

# *Inspiration* <sup>12/01</sup>

WIRTSCHAFT | LEADERSHIP | PERSÖNLICKEITS- UND UNTERNEHMENSENTWICKLUNG

## *Achtsamkeit*

## Impressum

### Redaktion und Herausgeber:

impulswerkstatt – Ziegler & Partner KG  
Franz-Josef-Straße 19, 5020 Salzburg, Österreich  
T +43 (0)662 455013-0  
Email: office@impulswerkstatt.com  
www.impulswerkstatt.com  
www.managementimpulse.at

Fotos: impulswerkstatt, photocase.de, Istockphoto.com

Coverfoto: cydonna / photocase.de

Änderungen, Satz- und Druckfehler vorbehalten.

Männliche & weibliche Schreibweise:

Aufgrund der leichteren Lesbarkeit wurde auf die geschlechterdifferenzierte Schreibweise verzichtet. Damit sich beide Geschlechter gleichermaßen angesprochen fühlen, wurde im Text die männliche und weibliche Form alternativ verwendet.



# Krise, Krise, Krise. Und Jetzt?



Griechenlandkrise, Eurokrise, Währungskrise, Bankenkrise, Politikkrise ... Wissen Sie überhaupt noch, welche Krise wir gerade haben? Wir werden in allen Medien täglich überhäuft mit Krisenmeldungen und Horrorszenarien. Alle diese negativen Berichte haben eine Wirkung auf uns. Sie sind Energien und setzen sich bei uns fest.

Wenn wir uns mehr auf Chancen und Möglichkeiten konzentrieren, dann würden die schönen und erfreulichen Dinge des Lebens mehr Aufmerksamkeit und Präsenz bekommen. Anstelle des Denkens in Problemen, Mängeln, Sorgen und Ängste kommt ein Denken in Fülle, Freude und Hoffnungen. Die augenblickliche Zeitqualität ist dazu da, dass wir einerseits unseren Egoismus und die Gier zurückstellen und andererseits bewusster im Augenblick leben und uns weniger in Vergangenheits- bzw. Zukunftsgedanken befinden.

Wir sollten mehr Verantwortung für unser Denken und Handeln übernehmen und uns auf eine neue Bewusstseinsebene von Achtsamkeit und Wertschätzung begeben. Dann sind wir weniger manipulierbar und leben eigenverantwortlich unser Leben. Das bedeutet nicht, dass wir die Augen vor dem Leid der Welt verschließen, ganz im Gegenteil. Als gestärkter und energetisch gesunder Mensch können wir uns um die wirklich dringenden Themen dieser Welt kümmern. Zu schön, um wahr zu sein?

Nein, wir sind überzeugt, dass gerade jetzt das Jahr 2012 ein optimaler Zeitpunkt ist, unser Bewusstsein zu erweitern und unser Denken grundsätzlich zu verändern. Wir haben uns daher für heuer das Thema „Achtsamkeit“ als Schwerpunkt gesetzt. Mehr darüber erfahren Sie in unserem neuen Magazin „Inspiration“. Darum: „Lebe das Beste, was im Moment möglich ist!“

Impulsive Grüße,  
Gerald Ziegler

## Inhalt

Editorial	03
Von der Idee zur Form	04
Achtsamkeit	06
Inspirationstag & Retreat	12
15 Jahre impulswerkstatt	14
Gedanken in Thailand	16
Marktführer auf neuen Wegen der Mitarbeiterentwicklung – Porsche Austria	18
Aktuelle Angebote, Tipps & Informationen	22

# Von der Idee zur Form



15 Jahre **impuls**werkstatt.  
Ein persönlicher Rückblick von Gerald Ziegler.

## Die ersten Gedanken

Dank einem „Zufall“ – was auch immer man so bezeichnet – kam ich 1986 durch ein Vorstellungsgespräch bei Porsche Austria zum Beruf des Trainers und Personalentwicklers.

Schon von Anfang an war ich (an)getrieben von der fixen Idee, es müsste noch etwas anderes geben außer dem klassischen Training, den herkömmlichen Methoden der Personalentwicklung und altbewährten Führungsgrundsätzen. Es faszinierten mich Ansätze aus Psychologie, Marketing, Unternehmensentwicklung genauso wie Entspannungstechniken oder Gehirnforschung bzw. Philosophie. Immer wieder kombinierte ich Methoden aus unterschiedlichsten Branchen und Fachbereichen.

Bereits Mitte 1990 träumte ich von einem großen, dynamischen Trainingsunternehmen für exzellente Service- und Dienstleistungsqualität, das man in der Schweiz, in Deutschland und Österreich kennt. Dahinter stand die Überlegung, dass nur glückliche und motivierte Menschen eine gute Leistung bringen, zum Vorteil der Mitarbeiter und Unternehmen. Diese Vorstellung war ein erhebendes Gefühl für mich und trieb mich immer an. Doch es kam, wie oftmals, anders als gedacht ...

Im November 1996 gründete ich, gemeinsam mit Sabine Lehner, die „Werkstatt für Entwicklung und Design“. Die Werkstatt stand und steht immer noch für ein praxisorientiertes Vorgehen mit konkreten Ergebnissen, es geht ums TUN! „Entwicklung“ war der

Ansatz der Unternehmensentwicklung und „Design“ stand für Marketing- und Kommunikationsdesign. Durch unsere hohe Flexibilität und dem persönlichen Engagement bekamen wir inhaltlich sehr unterschiedliche Aufträge: von klassischen Verkaufstrainings über Moderations- und Projektmanagementausbildungen, Teamentwicklungen, Führungskräfteentwicklungen, Stadtteilentwicklung, Warenpräsentation mit Erlebniskonzepten bis hin zu Personalentwicklungskonzepten, Visionsprozesse und zahlreichen Change Prozessen. 2005 trennten sich die Wege von Sabine Lehner mit der **impuls**werkstatt (inzwischen hatten wir uns umbenannt).

