommenden Kontakt und die hervorragende Arbeit bedanken. Schon die Beratung durch Sie persönlich habe ich als sehr angenehm, ausführlich, kompetent und informativ erlebt, wobei Sie in allen Belangen ohne zu zögern auf meine besonderen Bedürfnisse eingegangen sind. [...] Die Arbeiten wurden ausgesprochen zügig, aber niemals hektisch erledigt, insgesamt herrschte während der gesamten Zeit eine sehr angenehme, entspannte und nette Atmosphäre [...].«

Achtsamkeit braucht Training Doris Kirch, die Gründerin des DFME Fachzentrums für Stressbewältigung und Achtsamkeit, erläuterte in einem Vortrag in der IHK

Braunschweig, dass Achtsamkeit systematisches Training braucht, denn dadurch bilde unser Gehirn neue Verschaltungen und verfestige sie durch Übung. Strukturen, die nicht permanent genutzt werden, würden sich hingegen abbauen. In der Regel bringen achtwöchige Kurse schon sehr viel. Dabei treffen sich die Teilnehmer ein Mal die Woche abends für eineinhalb Stunden, haben aber die Aufgabe, zu Hause jeden Tag eine Stunde zu üben. In der Regel fängt man nach vier Wochen an, eine Veränderung zu bemerken und diese als positiv zu bewerten. Ein Weg, der sich lohnt – für alle, für die Gesundheit und Zufriedenheit wichtig sind und der sich auch wirtschaftlich auszahlt.

Bärbel Daiber

TIPP

Wertschätzend kommunizieren

Gewaltfreie oder wertschätzende Kommunikation ist eine gute Möglichkeit, Achtsamkeit zu üben und zu praktizieren, im Umgang mit sich selbst und mit anderen. Bekannt ist in diesem Zusammenhang die gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg als wirksames Instrument im achtsamen Umgang mit Menschen. Dabei geht es um die innere Haltung, die auf Empathie basiert und die eigenen Gefühle und Bedürfnisse und die der Mitmenschen in den Fokus stellt – mit dem Ziel, die Bedürfnisse aller zu berücksichtigen. »Die GFK gibt sehr praktikable Antworten auf die Fragen: wie Menschen auch bei unterschiedlichen Vorstellungen und Meinungen in wertschätzendem Kontakt bleiben können, wie Menschen in Konfliktsituationen aufrichtig und echt und gleichzeitig verbindend agieren können, so dass wieder eine Verständigung entsteht«, heißt es vom Fachverband gewaltfreie Kommunikation.

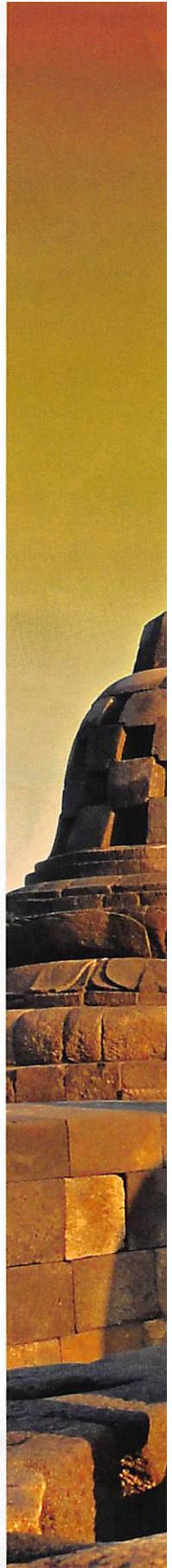
Grundlage ist das Vier-Schritte-Modell: Erstens die Beobachtung – rein objektiv, ohne Wertung, zweitens das Ausdrücken des Gefühls, das jemand dabei hat, drittens das Formulieren des Bedürfnisses, das hinter dem Gefühl steckt, und viertens die Bitte, die man ausspricht, um einen besseren Kontakt mit seinen Mitmenschen zu haben. Wertschätzende Kommunikation bedeutet auch eher Anerkennung statt Lob, denn Lob bezieht sich ausschließlich auf Ergebnis und wertet dies als gut, während Anerkennung sich auf die Bemühungen und die menschlichen Faktoren bezieht, ohne Wertung.

