



## Kontakt

13

### **Business Mediation Center**

Mirbachstr. 18

53639 Königswinter

[www.businessmediation.de](http://www.businessmediation.de)

Andrea Mergel

Fon 0221-29892011

[mergel@businessmediation.de](mailto:mergel@businessmediation.de)

Jochen Hiester

Fon 0261-29635842

[hiester@businessmediation.de](mailto:hiester@businessmediation.de)

### **Fotos**

Fotostudio Heupel Bonn

[fotostudioheupel@t-online.de](mailto:fotostudioheupel@t-online.de)

### **Grafik**

Ingo Fabig

[www.mehrfabig.de](http://www.mehrfabig.de)



# „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall Rosenberg in Unternehmen und Organisationen

Das Zwischenmenschliche in der Führungsaufgabe  
mit Klarheit und Empathie erfolgreich gestalten

Berufsbegleitende Trainerausbildung und Persönlichkeitsentwicklung für Menschen in Führung und Beratung



Business  
Mediation  
Center

# Beobachtung

## Inhaltsübersicht

i

1	Was ist Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?.....	3
2	GFK in Unternehmen und Organisationen.....	5
3	Ziele der Ausbildung.....	6
4	Inhalte der Ausbildung.....	7
5.	Merkmale der GFK-Ausbildung im Business Mediation Center.....	9
6	Arbeitsweise und Methodik im Kurs.....	11
7.	Voraussetzung für die Teilnahme.....	12
8.	Ausbildungsinstitut Business Mediation Center.....	13
9	Die Ausbildung im Überblick.....	14
9.1	Zielgruppe.....	14
9.2	Zeitrahmen.....	14
9.3	Veranstaltungsort.....	14
9.4	Anmeldung.....	15
9.5	Zertifizierung Trainer/in für GFK.....	15
9.6	Bildungsurlaub.....	15
10	Kursleitung.....	16
11	Geschäftsbedingungen.....	17
12	Literaturliste.....	10
13	Kontakt.....	20



## Was ist Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?

Ob aus tief sitzender Enttäuschung, heftigem Ärger oder anhaltender Frustration: Viele Menschen suchen Lösungswege aus emotional belastenden Situationen und konflikthafter Auseinandersetzungen. Sie möchten in Übereinstimmung mit ihren Werten und Bedürfnissen leben, ohne die Anliegen anderer Menschen abzuwerten.

Die Gewaltfreie Kommunikation nach Dr. Marshall B. Rosenberg ist eine Art und Weise der Kommunikation, die eine aktive empathische Verbindung zwischen Menschen schafft, ohne dass eine/r der Beteiligten in den eigenen Anliegen zurückstecken muss. In vier Schritten werden die eigenen Anliegen ausgedrückt und die der anderen Person zuhörend aufgenommen:

1. Beobachtungen statt einer bewertenden Interpretation,
2. Gefühle statt einer Schuldzuweisung,
3. Bedürfnisse statt einer Position,
4. Bitten statt einer Forderung

Ein Dialog, der sich auf dieser Grundlage entwickelt, führt zu erhöhter Verständigung und Kooperationsbereitschaft. Die Gewaltfreie Kommunikation basiert auf einer Haltung, welche die Bedürfnisse aller beteiligten Menschen nach Sicherheit, Anerkennung, Zugehörigkeit, Gelingen, Sinn usw. wertschätzt. Mit Unterstützung der GFK werden weltweit Konflikte und Spannungen in den unterschiedlichsten Bereichen befriedigend für alle Beteiligten gelöst.



# Bedürfnisse

## „Konflikte sind ein tragischer Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse“ (Rosenberg)

Marshall B. Rosenberg und sein weltweites Team des Centers for Nonviolent Communication sind heute in der ganzen Welt unterwegs, um Seminare zu geben, Trainer und Trainerinnen auszubilden oder vor Ort zu vermitteln. Egal ob in Unternehmen, öffentlichen Institutionen, Kinder- oder Klassenzimmern, Familien, Partnerschaften, Gefängnissen, Universitäten, Krankenhäusern oder Behörden, Wirtschaftsverbänden oder zwischen verfeindeten Nationen: Das Grundmuster von Konflikten ist aus Rosenbergs Sicht immer gleich:

Konflikte entstehen überall dort, wo wichtige menschliche Bedürfnisse unerfüllt sind und bleiben. Und dazu gehört neben Nahrung, Unterkunft und Sicherheit unter anderen auch Bedürfnisse wie Zugehörigkeit, Wertschätzung, Sinn, Berücksichtigung finden, Respekt, Sicherheit, Gehört werden, Freiheit, Harmonie, Gelingen, Verstanden werden und Entwicklung.