## Die grössten Erfolge sind treue Kunden

Es freut uns enorm, dass sehr viele Kunden der **impuls**werkstatt langjährige Stammkunden sind – manche schon seit 15 Jahren! Insgesamt durften wir bisher über 700 Projekte bei 100 verschiedenen Kunden abwickeln. Die größten „öffentlichen Erfolge“ waren der zweimalige Gewinn des österreichischen Beraterawards:

- Constantinus 2003 für das Hotel-Projekt ARCOTEL – „Kleine Schritte – große Erfolge“
- Constantinus 2004 für das Projekt Marionnaud – „Ganzheitliche Unternehmensentwicklung“

Wir sind bisher das einzige Beraterunternehmen, das diese Preise zweimal gewonnen hat. An dieser Stelle ein großes **DANKE** an alle unsere Kunden!

## Ein jahrelanger Wunsch – ein Buch wird Realität

Ein Buch zu schreiben, war schon lange mein Traum. 2006 begann ich diesen zu realisieren. Nach 2 Jahren der Recherche, Themensammlung und Aufbereitung begann ich zu schreiben. Hunderte von Arbeitsstunden und lange Wochenenden später war es soweit. Im Jänner 2010 wurde das Buch vom Signum Verlag auf dem Markt gebracht und der Öffentlichkeit präsentiert. Seither verkauft es sich sehr gut.

## Wirtschaftlich turbulente Zeiten – oder wie man aus einem Strudel gestärkt herauskommt

2008/2009 kamen auch wir in Turbulenzen. Die zwei größten Kunden stellten, aus unterschiedlichsten kundeninternen Gründen, ihre Aufträge ein. Trotz hohem Arbeitseinsatz konnten wir diesen Ausfall nicht so schnell wettmachen. Wir haben mit viel Energie versucht neue Aufträge zu bekommen, mussten aber bald erkennen, dass wir mit „mehr vom selben“ nicht gewinnen können. Daher haben wir die Krise als Chance genutzt und neu ausgerichtet. In der **impuls**werkstatt haben wir uns neu aufgestellt und persönlich, wie inhaltlich stark weiter entwickelt.

In dieser Zeit habe ich gelernt loszulassen und Vertrauen zu bekommen. Vertrauen in mich und das Leben. Ich habe mehr Glück, Freude und Dankbarkeit zugelassen. Das Leben hat mir gezeigt, die Probleme lassen sich nicht auf der gleichen Ebene lösen, auf der wir sie geschaffen haben – wie schon Albert Einstein treffend sagte.

## Wir verbinden „Spirit & Profit“!

Achtsamkeit, Menschlichkeit, Spiritualität, Sinnstiftung und ethische Werte sind bei uns gelebte Realität. Unsere Arbeit ist geprägt von Liebe. Mit unserem Konzept der Inspiration bringen wir eine neue Qualität in die Arbeit.

In den letzten Jahren haben Unternehmen und deren Mitarbeiter sehr oft gegen eigene Energien gearbeitet. Mit unserer Arbeit bringen wir „Energien wieder zum Fließen“. Wir stärken die Menschen in ihren individuellen Talenten, Potenzialen und Qualitäten und verschlanken unternehmerische Strukturen. Alles zu-

sammen bringt eine besondere Vitalität, eine neue Energie, ein Glücksgefühl und unternehmersichen Erfolg – eben „Spirit & Profit“.

„Spirit & Profit“ bedeutet für uns auch, die Verbindung spiritueller Weisheiten mit betriebswirtschaftlichem Know-how.

*Inspiration für inneres Wachstum und nachhaltige Erfolge für Menschen und Unternehmen!*

# Achtsamkeit

Wir in der **impuls**werkstatt nehmen uns jedes Jahr ein Thema vor, dem wir unsere verstärkte Aufmerksamkeit widmen. Das Thema 2012 lautet Achtsamkeit!

Achtsamkeit ist ein Begriff der heute nicht nur in religiösen bzw. spirituellen Kreisen vorkommt, sondern auch vermehrt in den Alltag der Menschen Einzug hält. Wir sind der Überzeugung, dass im Wirtschaftsleben dieses Thema immer mehr Bedeutung bekommen wird, auch wenn wir im Moment glauben, dass wir alle „multi-multi-multitasking-fähig“ sind! Gerade Smartphones, iPads, E-Mails etc. fordern uns zur Achtsamkeit heraus.

Achtsamkeit wird im Englischen mit „mindfulness“ bezeichnet. Es ist eine geistige Einstellung bzw. Haltung, bei der wir unsere Wahrnehmungsvorgänge mit ungeteilter, entspannter Aufmerksamkeit beobachten, aber uns durch innere und/oder äußere Einflüsse *nicht* beeinträchtigen lassen.

Innere Einflüsse sind beispielsweise Gedanken aller Art, wie Erinnerungen, Erfahrungen, Vorstellungen, Bewertungen, Vorurteile, geistige Bilder und Vermutungen. Dazu gehören auch emotionale Einflüsse, wie Gefühle, Hoffnungen, Wünsche, Erwartungen, Sorgen. Äußere Einflüsse sind Geräusche, Licht, Räume etc.

Im Training der Achtsamkeit werden wir uns bewusst, dass dies alles Überlagerungen bzw. Konstruktionen und Konditionen unseres Geistes sind und nichts mit der Realität zu tun haben. Es geht um die Zügelung unseres Geistes, der laufend irgendwelche Gedanken, Erfahrungen, Gefühle etc. produziert. In einer achtsamen Haltung registrieren wir diese Einflüsse, klinken uns aber nicht ein.

Achtsamkeit führt uns zum Kern unseres Wesens, unseres Seins, zum tiefsten ICH. Damit reduziert sich unser Ego und es öffnen sich grenzenlose neue Möglichkeiten. Da unser Gehirn nur ein Bild nach dem anderen aufnehmen kann, ähnlich wie bei einem Film, der aus lauter Einzelbilder besteht, steigert man dadurch seine Konzentrations- und Leistungs-

fähigkeit und lässt sich vertrauensvoll in die momentane Situation ein. Sehr oft wird Achtsamkeit auch im Zusammenhang mit Glück verwendet: „Persönliches Glück entsteht dann, wenn man sich aus dem ‚Gefängnis‘ seiner Konditionen befreit und den Moment ganz genießen kann.“ Achtsamkeit ist bewusst und intensiv zu leben! Achtsamkeit kann man trainieren. Gute Methoden dazu sind Meditation, Entspannungstechniken oder meditative Körperarbeit wie Yoga, Thai Chi u.a.

