

Qi Gong im Markt etablieren (Qualitäts-) Probleme vermeiden

Anregungen und Hilfen für „Non-Marketeers“



Georgenstr. 3
86152 Augsburg
+49821 - 512834
i-m.bischoff@t-online.de

Irmela Maria Bischoff

Vom Markteintritt bis zur dauerhaften Etablierung der „Dienstleistung“ Qi Gong im immer schwieriger werdenden Markt für Wellness und Bewegungstherapien. Welche Übungen haben sich bewährt, wie können Kundenerwartungen erkannt und dauerhaft erfüllt werden.



Inhaltsverzeichnis

1. Qi Gong – Grundlagen und Einsatzbereiche	3
• Allgemeine Gesundheitsförderung insbesondere Koordinations- und Beweglichkeitsförderung	5
• Entspannungs- und Konzentrationsförderung sowie Hilfe bei Lernstörungen	5
• Förderung der Zusammenarbeit und der sozialen Kompetenz	6
2. Qi Gong - Einführungsstrategien am Beispiel Qi Gong für „Lehrkräfte“ (inkl. Übungen)	6
• „Verwurzeln wie ein Baum“	
• „Das Qi fließen lassen“	
• „Klopfübungen nach Liu Yaffei“	
• „Die fünf Sinne klären“	
• „Tellerübung“	
• „Kondensator“	
• „Die Müdigkeit wegschieben“	
3. Qi Gong Kurse langfristig etablieren - die Qualität sicherstellen	10
Lücke 1: Die Divergenz zwischen der vom Nachfrager erwarteten Leistung und der Wahrnehmung dieser Kundenerwartung durch den Anbieter.	13
Lücke 2: Die Divergenz zwischen den vom Qi Gong Anbieter wahrgenommenen Kundenerwartungen und den von ihm angestrebten Qualitätsstandards.	13
Lücke 3: Die Divergenz zwischen den, vom Diensteanbieter angestrebten, Qualitätsstandards und der tatsächlich erstellten Dienstleistung.	14
Lücke 4: Die Divergenz zwischen der tatsächlich erstellten und der, in der marktgerichteten Kommunikation versprochenen, Dienstleistung.	14
Lücke 5: Die Gesamtleistung entspricht nicht den Gesamterwartungen	14
Anhang: Beschreibung der Übungen	18
Literaturverzeichnis	27

1. Qi Gong – Grundlagen und Einsatzbereiche

Qi Gong, übersetzt in etwa „das regelmäßige Bemühen um die Verbesserung der Lebenskraft“, ist derzeit ohne Zweifel „in“. Ob Lifestylezeitschriften wie „Elle, Madame, Vogue oder Instyle“ oder auch Berichte in Fernhemmagazinen – selbst die Apotheker-Rundschau berichtet über Einsatz und Wirkungsweise von Qi Gong. In zahlreichen Hotels werden neben Massagen und gymnastischen Übungen auch Qi Gong Einheiten angeboten. Nach der großen Joga-Welle seit Mitte der 70er Jahre und dem Tai Chi Boom seit Ende der 80er Jahre des 20. Jahrhunderts, übt sich eine wachsende Fangemeinde in den vielfältigen Bewegungs-, Meditations- und Atemtechniken, die im Rahmen von Qigong-Übungseinheiten vermittelt werden. Der Ursprung der meisten, größtenteils von chinesischen Mönchen durch Natur- und Tierbeobachtungen entwickelten Techniken und Übungen, liegt bereits mehrere tausend Jahre zurück; die Techniken wurde seitdem ständig erweitert und verbessert (vgl. z.B. Karlstetter, 2003). Qigong-Techniken und -Übungen bilden eine Art „Urform“ vieler weiterer asiatischer Bewegungsformen wie z.B. auch der eher kampfsportorientierten Übungsformen Kung Fu oder auch des bekannteren Tai Chi. Qigong bildet dabei auch den bewegungsorientierten Teil der traditionellen chinesischen Heilkunde, die uns als Traditionelle Chinesische Medizin (TCM) bekannt ist. Die Validierung der Qigong- und TCM-Konzepte erfolgte bisher im Wesentlichen empirisch, d.h. was sich über lange Zeit bewährt hatte wurde verbessert und standardisiert. Erst seit etwa 10 Jahren wird zunehmend auch mit westlich geprägten, wissenschaftlichen Methoden versucht, die Wirkungsweisen fernöstlicher Gesundheitsansätze zu verstehen und zu überprüfen.

So entstehen zunehmend medizinische und therapeutische Zentren, die sich der Kombination östlicher und westlicher Medizin verschrieben haben. Auch wenn die Forschungsergebnisse nicht immer eindeutig positiv sind (vgl. z.B. Glaeser, 2002), gibt es doch genügend Anhaltspunkte die Wirksamkeit der fernöstlichen Bewegungsübungen grundlegend anzuerkennen (vgl. Bölts, 1994; Hildenbrand 2000a; Glaeser, 2002). Neben der Gesundheitsbildung wird Qigong zunehmend ergänzend in der verschiedenen Fachrichtungen der Medizin, der Psychologie, der Pädagogik und im künstlerischen Bereich eingesetzt.

Eine gute Übersicht inklusive erster Validierungsergebnisse liefern die z.B. Sammelwerke von Hildenbrand et al. (1998, 2000, 2002). Die Wirksamkeit der Übungen kann zwar von Mensch zu Mensch unterschiedlich sein, es lassen sich doch gemeinsame Wirkweisen auf bestimmte Krankheiten, körperliche Spannungszustände, die Verbesserung der Koordinationsfähigkeit und Beweglichkeit, die allgemeine Fitness - insbesondere der Konzentrationsfähigkeit - beschreiben und nachweisen (vgl. Bölts, 1994; Dorcas, 1997; Hildenbrand, 2000a/b; Irnich, 2000). Genau hier liegen auch die spezifischen Vorteile des Einsatzes von Qigong-Übungssequenzen im Alltag, denn Gesundheitsprävention, die Beseitigung kleinerer oder größerer Gesundheitsprobleme – insbesondere der Bewegungsapparat, Konzentrations-

schwächen, Koordinationsprobleme oder chronische Krankheiten erfordern tägliche, aber auch alltagstaugliche Übungen. Hier hat Qi Gong viel zu bieten.

Nun wird niemand ernsthaft behaupten wollen, Qigong-Übungen könnten für alle Probleme als Allheilmittel dienen. Dennoch gibt es im Qigong vielfache Wege kleine Hilfen an die Hand zu geben, erfolgreich Bewegungsübungen zu erlernen, die „jeder“ sich aneignen und anwenden kann und letztendlich Alltags- und Arbeitssituationen selbst-bewusst mit dem kleinen „gewusst-wie-Übungen“ positiv zu bewältigen. Auch die positive Wirkung von gemeinsam durchgeführten Übungen z.B. von Gruppen auf das Kooperationsklima ist immens. Eine Gruppe von Erwachsenen, z.B. ein Lehrerkollegium, eine Abteilung oder eine Projektgruppe, die gemeinsam Qi Gong Übungen absolvieren, ist – neben den positiven körperlichen Effekten – besser aufeinander eingespielt, hat gemeinsam Erfolgserlebnisse, teilt einen „common team spirit“. Die Kinder lernen gemeinsam Übungen, bei denen es kein „besser oder schlechter“ gibt, sie unterstützen sich gegenseitig und erleben handlungsorientiert Gemeinsamkeit. Ein großer Vorteil der Qigong-Übungen ist sicherlich, dass außer einem ausreichend großen Zimmer keine weiteren Voraussetzungen notwendig sind. Einzelnen Übungen sind zeitlich und inhaltlich meist gut in den Alltag zu integrieren - einige Beispiele sollen hier noch beschrieben werden. Einer noch größeren Verbreitung steht derzeit noch im Weg, dass es nicht ausreichend qualifizierte Lehrkräfte gibt, die über die notwendigen Qigong-Kenntnisse verfügen.

