



Wie das Miteinander als Gastgeber gelingt Systemisches Training und Weiterbildung für Tourismus, Hotel und Gastgewerbe

Touristische Betriebe haben durch die Saisonarbeit eine besondere Situation, die hohe Anforderungen an Personal und Führung stellt.

Durch die saisonale Struktur und die Aufenthaltsdauer der Gäste ergeben sich spezielle Herausforderungen, z.B. das geschäftliche und private so verwoben sind, daß oft ein Unterschied und damit die Abgrenzung nur schwer möglich sind. Kunden sind auch Gäste. Arbeiten - und oft auch Leben - auf engstem Raum in einer geschlossenen Struktur, kann zu vermehrten Konflikten im Team führen, bei denen persönliche Probleme das ganze Team belasten.

Systemische Aufstellungen zeigen durch Positionen im Raum und zu anderen Menschen die Möglichkeiten und auch die Grenzen auf, körperlich erlebbar und wahrnehmbar, spürbar. Dies wird auch als körperwahrnehmungsbasierte Unternehmenssimulation bezeichnet.

Wirtschaft ist die Ebene der Begegnung

Das Vermitteln eines besonderen Gefühls der menschlichen Begegnung steht im Mittelpunkt jedes Unternehmens, daß im touristischen Bereich tätig ist. Hinter jeder „Hardware“ steckt ein Geist, eine Bedeutung und eine Absicht, die sich in einem Gefühl widerspiegelt. Tourismus handelt mit Atmosphäre und Emotion, die den Gästen zum Erleben angeboten werden. Diese Atmosphäre zu vermitteln ist die Aufgabe der Mitarbeiter in allen Ebenen eines touristischen Betriebes.

Emotion und die Seele des Hauses

Jeder Gast spürt sofort wenn er das Haus, den Betrieb betritt
die Stimmung, die Seele des Hauses.

Emotionen sind mit der Seele verbunden und drücken die Gefühle aus, die die Personen an diesem Ort und zu dieser Zeit haben. Emotionen basieren auf die dahinterliegende Ordnung. Dies beinhaltet nicht nur die Ordnung in einem Team oder Betrieb sondern auch die Ordnung, die jeder Einzelne mitgebracht hat. Persönliche Konflikte und betriebliche Unklarheiten führen zu Spannungen und können sich dann in emotionalen Ausbrüchen entladen.

In systemischen Aufstellungen wird die grundlegende Ordnung im System und in jedem Einzelnen erfahrbar gemacht. Dadurch können die Emotionen und Gefühle an die richtige Stelle gelangen und die Seele des Hauses kann atmen.

Energetisierung, Frequenzen und Schwingungen

Jeder Mensch, jedes Team, jeder Betrieb hat ein Grundmuster an menschlicher Energie. Diese Energie hat eine Schwingungsebene die sich dann anhebt, wenn das Richtige getan wird. Was richtig ist, ändert sich jedoch einerseits sehr schnell, andererseits gibt es Grundordnungen, die unbedingt zu beachten sind.

Systemische Aufstellungen führen zu einem Anheben des energetischen Niveaus. Durch das Aufzeigen der dahinterliegenden Ordnungen wird besser verstanden, was in jeder Situation das Richtige ist.

Feldstärke, Schwingungserhöhung

Menschliche Systeme erzeugen Felder, welche sich in Schwingungen - und diese wiederum in Frequenzen - ausdrücken. Eine Erhöhung der Schwingungsebene gelingt durch Harmonisierung der Felder, besonders durch Zustimmung. Erst wenn die Zustimmung der Mitarbeiter gewonnen wird kann der Betrieb sich entwickeln und seine Aufgabe erfüllen. Ablehnende Haltungen können viele Ursachen haben und auch aus dem privaten Bereich stammen. Diese führen zu Spannungen und Konflikten und sollten unbedingt erkannt und angesehen werden.

Systemische Aufstellungen zeigen die Ablehnung und auch die Möglichkeiten auf, wie Zustimmung gewonnen werden kann.