Wir haben die Trainer gebeten, Ihre ganz persönliche Sicht zu diesem Thema darzustellen:



GERALD ZIEGLER

***Für mich ist Achtsamkeit, wenn man in einem Gespräch dem Partner zuhört, ohne dass die eigenen Gedanken bereits abschweifen, um Lösungen oder Gegenargumente zu suchen.***

Sehr häufig bekommen wir dann gar nicht mehr mit, was uns der Gesprächspartner eigentlich sagen wollte. Achtsamkeit lebe ich dann, wenn ich meinen Atem spüre: langsam und ruhig fließt er bis in den unteren Bauchraum...ich spüre meinen Körper...meine Konzentration bleibt beim Atem...der Moment vor dem nächsten Atemzug...der ist heilig. Gelebte Achtsamkeit entsteht dann, wenn man sich in eine Situation ganz einlässt, ohne vom eigenen Ego bzw. Willen angetrieben zu sein. Dann entsteht ein Energiefeld, das getragen ist von Liebe, Frieden und universeller Weisheit.



PETRA FELLNER

***Im Augenblick sein, den Moment bewusst wahrnehmen, ohne Ablenkung tausender anderer Gedanken und Ideen wachsam sein. Eine klare Präsenz im Hier und Jetzt erleben.***

Die Möglichkeit, einen Gedanken bis an den Rand ihn zu denken...  
Die Möglichkeit, ein Gefühl von Beginn an bis zum Rand zu erspüren...

In einem Moment zu verweilen ohne anderer Ablenkungen.

Dies entfaltet den Menschen in seiner tiefsten Weisheit, bringt geistige Öffnung mit sich und lässt ihn in seinem reinsten Energiefeld erstrahlen.

Der Mensch ist im Moment, erwacht und bewusst, es öffnen sich neue unbekannte Räume, die durch das „Durcheinander“ nicht entdeckt werden konnten. Neue Kraftquellen setzt der Mensch für sich frei, neue Dimensionen des Ichs und des Seins entstehen.

Der Rückzug von Allem und vom Zuviel, vom Durcheinander, auf uns in einem Moment einströmender Dinge, fördert unser inneres Wachstum und führt uns ins *Jetzt!* Warum also sich nicht um die Achtsamkeit bemühen?

Wie würden dann wohl die Begegnungen zwischen den Menschen und allen Lebewesen aussehen?



ANDREA RINNERBERGER

**Eine Scheibe Achtsamkeit...**

Mein Freund und ich essen zum Frühstück je ein Butterbrot mit Marmelade. Ich mag das Vollkornbrot mit Margarine und Waldbeermarmelade und mein Liebster bevorzugt Schwarzbrot mit Butter und Marillengelee. Das ist eigentlich leicht zu merken und seit fast zehn Jahren gleich, aber was man hier alles falsch machen kann ist kaum zu glauben: ich verwechsle das Brot, vertausche die Butter usw.

Würde ich die sogenannten alltäglichen Dingen mit wirklicher Achtsamkeit tun und dabei nicht an tausend andere Dinge denken, so hätte ich sicher die Chance, das Gewöhnlichste wirklich als „Erlebnis“ wahrzunehmen: den Händen zusehen, mit allen Sinnen, wie geschickt sie eigentlich sind und wie selbstverständlich wir mit ihnen arbeiten können.

Achtsamkeit ist keine neue Philosophie für Hippies, Aussteiger oder Faulenzer und hat nichts mit wallenden weißen Gewändern, Räucherstäbchen oder Religion zu tun. Meines Erachtens ist es eine Lebenshaltung – sich seiner Handlungen und Sinnesempfindungen in jeder Sekunde bewusst zu sein, aufmerksam und konzentriert im Leben zu stehen, das Achten auf sich persönlich, im gegenwärtigen Moment. Der Weg zu dieser Lebenshaltung ist sicherlich lang und ich bin noch am Anfang, aber die Anstrengung lohnt sich bestimmt.

Nebenbei, mein Frühstücksbrot lass ich mir immer schmecken, egal ob mit richtiger und falscher Butter. Den Teil der Achtsamkeit habe ich schon „gelernt“...



MARTIN SEIBT

**Zuhören können, sehen können. Fühlen können, riechen und schmecken. Achtsamkeit ist eine Fähigkeit.**

Den Augenblick wahrnehmen: ganz hier, ganz jetzt – nicht gestern, nicht morgen – nicht rechts, nicht links – Achtsamkeit ist der Moment. „Möge ich bei allem, was ich tue, den eigenen Geist gründlich untersuchen und, sobald Gedanken und Emotionen aufkommen, die den Geist trüben und dadurch mich und andere gefährden, ihnen entschlossen ins Auge schauen und entgegentreten.“ (aus Dalai Lama: Ohne Anfang – Ohne Ende: Die acht Schritte zu einem sinnerfüllten Leben). Achtsamkeit ist Leben im Moment.



MARIA EISNER

**„Achtsamkeit ist ein Prozess, bei dem die Aufmerksamkeit nicht-wertend auf den gegenwärtigen Augenblick gerichtet ist. Sie nimmt wahr, was ist, und nicht, was sein soll. Das heißt: Sie ist einerseits nüchtern, real, desillusionierend, andererseits annehmend, integrierend, und vielleicht sogar auf mütterliche Weise liebevoll.“** (Ulrike Anderssen-Reuster)

Um Achtsamkeit zu trainieren ist es unerlässlich, in die Stille zu gehen und die Fähigkeit zu kultivieren, zur Ruhe zu kommen. Im Zur-Ruhe-Kommen docken wir an unser innerstes Erfahrungswissen an, haben Zugang zu unserer Intuition und können uns dadurch gezielter ausrichten. Achtsamkeit zeigt sich darin, dass ich mit hoher Präsenz im jeweiligen Moment bin, bei dem Menschen, der mir gerade begegnet, in der Situation, die mich aktuell herausfordert. Um achtsam zu leben brauche ich aber auch die Fähigkeit, Grenzen setzen zu können und mich von unnötigem Ballast zu befreien. Achtsamkeit hat viel mit innerer Klarheit zu tun. Sie ist eine Haltung mir selbst und dem Leben gegenüber, die mein Vertrauen stärkt und mich immer mehr Dankbarkeit entwickeln lässt.