## 2

## GFK in Unternehmen und Organisationen

### **Konflikte und Blockaden am Arbeitsplatz**

Im beruflichen Feld gefährden zwischenmenschliche Spannungen oft gemeinsame Aufgaben, Projekte und Ziele. Gremiensitzungen, bilaterale Besprechungen und Zuarbeiten gestalten sich zäh, Konflikte bleiben ungelöst und lähmen die Kooperation. Manchmal lässt die spannungsgeladene Atmosphäre im Büro Mitarbeiter mit Magenschmerzen zur Arbeit kommen, mangels Motivation mittelmäßige Ergebnisse abliefern, innerlich kündigen oder krank werden.

### **Führungsaufgabe**

Führungskräfte suchen bei Konflikten, Gruppenbildung und Misstrauen zunehmend Handwerkszeuge, um Blockaden zu lösen, bleiben jedoch oft unzufrieden mit ihren Gesprächstechniken. Hier bietet die GFK nachhaltige Handwerkszeuge: Indem sie den Rahmen für gegenseitige Akzeptanz und Wertschätzung schafft, können sich neue, oft ungeahnte Verständigungseffekte und Lösungen eröffnen. Die mit Konflikten verbundenen Gefühle wie Wut, Frustration, Irritation, Resignation, Angst und Hilflosigkeit verlieren ihre Bedrohlichkeit und geben hilfreiche Informationen über die Dringlichkeit einer Veränderung sowie darüber, um welche Interessen und Bedürfnisse es in einer Konfliktsituation geht.

### **Konstruktive Bearbeitung**

Die Ausbildung trainiert das genaue Herausarbeiten von unerfüllten Grundbedürfnissen hinter verfochtenen Positionen und übt das respektvolle Verhandeln von Lösungsstrategien, die die herausgearbeiteten Anliegen der Einzelnen, der betroffenen Teams und der Organisationsziele berücksichtigen. Die Gewaltfreie Kommunikation verzichtet dabei weitestgehend auf Diagnosen, Vorwürfe, Schuldzuweisungen und Bewertungen der Situation bzw. der beteiligten Personen. Sie geht auch im Arbeitsleben davon aus, dass Grundbedürfnisse wie z.B. Wertschätzung, Entwicklung, Gelingen und Sicherheit universell sind und Mitarbeitende jeglicher Herkunft verbinden - im Unterschied zu konkreten Strategien und Verhaltensweisen, die oft zu Unverständnis und Konflikten führen.

### **Feedback**

Eine Möglichkeit, die gegenseitigen Befürchtungen vor Abwertungen abzubauen, ist das konstruktive Feedback. Meist haben wir allerdings Angst, dabei zu beleidigen oder selbst verletzt zu werden. In der Ausbildung werden Feedbacktechniken vermittelt, die als empathisches und gleichzeitig selbst behauptendes Handwerkszeug dienen.



## Ziele der Ausbildung

### 3

Sie sind in der Lage, das Modell der Gewaltfreien Kommunikation in verschiedenen beruflichen Situationen anzuwenden. Sie können andere Menschen, Teams und sich selbst bei Konfliktbearbeitungen, Entscheidungen, in problematischen Situationen, bei Grenzsetzungen und in Projektvorhaben erfolgreich unterstützen.

#### **Sie erwerben im Einzelnen folgende Kompetenzen:**

- Fähigkeit zur Erhöhung der Motivation und Kooperationsbereitschaft
- Entwicklung einer persönlichen Grundhaltung zum gewaltfreien Umgang mit sich und anderen und der Verantwortungsübernahme für das eigene Erleben in jeder Situation
- Umsetzung des gewaltfreien Kommunikationsstils in der Führungsverantwortung
- Deeskalation und Transformation von starken Gefühlen wie Aggression, Enttäuschung oder Ärger in den kraftvollen Einsatz für die Erfüllung von wesentlichen Bedürfnissen.
- Authentische Umsetzung des Kommunikationsstils der GFK in die eigene Sprache
- Sicherheit im Ansprechen von kalten und heißen Konflikten unter Kolleg/innen, in Teams und Gremien
- Anwendungssicherheit der GFK in Beratung und Begleitung von Mitarbeiter/innen, Klient/innen, Kund/innen, Coachees
- Kompetenz im gewaltfreien Umgang mit Gruppenprozessen
- Kenntnis über die Anwendung der GFK in der Vermittlung im Konflikt (Mediation)
- Erfahrung und Sicherheit in der Weitergabe der GFK in Workshops
- Entwicklung einer eigenen Perspektive im Umgang mit den Kompetenzen in der GFK