Zeitabläufe und Rhythmen

In touristischen Betrieben sind Zeitabläufe und Rhythmen von großer Bedeutung. Systemische Aufstellungen zeigen nicht nur die gute Position im Raum (Betrieb, Leben), sie ermöglichen auch durch körperliche Wahrnehmung ein stärkeres Gefühl für die richtigen Zeitabläufe und Rhythmen. Was darf ich machen, was muß ich lassen.

Alles ist mit allem in Beziehung. Was ist dabei die Aufgabe jedes einzelnen? Wo müsste er dazu stehen? Wichtig für den Erfolg sind die drei Faktoren: Zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort (Position) – mit der richtigen Person.

Das Ziel

Unternehmen sind zielorientierte Systeme. In systemischen Aufstellungen werden die Ziele überprüft. Die Ziele des Unternehmens und das Ziel jeder einzelnen Person. Gibt es hinsichtlich der Zeile Übereinstimmung oder Differenzen? Muss das Ziel neu definiert oder die eigenen Absichten neu formuliert werden?

Zielaufstellungen sind in dieser Situation sehr hilfreich, da sie Auskunft darüber geben,

welche Zukunft eines Unternehmens und der Mitarbeiter „stimmig“ ist und somit im Bereich des Möglichen liegt.

Der Unterschied

Ein Unternehmen kann wie eine große Familie gesehen werden. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen zeigen viel Gemeinsamkeiten mit einer Familie. Hier gibt es 2 gravierende Unterschiede:

1. Ein Unternehmen und die Position darin kann man verlassen. Die Position, die in einer Familie eingenommen wird und die Tatasche der Abstammung bleibt immer bestehen. Man bleibt immer der Sohn/die Tochter von....
2. In einer Familie dienen die Älteren den Jüngeren, in einem Unternehmen ist es umgekehrt.

Um etwas zu verdienen, muss man dienen. Dies wird schon im Namen „Dienstleistungsgewerbe“ deutlich. Dies betrifft insbesondere das Gastgewerbe oder den Tourismus als Gastgeber.

Das Orchester

Im Tourismus wird ein besonderes Gefühl vermittelt. Das Gefühl von Urlaub, Abenteuer und Entspannung. Eine gute Stimmung im Team und eine Wertschätzung unter den Beteiligten ist unerlässlich für das Gelingen der entsprechenden Atmosphäre.

Übertragen auf die Musik kann dies so verdeutlicht werden: Ein sehr gutes, hochwertiges Musikinstrument mit dem best ausgebildeten Musiker kann nicht harmonisch klingen, wenn dieses nicht gestimmt ist. Dann „stimmt“ etwas nicht.

Saisonbetriebe haben oft eine hohe Fluktuation an Mitarbeitern. An dieser Stelle ist ein „Einstimmen“ für ein reibungsloses arbeiten von Vorteil.

Wie kann Ordnung und Struktur in einem System dargestellt werden, so dass jeder auf seinem richtigen Platz steht und versteht, welche Aufgabe es zu erfüllen gibt und was sein Beitrag dazu ist? Was sind die möglichen Auslöser von Disharmonie und Konflikten?

Konflikte

Konflikte wird es immer geben. Sie sind nicht unbedingt negativ. Ein Konflikt zeigt meist eine Grenzübertretung auf. Konflikte entstehen unter Mitarbeitern, Geschäftsführung und Mitarbeitern, Gästen und Mitarbeitern oder Geschäftsführung. Auch Konflikte der Gäste untereinander sind an der Tagesordnung.

Innere Konflikte, die der Mitarbeiter aus seiner Geschichte mitbringt oder die im Unternehmen aus der Geschichte des Unternehmens bereits vorhanden sind, können belastend sein. Konflikte im Unternehmen sind aber auch eine große Quelle von Chancen, besser aufeinander zugehen und aufeinander eingehen zu können. Ein gutes

Beschwerdemanagement z.B. kann zur Kundenbindung beitragen.