**„Achtsamkeit ist die Quelle des Glücks!“**

*(Thich Nhat Hanh, weltweit anerkannter vietnamesischer Zen-Meister, Dichter und Vertreter eines sozialengagierten Buddhismus)*



*„Lebe das Beste,  
was im Moment  
möglich ist!“*

*Gerald Ziegler*



## *Wie kann ich Achtsamkeit im Alltag nun konkret leben?*

*Von Maria Eisner*

- Meine Grundstimmung wahrnehmen.
- Meine Gefühle benennen, ohne sie zu bewerten.
- Meinem Körper, meiner Atmung Aufmerksamkeit schenken.
- Dem Anderen begegnen, mit voller Präsenz.
- Den Anderen annehmen, mit allem, was ihn ausmacht.
- Dem Anderen Raum & Zeit schenken. Durch mein Zuhören, mein Schweigen, mein mit allen Sinnen da sein.
- Ritualen einen festen Platz einräumen.
- Mich von biologischen „Lebens-Mitteln“ & nicht von „Füll-Stoffen“ ernähren.
- Das Essen genießen, mir dafür Zeit nehmen & es mit Anderen teilen.
- Aufnehmen & Abgeben in Balance halten, ebenso Anspannung und Entspannung.
- Mir Pausen gönnen.
- Meine Gedanken disziplinieren – mir von mir selbst „nicht alles gefallen lassen“ (Frankl).
- Das Tempo reduzieren & loslassen.
- Die Lust am „Weniger ist mehr“ kultivieren.
- Mehr & mehr Dankbarkeit entwickeln, auch an den kleinen Freuden des Lebens.
- Meine Energiequellen erkunden & nutzen.
- Die Stille suchen & mich darin üben, mir selbst zu begegnen.
- Lieben: Mich selbst ohne Wenn & Aber, das Leben, mit all seinen täglichen Kostbarkeiten & den Anderen, mit dem ich das Wunder des Du erleben kann.

# Inspirationstag „Neue Wege zu Glück, Vitalität und Erfolg!“

Das war das Motto des Inspirationstages 2011. Was über 70 Teilnehmer erlebten, schildern wir hier in kurzen Auszügen.

## Gerald Ziegler - Inspiration und Inneres Wachstum

Am Beginn referierte Gerald Ziegler über die „gedanklichen Panzer“, die uns manchmal das Leben schwer machen. „Sorgen, Ängste, aber auch Hoffnungen sind „nur“ Vorstellungen in unserem Gehirn, die mit der Realität nicht übereinstimmen müssen. Sie entstehen durch unsere Erziehung, durch Schule und Ausbildung, aber auch stark durch persönliche Erfahrungen und individuelle Wahrnehmungen“, sagte Gerald Ziegler. Sieben Milliarden Menschen konstruieren sich sieben Milliarden Wirklichkeiten!

Erst wenn wir uns intensiv in den eigenen Spiegel schauen, uns selbst kennen lernen und unseren Geist zähmen, können wir diesem „gedanklichen Panzer“, dh. unserer persönlichen Denk- und Handlungs spirale, entkommen. Damit können wir zu unserem wahren *Ich* vordringen, erkennen größere Zusammenhänge, werden lebendig und entfalten uns von innen heraus. In den Spiegel schauen bedeutet auch, inne zu halten und seine Qualitäten und Talente erkennen und leben. Frei nach dem Motto: „*Lebe das Beste, was im Moment möglich ist!*“



## Master Han Shan - Gewinnen durch Loslassen

Der gebürtige Deutsche war früher erfolgreicher Manager eines großen Industrieunternehmens in Asien. Ein schwerer Autounfall konfrontierte ihn mit der Tatsache, dass das Leben in der nächsten Sekunde enden kann. Er zog sich nach Thailand als buddhistischer Mönch zurück. Nach 10 Jahren hat er seine Mönchskutte abgestreift und will nun die östlichen Weisheiten mit den westlichen Gedanken verbinden.

„Ich habe gelernt, durch die Kraft der Achtsamkeit mein Bewusstsein zu schärfen und die Dinge so zu sehen, wie sie sind. Die meisten Menschen verlieren den Blick für das Wesentliche.“, so Han Shan bei seinem Vortrag. Bestimmte Hoffnungen und Träume hat jeder, werden diese nicht erfüllt breiten sich Unzufriedenheit und Ärger aus. Man stärkt diese negative Haltung immer mehr, wenn man sich andauernd ärgert und schon ist man in diesem Kreislauf gefangen. Diesen pessimistischen Gedanken sollte man durch *Achtsamkeit* vorbeugen. Han Shan: „Der Verstand macht das Leben an Dingen



# Retreat

Ein Wochenende später zogen sich 20 interessierte Menschen ins Schloss Goldegg zu einem Retreat zurück.

fest, die uns wahnsinnig wichtig erscheinen. Die wahre Kraft des Bewusstseins werde von scheinbar wichtigen Dingen überlagert. Die darunter verborgene Energie kann sich nicht entfalten.“ Durch die ständige Wiederholung der Achtsamkeitsmeditation kann man die verschüttete Kraft „freischaufeln“ und lernen, ganz bei sich zu bleiben, und dem hektischen Treiben um sich herum zu entkommen.

## Petra Fellner - Inspiration und Kunst

In einer sehr persönlich gehaltenen Einführung motivierte Petra Fellner vor allem jene Teilnehmer, die glauben nicht malen zu können, genau diese gedanklichen Muster abzulegen. Es war die praktische Anwendung der zuvor dargestellten Themen. Nach einer angeleiteten Meditation durch Master Han Shan begaben sich die Teilnehmer schweigend zu Pinsel und Farbe und ließen sich in den Prozess des Malens ein, ohne großartig darüber nachzudenken. Es war erstaunlich, was dabei entstand.