## Inhalte der Ausbildung

# 4

### **Grundkurs:**

#### **Entwicklung persönlicher Fertigkeiten**

Verschiebungen und Änderungen in der Reihenfolge nach Bedarf vorbehalten

- Modul 1 Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation
- Die konstruktive Machte der Empathie –
  - Die vier Schritte der GFK vertiefend trainieren
  - Sich gewaltfrei ausdrücken, zuhören und kommunizieren im Konflikt
  - Feedback geben und annehmen mit Gewaltfreier Kommunikation
  - Gemeinsam Lösungen finden, die die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen
- Modul 2 Verantwortung für das eigene Erleben, Fühlen und Handeln
- Die klärende Kraft der Selbstempathie –
  - Selbstwahrnehmung bei inneren Spannungen und Konflikten
  - Selbstklärung bei Verstrickung in alte Verhaltensmuster und Projektionen
  - Dem „inneren Team“ (Schulz von Thun) Einfühlung geben und zwischen den einzelnen Stimmen vermitteln
- Modul 3 Die gewaltfreie Anwendung von Macht
- Vom konstruktiven Umgang mit Führungsverantwortung und Grenzen –
  - Die lebensfördernde Kraft und beschützende Motivation in starken Gefühlen wie Ärger, Wut und Aggression herausfiltern
  - Grenzen bzw. ein „Nein“ mit Klarheit, Kraft und Lebendigkeit ausdrücken, ohne beim Gegenüber Schaden, Gesichtsverlust, Druck oder Schuldgefühle auszulösen
  - Die beschützende Anwendung von Macht: Fakten schaffen in Einfühlung der beteiligten Bedürfnisse, wenn der Dialog nicht ausreicht

Aktuelle Termine und Kursgebühren unter

[http://www.bmc-germany.de/german/training/peaceful\\_communication/index.html](http://www.bmc-germany.de/german/training/peaceful_communication/index.html)





## **Aufbaukurs:**

### **Anwendung in Arbeitswelt und Gesellschaft**

- Modul 4 GFK in Beratung und Führungsverantwortung  
 – Sich und Anderen Aufmerksamkeit und Wertschätzung für Entwicklung geben –
- „Celebration of Life“: Wertschätzung und Dank mit GFK
  - Heilsame Empathie bei Ärger, Trauer, Frustration
  - Coachingtechniken in Verbindung mit GFK: u.a. „Meta Mirror“ und „Voice Dialogue“
- Modul 5 Gewaltfreie Kommunikation im Umgang mit Gruppenprozessen  
 – Moderieren, die Stimme erheben, handeln –
- Kalte Konflikte in der eigenen Organisation ansprechen
  - Leitung von Diskussionen, Umgang mit Eskalation; Vermitteln bei Konflikten in Gruppen
  - Zivilcourage: gewaltfrei und wirksam eingreifen bei offener Gewalt
- Modul 6 Weitergabe der Gewaltfreien Kommunikation  
 – Infoveranstaltungen, Gruppen, Trainings zu Gewaltfreier Kommunikation leiten –  
 (Trainings-)Projekte initiieren und fördern
- Kurskonzepte entwickeln und daraus Sequenzen unter Supervision trainieren:
  - 2-stündige Präsentation/Vortrag mit Übungen; 1-tägiger Workshop; 3-tägiges Seminar; Leitung von Übungsgruppen o.ä.
- Modul 7 Präsentation, Vertiefung und Abschluss  
 – Üben, üben, üben mit Supervision und Feedback
- Praxiserfahrungen aus Moderationen, Übungsgruppen und Trainings berichten, im Rollenspiel vorstellen und Feedback erhalten
  - Vertiefungsübungen und allgemeine Fragenklärung
  - Informationen zum Center for Nonviolent Communication (CNVC) und zum internationalen Zertifizierungsprozess, wenn gewünscht
  - Auswertung, Abschluss und Feier



## Besondere Merkmale der GFK-Kurse im BMC

# 5

### **GFK in der Arbeitswelt**

Die Inhalte und Übungsbeispiele der Ausbildung beziehen sich auf die berufliche Anwendung in Unternehmen und Organisationen. Selbstverständlich gehen wir davon aus, dass Teilnehmende in der Lage sind, die Prinzipien der GFK auch in andere Lebensbereiche zu übertragen.

### **Führung, Beratung und Coaching**

Über die solide Vertiefung der GFK-Haltung und –Kommunikationsweisen hinaus erhalten die Teilnehmenden Impulse und Übungspraxis, die Prinzipien der GFK mit Handwerkszeugen der Führung, der Beratung und des Coachings zu kombinieren.

### **Präsentationen und Workshops**

Ebenso bieten wir jeder teilnehmenden Person an, Vortrags-, Trainings- oder Übungssequenzen zum Thema GFK unter unserer Supervision zu leiten bzw. zu trainieren.

