



Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg

Nutzen der von GFK in Ihrem Unternehmen/ Ihrer Organisation

- Die Mitarbeiter erwerben das Rüstzeug, um schwierige Situationen proaktiv anzusprechen und jeden Konflikt zu klären. Es entwickelt sich eine offene Gesprächskultur, in der Auseinandersetzungen offen und ehrlich angegangen werden, so mehr Klarheit und Transparenz entsteht sowie eine vertrauensvolle, wertschätzende Atmosphäre des Miteinanders. Die Mitarbeiter gehen gerne zur Arbeit, die Fehlzeiten/ Krankenstände nehmen ab.
- Die Zusammenarbeit in Teams wird gefördert, Schwierigkeiten schon beim Auftreten angesprochen und Projekte schneller zum Erfolg geführt. Die Mitarbeiter sind motiviert und bringen sich gerne und offen ein. Ihre Kompetenzen und Sichtweise werden geschätzt und gewürdigt.
- Die Führungskräfte leben eine wertschätzende und kooperative Führungskultur vor. Sie tun etwas für ihre Persönlichkeitsentwicklung und fördern damit das konstruktive Miteinander. Mitarbeitergespräche und Rückmeldungen werden konkret, wertschätzend und empathisch geführt, so dass die Beziehung und das Vertrauen zum Mitarbeiter gefördert werden. Verhandlungen mit Kunden und Geschäftspartnern werden respektvoll geführt und mit Konsenslösungen abgeschlossen.
- Es ist ein Beschwerdemanagement installiert, das die Kunden beruhigt und zufrieden stellt. Die Reklamationen der Kunden werden als wichtiges Feedback angesehen und an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet. Die Mitarbeiter im Kundenkontakt sind ausgeglichen und können auch mit emotionalen Kunden gut umgehen.
- Meetings und Besprechungen werden effektiv und produktiv gestaltet. Chef und Mitarbeiter arbeiten gut zusammen, es entsteht eine Arbeits-Gemeinschaft.


Was ist die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg ist ein **Universalschlüssel** für das menschliche Miteinander und kann in vielen unterschiedlichen Situationen im Wirtschaftsleben eingesetzt werden.

Grundlegendes Ziel in der GFK ist es:

- Verstehen und Verstanden werden – das Gemeinte wird auch verstanden
Lösungen zu suchen, die dann die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen (Konsens-/ Win-Win-Lösungen)
- respektvoller, partnerschaftlicher Umgang
- aus einer inneren Kraft, in Verbindung mit den eigenen Werten leben
- GEMEINSAM Wege finden, die die Bedürfnisse aller berücksichtigen (Konsens-/ Win-Win-Lösungen)

Grundhaltung der GFK (als Kind der Humanistischen Psychologie)

	<p>Vgl. Carl Rogers Begründer der Gesprächspsychotherapie/ Humanistischen Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> * Echtheit + Authentizität * Empathie + Akzeptanz * Grundvertrauen ins Leben/ das Gute im Menschen * partnerschaftlicher Umgang/ Gleichwertigkeit
---	--