Man muss aber keine der angebotenen mehrjährigen Ausbildungen zum Qigong-Kursleiter oder sonstige Qigong-Trainerausbildungen absolviert haben, um die wichtigsten Übungen im Alltag durchführen zu können. Allerdings lässt sich Qigong auch nur bedingt aus Medien erlernen. Die praktische Erfahrung ist sicherlich auch allein deswegen hilfreich, damit sich die Interessierten selbst davon überzeugen können, ob Qigong ihnen selbst hilfreich ist - oder eben nicht (dann sollte die Person auch ggf. etwas anderes ausprobieren). Um eine Grundausbildung zu erhalten reichen meist grundlegende Einführungen in Volkshochschulen, Kurse im Sportprogramm von Vereinen oder auch Angebote freier Veranstalter, vermehrt auch im Kursangebot von Hotels und Resorts in Urlaubsregionen, aus. Wie so oft gilt „je besser die Lehrkraft und je mehr Vorerfahrung desto besser die Ergebnisse“. Daneben gibt es allerdings auch hilfreiche Literatur, die am Ende kurz vorgestellt werden soll. Der sinnvollste und erfolgversprechendste Zugang ist sicherlich dann möglich, wenn die Ausbildung den Transfer beinhaltet und zielgerichtet vorbereitet, d.h. wenn genau die Übungen erlernt werden, die dann auch gut im Alltag eingesetzt werden können.

In welchen Bereichen bietet der Einsatz von Qigong-Übungen im (Arbeits-)Alltag nun besondere Vorteile? Die folgende kurze Beschreibung geeigneter Einsatzbereiche ist sicherlich nicht abschließend, soll aber einen knappen Überblick über bewährte Einsatzbereiche bieten.

- **Allgemeine Gesundheitsförderung insbesondere Koordinations- und Beweglichkeitsförderung**

Dass Körperübungen generell einen positiven Effekt auf Gesundheit, Fitness und auch körperliche Koordination und Beweglichkeit haben ist unumstritten und soll daher an dieser Stelle auch nicht vertieft werden. Besonders in diesen Bereichen werden jedoch bei Erwachsenen zunehmend große Defizite beklagt, wie chronische Gesundheitsstörungen und zahlreicher Probleme im Bereich der Beweglichkeit, steigt die Zahl der Beschwerden dramatisch. Rückenprobleme sind die „Volkskrankheit Nummer eins“ und führen zu zahlreichen Krankheitstagen und damit verbundenen Produktivitätsausfällen. Hier ist wirksame Prävention gerade auch im Bereich betrieblicher oder institutioneller Gesundheitsvorsorge ein wichtiges Mittel, um dieser besorgniserregenden Entwicklung wirkungsvoll begegnen zu können. Der Vorteil von Qigong-Übungen gegenüber anderen Bewegungsformen (wie Sportgymnastik, Joggen, Ballsportarten, Kampf- oder Kraftsportübungen u.ä.) ergibt sich einerseits aus rein praktischen Erwägungen: es müssen keine spezifischen Geräte eingesetzt werden, die Übungen sind einfach zu erlernen, man benötigt keinen speziellen Raum oder Platz, die Übungen können in recht kurzer Zeit durchgeführt werden, man muss sich nicht eigens umziehen, nach den Übungen reinigen usw.. Andererseits sind die positiven Auswirkungen von Qigong auf die körperliche Fitness und Beweglichkeit, z.B. neuromuskuläre und kardiovaskuläre Verbesserungen, eine Verbesserung der Atmung, der Lungenfunktion, der Verdauung und der allgemeinen Blutwerte sowie der allgemeinen körperlichen Konstitution und Körperwahrnehmung empirisch belegt. Daneben gibt es zahlreiche spezifische Übungen, die insbesondere die Koordinationsfähigkeit verbessern helfen, was als hilfreiche Voraussetzung für das Erlernen grundlegender Fähigkeiten und Fertigkeiten wie Koordination, Konzentration oder räumliches Vorstellungsvermögen angesehen werden kann.

- **Entspannungs- und Konzentrationsförderung sowie Hilfe bei Lernstörungen**

Qigong-Übungen können zu einem gesteigerten Entspannungsempfinden, zu vermehrter Gelassenheit und zu einem Gefühl des Wohlbefindens beitragen (vgl. z.B. die Studie von Sandleben/ Schläpfer, 1998). Daneben kann längerfristig auch eine erhöhte Regenerationsfähigkeit und verbesserte Emotionsregulation sowie eine Verbesserung der allgemeinen Konzentrationsfähigkeit eintreten (vgl. Rohrmoser, 1993; Glaeser, 2002). Insbesondere Personen, die bereits körperliche Einschränkungen aufweisen, profitieren vom Einsatz von Qigong-Übungen. Besonders attraktiv erscheint die Möglichkeit mit Hilfe von Qigong „Stress“ nicht nur durch Vermeidung, sondern auch durch die Verbesserung von Bewältigungsstrategien zu begegnen. Die Möglichkeit die genannten Themen nicht nur durch mentales und kognitives Training, sondern auch durch körperorientierte Übungsformen angehen zu können, ergänzt einerseits wirkungsvoll das vorhandene und anerkannte Spektrum eingesetzter Techniken (z.B. NLP-Techniken, mentale proaktive Muskelentspannung, autogenes Training, kognitives Verhaltenstraining etc.), andererseits werden so auch Personen, die einen eher

körperbezogenen Zugang bevorzugen weitere Alternativen (z.B. zu Kinesiologie, Yoga, traditioneller Krankengymnastik) angeboten, die ggf. einfacher einzusetzen und zudem wirkungsvoller sind.

- **Förderung der Zusammenarbeit und der sozialen Kompetenz**

Eine entspanntere Arbeitsatmosphäre, ein höherer Grad an Konzentrationsfähigkeit und ein höherer Grad an allgemeiner körperlicher Fitness, bieten auch bessere Voraussetzungen für Zusammenarbeit und Kooperation. Daneben leistet das gemeinsame Erlernen, Erleben und Üben einen Beitrag zur Förderung einer verbesserten Zusammenbeitskultur. Hierbei gibt es keine guten oder schlechten, alten oder jungen, erfahrenen oder unerfahrenen Mitarbeiter. Die Übungen können jedoch nur dann positive Wirkung haben, wenn Alle konzentriert bei der Sache sind, es keine Störungen gibt und die Übenden aufeinander achten und sich gegenseitig z.B. bei Partnerübungen helfen. Daneben bietet Qigong gute Möglichkeiten nach Störungen im Arbeitsablauf oder auch bei persönlichen Problemen eine Möglichkeit zur Dissoziation zu finden und die Probleme danach aus einem anderen Blickwinkel angehen zu können.

Zunächst gilt es jedoch passende Einführungsstrategien und entsprechende Übungen zu finden.

2. Qi Gong - Einführungsstrategien am Beispiel Qi Gong für „Lehrkräfte“:

Als Beispiel soll zunächst eine Einführungsveranstaltung mit einer Dauer von ca. 2,5 bis 3 Stunden dienen. Ziel dieser Veranstaltung ist Neugier und Interesse zu wecken sowohl in Bezug auf die jeweils eigene Person als auch in Bezug auf den förderlichen Einsatz von Qi Gong im Unterricht und damit auch Interessenten für weiterführende Kurse zu gewinnen. Darüber hinaus ist zu klären, wer diese Kurse veranstaltet (z.B. Lehrerverbände, offizielle Institutionen z.B. Schulbehörden, private Organisationen etc.). Im konkreten Fall konnten sowohl Schulbehörden (Regierung von Schwaben) als auch zu einem späteren Zeitpunkt ein Lehrerverband (KEG) als Veranstalter gewonnen werden. Bei der Zusammenarbeit mit solchen Organisationen besteht i.d.R. die Notwendigkeit einer Abfrage, ob ggf. Folgeveranstaltungen geplant oder erwünscht sind oder ein fortlaufender Kurs darauf aufbauen soll z.B. einmal im Monat (ca.2 h) oder alle zwei Wochen (ca.2 h) oder jede Woche (1- 2 h). Je nach Abfrageergebnissen und Bedürfnissen richtet sich die inhaltliche Planung der Einführungsveranstaltung.