### **Sicherer Umgang mit starken Emotionen**

Teilnehmende erwerben Souveränität im Umgang mit aggressiven Äußerungen, starken Kränkungen, Widerständen, heftigen Forderungen und Eskalationen. Dabei bedeutet „gewaltfrei“: Emotionsausbrüche als wichtige Symptome für unerfüllte Bedürfnisse und Interessen zu begreifen: Aus dieser Haltung heraus ist es möglich, Empathie und Umformulierungen, die zu einem produktiven Veränderungsprozess einladen, kompetent und innerlich ruhig anzubieten.





## Grenzsetzungen

Neben der aktiven Einfühlung in sich selbst und andere Menschen trainiert die Ausbildung unbekanntere und „kantigere“ Schwerpunkte der GFK: Gewaltfreie Grenzsetzung, beschützende Anwendung von Macht, Umgang mit Dialogabbruch, Grenzen der verbalen Empathie, Zivilcourage, Umgang mit Übergriffen.

## Echt geht vor perfekt

Wenn wir eigene heftige und unangenehme Emotionen mit sanften empathischen Worten ausdrücken, ist unser Gegenüber zu recht irritiert. Die doppelte Botschaft des urteilenden Ärgers mit scheinbar freundlicher Einfühlung untergräbt das Vertrauen im Gespräch. Uns geht es in der Ausbildung um höchstmögliche Echtheit. Der Lernprozess in der GFK geschieht nicht über die „richtigen“ Sätze, sondern über die Entwicklung einer inneren Haltung und die Kompetenz der Selbstklärung (= Was ist bei mir los? Worum geht es mir?). Gewaltfreie Kommunikation ist nicht „nett“, sondern aufrichtig. Wir ermutigen unsere Teilnehmenden, ihren eigenen konstruktiven Sprachstil zu finden, der zu ihrer Organisation und ihrer Zielgruppe passt.

## Humor

Unserer Erfahrung nach gelingen Lernen und Integration besonders, wenn Leichtigkeit und Spaß im Spiel sind. Der hohe Kursanteil der Persönlichkeitsentwicklung und Rollenspiele fordert natürlich Ernsthaftigkeit. Gleichzeitig achten wir bei aller Intensität auf Räume für Entspannung und Lachen. Das Arbeiten mit GFK entbehrt außerdem nicht einer gelegentlichen Situationskomik bei Trainerimpulsen und Übungen. Lassen Sie sich überraschen!





# 6

## Arbeitsweise und Methodik im Kurs

In der Ausbildung haben Praxisorientierung und Persönlichkeitsentwicklung den höchsten Stellenwert. Daher arbeiten wir neben Theorieimpulsen im Wesentlichen mit Übungen und Rollenspielen, die weitgehend vom Ausbildungsteam und den Assistierenden begleitet werden.

### „Geschützter Rahmen“ in der Ausbildung

Wir legen viel Wert auf einen sicheren und geschützten Ausbildungsrahmen, da erfahrungsgemäß auf diese Weise Feedback und Supervision zu ihrer vollen Wirkung kommen.

### Stärkung der Persönlichkeit

Die Reflexion biographisch gewachsener Kommunikationsmuster trägt dazu bei, Schlüssel zum eigenen Verhalten und zur Änderung von blockierenden Mustern zu finden. Übungen dienen dazu, sich des eigenen Handelns bewusst zu werden und in einer geschützten Atmosphäre neue Verhaltensweisen und Techniken auszuprobieren. Wir bieten zur Unterstützung der Auseinandersetzung mit eigenen Konfliktmustern ergänzend Einzelreflexionen, Wahrnehmungsübungen, Feedback, Ausdruck über Symbole und Bewegung an.

### Übungen zur inneren Stabilität und Ruhe im Dialog

Der Arbeitsplatz bietet oft keinen „Raum“, sich rechtzeitig mit emotionalen Situationen auseinander zu setzen. Meditative Kurzübungen helfen, in Ihnen selbst einen Ort der Stabilität zu stärken. So können Sie sich im Bedarfsfall rasch und bewusst selbst klären. In Imaginationsübungen erweitern Sie Ihre eigene Vorstellungskraft um neue Perspektiven.



## Voraussetzung für die Teilnahme

# 7

### **Beruflicher Kontext**

Sie sind in einem Unternehmens- oder Organisationskontext beruflich oder ehrenamtlich tätig. Formale Voraussetzung erwarten wir dabei nicht. Wir machen die Erfahrung, dass Gewaltfreie Kommunikation in erster Linie mit einer wertschätzenden und ressourcenorientierten Grundhaltung zu tun hat. Die dazugehörigen Interventionstechniken sind für alle Berufe erlernbar und nutzbringend.