Ein Retreat ist eine Zeit des Rückzuges, der Stille, des In-sich-hinein-Hörens und eine geplante spirituelle Ruhepause. Master Han Shan führte mit anschaulichen Beispielen und praktischen Meditationsübungen in die Praxis der Achtsamkeitsmeditation, der Vipassana-Meditation, ein. Dazwischen nützten die Teilnehmer die Zeit für Gespräche, Austausch und individuelle Stille. Es war für jeden einzelnen spannend zu erleben, was die Stille und das „In-sich-Kehren“ bewirkt. Es war für jeden das Richtige, denn dabei geht es nicht um richtig oder falsch bzw. weiter oder weniger weit. Die Seele jedes einzelnen Menschen lässt die genau passenden Schritte zu - wenn man ihr nur die Zeit und Möglichkeit dazu gibt.

„Die Perle des Glücks, nach der wir alle suchen, liegt in jedem Einzelnen von uns verborgen - auch wenn wir es nicht wissen. Wir haben sie immer bei uns. Wir müssen es nur bei uns selbst zulassen, dass ihr wahrer Glanz zum Vorschein kommt“, soweit Master Han Shan in seinem Buch „Wer loslässt hat zwei Hände frei“.





# 15 Jahre gehören gefeiert

Am Abend des 04.11.2011 trafen sich langjährige Stammkunden, Kooperationspartner, Freunde und Bekannte, um die ersten 15 Jahre der **impuls**werkstatt zu feiern.



Gerald Ziegler freute sich über viele Gäste, die aus Deutschland, der Schweiz und Österreich kamen. Marcus Weiss, Direktor der open acting academy in Wien, philosophierte lustvoll und erheiternd unter dem Titel „Von der Idee zur Form“ über die **impuls**werkstatt, ihre Gründungsidee, die Ausrichtung und die Erfolge. Den gesamten Text können Sie unter [www.impulswerkstatt.com](http://www.impulswerkstatt.com) downloaden.

Gerald Ziegler berichtete über die wesentlichsten Stationen und Meilensteine im bisherigen Weg der **impuls**werkstatt. Bei aller Würdigung der Vergangenheit braucht jedes Unternehmen eine Perspektive für die Zukunft, die die große Richtung vorgibt.

Von Gerald Ziegler und Petra Fellner wurde diese Vision vorgetragen: „Wir sind überzeugt, dass eine neue Wirtschafts- und Arbeitswelt kommen wird. In dieser werden Unternehmen nach dem gesellschaftlichen Nutzen, ökologischer Nachhaltigkeit und wirtschaftlichem Gewinn beurteilt. Unternehmen werden vitale, beseelte und inspi-

rierende Orte. Menschen kommen als individuelle Persönlichkeiten zur Geltung, können ihre Potenziale entfalten und fühlen sich in der Unternehmenscommunity zuhause. Die Basis dafür wird eine ethische Werteorientierung und Sinnstiftung für alle Stakeholder sein. Für dieses Zukunftsbild engagieren wir uns und gestalten es proaktiv mit. Wir sehen uns als innovatives Kompetenzzentrum für eine SINNVolle und WERTvolle Persönlichkeits- und Unternehmensentwicklung.“

„Ein alter Spruch glaubt zu wissen: Es gäbe ein Zeit für die Klage und eine Zeit für den Tanz. Die **impuls**werkstatt, die Impulse setzt, hat vor 15 Jahren als Idee begonnen und ist heute schon Teil des Bewusstseins vieler moderner, erfolgreicher und innovativer Unternehmen geworden. Und es wird morgen das Bild der Arbeit verändert haben. Denn wenn die Klagen von innen heraus verstummt sind – beginnt die Zeit für den Tanz“, soweit Marcus Weiss. Daher wurde der Abend von allen Teilnehmern in vollen Zügen genossen.



# Gedanken in Thailand

*Wann haben Sie das letzte Mal eine Minute einem Schmetterling zugesehen oder einfach nur die Sonne genossen – oder dies sogar zehn Minuten oder eine Stunde oder einen ganzen Tag lang getan?*

**Ein persönlicher Erfahrungsbericht von Petra Fellner und Gerald Ziegler.**

Jänner 2012, am anderen Ende dieser Erde, in Thailand. Drei Wochen Zeit für *Nichts!* Das klingt gut – oder? Die heutige Zeit stellt hohe Anforderungen an uns. Dieses und jenes sollte noch schnell erledigt werden und das geht sich doch wohl auch noch aus – oder? Das Hamsterrad dreht sich immer schneller – bis, ... ja wie lange? Viele Menschen sind geneigt, ihren Ausschalter für das Hamsterrad und persönliches Wohlbefinden und Glück im Außen zu suchen. Dies geht aber nur bei uns selber. Den Schlüssel zu unserem Glück und Wohlbefinden finden wir in uns selber, durch Achtsamkeit und Leben in Inspiration. Dies zu erleben, war die Motivation für eine Reise in die Kultur und Philosophie des Thailändischen Buddhismus. Was wir dabei erlebten, schildern einige Auszüge aus unseren Tagebüchern:

**Gerald Ziegler:**

Ankunft in Nava Disa. Das Retreatzentrum liegt im Nordosten von Thailand nahe des Mekongs, der Grenze zu Laos. Eine arme Gegend, Touristen gibt es dort kaum. Wir kommen an einem Schweigetag an. Sogar mein Freund Roger, der schon 10 Tage vor uns angereist ist, spricht nicht mit uns, das kommt mir merkwürdig vor. Was ist mit ihm geschehen?