Dann geht es recht schnell an die Vorbereitung der Veranstaltung und die sogenannte **Marktvorbereitung**, d.h. das Bekanntmachen der Veranstaltung und die Eruiierung der Bedürfnisse und Erwartungen der Zielgruppe (hier Lehrerinnen und Lehrer). Daher sind verschiedene Strategien für diese spezifische Gruppe zu suchen. Beispiele wären:

- Eine Ausschreibung im bayernweiten Netz für Fortbildungen (FIBS)
- Flyer an Schulen aufhängen und Infomaterial auslegen und versenden
- Mund zu Mund- Propaganda im Rahmen des persönlichen Netzwerkes betreiben
- Bei lehrerspezifischen Gesundheitskursen oder –Tagen aushängen bzw. auch kurz persönlich vorstellen
- Lehrerorganisationen für Kurs gewinnen (z.B. KEG, BLLV), die dann kurze Artikel in ihren Zeitschriften veröffentlichen oder ihre Mitglieder anschreiben
- Gespräche mit der Kundenzielgruppe über deren Erwartungen und Bedürfnisse

Ist die Veranstaltung ausreichend vorbereitet erfolgt der sogenannte **Markteintritt**. Voraussetzung hierfür ist in jedem Fall, dass die durchführende Person über ausreichende Qi Gong Kenntnisse verfügt, um die Veranstaltung auch fachgerecht durchführen zu können.

Im Folgenden soll nun konkret ein Beispiel für eine Einführungsveranstaltung für Lehrerinnen und Lehrer (Dauer ca.3h) kurz skizziert werden.

Teil 1: Theorie und Praxis

Zu Beginn erfolgt eine kurze Vorstellungsrunde mit Nennung der jeweiligen Vorerfahrungen und Erwartungen (Notizen auf ein Flip Chart).

- Theoretischer Teil:
Einführungsvortrag zur Theorie – was ist Qi Gong, woher kommt Qi Gong, wofür ist Qi Gong nutzbar und hilfreich (incl. Fragen der TeilnehmerInnen)?
- Praktischer Teil:
Wie kann man Qi Gong in den Alltag integrieren?

Im Folgenden werden nun einige Übungen beschrieben, die sich als besonders geeignet für Einführungsveranstaltungen erwiesen haben.

Übung zum Stand: „**Verwurzeln wie ein Baum**“ (Beschreibung im Anhang)

Jeder Teilnehmer versucht die Übung nach Anleitung des Kursleiters auszuführen. Dabei kann der Kursleiter durch folgende Fragen leiten:

- ✚ Spüre ich die Wurzeln?
- ✚ Bin ich am Himmelszelt mit einem Faden aufgehängt?
- ✚ Ist meine Hüfte locker?
- ✚ Sind meine Knie leicht gebeugt?
- ✚ Spüre ich „Oben“ und „Unten“?
- ✚ Spüre ich meine Mitte?
- ✚ Werden meine Wurzeln tiefer und verfestigt sich dadurch mein Stand?

Im Anschluss testen zwei Personen jeweils als Paar den „festen Stand“ beim Anderen z.B. durch leichtes Anstoßen. Kann der Andere seinen Stand halten? Bleibt er verwurzelt? Zudem können Transferüberlegungen stattfinden, z.B. wie fest ist mein Stand bei einem Angriff? Bin ich standhaft im Alltag und bei Diskussionen mit Eltern und Schülerinnen und Schülern?

Übung : **„Das Qi fließen lassen“** (Beschreibung siehe Anhang)

Im Fokus stehen hier:

- ✚ Koordination von Ein- und Ausatmen mit dem Auf und Ab der beiden Hände.
- ✚ Einen Atem- und einen Qi Fluss entstehen lassen
- ✚ In einen Rhythmus kommen
- ✚ Vertiefung der Atmung
- ✚ Die eigene Wahrnehmung: Der Mensch zwischen oben und unten, zwischen Erde und Himmel. Die Ruhe spüren, die Stärkung des Kreislaufes und der Atmung wahrnehmen.

Mögliche Transferüberlegungen: Möglichkeiten z.B. den Unterrichtsalltag mit dieser Übung zu beginnen oder in kleinen Pausen auszuführen, um die Konzentration und Fokussierung der Schülerinnen und Schüler zu erhöhen.

Übung : **„Klopfübungen nach Liu Yaffei“** (Beschreibung siehe Anhang)

Diese Übungen können als „warm up“ verwendet werden bzw. auch einzeln in kleinen Pausen. Sie regenerieren das gesamte Meridiansystem, da Akupressur - Kardinalpunkte durch leichtes Schlagen angeregt werden. Dabei kann auch auf die Theorie des Meridiansystems und die einzelnen Akupressurpunkte (kurz) eingegangen werden. Als Medien bieten sich dabei eine Meridianpuppe oder Meridiankarten an. Die Übungen regen den Kreislauf an, muntern auf und bringen neuen Schwung. Dies kann sowohl für die Lehrkräfte als auch für Schülerinnen und Schüler sehr hilfreich sein.

Übung : **„Die fünf Sinne klären“** (Beschreibung siehe Anhang)

Diese Übung ist hervorragend geeignet am Morgen zu Unterrichtsbeginn oder in kleinen Zwischenpausen, um die fünf Sinne und die dazugehörigen Organe zu erfrischen. Die Übung ist zudem für jede Altersstufe gut geeignet.

Pause (ca. 20 Minuten):

- Getränke (Hinweis auf gesunde Ernährung und ausreichendes Trinken)
- Reflexion der TeilnehmerInnen
- miteinander in Kontakt kommen und die Beine vertreten

Teil 2: Praxis und Reflexion

Der zweite Teil startet mit einer gemeinsame Reflexion nach der Pause.
Hierbei können auch Fragen, Befindlichkeiten und Wünsche geklärt werden.

Danach werden weitere Übungen erläutert und durchgeführt. Wichtig ist dabei das Auffassungsvermögen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer kritisch einschätzen zu können, um die Qi Gong Novizen nicht zu überfordern.

Übung: **„Tellerübung“** (Beschreibung siehe Anhang)

Diese Übung ist sehr geeignet für alle Altersstufen und damit auch für Lehrkräfte gut einsetzbar. Sie trainiert die Rechts-Linkskoordination, verbindet die beiden Gehirnhälften, hilft einen festen Stand zu finden und unterstützt die Beweglichkeit in der Wirbelsäule. Da rechts und links neben der Wirbelsäule der Blasenmeridian verläuft, stärkt er auch u.a. diesen wie auch die Meridiane der Arme, den Lungen- und Dickdarmmeridian wie auch den Dreierwärmer- und Herz- und Kreislaufmeridian. Diese Übung wird auch von Kindern gerne ausgeführt und ist daher insbesondere für Grundschulklassen gut geeignet.

Übung : **„Kondensator“** (Beschreibung siehe Anhang)

Der Kondensator ist eine Möglichkeit das Qi zwischen den eigenen Händen spürbar zu machen. Er verbessert das Verständnis für die Energien, die in unserem Körper vorhanden sind und ist einfach und schnell durchzuführen.

Übung : **„Die Müdigkeit wegschieben“** (Beschreibung siehe Anhang)

Diese Übung eignet sich für alle Altersstufen und stellt schon den Anspruch an eine kleine feste Übungsabfolge. Damit erhalten die Teilnehmer an einem Einführungskurs einen Einblick in mögliche weiterführende Übungsformen wie diese für Qi Gong typisch sind. Zudem stellt sich auch ein persönliches Erfolgserlebnis ein. Die Übung selbst wirkt - wie ihr Name schon sagt - aufmunternd und belebend. Es erfolgt eine Streckung im Körper, eine Vertiefung der Atmung und so eine Regeneration z.B. nach konzentriertem Lernen in sitzender Haltung. Die Übung kann erst gemeinsam erlernt und in der Folge in Partnerarbeit geübt werden.

In der Abschlussrunde stehen im Vordergrund:

- Blitzlicht : Befindlichkeiten, Erfahrungen, Eindrücke, Fragen
- Vergleich zwischen am Anfang geäußerten Erwartungen und deren Erfüllung bzw. Notwendigkeit für weitere Übungsfolgen in der nächsten Einheit festlegen (vgl. Flip-Chart)
- Wünsche für kommende Veranstaltungen
- Feedback für den Kursleiter
-

Danach erfolgen die Ausgabe eines Skripts mit den neu erlernten Übungen und die Verabschiedung. Sind Folgeveranstaltungen geplant werden zudem die Interessenten erfragt und festgehalten. Informationen über weiterführende Veranstaltungen sollten jedoch an alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Einführungsveranstaltungen versandt werden.

