

Unternehmenstheater

**Bessere Kundenkommunikation mit
Methoden des Unternehmenstheaters**



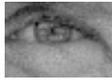
Auf den nächsten Seiten möchten wir Ihnen vermitteln, wie theater&mehr Unternehmenstheater versteht und betreibt und wie wir damit die Gegenwart mit der Zukunft verbinden.

Wir sind im Aufbruch - jeden Tag- und damit ein aktiver Teil einer sichtbaren gesellschaftlichen Veränderung.

Wenn sich ein Unternehmen flexibler auf seine Kunden einstellen will, so bedeutet das, dass eine entsprechende Dienstleistungsbereitschaft bei den Mitarbeitern vorhanden sein muss, die den hohen Erwartungen seitens der Kunden gerecht werden kann. Dies lässt sich mit Methoden des Unternehmenstheaters erreichen.



**„Das Theater
ist die Arena,
in der sich eine
lebendige Konfrontation
ereignen kann.“
(Peter Brook)**



Kundenorientierung, Dienstleistungsgedanke oder Unternehmensphilosophie - für die meisten Mitarbeiter bleiben solche Begriffe ein Arbeitsleben lang leere Worthülsen. Deshalb suchen Personal- und Weiterbildungsabteilungen händierend nach Methoden, abstrakte Begriffe lebendig werden zu lassen.

Viele Unternehmen sind bereits fündig geworden. Sie haben, um Abstraktes konkret werden zu lassen, die „Übersetzungshilfe“ Unternehmenstheater für sich entdeckt - als Ergänzung bzw. Alternative zu Seminaren und Vorträgen.

Das Procerede ist eigentlich gar nicht spektakulär. Professionelle Schauspieler konfrontierten die Mitarbeiter in eigens für sie entwickelten Szenen mit typischen Situationen aus dem Arbeitsalltag - zum Beispiel beim Kundengespräch. Die Absicht liegt nahe: Die Mitarbeiter als „Theaterbesucher“ sollen ihre eigenen, eingefahrenen Reaktionsrituale einmal „von außen“ betrachten. Während der Aufführung soll viel gelacht - anschließend heftig diskutiert werden.

Natürlich wird den Mitarbeitern in den einzelnen Szenen auffallen, dass das überspitzt dargestellte Verhalten nicht immer die optimale Variante ist. Die Dis-

kussion setzt zahlreiche Ideen für alternatives Verhalten frei - und die werden dann umgehend auf der Bühne ausprobiert. Zielsetzung ist, den Mitarbeitern das eigene Verhalten zu veranschaulichen und gleichzeitig der Kommunikation untereinander neue Impulse zu verleihen und damit einen Transfer bis in die Kundenebene zu ermöglichen.



Ein so strukturiertes und durchgeführtes Unternehmenstheater ist daher kein Training oder Seminar im eigentlichen Sinne, sondern ein bedarfsorientiertes Managementwerkzeug. Es dient der unternehmensinternen Veränderung zur Verifikation und Verstärkung der Kommunikation, der Führung, der Mitarbeiterleistung und der strategischen Absicht: im o.g. Fall der dienstleistungsorientierteren Kommunikation mit dem Kunden.

Integration in Entwicklungsprozesse

Dass dieser Entwicklungsprozess effizienter und nachhaltiger seinen Weg findet, liegt daran, dass die Beteiligten auf allen Ebenen angesprochen werden: auf der emotionalen, der sinnlichen und der bewussten, rationalen Ebene. Insofern sind die Trainings stets eingebettet in Entwicklungsprozesse mit unternehmerischen Zielsetzungen und Ergebniserwartungen. Ein "Prozess" ist dabei als eine Entwicklungsstrategie und ihre konsequente Umsetzung in den Bereichen Managementaufgaben, Unternehmenskultur-, Personal- und Organisationsentwicklung zu verstehen.

Das Verkörpern von (eigenen) Themen hat eine unmittelbare Wirkung. Das beim Spiel Gesehene und Erlebte wird tiefer im

Gedächtnis verankert als Worte. Durch die Einbeziehung der Körperebene entstehen so Lernerlebnisse mit nachhaltiger Wirkung. Mit den Körpern erzählte Geschichten oder dargestellte Bilder schaffen die stabile Grundlage für ein kollektives Gedächtnis der Beteiligten.