**2. Tag:** Das Wetter ist kühl und bewölkt, ganz anders als erwartet. Da kommt schnell die Frage auf, was soll ich eigentlich hier? Was tun wir hier? Ich lenke mich mit Fotografieren ab. **Zwei Tage später:** Ein weiterer Vortrag von Master Han Shan über Achtsamkeit und Meditation tut mir gut. Das Kostbare, die Zeit, einfach Zeit zu lassen und den Tag verlaufen zu lassen, ohne das Gefühl zu haben, ich habe etwas versäumt oder etwas falsch gemacht – *Nein*, alles was man hier tut, ist richtig. Das *Richtige* genau für den Moment. Im nächsten Moment ist etwas anderes für mich gerade richtig. **Einige Tage später:** Es kommen Gefühle in mir hoch, die ich von früher kenne – keine positiven, befürwortenden oder unterstützenden Empfindungen, nein, eher das Gegenteil. Ich beginne vieles innerlich zu kritisieren. Ich bin hin und her gerissen zwischen „Wie soll ich die Zeit sinnvoll nutzen?“ und „Ich darf hier einfach alles verträdeln, einfach nur tun, wonach mir gerade ist. Einfach *Ich* sein“.

**2. Woche:** Heute kam der Durchbruch, die Wende, zumindest dachte ich das. Der Morgen deutete nicht gerade darauf hin: die Füße schiefen mir bei der Morgenmeditation bald ein, sodass ich fast nicht mehr aufstehen konnte. Am Vormittag beim See, kam plötzlich Wut in mir auf. Ich ließ sie so richtig heraus. Danach fühlte ich mich wundervoll. Mittag sprach mich Katja, eine weitere Teilnehmerin des Retreats, an. Wir verabredeten ein Gespräch. Aus diesem wurde ein langer Spaziergang, es war sehr wertvoll – für uns beide. Eine Qualität dieser Auszeit waren die Gespräche mit anderen Teilnehmern, die sich einfach so ergaben – völlig frei und wann immer jemand Lust und Laune dazu hatte. **Ende der 2. Woche:** Ein wunderschönes Erlebnis: Es kitzelt mich etwas am Fuß, ein wunderschöner Schmetterling, der meine Füße absucht. Erst den rechten, dann den linken. Ich freue mich darüber! Schmetterlinge bedeuten Leichtigkeit für mich. Achtsam im Moment leben bedeutet, all die Schönheiten des Lebens wahr zu nehmen.

**3. Woche:** In einem Traum sehe ich drei Ballone: Lebensfreude, Zuversicht und Gelassenheit. Das sind die drei Eigenschaften, nach denen ich strebe. Rad des Lebens: Samsara. In der Mitte ist es am ruhigsten, außen sind die Fliehkräfte groß. In meiner Mitte sein, dann bin ich ganz bei mir und die störenden „Außengeräusche“ verschwinden. Ich schalte mein Ego aus, ich will nichts mehr, alles geschieht. Ich darf in das



Leben steigen, in mein Leben, nimm es so lebendig, glücklich und liebevoll wie möglich!

**Petra Fellner:**

Immer hat es mich zur Meditation hingezogen, eines Tages wollte ich einmal zu Mönchen in ein Kloster. Bis ich dann nach Thailand kam und eine Zeit lang in einem Waldretreat verbrachte passierte mir in einer Meditation folgendes:

Mit all meiner Wahrnehmung, längst ohne Gedanken, ohne Emotionen bin ich beim Meditieren. Fühle mich aufgelöst in einer Freiheit und Magie der Unendlichkeit, unfassbar fürs menschliche Verstehen. Unsere Gedanken begrenzen unser Denken, halten uns fest. Diesen „Nicht-Zustand“ zu beschreiben, dafür fehlen mir die Worte, um die ich aber nun ringen möchte! Immer wollen wir doch an etwas festhalten, verstehen, weil uns sonst eine Hilflosigkeit, Angst, Leere, was weiß ich noch, überfallen würde.

In unendlicher Demut eingetaucht in die Magie des Universums hat mich ein Seins-Zustand durchdrungen, in welchem kein Gefühl der Zeit herrscht, Zeit ist unendlich und nichts. Etwas spricht mit mir, aber nicht durch Worte, wie wir Menschen! Energie, die sofort verstanden wird, ist noch bevor ich denke, da. Nicht mein Ohr hört diese, ich bin einfach in dem Moment mit der Energie in demselben Energieaustausch...Und somit in reinster Klarheit der Energie,

die mich soeben umweht, durchdringt, die ich in reinsten Form erlebe und verstehe! Es ist für uns gesorgt, werden wir nur unsere Verstrickungen los, legen wir unsere Überlagerungen ab, so finden wir mehr und mehr unser *ICH* um es genau in diesem Moment als *Ist* zu erkennen. Nicht immer bin ich frei vom Ego, aber es einmal in seiner Wahrheit als *Ist* gefühlt zu haben, dafür kann mir kein Wort gerecht werden. Der Mensch ist Energie – unendlich und nichts! „Universelle Liebe“ um mich und in mir!

Ein Monat in Thailand ist schnell vorbei. Was hat es gebracht? Neben vielen spannenden Erkenntnissen für unsere Persönlichkeiten, wurde uns klar, dass wir Achtsamkeit und Inspiration heute in der Arbeitswelt mehr denn je einsetzen. Bei Kollegen, Partner und Kunden kommt das gut an, sie erkennen die neue Qualität, die neue Energie, die davon ausgeht.

*„Die größte Offenbarung ist die Stille.“* Laotse



# Marktführer auf neuen Wegen der Mitarbeiter- entwicklung

*Porsche Austria als Importeur der Fahrzeugmarken VW, AUDI und VW Nutzfahrzeuge hat höchste Kundenzufriedenheit als übergeordnetes strategisches Ziel definiert.*

Dafür wurde in den letzten Jahren und auch heute noch, sehr viel getan: die Abläufe und Prozesse optimiert, Strukturen vereinfacht, Führungskräfte und Mitarbeiter geschult und noch vieles mehr. Nun hat man erkannt, dass der Mensch in seiner individuellen Persönlichkeitsentwicklung dabei etwas auf der Strecke blieb. Daher wurden wir mit einem Programm zur Persönlichkeitsentfaltung „serve a smile – Persönlichkeitscoaching“ beauftragt.