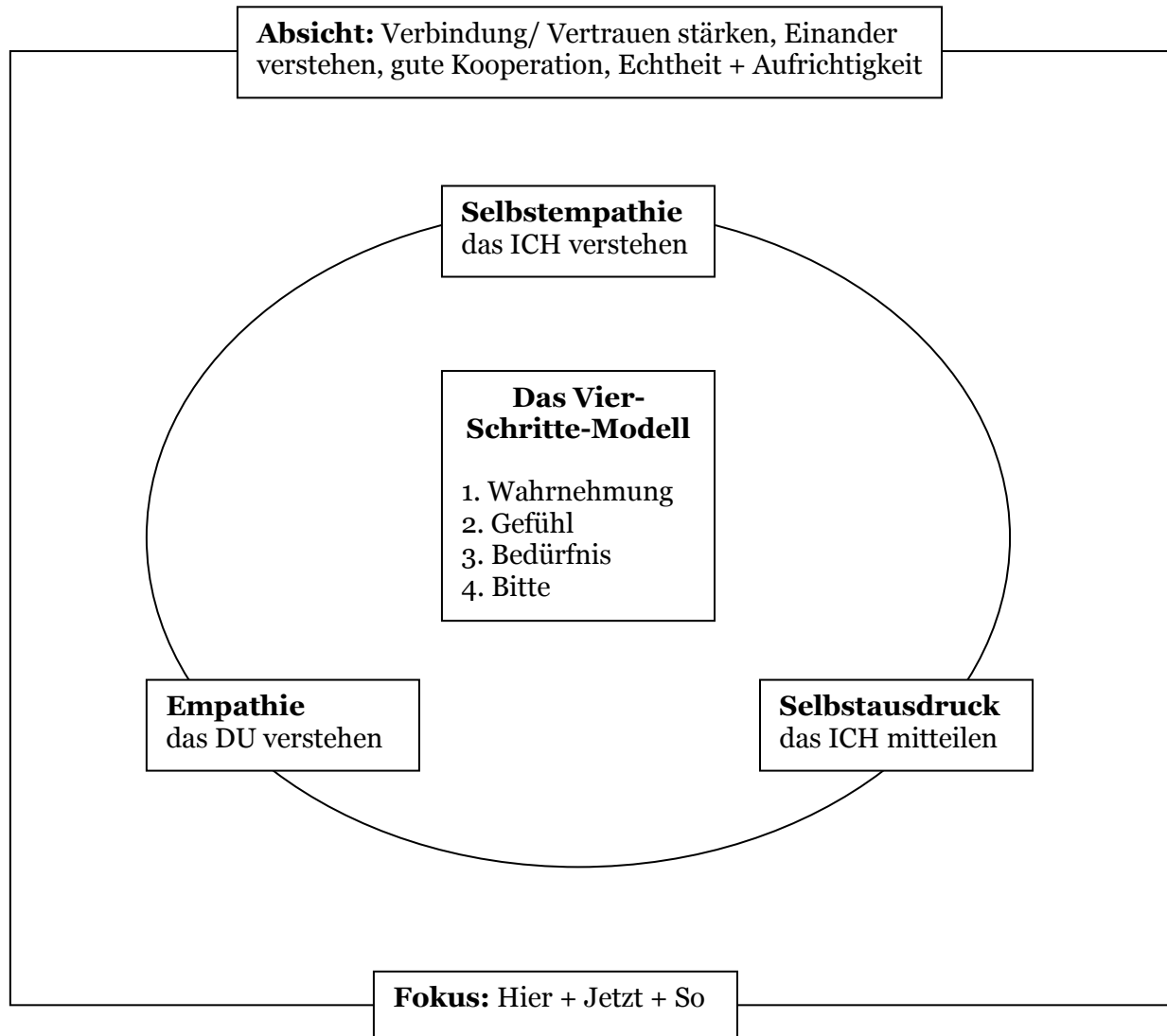
Prinzipien/ Grundannahmen der GFK

- partnerschaftlicher, wertschätzender Umgang, wichtig ist Beziehungsarbeit, d.h. eine vertrauensvolle, offene, wertschätzende Beziehung aufzubauen, dann sind die Auseinandersetzungen im Alltag viel leichter zu bewältigen
- Die Technik ist sehr einfach: das Vier-Schritte-Modell und die drei Positionen (siehe unten), die Anwendung der Technik im Alltag ist sehr schwierig.
- Haltung und Technik gehören zusammen = zwei Beine der GFK – auf einem Bein kann man nur schlecht stehen
- jeder übernimmt die Verantwortung für den persönlichen Bereich: Denken, Fühlen, Handeln. Es gibt eine klare Trennung von Ich und Du
- Akzeptanz und Bereitschaft, die guten Gründen beim Anderen zu suchen, einander zu verstehen = Wertschätzung + Empathie. Die guten Gründe nennen wir in der GFK Bedürfnisse und Werte.
- Auf der Bedürfnisseebene gibt es keine Konflikte, nur auf der Ebene der Strategien Es gibt das Vertrauen, dass Lösungen möglich sind, die für alle Beteiligten passen: WIN-WIN Lösungen fallen vom Himmel, wenn die Bedürfnisse aller Beteiligten von jeweiligen Gegenüber verstanden wurden.
- Ausgangspunkt allen Handelns sind Bedürfnisse/ Werte. Jeder Mensch handelt immer aus einem oder mehreren Bedürfnissen heraus (z.B. Autonomie; Sinnhaftigkeit; finanzielle Sicherheit; Bedürfnis, das Leben des Nächsten zu bereichern; Ruhe...). Die Gefühle zeigen an, ob die Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt sind (Feedbacksystem).
- Ich-Botschaften statt Du-Schuldzuweisungen, ehrliche Aufrichtigkeit statt Manipulation

Bilder für die GFK

	<p>Sprache</p> <ul style="list-style-type: none"> * mit eigenem Wortschatz (Gefühle und Bedürfnisse) * mit eigener Grammatik (Vier-Schritte-Modell, drei Positionen) * wie eine Fremdsprache ein Lernprozess * Zusammenhang Weltbild - Sprache * Giraffensprache als Metapher
	<p>Tanz</p> <ul style="list-style-type: none"> * dynamisch, lustvoll, hin und her, macht Spaß * bestimmte Grundschritte (Vier-Schritte) + Figuren * einer führt (ist verantwortlich für den Gesprächsverlauf) * Kooperation/ gute Zusammenarbeit * es gibt kein direktes Ziel – es geht um das Tanzen an und für sich, das Sein im Hier und Jetzt
	<p>Leitstern für den Weg</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ideal, nicht immer realisierbar * gibt Orientierung (4-Schritte, Giraffenhoren) * ist manchmal ganz fern * führt zum Ziel, ist ein Weg