### **Offenheit**

Wir erwarten von den Teilnehmenden die grundsätzliche Bereitschaft, sich auf neue Erfahrungen einzulassen. Dazu gehört die Offenheit für theoretische Impulse, Übungen und Rollenspiele.

### **Selbstverantwortung**

Die GFK-Ausbildung verstehen wir nicht als Therapieersatz. Es kann vorkommen, dass Teilnehmende während der Ausbildung mit schmerzlichen Themen (z.B. alten ungelösten Konflikten) in Kontakt kommen. Wenn diese individuellen Raum brauchen und nicht im Ausbildungskontext bearbeitet werden können, bitten wir die Teilnehmenden, außerhalb des Kurses Begleitung in Anspruch zu nehmen oder die Ausbilder wegen eines Coachings anzusprechen.

### **Bereitschaft zur Entschleunigung**

Viele Teilnehmende kommen aus einer Arbeitskultur hohen Tempos und Leistungsdrucks. Daher unterstützen wir die Fähigkeit zur Verlangsamung mit Übungen zur Präsenz. Diese ist wesentlich, um bei sich den inneren Raum für emotionale Tiefe, für den Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen und für die Entwicklung eines qualitativ neuen Zuhörens zu ermöglichen.



Das BMC hält Beratung und Training rund um die Themen Konfliktmanagement und Mediation bereit. Es hat sich im Jahre 2004 aus dem 1997 gegründeten Institut für Streitkultur in Berlin in ein eigenständiges Unternehmen weiterentwickelt. Es verstärkte unter der Leitung von Monika Oboth seine Kernprodukte - Mediation, Seminare, Coaching, Organisationsentwicklung - inhaltlich und personell und fügte weitere Angebote wie Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, Methoden der Konfliktklärung in Teams & Gruppen sowie Intensivtrainings zum Umgang mit starken Gefühlen und Eskalation hinzu. 2006 zog Monika Oboth mit ihrer Familie und dem BMC nach Königswinter am Rhein um.

#### Angebotspalette des BMC

- Mediation zwischen zwei Konfliktparteien, in Abteilungen oder Organisationen
- Moderation bei Verhandlungen und Großgruppenprozessen
- Teamentwicklung bei aufgetretenen Störungen in der Zusammenarbeit
- Einzelcoaching für die Bewältigung von Konfliktsituationen
- Seminare und Ausbildungen in Gewaltfreier Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, Mediation für Führungskräfte und Beratende, Konfliktklärung in Teams und Gruppen



## Die Ausbildung im Überblick

# 9

### 9.1 Zielgruppe

Menschen mit Führungs- und Beratungsverantwortung, die sich mit ihrer Haltung sich selbst und anderen gegenüber sowie ihren Konflikt-, Führungs- oder Beraterinterventionen auseinandersetzen wollen und dabei offen sind für eine neue Kommunikationsweise:

- Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aus Unternehmen und Organisationen, die in technischen, sozialen, pädagogischen, vertrieblichen, beratenden, juristischen oder sonstigen Aufgabenfeldern tätig sind
- Freiberufler/innen aus Mediation, Beratung, Supervision, Coaching, Training, Organisations- und Personalentwicklung.  
(Größe der Kursgruppe: mindestens 10, maximal 16 Teilnehmende)