Sind ausreichend Einführungsveranstaltungen durchgeführt worden, wird es sicherlich gelingen, einen weiterführenden Kurs zu etablieren.

Ist die richtige Einführungsstrategie gewählt und hat eine erste Marktetablierung stattgefunden gilt es dann, die Qualität der Leistung und die damit verbundenen Kundenerwartungen auch dauerhaft erfüllen und gewährleisten zu können. Um den langfristigen Markterfolg sicherstellen zu können, muss es gelingen

- die Kundenanforderungen in der Kommunikation mit den interessierten Kunden richtig zu erfassen,
- dies in eine entsprechende Dienstleistungsstrategie umzusetzen,
- die Qualität auch langfristig sicherzustellen und damit die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

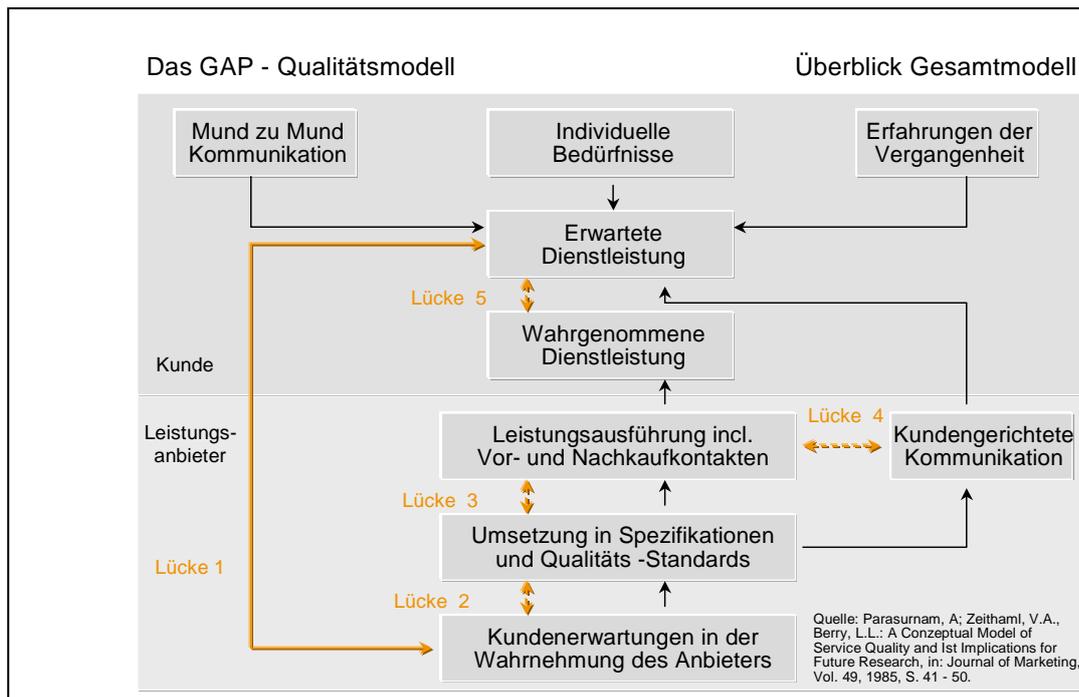
3. Qi Gong Kurse langfristig etablieren - die Qualität sicherstellen

Während die Qualität von Produkten relativ einfach gemessen werden kann, ist die Frage, wie die Qualität von Dienstleistungen – und nichts anderes ist auch die Durchführung von Qi Gong Einheiten - erfasst und – darauf aufbauend - gesteuert werden kann, weniger einfach zu beantworten. Da der Dienstleistungssektor in Deutschland schon seit Jahren über 50 Prozent der Wertschöpfung ausmacht (vgl. Kottler/Bliemel, 1999, S. 720ff., Statistischer Jahresbericht des BMWi, 2007) und damit auch die Wahrnehmung potentieller Kunden definiert und strukturiert wird, wird die Relevanz und Bedeutung dieser Frage auch für den Qi Gong Anbieter relativ unmittelbar bewusst. In der Regel werden potentielle Kunden im Bereich der

Gesundheitsprävention oder der Bewegungsschulung insbesondere von einem Einzelanbieter keinen Marketing-Mix erwarten, wie dieser von professionellen Institutionen oder größeren Anbietern geboten werden kann. Vor allem die nach außen gerichteten Kommunikations- und Advertising-Maßnahmen und -Mittel werden sich in Ausgestaltung, Umfang und Aktualisierung unterscheiden. Dies gilt für Homepages, Flyer, Infomaterial, Hand-outs und das gesamte Veranstaltungsmanagement und die Beratung und Betreuung der interessierten Kunden. Kommen die Interessenten eher aus einem alternativ-sozialorientierten Milieu ist zudem ein zu professioneller Auftritt nicht in jedem Fall zielführend. Soll jedoch eine eher wellness- oder präventionsorientierte Kundengruppe angesprochen werden, konkurriert der singuläre Qi Gong Anbieter mit größeren Anbietergruppen, die zum großen Teil Qi Gong als kleineren Bestandteil des eigenen Angebotspektrums sehen und z.T. einen hochprofessionellen Dienstleistungsansatz haben. Am Anfang der Überlegungen in Bezug auf die eigene Marktpositionierung gilt es daher die eigene Zielgruppe möglichst genau zu definieren. Manager oder Hausfrauen, ökologisch orientierte Gruppen oder Wellness-Kunden, bestimmte Berufsgruppen oder ein übergreifender Ansatz, eher therapeutisch orientiert mit Vertiefung in TCM o.ä. oder eher bewegungsorientiert mit Outdoor- und Funsport Elementen usw..

In der wissenschaftlichen Diskussion stehen eher Beiträge, die sich mit der Operationalisierung und Messung von Dienstleistungsqualität - unabhängig von Art und Größe des Anbieters - auseinandersetzen im Vordergrund (vgl. Hentschel 1991, S. 311ff.; Meyer/Mattmüller 1987, S. 187ff.; Parasurman/ Zeithaml/ Bery 1986, S. 8ff; Benkstein/Güthoff 1996, S. 514ff.; Kotter/Bliemel, 1999, S. 720ff.). Die auf der Grundlage der Qualitätsmessung erhobenen Informationen sollen dann zur Steuerung der Dienstleistungsbeschaffenheit, des Dienstleistungsprozesses und der Dienstleistungsqualität eingesetzt werden. Die, darauf aufbauend, identifizierten Maßnahmen bzw. Maßnahmenbündel können dann zur Beeinflussung der, von externen Anspruchsgruppen wahrgenommenen, Dienstleistungsqualität eingesetzt werden. Dieser Ansatz erscheint grundsätzlich für Qi Gong Anbieter zwar durchaus sinnvoll und hilfreich, aufgrund der relativen Unerfahrenheit der Anbieter erscheint der Einsatz einer solch wissenschaftlich basierten und aufwändigen Systematik a priori jedoch wenig erfolgversprechend. Aber es gibt auch einfachere Modelle, die ebenso Qualitäts- und Kundenerwartungsmanagement steuern können, ohne ein „Marketingstudium“ notwendig zu machen. Ein solches Modell soll hier daher abschließend vorgestellt werden.

Das Gap- oder Lücken – Qualitätsmodell von Parasurman, Zeithaml und Berry (1985, S. 41ff.; vgl. auch von Parasurman, Zeithaml und Berry, 1992) liefert einen Ansatz, Qualität und Erwartungen an Dienstleistungen aus Nachfragersicht, d.h. aus Sicht des potentiell Interessierten oder bereits bestehenden Kunden abzubilden. Dabei kann auch der Prozess zwischen erwarteter und wahrgenommener Dienstleistung analysiert und verschiedene Maßnahmen entwickelt werden, um ev. auftretende Lücken zu schließen.