In allen praktischen Erfahrungen zeigte sich auch längere Zeit nach den Workshops, dass die Mitwirkenden eine gemeinsame Sprache für bestimmte Themen gefunden hatten. Sie erleichtert die Verständigung auch über komplexe Probleme.

Spiel ermöglicht Perspektivenwechsel

Das Spiel ermöglicht den Wechsel zwischen unterschiedlichen Perspektiven – auf eine konsequentere Art, als das in Diskussionen praktiziert wird. So haben die Teilnehmer die Möglichkeit, abwechselnd selbst zu spielen und als Zuschauer aus der Distanz die Organisation zu betrachten, deren Teil sie sind. Diese Außensicht auf das Ganze oder auf bestimmte Teile der Organisation bietet eine ungewöhnliche Möglichkeit, auch die eigene Rolle und ihre Position innerhalb des Systems zu betrachten.



Theater schafft einen Spielraum für Veränderungen. Im Theater können Ideen ausprobiert werden, die später zu reellen Handlungen im Arbeitsalltag führen. Somit kann das Theater als Labor einer Organisation genutzt werden oder als Werkstatt der Visionen. Der Puffer zwischen (spielerischer) Fiktion und Realität ermöglicht den Versuch von Neuem, das in Wirklichkeit zu riskant erschiene. Dies hängt auch zusammen mit den aktivierenden Fähigkeiten des Spielens. Das Theater liefert keine starre Abbildung wie eine Folie oder andere Medien. Es ist ein lebendiges Medium, das auf Kommunikation und Auseinandersetzung zielt. Interaktive Theaterformen und das Spiel der Mitarbeiter bringen Dynamik mit sich und regen Kommunikation an.

Zukunft aktiv gestalten

Dieses Unternehmenstheater ist damit ein idealer Träger zur Vermittlung und Implementierung von Veränderungen, mit dem Ziel, die Mitarbeiter zu befähigen, diese Veränderungen in den Arbeitsalltag zu integrieren. Welche Sicherheiten die Mitarbeiter dabei brauchen, entwickeln diese am besten selbst. Wir brauchen sie nur durch fördernde Methoden darin zu unterstützen.

Das heißt, als generelles Motto gilt "Zukunft aktiv gestalten". Nur Beteiligung schafft Identifikation - mit Zielen, Themen und neuen Wegen. Für das Unternehmenstheaterkonzept bedeutet dies aktive Rollen für alle Beteiligten. So ergibt sich am Ende das Ergebnis aus der Feststellung: "Das ist es, was wir erreicht haben und so geht es konkret weiter!"

theater&mehr und vivoArt® betonen ein hervorragendes Transfer-Ergebnis. Das liegt nicht zuletzt daran, dass Theaterarbeit immer Teamarbeit ist. Ein überzeugendes Argument, denn welches Unternehmen unterschreibt nicht, dass die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander und insbesondere mit dem Kunden weiter optimiert werden muss?



Theater bietet vielfältige Einsatzfelder

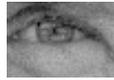
Für die Geschäftsleitung bietet das Theater Chancen, komplexe Inhalte transparent werden zu lassen und die Zuschauer - vom Mitarbeiter über Kunden bis hin zu Geschäftspartnern - emotional zu beteiligen.

Zudem sind viele Menschen auf einmal zu erreichen. Für theater&mehr und vivoArt® ist genau das der ganz entscheidende Vorteil von Unternehmenstheater gegenüber anderen Weiterbildungsformen. Besser als der Einsatz von Schauspielern als Stellvertreter ist ihrer Überzeugung nach aber, den Mitarbeitern selbst eine Bühne zu bieten.

Szenisch dargestellte Konflikte könnten „sehr intensiv erlebt werden“, sagen sie. Der eigentliche Lernprozess beginnt, wenn in konstruierten Situationen neue Lösungsmöglichkeiten ausprobiert werden. Unterschiedliche Perspektiven ermöglichen veränderte Handlungsansätze.