### 9.2 Zeitrahmen

7 Module innerhalb eines Jahres, jeweils

Donnerstag: 16.00-20.30 Uhr

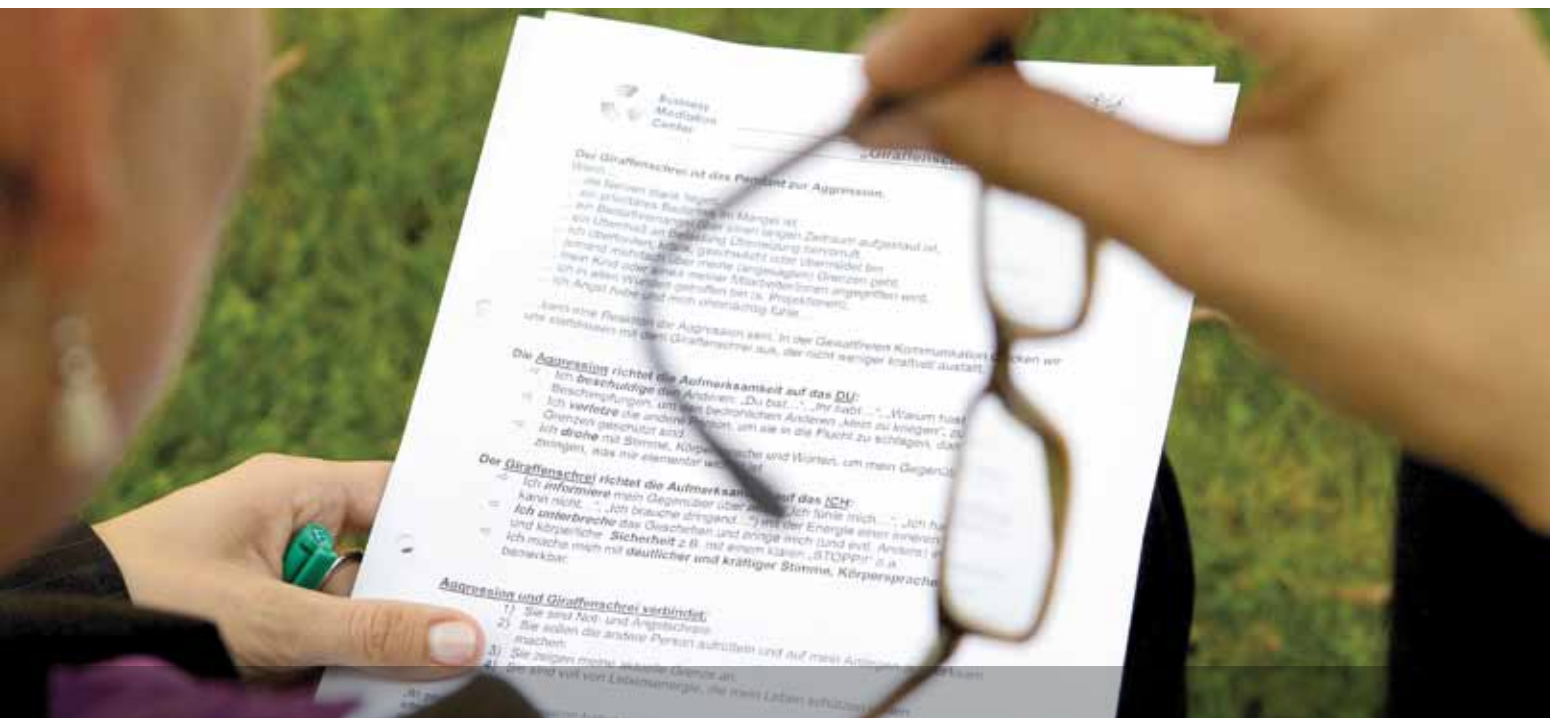
Freitag: 09.00-18.00 Uhr

Samstag: 09.00-17.00 Uhr



### 9.3 Veranstaltungsort

Die Ausbildung findet im Business Mediation Center, Königswinter bei Bonn statt. Das BMC mit Terrasse und 700 qm großen Garten liegt mitten in der Altstadt, nur zwei Straßen vom Rhein entfernt. In der Fußgängerzone parallel zum Rhein finden Sie die unterschiedlichsten gastronomischen Angebote. Alle Hotels und Pensionen sind in max. 10 min. Fußnähe zu erreichen. Das herrliche Panorama des Drachenfels, der nahe Wald, die ruhige Lage und die Cafés an der Rheinpromenade laden zum Entspannen ein und unterstützen gleichzeitig das konzentrierte Arbeiten.



#### 9.4 Anmeldung

Vor der Anmeldung für die Ausbildung findet ein persönliches (Telefon-)Gespräch mit Monika Oboth (Fon 022 23-278618) statt. Wir bitten Sie, einen Termin für ein Gespräch zu vereinbaren, nach Wunsch auch in den Räumen des BMC.

Zur verbindlichen Teilnahme schließen Sie mit uns einen Vertrag ab. Die Anzahl der Ausbildungsgruppe ist auf max. 14 Personen beschränkt. Es entscheidet der Eingang der verbindlichen Anmeldungen durch Vertrag.

#### 9.5 Zertifizierung Trainer/in für GFK

Unsere Ausbildung mit 21 anrechenbaren Trainingstagen ist ein Baustein für die internationale Trainerzertifizierung durch das Center for Nonviolent Communication (CNVC) – falls Sie diese Mitgliedschaft wünschen. Die notwendigen Voraussetzungen und der zeitliche Plan zur Zertifizierung als GFK-Trainer/in erfolgt in international festgelegten Schritten, die unter [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org) eingesehen werden können. Wir vermitteln gerne zu den aktuellen Assessor/innen der Zertifizierung in Deutschland.