Das GAP- Gesamtmodell

Dem Modell liegt ein zufriedenheitsorientiertes Qualitätskonstrukt zugrunde, wobei die Dienstleistungsqualität im sogenannten GAP (Lücke) 5 als Divergenz zwischen erwarteter und erlebter Leistung definiert und gemessen wird. Diese Divergenz wird wiederum durch vier weitere mögliche Lücken auf Seiten des Dienstleisters, d.h. des Anbieters von Qi Gong-Dienstleistungen, determiniert. Obwohl das Modell primär für den Dienstleistungssektor entwickelt wurde, ergeben sich auch Möglichkeiten des Einsatzes in "dienstleistungsnahen" Bereichen, insbesondere im Gesundheitssektor und im Trainingsbereich, zumal der Übergang generell eher fließend ist (vgl. Koltler/Bliemel, 1999, S. 731).

Die einzelnen Lücken stellen mögliche Ursachen für die Divergenz zwischen erwarteter und wahrgenommener Leistung dar. Darauf aufbauend können dann Maßnahmen zur Beseitigung oder Vermeidung dieser Lücken entwickelt und implementiert werden. Sie sollen im Folgenden kurz charakterisiert werden (vgl. hierzu auch Kotler/ Bliemel, 1999, S. 734f). Kundenerwartungen bilden dabei den Standard, an dem sich die Dienstleistungsqualität, d.h. die Güte eines Seminars, einer Übungseinheit, einer therapeutischen Intervention usw. messen muss. Dies ist umso schwerer je weniger die Qualität ausschließlich durch den Dienstleister determiniert wird. Um Kundenerwartungen erfüllen oder übertreffen zu können, ist es daher absolut notwendig, zu verstehen, wie sich Kundenerwartungen bilden und beeinflusst werden können. Die Erwartungen der Kunden bilden sich dabei im Wesentlichen aus ihren persönlichen Bedürfnissen, der Mund zu Mund Kommunikation und früheren Erfahrungen der Kunden sowie der Werbung des Dienstleisters.

- **Lücke 1: Die Divergenz zwischen der vom Nachfrager erwarteten Leistung und der Wahrnehmung dieser Kundenerwartung durch den Anbieter.**

Beispiel: Möglicherweise meint ein Qi Gong Anbieter, die Kursteilnehmer wünschten besseres Essen und häufigere Pausen, während diese in Wirklichkeit ausreichende Räumlichkeiten und genügend Möglichkeiten für Individualisierung erwartet wird.

Ursache für diese Lücke können vor allem Fehler in der Wahrnehmung und Interpretation der Qualitätswünsche und -bedürfnisse der Kunden sein. Hierbei spielen zu dominante eigene Vorstellungen und Interpretationsmuster des Anbieters oder fehlerhafte bzw. unzureichende Informationen bzw. Befähigungen des Dienstleister eine wichtige Rolle.

Zur Schließung dieser Lücke können vor allem Maßnahmen aus dem Bereich der Marktforschung beitragen, um dem Anbieter die Qualitätswünsche und -bedürfnisse der Kunden bekannter zu machen. Dabei geht es mehr um eine Messung zur Informationsgewinnung und nicht um die Steuerung der Dienstleistungsqualität. Daneben muss der Anbieter seine eigenen Auswertungs- und Interpretationsmethoden auf Tauglichkeit der Wahrnehmung der Kundenbedürfnisse überprüfen und die erhaltenen Rückmeldungen auch ernst nehmen und in den eigenen Handlungen berücksichtigen. Um es auf den Punkt zu bringen: wer sein Ohr nahe am Kunden hat, wird hier kaum Probleme bekommen; wer im Wesentlichen darauf konzentriert ist, die das eigene Programm „durchzuziehen“ wird bereits an dieser Stelle auf Probleme stoßen.

- **Lücke 2: Die Divergenz zwischen den vom Qi Gong Anbieter wahrgenommenen Kundenerwartungen und den von ihm angestrebten Qualitätsstandards.**

Beispiel: Die Kursleitung weist die Teilnehmer an, 'selbstständig und selbstorganisiert' zu arbeiten, ohne dies jedoch weiter zu spezifizieren und einen Standard für 'selbstständig' oder 'selbstorganisiert' anzugeben.

Ursache für diese Lücke sind insbesondere die mangelnde Entschlossenheit des Diensteanbieters zur Erfüllung der von den Nachfragern gewünschten Dienstleistungsqualität und die ungenügende Standardisierung von Dienstleistungsaufgaben. Daneben können auch hier Fehlinterpretationen im Kommunikationsprozess auftreten.

Entsprechend müssen als Maßnahmen zur Schließung der Lücke Qualitätsnormen und -standards definiert werden. Hier sind im Rahmen von Qi Gong Ausbildungen nicht nur Standards in Bezug auf zu absolvierenden Einheiten durch die Teilnehmer und Formalqualifikationen der Ausbilder, sondern insbesondere Standards in Bezug auf die Rahmenbedingungen der Ausbildung oder des Seminarangebots zu nennen. Dies betrifft Räumlichkeiten, Handouts, schriftliche Anleitungen, Vertiefungsmaterial oder auch die didaktischen Fähigkeiten

der Qi Gong Anbieter. Daneben sollten Maßnahmen die Bereitschaft des Diensteanbieters zur kundenorientierten Qualitätssteuerung steigern.

- **Lücke 3: Die Divergenz zwischen den, vom Diensteanbieter angestrebten, Qualitätsstandards und der tatsächlich erstellten Dienstleistung.**

Beispiel: Die von Verbänden (Deutsche Qi Gong Gesellschaft, Medizinische Qi Gong Gesellschaft, Trainerverbände etc.) oder vom Veranstalter (z.B. IHK oder Volkshochschule) herausgegebenen Qualitätsstandards, lassen sich mit den vorhandenen Mitteln oder eigenen Kosten-Nutzenüberlegungen nicht in Einklang bringen.

Ursache für diese Lücke sind vor allem mangelnde Potentialfaktoren, z.B. mangelnde Qualifikation, ungenügende technische Ausrüstungen oder ungenügende Prozessbeherrschung, so dass Qualitätsstandards nicht eingehalten werden können oder gar nicht bekannt sind. Weitere Ursachen können unzureichende Qualitätsüberwachung und die ungenügende Flexibilität des Anbieters sein, sich auf unterschiedliche und wechselnde Kundenwünsche einzustellen.

Maßnahmen zur Schließung dieser Lücke können vor allem strukturelle Maßnahmen zur Institutionalisierung der Qualitätssteuerung und des Qualitätscontrolling wie die Etablierung von qualitätssichernden und selbstüberwachenden Erstellungsprozessen sein. Insbesondere Teilnehmerbefragungen und die Auswertung durch unabhängige Dritte können hier sehr hilfreich sein. Daneben können auch Qualitätsschulungen und –training sowie die Etablierung einer - darauf aufbauenden - "Qualitätskultur" hilfreich sein.

- **Lücke 4: Die Divergenz zwischen der tatsächlich erstellten und der, in der marktgerichteten Kommunikation versprochenen, Dienstleistung.**

Beispiel: Wenn der Prospekt die Erwartung eines offenen und lichten Gebäudes mit Wellness-Ambiente, wundervollen Zimmern und individueller Betreuung weckt und tatsächlich dunkle, enge und heruntergekommene Räumlichkeiten und Massenveranstaltungen die Regel sind, weckt die Kommunikation des Anbieters falsche Erwartungen beim Kunden.

- **Lücke 5: Die Gesamtleistung entspricht nicht den Gesamterwartungen**

Beispiel: Die Teilnehmer äußern Erwartungen und Wünsche wie z.B. regelmäßige Pausen und festgelegte Zeiten zu Beginn der Ausbildungseinheit, nehmen aber nach den jeweiligen Übungseinheiten wahr, dass die gewünschten Pausen zu kurz oder zu wenige waren und manche Zeiten nicht eingehalten wurden.

Ursache für diese Lücke ist vor allem die ungenügende Kommunikation zwischen den Funktionsbereichen des Diensteanbieters bzw. eine bewusste oder unbewusste Wahrnehmungsverzerrung in Bezug auf die eigene Dienstleistung. Dies führt dazu, dass in der marktgerichteten Kommunikation Erwartungen aufgebaut werden, die dann durch die tatsächliche Dienstleistung nicht erfüllt werden können.