Kern dieses Programms sind die Menschen im Servicebereich, die täglich im direkten Kundenkontakt stehen. Dies ist für jeden Menschen eine herausfordernde Tätigkeit. Sie empfinden Druck von vielen Seiten: Erwartungen der Unternehmensführung, Erwartungen der Kunden sowie Erwartungen der Kollegen in der Werkstatt, bei der Kassa und im Teilelager. Die Anforderungen reichen von schneller Erledigung, hoher Präzision und Qualität, Steigerung von Umsatz und Zusatzgeschäfte und natürlich höchste Kundenzufriedenheit – immer freundlich bleiben. Das ist zwar keine VW/AUDI-spezifische Situation, aber die Auftraggeber haben die Zeichen der Zeit rechtzeitig erkannt.

Mit unserem Konzept unterbrechen wir diese Spirale. Da es weder am Wissen, noch am Wollen oder Können der Menschen liegt, unterstützt unser Ansatz die Stärkung der individuellen Persönlichkeit, die Entfaltung der Potenziale und Talente und das Wiederentdecken der Lebendigkeit, des inneren Feuers und der Begeisterung. Kurz, es geht um die Wiederentdeckung von Lebens- und Arbeitsfreude!

Diese positiven Energien, die die Menschen im Unternehmen ausstrahlen, kommen als Profit (Kundenzufriedenheit und Umsatz) – nach dem Ursache-Wirkungsprinzip – wieder zurück. Neueste wissenschaftliche Erkenntnisse (veröffentlicht im Harvard Business Manager 04/2012) belegen, dass Personen mit großen Entfaltungsmöglichkeiten eine um 16 % größere Gesamtleistung bringen und 125 % seltener an Burn-out leiden. Dafür setzen sie sich um 32 % intensiver für das Unternehmen ein und sind 46 % zufriedener im Job.

Unser Programm besteht aus fünf Teilen: Vorbereitung und Einstimmung durch Selbstreflexionsbögen, einem Coaching der Führungskräfte, einem Kurztraining mit allen betroffenen Mitarbeitern und als Herzstück die Persönlichkeitscoachings mit allen Mitarbeitern im Kundenkontakt. Zum Abschluss bekommt die Führungsmannschaft noch ein zusammenfassendes Feedback. Zwei bis drei Monate später gibt es ein Follow-up, damit die Veränderungen sich nachhaltig verankern. Erste Auswertungen diverser Kundenzufriedenheitsstudien zeigen einen signifikanten Anstieg an.

# Aus der Sicht der Kunden

**THOMAS BERAN,**  
*Leiter Service Vertrieb und Marketing  
bei Porsche Austria, Salzburg*

„Zur Erreichung einer sehr guten Kundenzufriedenheit bilden einwandfreie Prozesse im Autohaus – von der telefonischen Anmeldung bis zur Fahrzeugübergabe – die Basis. Der Schritt von einer sehr guten hin zu einer exzellenten Kundenzufriedenheit hängt einzig und allein von den Personen, welche im Kundenkontakt stehen, ab. Genau dafür wurde das Coachingprogramm „serve a smile“, zur Stärkung der Persönlichkeit der Kundenkontaktmitarbeiter, ins Leben gerufen. Die Zielsetzung ist die nachhaltige Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. den Weg von der Kundenzufriedenheit zur Kundenbegeisterung zu schaffen. Vorrangig durch mehr Spaß und Freude bei den Mitarbeitern, welche sich auf die Kunden überträgt. Durch das Schaffen von „Mehr an Energie“ wird ein höheres Engagement und höhere Leistungsbereitschaft erreicht. Für einen nachhaltigen Erfolg dieses Programms ist eine 100%ige Einbindung der Führungskraft zwingend erforderlich. Nur eine Führungskraft kann positive Energie in das Team bringen. Dieses Programm läuft mittlerweile seit knapp einem Jahr im Markt Österreich und zeigt bereits heute nicht nur deutliche Steigerungen dieser Betriebe in der Kundenzufriedenheit, sondern auch deutlich höhere Werte in der Mitarbeiterzufriedenheit.“

**ALEXANDER MENEDER,**  
*Betriebsleiter Autohaus Birngruber, Krems*

„Wir legen in unserem Unternehmen auf die Aus- und Weiterbildung, auch Persönlichkeitsentwicklung der Mitarbeiter, sehr großen Wert und haben somit mit Trainings, Coachings etc. schon sehr viele Erfahrungen sammeln können. Dieses Coaching war für unseren Unternehmensbereich jedoch eine großartige, neue Erfahrung, in einem Bereich der bis dato unangetastet gewesen ist – die Seele des Menschen! Eine so positive Entwicklung von unserem Team in nur so kurzer Zeit war noch nie spürbar gewesen, was sich wiederum im Unternehmenserfolg widerspiegelt! Das Team ist offener, ausgeglichener und strahlt förmlich positive Energie aus. Es werden neue Aufgaben offen entgegengenommen und die Mitarbeiter sind sich ihrer Verantwortung bewusster. Von vielen Mitarbeitern wurde das Selbstbewusstsein gestärkt, dadurch setzen sie merkbar ihre Stärken ein und wissen mit ihren Schwächen umzugehen. Die Freude an der Arbeit ist bei den Mitarbeitern deutlich wahrnehmbar. Diese positiven Eigenschaften spüren auch unsere Kunden. In den auslastungsstarken Tagen bleibt die Lockerheit im Team bestehen, was sich wiederum in der Wirtschaftlichkeit widerspiegelt. Weiters haben wir noch nie soviel positives Feedback vom Team erhalten – Mitarbeiter kommen mit dem Wunsch auf uns zu, auch bei diesen Coachings teilnehmen zu dürfen.“

Hier einige Wortmeldungen der Mitarbeiter von der firmeninternen Feedbackrunde, betreffend dem letzten Besuch von Frau Fellner: „War eine Inventur der Seele; Sollte ein- bis zweimal im Jahr stattfinden; Habe nach dem Gespräch den Raum gut gelaunt und mit voller Energie verlassen; Meine Stärken und Schwächen wurden mir bewusst gemacht und kann diese nun auch gezielt einsetzen; Es tut sich was; Sehr viele Änderungen sind unbewusst

eingetreten; Energie die man ausstrahlt bekommt man retour; Deutliche Veränderungen sind jetzt schon wahrnehmbar ohne jemanden zu beobachten – man spürt es einfach; Ich hätte Frau Fellner alles erzählt.“