#### 9.6 Bildungsurlaub

Durch unsere Kooperation mit IndiTO ist die Beantragung als Bildungsurlaub möglich. Bitte erfragen Sie die erforderliche Bescheinigung bei:

IndiTO  
 Bildung, Training und Beratung  
 Estermannstr. 204  
 53117 Bonn  
 Tel.: 02 28 - 67 46 63  
 E-Mail: [info@indito.de](mailto:info@indito.de)  
 Bürozeiten: Mo., Mi., Do. von 9.30 - 15.30 Uhr







## Kursleitung

10

### Andrea Mergel, Jahrgang 1976

- Diplom-Kunsttherapeutin
- Trainerin in Gewaltfreier Kommunikation und Coach
- Freie Mitarbeiterin im BMC
- Trainerausbildung in Gewaltfreier Kommunikation (BMC Königswinter)
- Ausbildung als Wirtschaftsmediatorin (BMC Königswinter) und Mitarbeit in Mediationsausbildungen
- Fortbildungen in Traumatherapie und systemischer Kunsttherapie
- GUT DRAUF – Trainerin (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung)
- Tätigkeiten in den Bereichen Kunstpädagogik sowie Erlebnis- Wald und Spielpädagogik
- Berufliche Erfahrung Führungskraft in unterschiedlichen Betrieben

### Jochen Hiester, Jahrgang 1975

- Diplom-Sozialpädagoge (FH)
- Trainer für Gewaltfreie Kommunikation seit 2002, Coach, Mediator, Teamentwickler
- Freier Mitarbeiter im Business Mediation Center
- Teamentwicklung bei Konflikten, Impulse und Prozessbegleitung für Teambildungen, Reflexion der Unternehmenskultur
- Lehraufträge an Hochschulen und Fachhochschulen zur Gewaltfreien Kommunikation

- Weiterbildung und Mitarbeit bei unterschiedlichsten Trainern der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall Rosenberg, Beate Ronnefeld, Kirsten Kristensen, Gerhard Rothhaupt, Monika Flörchinger, Katharina Sander, Frank und Gundi Gaschler, Serena Rust, Marianne Sikor, Monika Flörchinger, Georgis Heintz, Herbert Warmbier, Ute Faber, Christa Gronow, Christa Buschbaum.)
- Fortbildungen in Mediation, Teamentwicklung, Gruppendynamik und Deeskalation bei drohender körperlicher Gewalt,
- Weiterbildungen in Improvisationstheater, Theaterpädagogik, Psychodrama, Themenzentrierter Interaktion, Männerarbeit
- Ausbildung zum Referenten für Erlebnispädagogik

### Monika Oboth M.A., Jahrgang 1962

- Kulturanthropologin und Politologin M.A.
- Leiterin des Business Mediation Centers
- Begleitung der Ausbildung in Gewaltfreier Kommunikation
- Veranstalterin, inhaltliche Konzeption des Curriculums und Trainersupervision
- Zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation nach Dr. Marshall B. Rosenberg ([www.cnvc.org](http://www.cnvc.org))
- Zertifizierung als Mediatorin/Ausbilderin BM (Bundesverband Mediation, [www.bmev.de](http://www.bmev.de))
- Schwerpunkte: Training in Unternehmen, Ausbildungsleitungen in Mediation, Coaching
- Autorin: s. Literaturliste



## Geschäftsbedingungen

# 11

### 1. Teilnahmebedingungen

Grundsätzlich ist die Teilnahme an allen Kurstagen Voraussetzung für den Erhalt des Zertifikats. Sollte der/die Teilnehmende einen Kursabschnitt in dringenden Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) versäumen, erhält er/sie eine inhaltliche Kursbescheinigung über die tatsächlich absolvierte Kurszeit.

### 2. Rücktritt und Kündigung

Bei Rücktritt bis zu 21 Kalendertagen vor Beginn der Ausbildung wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben. Danach ist die volle Gebühr fällig, es sei denn, es wird ein/e Ersatzteilnehmer/in gestellt und von der Kursleitung als geeignet in die Ausbildung aufgenommen. Bei vorzeitigem Abbruch der Ausbildung erfolgt keine Rückzahlung der Gebühren.

Das erste Modul gilt als „Schnupperkurs“. Beide Seiten, Teilnehmer/in und Kursleitung/BMC können bis 21 Kalendertage nach dem ersten Modul vom Vertrag zurücktreten. Bei Auflösung des Vertrages wird lediglich der Betrag der Anzahlung für die Teilnahme am ersten Modul erhoben bzw. einbehalten. Voraussetzung ist ein schriftlicher Rücktritt vom Vertrag.

### 3. Vereinbarungen zur Durchführung

Das BMC und die Ausbilderin mit Co-Ausbilder verpflichten sich, die Ausbildung zu genannten Terminen gemäß der Seminaurausschreibung durchzuführen, sofern sich mindestens zehn Personen verbindlich zur Ausbildung anmelden. Sollten sich weniger als zehn Personen verbindlich anmelden, kann das BMC die Ausbildung durchführen, muss aber nicht. Nach erfolgreichem Abschluss aller Trainingsabschnitte der gesamten Ausbildung erhält der/die Teilnehmer/in ein Zertifikat.