Entsprechend müssen Koordinations-Maßnahmen ergriffen werden, um die versprochene und die tatsächliche Dienstleistungsqualität in Übereinstimmung zu bringen. In diesem Zusammenhang sind vor allem die Einführung von Kundenzirkeln und Kommunikationskontrollen oder der Aufbau von vernetzten Organisationsformen ein geeignetes Steuerungsmittel. Aufgrund der Kenntnis des GAP Modells gelingt es möglichen Lücken vorzubeugen oder diese frühzeitig zu erkennen. Dies soll anhand des bereits geschilderten Markteintritts-Beispiels der „Einführung in Qi Gong für Lehrkräfte“ kurz verdeutlicht werden.

Lücke 1:

Am Anfang steht ein genaues Abfragen der jeweiligen „Anbieterorganisation“ oder der direkten Kunden in Bezug auf deren Vorstellungen, Wünsche und Restriktionen. Welche Erwartungen der Kunden bestehen bzgl. der Räume, Pausen, Verpflegung, Unterlagen, Dauer der Veranstaltung oder Zertifikate. Sind diese abgefragt und bekannt, folgt eine entsprechende Vorbereitung der Kursleiter und der Organisatoren?

Lücke 2:

Danach ist das Niveau der Teilnehmer zu erfassen und entsprechend, je nachdem ob und wie viel Vorerfahrung besteht, anzupassen („die Menschen dort abholen, wo sie stehen“). Je nach Bedarf ist ein Einführungsvortrag notwendig, was Qi Gong ist, woher es kommt, warum man es anwenden sollte, was man tun sollte und wofür man dies tun sollte.

Im Anschluss sollten, da es sich ja um eine Einführungsveranstaltung handelt, grundlegende Basisübungen gezeigt werden und mit verschiedenen Medien unterstützt werden z.B. Schaubilder, Fotos, Filme usw.

Lücke 3:

Um diese Lücke nicht aufkommen zu lassen, sollten von Vornherein bestimmte Begrenzungen genau beachtet werden, z.B.:

- Begrenzung der Teilnehmerzahl
- Entsprechende Größe und Ausstattung des Raumes wählen
- eine an Lehrerbedürfnisse orientierte, Wahl der Veranstaltungszeit treffen
- Rücksprache mit dem Verband, z.B. Deutsche Qi Gong Gesellschaft, wie eine Einführungsveranstaltung abzulaufen hat (Einhaltung der Richtlinien)
- Abfrage der Vorerfahrungen, Erwartungen, Wünschen und evl. kurzzeitiges Umstellen und Anpassen an diese genannten Bedürfnisse der jeweiligen Gruppe

- „Blitzlicht“ am Ende der Einführungsveranstaltung
- Kritische Selbstreflexion und Bereitstehen für weiterführende Themen und Fragen

Lücke 4:

Hier geht es im Wesentlichen um folgende Themen:

- Kommunikation nach Außen gut planen und überprüfen
- Vergleiche ziehen zu den Erwartungen zu Beginn (Notieren der Abfragen und weitere Überlegungen zu den folgenden Veranstaltungen entsprechend anpassen).
- Selbstkritische Betrachtung zwischen versprochener und tatsächlicher geleisteter Dienstleistung

Lücke 5 :

Mit einem „Blitzlicht“ (siehe auch Lücke 3) und/ oder einem Fragebogen den abgefragten Erwartungen, Wünschen und Unterschieden zwischen erwarteter und wahrgenommener Dienstleistung nachspüren. Zudem hat es sich bewährt im Rahmen qualitativer Evaluationen die Zielerreichung zu überprüfen. Das Problem an Erwartungen und Wahrnehmungen ist dabei jedoch, dass diese sehr subjektiv sind und deshalb unbedingt versucht werden muss, diese zu konkretisieren (welche genau, z.B. bei Zeiten genaue Angaben etc.). Ohne Abfrage sind Einblicke in die jeweiligen gedanklichen Strukturen (Erwartungen, Wahrnehmungen, Befindlichkeiten...) der Teilnehmer nicht möglich. Dafür sollte sich der Anbieter unbedingt Zeit einplanen.

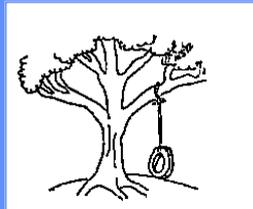
Das Gap - Qualitätsmodell liefert - vor allem aus Prozesssicht - gute Anregungen und Möglichkeiten zur Qualitätssteuerung. Es erscheint jedoch hilfreich, die Maßnahmen und Steuerungsinstrumente zusätzlich zu systematisieren. Werden die Erwartungen der Kunden erfüllt oder liegt das Leistungsniveau über den Erwartungen, werden die Kunden sich mit hoher Wahrscheinlichkeit wieder an den Anbieter wenden. Im anderen Fall wird der Anbieter – sofern er kein Monopol innehat – dauerhaft Kunden und Marktstellung verlieren. Berry und Parasuraman (1992, S. 90 f.) empfehlen daher sich stets folgende Fragen zu stellen, um Kundenerwartungen managen oder übertreffen zu können:

1. Sind wir bestrebt, unseren Kunden ein realistisches Bild von unserer Leistung zu vermitteln?
2. Rangiert unser Ziel, die Dienstleistung beim ersten Mal richtig zu erbringen, ganz oben auf unserer Prioritätenliste?
3. Findet eine wirksame Kommunikation mit unseren Kunden statt?
4. Überraschen wir die Kunden während der Leistungsausführung?
5. Betrachten unsere Mitarbeiter Qualitätsprobleme als Chance, die Kunden zu beeindrucken, oder als Ärgernis?
6. Findet ein ständiger Vergleich zwischen unseren Leistungen und den Kundenerwartungen statt? Streben wir laufend nach Verbesserungen?

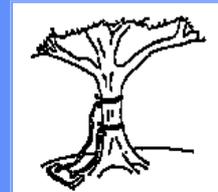
Das GAP - Qualitätsmodell



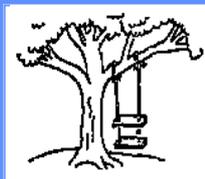
Wie der Kunde die
Leistung wahrnahm



Was der Kunde
wünschte



Was als Kundenerwartung
Wahrgenommen wurde



Was dem Kunden
versprochen wurde



Was als Leistung
umgesetzt wurde



Was in Qualitätsstandards
umgesetzt wurde

Anhang mit Übungsbeschreibungen:

„Verwurzeln im Boden“

Wir beginnen mit der Vorstellung eines Baumes, der durch die „Sprudelnde Quelle“ seine Wurzeln in die Erde wachsen lässt, immer tiefer bis zum Grundwasser, aus dem der Baum schöpfen kann. Der Baum steht aufrecht und fest, zieht das Wasser, seine Nahrung, aus dem Boden und zieht es die Beine hinauf hoch, am Rücken Wirbel für Wirbel entlang zum Nacken hoch bis zum höchsten Punkt (Dumai), dem Baihui, und lässt das Wasser, das der Baum nicht mehr braucht auf der Mitte der Vorderseite des Körpers (Renmai) die Beine hinunter in die Erde zurückfließen.

Mit dem Fluss des Wassers lassen wir auch den Atem fließen.

Der Stamm richtet sich auf in Richtung Himmel, mit leicht gebeugten elastischen Knien, und strebt der Sonne zu. Der Kopf ist dabei eine Verlängerung des Stammes und mit der Öffnung des Baihui kann der Baum die Sonnenstrahlen und die kosmische Energie des Himmels aufnehmen und mit einem inneren Lächeln, das sich im ganzen Körper ausbreitet genießen. Die Arme hängen locker und lassen auch einen kleinen Zwischenraum unter den Achseln.

So ist der Baum gehalten und genährt von Himmel und Erde.