Unter anderem können folgende Themen be- und erarbeitet werden:

- **Kundenkommunikation I:**
Verkaufstraining auf der Bühne
- **Kundenkommunikation II: Der Umgang mit Kundenbeschwerden für Servicepersonal und KassiererInnen**
- **Kundenkommunikation III:**
„Mehr als nur Essen! - das Kundenmeeting als Event“
- **Initialisierung / Implementierung eines Restrukturierungsprozesses**
- **Aufbau einer neuen Unternehmenskultur**
- **Dokumentation von Projektfortschritten**
- **Teamintegration / Teamförderung / Teammotivation**



Chancen nutzen und Beteiligte auch emotional einbinden

Unternehmen sind so einzigartig, wie die Vorstellungen ihrer Mitarbeiter individuell und ihre jeweiligen Situationen charakteristisch sind. Wer Entwicklung begleitet und unterstützt, muss dem gerecht werden. Wenn Unternehmen an bislang ungenutzte Ressourcen bei Ihren Mitarbeiter glauben, ist das eine gute Voraussetzung.

theater&mehr und vivoArt[®] bieten flexible, auf das jeweilige Unternehmen zugeschnittene Lösungen. Eine sorgfältige Recherche, eine eindeutige Zieldefinition, die klare Durchführung, Übung und Erfolgskontrolle gehören zum "kleinen" Workshop genau so wie zu einer auf das jeweilige Unternehmen maßgeschneiderten Produktion mit Spezialedrehbuch.

Voraussetzung für den Erfolg dieser neuen Weiterbildungs-Methodik ist, dass die Theatermacher nicht nur ihr Handwerk verstehen, sondern auch das fachliche Vorwissen besitzen, wirtschaftliche Zusammenhänge und organisatorische Abläufe analysieren und darstellen können.

Künftige Anforderungen meistern

Die Fähigkeit aller Beteiligten, sich auf veränderte Anforderungen des wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeldes einzustellen, wird zunehmend zu einem entscheidenden Kriterium für die Fähigkeit eines Unternehmens, sich weiterzuentwickeln und zukünftige Anforderungen zu meistern.

Einigkeit herrscht unter den beiden Profis in der Überzeugung, dass der Erfolg nicht allein von den Darstellern - gleichgültig ob nun Schauspieler oder Mitarbeiter - abhängt: „Ob die Veranstaltung nur Entertainment wird, oder tatsächlich Impulse zur Veränderung im Unternehmen ausgehen, hängt im gehörigen Maße davon ab, wie viel Transparenz die Unternehmensleitung hierbei zulässt“.

Weitere Broschüren

- Veränderungsprozesse im Aufbruch
- Wirkungsvoll werben mit Methoden des Theaters



Detlev Leuschner



ist seit über 20 Jahren mit dem Medium Schauspiel vertraut und gründete 2000 vivoArt®. Ein kreatives

Dienstleistungs-

unternehmen, das Präsentations- und Trainingsformen entwickelt, die das Schau-Spiel in den Dienst unternehmerischen Handelns stellt. Darüber hinaus ist er Lehr-beauftragter an der Fachhochschule Düsseldorf. Seine Stärke liegt in der Aufbereitung und Nutzung des Mediums Theater zur Stärkung personaler Kompetenzen und zur Optimierung von Teamprozessen.

Jörg Pauli



ist seit 1995 als Theaterpädagoge und Unternehmensberater tätig. Fast 30 Jahre Schauspiel- und Darstellere Erfahrung sowie mehr als 20

Jahre freie Regie- und Theaterarbeit runden sein Profil ab. theater&mehr nutzt die vielfältigen Möglichkeiten des Mediums Theater und bietet für den persönlichen und den betrieblichen Bereich ein breites Spektrum an Techniken und Methoden zur Förderung von Handlungsmöglichkeiten in Entwicklungsphasen.

Kontakt



Martinshütter Weg 16, 41352 Korschenbroich

Fon: (02161) 97 59 79

Fax: (02161) 67 35 61

Mail: info@vivoart.com

Web: www.vivoart.com



Melanchthonstraße 33, 42653 Solingen

Fon: (0212) 3 80 97 21

Fax: (0212) 3 80 97 22

Mail: info@theaterundmehr.com

Web: www.theaterundmehr.com