Kann ein Modul durch das BMC wegen höherer Gewalt, Krankheit oder sonstigen vom BMC nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist das BMC unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzpflichten berechtigt, die Dienstleistungen an einem neu mit den Teilnehmenden zu vereinbarenden Termin nachzuholen.



Sollte die Ausbildungsleitung den Ausbildungserfolg des Teilnehmers/der Teilnehmerin oder der Ausbildungsgruppe gefährdet sehen, so hat die Ausbildungsleitung das Recht, nach einem erfolglosen mediativen Klärungsgespräch den Vertrag fristlos aufzulösen. Die Ausbildungskosten für die nicht absolvierten Module werden dem/der Teilnehmer/in in diesem Fall zurück-erstattet. Über die absolvierten Module erhält der/die Teilnehmer/in eine Bescheinigung.

Wenn Sie kurzfristig Ihre Teilnahme an Seminar- modulen aus Krankheitsgründen absagen, berechnen wir Ihnen die Ausbildungsgebühren dennoch, da uns Kosten aus Planung, Miete usw. entstanden sind. Wir empfehlen daher Privatper- sonen den Abschluss einer Reiserücktrittsver- sicherung, um das finanzielle Risiko zu mini- mieren. In den „Reisepreis“ können Sie hierbei neben den Seminargebühren auch die Kosten für Anreise und ggfs. Übernachtung einrechnen.

Können Sie aus Krankheitsgründen an einem Seminar- modul nicht teilnehmen und möchten jedoch Ihre Ausbildung mit der vollen Stun- denzahl abschließen, so bieten wir Ihnen die Teilnahme am selben Modul der nächsten Ausbildung an (ausgenommen dem 4. Modul, da es dort um den sicheren Gruppenrahmen für das Erarbeiten eigener Verhaltens-/Kom- munikationsmuster und Projektionen aus der Herkunftsfamilie geht).

#### **4. Persönliche Erklärung**

Der/die Teilnehmer/in bestätigt, dass er/sie körperlich und psychisch in der Lage ist, die Ausbildung gemäß der Seminaurausschreibung zu absolvieren. Er/sie leidet nicht an einer psychischen Beeinträchtigung, die die aktive Teilnahme an der Ausbildung und deren Me- thodik verunmöglicht.

Er/sie ist einverstanden, im Rahmen der Ausbildung die Haltung und die Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation anhand theoretischer Impulse, Kleingruppenarbeit, Rollenspiel sowie anhand von Übungen zur Selbstreflexion und –erfahrung sowie zu Methoden der Prä- senz zu erlernen.

Er/sie erklärt sich bereit, auftretende Konflikte innerhalb der Ausbildung(sgruppe) mit den Handwerkszeugen der GFK zu klären und zu lösen. Er/sie trägt die volle Verantwortung für seine/ihre Person während der gesamten Ausbildung.

**5.** Der/die Teilnehmer/in erhält rechtzeitig vor Ausbildungsbeginn eine Anmeldebestäti- gung mit allen notwendigen Informationen zu Anfahrt, Trainingsbeginn und -ende, mitzubrin- genden Materialien usw.



Literatur

12

Rosenberg, M. B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann 2002

Rosenberg, M. B.: Konflikte lösen mit der Gewaltfreien Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Herder 2004

Pásztor, S. / Gens, K.-D.: Mach doch, was du willst. Gewaltfreie Kommunikation am Arbeitsplatz. Junfermann 2005

Rust, Serena: Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Koha Verlag 2007

Rosenberg, M. B.: Das Herz gesellschaftlicher Veränderung. Wie Sie Ihre Welt entscheidend umgestalten können. Junfermann 2004

#### **Mediationsliteratur auf der Grundlage der Gewaltfreien Kommunikation:**

Oboth, M. / Seils, G.: Mediation in Gruppen und Teams. Praxis- und Methodenhandbuch. Konfliktklärung in Gruppen, inspiriert durch die Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann 2005

Oboth, M.; Weckert, A.: Mediation für Dummies. Wileys-VCH 2010

Bähner, Christian / Oboth, Monika / Schmidt, Jörg: Praxisbox Konfliktklärung in Teams & Gruppen. Praktische Anleitung und Methoden zur Mediation in Gruppen. Mit Anleitungen, Methodenkarten, Übungen, Rollenspielen und Checklisten (auf der Grundlage bzw. mit zahlreichen Übungen der Gewaltfreien Kommunikation). Junfermann 2008