Klopfübungen nach Liu Yaffei

Stehe schulterbreit, die Füße parallel in der Grundhaltung. Beginne, dich langsam im Rhythmus deines Atems nach rechts und links zu drehen. Verstärke die Drehbewegung und lasse deine Arme locker der Bewegung folgen, bis sie so in Schwung geraten, dass die Hände (*ab b.* zu lockeren Fäusten geformt) abwechselnd folgende Körperzonen anklopfen:

- a) Mit der offenen Hand Schultergelenke vorne – Mingmen (= im Lendenwirbelbereich)
- b) Schulter/brunnen – Mingmen
- c) Wie b. zusätzlich abwechselnd seitlich drehen und auf li./re. Ferse stehend mitdrehen
- d) Wie b. zusätzlich abwechselnd seitlich drehen und auf li./re. Großzeh stehend mitdrehen
- e) unteres Dantian und Mingmen
- f) seitlich Gürtelmeridian und Oberschenkelbereich
- g) rhythmisch 3mal die Lenden (= Leber) u. 1mal Po (= Blase) klopfen, gehe beim Klopfen des Pos etwas in die Hocke.
- h) Abwechselnd li./re. Knie hochziehen, auf der Höhe von Ma 36 klopfen, Bein absetzen und über dem Kopf die Handrücken aneinander klopfen
- i) Mit dem Fußrücken abwechselnd in li./re. Kniekehle klopfen, li./re. Wade klopfen und das li./re. Sprunggelenk.

Man kann auch nur Teile der Klopfübungen machen. Jedoch immer von a. nach i. vorgehen, da es die Energie nach unten bringt!

„Die fünf Sinne klären“

Diese Übung kann im Stehen oder Sitzen gemacht werden. Durch Selbstmassage werden dabei einige Akupressurpunkte im Gesicht aktiviert. Sie wirkt erfrischend und klärend. Besonders bewährt hat sich diese Übung als Aufwachübung am Morgen vor Beginn des Unterrichts oder bei Ermüdung, wenn für Lehrkräfte und Schüler noch die berühmte 5. und 6. Schulstunde ansteht.

▪ 24 – mal die Hände aneinander reiben

Die Hände im großen Bogen vor die Brust führen, die Handflächen aneinanderlegen, so dass die Fingerspitzen nach oben zeigen. Das Kinn und die Fingerspitzen ein wenig in Richtung Brust wenden und kräftig im eigenen Tempo 24 mal die Hände von oben nach unten reiben. Dabei mit dem ganzen Körper mitwippen, so dass Hüfte und Kniegelenke ganz locker sind.

▪ 81 – mal den Rücken (Mingmen) reiben

Die Hände auf den unteren Rücken legen und 81 – mal das Mingmen reiben.



▪ 24 – mal die Hände reiben

Um möglichst viel Energie (Qi) den Übungen im Gesicht zuführen zu können, reiben wir nochmals die Hände 24 – mal . Dabei entsteht ein „magnetische“ Gefühl zwischen den Händen. Die Kinder können so gut die Lebensenergie (Qi) spüren.

▪ Augen massieren

Die Aufmerksamkeit auf den Ring – und Mittelfinger legen und (Ringfinger auf die Unterlider und Mittelfinger auf die Oberlider) und 24 – mal leicht massieren.



Zusätzlich kann man auch nochmals die Hände kräftig reiben, diese auf die Augen legen und die entstandene Energie durch die Handherzen (Laogog – Punkte) den Augen zukommen lassen. (Diese Einzelübung ist sehr beliebt bei den Kindern, wenn sie länger gelesen oder geschrieben haben). Die Augen sind die „Öffner“ von Leber und Gallenblase.

▪ Ohren massieren

Zeigefinger und Mittelfinger sind leicht gespreizt und liegen hinter den Ohren. Jetzt 36x massieren. Im Anschluss können die Kinder die Ohren auch noch kräftig vom Ohr läppchen aus am äußeren Rand hoch, dann den inneren Rand hinunter massieren und mit dem Zeigefinger im Inneren „bohren“ – dann mit einem „plopp“ schnell die Finger aus den Ohren ziehen. So werden sehr viele Meridianpunkte massiert und es entsteht ein Gefühl der Wachheit. Die Ohren sind die „Öffner“ von Niere und Blase.



- **Nase massieren**

Die Daumenballen je an die Nasenflügel seitlich anlegen und 36x locker hinauf zur Stirn Und zum Kinn hinunter gleiten lassen. Die Nase ist der „Öffner“ von Lunge und Dickdarm.



- **Mund massieren**

Die Zeigefinger mit der Außenkante je über die Oberlippe und unter die Unterlippe legen und parallel horizontal nach innen und außen massieren. Es entsteht so auch ein anderen Zugang für die Kinder zu ihrem Mund und zum sprechen. Der Mund ist der „Öffner“ von Milz und Magen.



- **Zunge kreisen**

Die Zunge zwischen Lippen und Zahnfleisch je 9x in jede Richtung kreisen. Diese Übung gefällt den Kindern immer sehr gut. Wenn bei der Übung Spucke entsteht, teilen wir diese im Mund in drei Teile auf und schlucken sie als „Goldwasser“ hinunter. Auch im Zusammenhang mit Sprechübungen ist diese Übung gut zur Auflockerung der Zunge und Vorbereitung zu Artikulation. Die Zunge ist der „Öffner“ von Herz und Dünndarm.



- **zum Abschluss „Haare Kämmen“ und „Ausklopfen“**

Nun reiben wir die Hände erneut wie zu Beginn und massieren mit den Fingern unseren Kopf, streifen mit den Fingern den Kopf von der Stirn über das Haupt zum Nacken hin aus,



Reiben den Nacken am „Windteich“, am „Großen Wirbel“ und anschließend ausführlich die „Schulterbrunnen“.



Wir reiben die Hände noch einmal kräftig, um dann mit der entstandenen Energie unser Mingmen aufzufüllen. Jetzt kommt der absolute Lieblingsteil der Kinder: Ausklopfen.

Wir klopfen im gleichen Rhythmus den Po hinunter an den Beinen zum kleinen Zehen, holen dann Energie aus dem Boden in die „Sprudelnde Quelle“ und klopfen an en Innenseiten der Bein hoch bis zum Unterbauch. Dies machen wir insgesamt 3x.

Jetzt sind die Arme noch an der Reihe. Wir klopfen von der Handaußenseite den Arm von unten nach oben außen vorsichtig hoch und ab der Schulter in der Innenseite der Arme nach unten zu den Handherzen. Dies machen wir insgesamt 3x.



Anschließend reiben wir noch sanft die Hand-, Finger- und Ellenbogengelenke, sammeln die Energie in unser Dantien ein, stellen uns eine Schatz - Perle vor, die uns den Tag über immer Energie gibt und Bedanken uns.

Nach dieser Übung sind die Kinder fit, wach und ruhig, um die Arbeit des Tages zu beginnen bzw. fortzusetzen. Beim Haare kämmen werden viele Akupressurpunkte am Kopf angesprochen und beim Ausklopfen recht und links an der Wirbelsäule und Beinen entlang werden die langen Yang – Meridiane aktiviert und an den Beinen hoch die langen Yin – Meridiane. Entsprechend verhält es sich auch bei den Armen : an der Oberseite hochklopfen aktiviert die kurzen Yang – Meridiane und an der Unterseite hinunterklopfen aktiviert die kurzen Ying – Meridiane.

„Tellerübung“

Teller tragen lieben Lehrkräfte und Kinder. Zu Beginn war es für viele Kinder recht schwer den imaginären Teller auch mit der Hand zu tragen, die sie weniger benutzen. Besonders stolz waren die Kinder, die sogar gleichzeitig mit beiden Händen diese Übung ausführen konnten.

In der Ausgangshaltung stehen wir verwurzelt, nehmen den rechten Arm mit der Hand nach hinten gedreht nach hinten hoch und führen den Arm, der sich allmählich im Ellenbogen beugt, vor dem Körper ansteigend bis über die linke Schulter. Hier ist der höchste Punkt erreicht und wir beschreiben mit dem Arm hinter dem Kopf einen Halbkreis und sinken zu unserem Ausgangspunkt zurück. Nun beschreiben wir einen kleinen Kreis nach hinten unten. So entsteht oben und unten jeweils ein imaginärer Kreis beschrieben durch die Hand, die sich insgesamt wie eine Acht bewegt.



Dieselbe Bewegung können die Kinder dann mit dem anderen Arm ausführen oder auch mit beiden Armen zusammen.