Konflikte zeigen sich immer, früher oder später. Je früher sie erkannt, ernst genommen und ausgesprochen werden, desto schneller kann eine Änderung stattfinden und umso geringer ist der Schaden. Je länger ein Konflikt unbeachtet bleibt desto heftiger ist die Auswirkung. Oft kommt es dabei zur Trennung.

Bei einer Betriebsaufstellung werden die Strukturen und Ordnungen in einem System dargestellt, **z.B. die Rangordnungen.**

Rangordnungen

Die Rangordnung gliedert sich im Betrieb nach Alter, Zugehörigkeit und Position. Dies kann sich überschneiden, was wiederum zu Revierkonflikten führen kann. Rangordnungen werden in systemischen Aufstellungen körperlich erfahren und dargestellt, für jeden ist absolut klar, welche Position er nun einzunehmen hat.

Familienunternehmen

Die Rangordnung in Familienunternehmen hat noch eine weitere Ebene, die in einer Ordnung steht und als solche geachtet werden will und muss. Hier zählt neben der Position im Unternehmen auch die Position in der Herkunftsfamilie eine große Rolle.

Systemische Aufstellungen helfen dabei, beide Ebenen und die Aufgaben, die sich daraus ergeben, zu verdeutlichen und bewusst zu machen.

Der Einzelne

Jeder Mensch ist besonders und einzigartig. Das soll auch in einem Team so bleiben. Jeder Mensch besteht auch in sich selbst aus einem Team von Teilpersönlichkeiten aus verschiedenen Verhaltensweisen und Eigenschaften. Diese wurden im Laufe des Lebens erworben und gelernt, um das Überleben und die Entwicklung zu sichern.

Diese Teilpersönlichkeiten treten zu verschiedenen Zeitpunkten auf. Ein Mitarbeiter, der meist verständnisvoll und vernünftig agiert, kann z. B. bei Stress ausrasten oder sich als nicht belastbar erweisen. Anstatt die Menschen in verschiedene Typen einzuteilen, schauen wir bei der systemischen Aufstellung auf diese Teilpersönlichkeit. Wo hat sie ihren Ursprung und wie ist damit am besten umzugehen? Nicht alle Emotionen sind eigene Gefühle, manches ist aus der Familiengeschichte übernommen. Durch die systemische Arbeit können diese Gefühle zu etwas Gutem geführt werden. Bisweilen zeigt sich auch, dass für einen Mitarbeiter ein Einzelcoaching vorteilhaft wäre, welches seine persönlichen Probleme erfasst und zu einer möglichen Lösung führt.

Perspektivenwechsel

durch einen Wechsel der Position bekommt man eine andere Sichtweise. Dies ermöglicht es, zu anderen Urteilen und Einschätzungen von Situationen und Menschen zu kommen.

Bei der systemischen Aufstellung werden in den Aufstellungen selbst oder bei den ergänzenden Übungen dazu, neue Sichtweisen ermöglicht. Dieser Perspektivwechsel ermöglicht die beeindruckende Erfahrung, aus der Sicht eines Kunden, Chefs oder Mitarbeiter, Zulieferer oder Konkurrenten das Geschehen beobachten zu können und körperlich zu spüren, was empfunden wird.

Beruf und Berufung

Wird ein Beruf zur Berufung ist kein BurnOut mehr möglich. Hier versteht jeder seine Position und seine Möglichkeiten und Grenzen und ist damit im Einklang.

Damit ein Beruf zur Berufung wird muss auch das Prinzip des Seele und des Schicksals des Einzelnen angesehen werden, also der übergeordneten Kraft, die Menschen führt und die Richtung vorgibt. Auch ist es wichtig, den Unterschied zwischen freie Wahl und freien Willen kennen zu lernen. In der systemischen Aufstellung ist das direkt erfahrbar.