Das Modell der GFK - Übersicht



Das Vier-Schritte-Modell der GFK

1	Wahrnehmung	„Wenn ich sehe, höre ...“ + [sinnlich wahrnehmbares Verhalten, wie eine Videokamera]	„Wir hatten am 15.06. vereinbart, dass Sie den Projektbericht bis zum 29.06. mir per Email schicken. Heute ist der 03.07. und bisher ist keine Email von Ihnen bei mir angekommen.“
2.	Gefühl	„bin ich“ [+ Gefühlswort = Adjektiv, z.B. sauer, genervt, zufrieden, glücklich]	Ich bin etwas besorgt,
3.	Bedürfnis	„weil mit [+ Bedürfniswort/ Wert = Abstrakta wie Freiheit, Selbstbestimmung, das Wohlergehen der Firma]wichtig ist“	weil mir Verlässlichkeit wichtig ist und ich gerne verstehen möchte.
4.	Bitte	„Wärest Du bereit... [konkret, positiv, sinnlich wahrnehmbares Verhalten]?”	Könnten Sie mir sagen, wie weit Sie mit dem Projektbericht sind oder ob Sie ihn mir schon geschickt haben?“

Das drei Positionen-Modell der GFK

Diese Vier Schritte können in drei Positionen angewandt werden

1) Selbstempathie = Selbstklärung.

Ich schaue auf mich und eine bestimmte Situation und versuche für mich zu klären, welche Gefühle und Bedürfnisse da lebendig sind. Ein Konflikt/ Gespräch hat mich genervt und ich weiß nicht recht, was mich nervt oder stört. In diesem Prozess der Selbstklärung komme ich der Sache auf den Grund und kann geklärt das Gespräch mit meinem Gegenüber beginnen (Konfliktvorbereitung und Psychohygiene)

2) Selbstausdruck = Aufrichtigkeit, Echtheit.

Ich rede, was in meinem Herzen ist, was mir wichtig ist. Ich sage ehrlich, wie es mir mit Reaktionen von meinem Gegenüber geht, beziehe Stellung. Ich rede in einer ICH-Botschaft, von mir, meiner Sichtweise, meinen Werten, meinen Lösungsmöglichkeiten und bin gleichzeitig offen, flexibel für die Sichtweise des DU.

3) Empathie = mehr als aktives Zuhören, Verstehen des DU.

Ich verlasse kurz mein Haus und besuche das meines Gegenübers, versuche zu verstehen, was er/sie fühlt, braucht, erlebt, für Lösungsstrategien hat. Ich suche nach der guten Absicht, dem guten Kern, es ist etwas wie Goldgräberei oder Perlentauchen. Aus der Sicht der GFK sind das die Bedürfnisse/ Werte, die hinter jedem Handeln stecken. Wenn ich die herausgeschält habe, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass wir zu einem gegenseitigem Verstehen kommen und eine Lösung finden, die für alle Beteiligten passt.

Grenzen der GFK

- zu wenig Zeit zum Austausch/ Miteinander Reden
- braucht Zeit und Bereitschaft, um gelernt zu werden – zuerst Durststrecke/ Kenntnis der eigenen Unfähigkeit (Vergleich: eine Fremdsprache lernen)
- funktioniert nur in einem Unternehmen, das die gleichen Werte leben möchte
- funktioniert nur, wenn mind. eine Person in der Haltung der GFK präsent ist.
- funktionieren heißt, Verbindung/ Vertrauen aufbauen und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass mein Gegenüber mit mir kooperieren möchte und WIN-WIN-Lösungen gefunden werden. Ziel der GFK ist es nicht, den Anderen zu manipulieren oder meine Strategien durchzusetzen.
- fördert das Empowerment der einzelnen Mitarbeiter. Sie sind nachher nicht mehr so leicht zu beeinflussen oder auszubeuten, sie stehen zu ihren Werten und artikulieren das aus – nur für partnerschaftlich-kooperative Unternehmenskultur geeignet.

Literaturtipps

- * Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann, 2001.
- * Rosenberg, Marshall B.: Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils, Freiburg/ Basel/ Wien: Herder, 2004.
- * Eine umfassende Übersicht an Kurzvideos, MP3-Ausschnitten, Artikeln finden Sie auf www.gfk-training.com/wasistgfk.htm

Homepages

www.gfk-training.com (meine Homepage)

www.gewaltfrei.at (Homepage des Vereins für GFK in Österreich)

www.cnvc.org (Homepage des Center for Nonviolent Communication)