Die Übung ist auch gut ausbaubar mit der Beschreibung der inneren Vorgänge (z.B. Fließen der Säfte verfolgen), hinsehen und – fühlen der Rinde, Wiegen im Wind, Äste bewegen



„Kondensatorübung“ nach Horst Hoffmann

- ✚ Sitze in der Grundhaltung
- ✚ Massiere die linke Handmitte mit dem rechten Daumen und streiche sie sternförmig von der Mitte nach außen aus. Massiere die rechte Handmitte mit dem linken Daumen und streiche sie sternförmig von der Mitte nach außen aus.
- ✚ Stelle die Hände in Bauchnabelhöhe parallel und fühle zwischen die beiden Hände.
- ✚ Öffne und schließe die Hände erst 1 mm, dann 2mm, u.s.w. (Ziehharmonika).

Verbinde das Öffnen und Schließen der Hände evtl. mit :

- dem Ein- und Ausatmen .
- dem Schließen und Öffnen der Fußsohlen
- dem Steigen und Sinken des Körpers

- ✚ Beende die Übung in der „engen“ Handstellung. Dann schließe und öffne einige Male die Fußsohlen in Zeitlupe.
- ✚ **Abschluss:** Massiere den Nierenbereich, schließe den Gürtelbereich, fühle den Nabelbereich, ziehe ein Gummiband seitlich auseinander

„Die Müdigkeit wegschieben“

Diese Übung ist ein Klassiker. Sie stammt aus dem Zyklus „ Die zehn Meditationen auf dem Berg Wudang“, wo sie „ Das innere Feuer leiten“ heißt.

Sie richtet auf, zentriert und mit ihrem klaren Rhythmus weckt sie das Gefühl für Ordnung und Rhythmus. Durch die Dehnung der kurzen Meridiane wird man wach. Die Übung hat eine starke harmonisierende Wirkung. Sie kann sowohl stehend als auch sitzend geübt werden.

Einnehmen der Gebetshaltung im aufrechten Stand, beim einatmen die Hände nach vorn schieben, beim Ausatmen die Arme „den Müdigkeitsschleierteilen“ und jeweils die Hände auf einer Kreisbahn nach außen recht und links führen. Die Handspitzen zeigen immer noch wie zu Beginn nach oben. Beim nächsten Einatmen gehen wir auf einer Kreisbahn recht und links außen nach oben und führen unsere Handspitzen über dem Kopf zusammen („An der Himmelskuppe hinaufleiten“).

Beim nächsten Ausatmen verschränken sich die Finger ineinander und die Arme strecken wir nach oben. Zuletzt beim Ausatmen führen wir die Hände wieder rechts und links außen an der „Himmelskuppe“ hinab.

Diese Abfolge kann mehrfach wiederholt werden.

Literaturverzeichnis und –empfehlungen für den Themenbereich Marketing:

- Benckstein, M. (1998): Ansätze zur Steuerung der Dienstleistungsqualität. In: Mayer, A. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmarketing, Stuttgart.
- Hentschel, B. (1991): Multiattributive Messung der Dienstleistungsqualität. In: Dienstleistungsqualität - Konzepte, Methoden, Erfahrungen, hrsg. v. Bruhn, M./Stauss, B., Wiesbaden, S. 311 – 343.
- Hoffmann, F. (1976): Entwicklung der Organisationsforschung. Wiesbaden.
- Kotler / Bliemel (1999): Marketing - Management. Stuttgart.
- Mayer, A./Ertl, R. (1998): Marktforschung von Dienstleistungs – Anbietern. In: Mayer, A. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmarketing, Stuttgart.
- Meffert, H. (1990): Klassische Funktionslehre und marktorientierte Führung – Integrationsperspektiven aus der Sicht des Marketing. In: Integration und Flexibilität. Eine Herausforderung für die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, hrsg. von D. Adam, Wiesbaden, S. 373 – 408.
- Meyer, A./Mattmüller, E. (1987): Qualität von Dienstleistungen – Entwurf eines praxisorientierten Qualitätsmodells. In: Marketing, ZFP, S. 187 – 195.
- Parasuraman, A./Zeithaml, V.A./Berry, L.L. (1985): A Conceptional Model of Sercive Quality and its Implications for Future Research. In: Journal of Marketing, 49, S. 41 – 50.
- Parasuraman, A./Zeithaml, V.A./Berry, L.L. (1992): Qualitätsservice, Frankfurt/New York.
- Parasuraman, A./Berry, L.L. (1992): Service - Marketing, Frankfurt/New York.
- Seidel, E./Redel, W. (1987): Führungsorganisation. München, Wien.

Literaturverzeichnis und –empfehlungen für den Themenbereich Qi Gong-Übungen:

- Bauer, J.: Das Gedächtnis des Körpers , München, 2004
- Bölts, J.: Qigong – Heilung mit Energie. Eine alte chinesische Gesundheitsmethode, Freiburg, 1994
- Dorcas, A.: Chiese qigong research: an overview. In Kao, H. (Ed.): Asian perspectives on psychology, S. 308-332, Vol. 19, 1997
- Glaeser, J.: Salutogenetische u. klinische Wirksamkeit des Qigong; Univ. Oldenburg, Dipl.arbeit 2002
- Greenfield, S.: Reiseführer Gehirn, Heidelberg, 1999
- Hackl, M.: Jung und schön mit Hui Chun Gong, München, 2002
- Hemper, C.: dtv-Atlas Akupunktur, München, 2001
- Hildenbrand, G.: a, Zur geschichtlichen Entwicklung des Qigong, S. 9-20); b, Konzepte der traditionellen chinesischen Medizin (TCM), S. 84-91); c, Anwendungsbereiche des Qigong, S. 142-162). In: Hildenbrand/ Kahl/ Stein (Hrsg.): Gigong und China, Bonn, 2000
- Hildenbrand/ Geißler/ Stein: Das Qi kultivieren - die Lebenskraft nähren, Uelzen, 1998

- Hildenbrand/ Geißler.: Qigong und Yangsheng. Von den Wurzeln in Daoismus und Heilkunde bis zur heutigen Anwendung, Uelzen, 2002
- Hofmann, H.: Qigong Yansheng - Medizin für die Schule u. Wohltat für LehrerInnen und SchülerInnen. In.: Hildenbrand/ Geißler/ Stein: Das Qi kultivieren – die Lebenskraft nähren, Uelzen, 1998
- Hoffmann, H. Qigong – eine Hilfe zur Wiederherstellung der Lernfähigkeit und positiver Lernbedingungen in der Schule. In: Bölts, J./ Belschner, W. (Hrsg.): Qigong und Rehabilitation, 3. Deutsche Qigong Tage, Oldenburg, 2000
- Irnich, C.: Qigong mit Kindern. Theoretische und wissenschaftliche Grundlagen, unveröffentlichte Abschlussarbeit Qigong Yangsheng, Bonn, 2000
- Mayer-Allgaier, D. u.a.: Qigong und Akupressur & Selbstmassage, Stuttgart, 2001
- Karlstetter, G.: Achtsamkeit durch Qigong. Der Einfluss von medizinischem Qigong auf Emotionen und Tugenden nach der Terminologie der Trad. Chinesischen Medizin, Universität Oldenburg - Diplomarbeit, 2003
- Rohrmoser, E.: Qigong in der Arbeit mit lerngestörten Kindern. Jahresheft der Medizinischen Gesellschaft für Qigong Yangsheng, Uelzen, 1993
- Sandleben, I./ Schläpfer, R.: Auswirkungen von Qigong Yangsheng nach kurzer Übungspraxis. In: Hildenbrand/ Geißler/ Stein: Das Qi kultivieren – die Lebenskraft nähren, Uelzen, 1998
- Sebkova-Thaller, Z.: Der Maulwurf kommt ans Tageslicht, Qigong für Kinder ab dem Grundschulalter, Markt Berolzheim, 1998
- Schmid-Neuhaus et al.: Qigong – Akupressur und Selbstmassage, Stuttgart 2001
- Tempelhof, S.: Akupressur für Kinder, München, 2002
- Wang: Meister Wangs Fingerspiele, Köln, 2002
- Wing, R.: Der Weg und die Kraft, Tao-te-king, Augsburg, 1999