Das Männliche und das Weibliche

Als Urprinzip der Bipolarität ist die Kraft des Männlichen und des Weiblichen nicht nur in jeder Person vorhanden, auch ein Unternehmen kann von dieser Stärke profitieren. Werden diese Prinzipien jedoch nicht gewürdigt, stehen sich im Wettstreit oder gar in einer Auseinandersetzung gegenüber, zeigt dies unangenehme Wirkungen. Kraft, die normalerweise zur Entwicklung und Erneuerung benötigt wird, wird so in Streitereien und Konflikten gebunden. Die Atmosphäre des Hauses leidet, was auch die Gäste merken.

Bei systemischen Aufstellungen kann das Weibliche und Männliche Prinzip erfahren und eine gute und bejahende Einstellung/Position dazu gefunden werden.

Der Ausgleich

Menschliche Systeme unterliegen universellen Gesetzen. Eines davon ist der Ausgleich von Geben und Nehmen. Wer zu viel nimmt ohne zurückzugeben wird früher oder später dafür bezahlen. Wer zu viel gibt, ohne zu nehmen, ebenso.

Gleichgewicht, Balance, Ausgleich - wo wird im Unternehmen zu viel, zu wenig verlangt, wo fehlt der Ausgleich? Systemische Aufstellungen zeigen das Ungleichgewicht und mögliche Lösungen.

Sympatikus, Parasympatikus.

Wenn nach Spannung (Konflikt) keine Entspannung eintritt, kommt es zum Kollaps des Systems. Dies gilt für Einzelpersonen genau so wie für Abteilungen oder den gesamten Betrieb.

Eine Überspannung schädigt und überfordert, wenn sie lange anhält, jedes System. Entspannung erfordert loslassen, zurücktreten, vertrauen, Hingabe, aufgeben. Kontrolle abgeben können. Was darf ich machen – was muss ich lassen?

In Übungen zwischen den Aufstellungen lernen die Teammitglieder immer wieder, auf

welchen Ebenen sie loslassen können und dürfen, wo Vertrauen ist, wo und wie die Kontrolle abgegeben werden kann und das System sich entspannt.

Selbstständigkeit, Selbstverantwortung

Systemische Aufstellungen fördern die Selbstständigkeit. Jeder Mensch ist einzigartig und hat auch einen einzigartigen Platz und eine einzigartige Aufgabe – im Betrieb, im Leben. Durch das ver – stehen, an- und einnehmen dieses Platzes kann er als er selbst stehen, er wird Selbstständig. Wer selbst stehen kann, übernimmt dafür auch die Verantwortung, er Antwortet: er ist mit sich und seinem Leben in Resonanz.

Offenes System, bereit zu Wachstum

Ein geschlossenes System lernt wenig dazu und ist meist mit seinen eigenen Problemen beschäftigt. Unternehmen müssen sich Neuem anpassen aber auch Bewährtes achten.

Systemische Aufstellungen helfen dabei, das Bewährte zu würdigen und sich dem Neuen zu öffnen. Wachstum ist auf vielen Ebenen möglich, im Außen, im Inneren, persönlich, kollektiv, quantitativ und qualitativ, geistig und emotional. Die Absicht zu wachsen und die Zustimmung im System sind dazu notwendig.

Naivität – Erfahrung

Naivität wird oft mit dumm verwechselt, bedeutet aber Unerfahrenheit. Wissen, gewonnen durch Erfahrung, stellt in Betrieben einen großen Schatz dar. Daher ist die Anerkennung der erfahrenen Mitarbeiter sehr wichtig und deren Bereitschaft, diese Erfahrung weiterzugeben.

Systemische Aufstellungen fördern den Fluss des Wissens und den Austausch auf der menschlichen Ebene.

Motivation

Alles in Allem: das Wissen um die Ordnungen und Strukturen, annehmen des eigenen Platzes im Privatem und im Betrieb, stärkt den Menschen und erhöht die Motivation und die Leistungsbereitschaft.

*Moderne Unternehmen achten
das was ist,
das, was gewesen ist
und sind offen für Neues,
also das, was sein wird.*

Alles Können kommt aus Fehlern.