„Seit dem Coaching von Frau Fellner ist der Umgang unter den Mitarbeitern inkl. Führung respektvoller geworden. Mitarbeiter sind über sich hinausgewachsen, weil sie durch ihre Gespräche Dinge losgeworden sind, die sie belastet haben bzw. ihnen wurden ihre Stärken bewusst. Mir persönlich wurde der Unterschied zwischen Spitzensportler und Olympiasieger bewusst. Wir werden dieses Coaching sicher fortsetzen, weil es ein wesentlicher Bestandteil des Erfolges ist.“

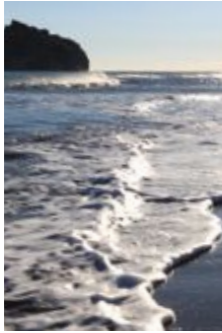
**WERNER KALTENBÖCK,**  
*Geschäftsführer Autohaus Birngruber, Tulln*

„Gerade als sehr großes Unternehmen mit einem sehr hohen Anteil an Flottenkunden und auch eingeschleppten Kundenfahrzeugen, wo kein direkter Bezug zum Kunden besteht, ist es für meine Kollegen wirklich eine überaus große Herausforderung in der Kundenzufriedenheit positiv zu bestehen. Fragen Sie z.B. einen Kunden, der kein Stammkunde ist, ob er die Werkstätte an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen wird oder ob er den nächsten Werkstättenbesuch wiederum bei uns machen wird? Da muss der Serviceberater schon ein besonderes Standing haben, damit er den Kunden auf die zu erwartenden Fragen auch richtig vorbereitet. Beim Kennenlernen von Herrn Ziegler hat mich besonders folgende Aussage beeindruckt: „Wir müssen wiederum mehr Freude und mehr Lächeln in das KD-Geschäft bringen“. Und da kann ich nur zustimmen. Mit Druck alleine lässt sich in der Kundenzufriedenheit nur sehr wenig bewegen. Die Kollegen können nur mit Freude an der täglichen Arbeit beim Kunden gut ankommen – das spürt der Kunde einfach! Also habe ich dem Coaching zugestimmt. Natürlich wurde auch ich als Geschäftsführer in das Coaching mit einbezogen. Die Art und Weise wie Frau Fellner bei ihrer Fragestellung vorgeht, hat mich zum zweiten Mal vom „Team impulswerkstatt“ voll überzeugt. Das Ergebnis war einfach ganz klar auf den Punkt gebracht – ohne jegliche Umschweifungen wurden Maßnahmen ebenfalls unmissverständlich ausgesprochen und diskutiert.“

**MATTHIAS EGGER,**  
*Geschäftsführer Porsche Wien-Liesing, Wien*

Leider war die Zeit zu kurz, um das gesamte Kundenkontakt-Personal dem Coaching zu unterziehen. Meine Kollegen haben mir durchwegs – und dies auch bei Einzelgesprächen – ein äußerst zufriedenstellendes Ergebnis übermittelt. Sehr oft hieß es auch: „Wann machen wir so etwas wieder, oder wann gibt es eine Fortsetzung?“ Jetzt liegt es nun an uns, die Schritte und Maßnahmen aus dem gesamten Coaching-Prozess zu setzen. Vielen Dank an die impulswerkstatt und an das gesamte Team!“

# Aktuelle Angebote, Tipps & Informationen



## ***Tage der Inspiration***

September 2012 & Mai 2013 auf Ibiza

*Glücklich und kraftvoll Leben*

Wenn Sie sich für berufliche und private Herausforderungen stärken, Ihr volles Potenzial entdecken, entwickeln und leben möchten dann kommen Sie mit uns! Petra Fellner und Gerald Ziegler freuen sich auf Sie.

Anmeldungen und weitere Informationen unter:  
Tel.: +43 (0)662 455013-0 | E-Mail: [office@impulswerkstatt.com](mailto:office@impulswerkstatt.com)



## ***Inspirationscoaching***

Wenn Sie einen Prozess der Selbstentwicklung suchen, ist das die optimale Möglichkeit. Ziel ist, innerste Denkmuster und tiefsitzende Blockaden aufzuspüren, Seele und Körper zu harmonisieren und verborgene Potenziale zu befreien.

Vereinbaren Sie einen unverbindlichen Gesprächstermin unter:  
Tel.: +43 (0)662 455013-0 | E-Mail: [office@impulswerkstatt.com](mailto:office@impulswerkstatt.com)

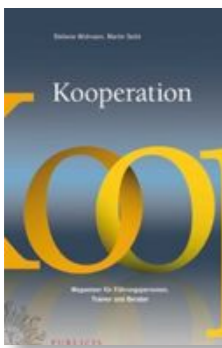


Signum Verlag,  
EUR 24,90

## ***INSPIRATION – Menschlichkeit im Unternehmen leben***

Es ist ein Buch für Menschen, die auf dieser Welt etwas bewegen wollen. Wenn Sie das Buch lesen, besteht die große Chance, dass Ihr Denken und Handeln nachhaltig verändert wird.

Lassen Sie sich inspirieren und bestellen Sie Ihr Exemplar unter:  
[office@impulswerkstatt.com](mailto:office@impulswerkstatt.com)



Wiley-Vch Verlag,  
EUR 34,90

## ***Kooperation – Wegweiser für Führungs- personen, Trainer und Berater***

Dieses Buch ist wertvoll für alle, die Kooperationen erwägen, neu eingehen, pflegen oder Kooperationsprozesse anstoßen oder begleiten. Es bietet eine Fülle von Anregungen aus der Praxis, auf deren Grundlage die Leser eigene Kooperationsformen entwickeln können, von der direkten persönlichen bis zur virtuellen und interkulturellen Kooperation.

Lassen Sie sich inspirieren und bestellen Sie Ihr Exemplar unter:  
[office@impulswerkstatt.com](mailto:office@impulswerkstatt.com)

*„Betrachte einmal  
die Dinge von einer anderen  
Seite, als du sie bisher sahst;  
denn das heißt ein neues  
Leben beginnen.“*

*Mark Aurel*

*Inspiration*  
für inneres Wachstum  
und nachhaltige Erfolge