Beilagenhinweis

Dieser Ausgabe liegen Prospekte folgender Firmen bei:

Brillux GmbH & Co KG, Münster
PPG Coatings Deutschland GmbH, Bochum

Wir bitten unsere Leser um Beachtung.



■ Ausgezeichnet

Familienfreundlichstes Unternehmen

Der Landkreis Marburg-Biedenkopf verlieh zum zweiten Mal den Preis für familienfreundliche Unternehmen. Was besonders überraschend war: Neben den zwei global agierenden Pharma-Unternehmen CSL Behring und GlaxoSmithKline Vaccines kam die Bau-Dekoration Rees GmbH auf den ersten Platz. Dreimal rief Elke Rees im Landratsamt an, um sich zu vergewissern, ob es sinnvoll sei, sich als kleines Handwerksunternehmen zu bewerben. Der Betrieb kennt sich mit Wettbewerbserfolgen aus: Er gewann im vergangenen Jahr auch die Auszeichnung MALER DES JAHRES.



Foto: Andreas Schmidt

■ Farben Koch

Neue Räumlichkeiten

Die Fertigstellung des Um- und Neubaus des zur Gima-Gruppe gehörenden Fachhandels Farben Koch wurde mit einem Tag der offenen Tür in Ansbach-Brodswinden gefeiert. Neben den neuen Räumlichkeiten lockte das Rahmenprogramm Kunden und Gäste. So konnten sie unter anderem erleben, wie Farbe hergestellt wird und sich Farbe selbst abfüllt. Dazu gab es auch Vorführungen aktueller Produkte.



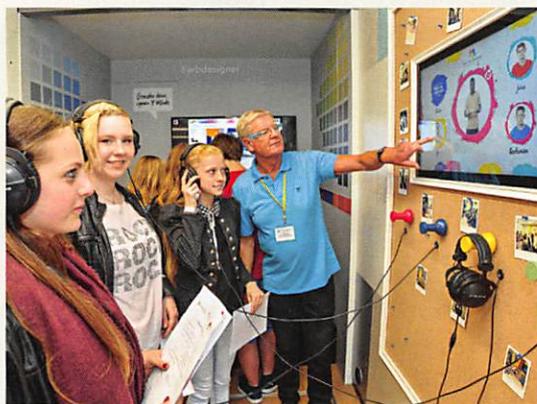
Foto: GIMA GmbH & Co. KG



■ Nacht der Ausbildung

MALER-SHOWTRUCK ZIEHT JUGENDLICHE AN

Wie gelingt es, Jugendliche für den Malerberuf zu begeistern? Mit dieser Frage, die immer brisanter wird, beschäftigt sich Innungsob- und Kreishandwerksmeister Hanno Dietrich schon lang und mit unermüd-



lichem Engagement. Auf der 3. Nacht der Ausbildung, die am 17. Juni im fränkischen Roth stattfand, konnte Dietrich ein Highlight präsentieren, das bei den jungen Menschen auf großes Interesse stieß. Der nagelneue, 20 Meter lange Show-Truck des Farbenherstellers Brillux, der nun in ganz Deutschland unterwegs sein wird, wurde in Roth zum ersten Mal der Öffentlichkeit zugänglich gemacht, was Hanno Dietrich besonders stolz machte. Das auffallend bemalte Fahrzeug machte neugierig auf sein Innenleben. Potenzielle Malerlehrlinge können darin Farbe mit allen Sinnen interaktiv erleben und ausprobieren. Der Brillux Show-Truck ist ein wichtiger Baustein der Nachwuchskampagne »Deine Zukunft ist bunt«. Die Kampagne besteht aus einem Bündel an Maßnahmen, welche vernetzen, informieren und ein attraktives Bild des Malerhandwerks zeigen. Die Webseite www.deine-zukunft-ist-bunt.de ist das zentrale Informationsmedium.

Fotos: Brillux