



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. Es entsteht eine vertrauensvolle, wertschätzende Atmosphäre des Miteinanders.
- Die Mitarbeiter gehen gerne zur Arbeit, die Krankenstände nehmen ab.
- Die Zusammenarbeit in Teams wird gefördert, die Reibungen aufgrund von Konflikten nehmen ab und ein wirkliches Gemeinschaftsgefühl entsteht.
- Die Mitarbeiter sind motiviert und bringen sich gerne und offen ein. Ihre Kompetenzen und Sichtweisen 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 WIN-WIN-Lösungen im Sinne einer langfristigen Zusammenarbeit angestrebt.
- 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.

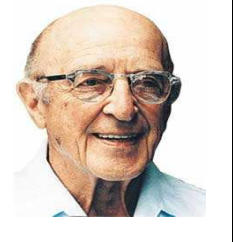
Was ist die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?

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 – die „gute“ Absicht hinter vermeintlich „negativen“ Handlungen/Worte herauschälen
- respektvoller, partnerschaftlicher Umgang
- aus einer inneren Kraft, aus der Verbindung mit den eigenen Werten leben
- GEMEINSAM Wege finden, die die Bedürfnisse aller berücksichtigen (Konsens-/Win-Win-Lösungen)



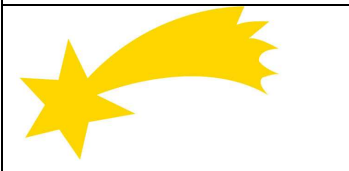
Grundhaltung der GFK (als Kind der Humanistischen Psychologie)

	<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
---	---

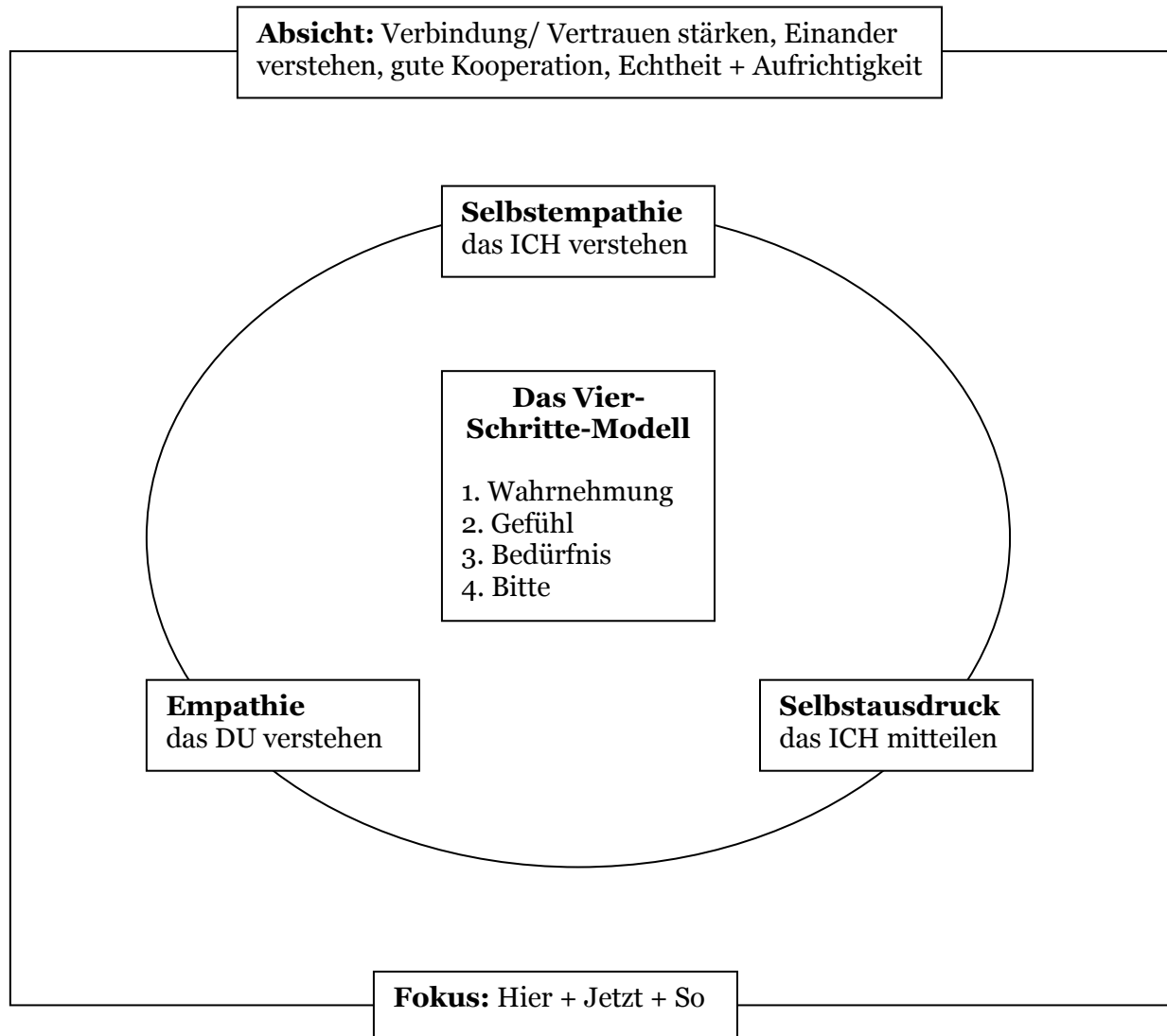
Prinzipien/ Grundannahmen der GFK

- Die GFK ist Beziehungsarbeit. Das Ziel ist ein partnerschaftlicher, wertschätzender Umgang, der gekennzeichnet ist von Ehrlichkeit, Vertrauen, Offenheit, Empathie und Rücksichtnahme. Besteht eine solche Beziehung, dann sind die Auseinandersetzungen im Alltag viel leichter zu bewältigen.
- Jeder Mensch hat den Wunsch in seinen Anliegen verstanden zu werden und möchte, dass seine Sichtweisen und Bedürfnisse berücksichtigt werden. Ist das erreicht, steigt die Kooperationsbereitschaft und die Qualität der Beziehung.
- In der GFK haben wir die Bereitschaft, die „guten“ Absichten hinter den Handlungen beim Anderen zu suchen. Die „guten“ Absichten nennen wir in der GFK Bedürfnisse und Werte.
- Ausgangspunkt allen Handelns sind Bedürfnisse und Werte. Hinter jeder Handlung stehen Bedürfnisse wie z.B. Autonomie, Sinnhaftigkeit ...
- Gefühle zeigen an, ob die eigenen Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt sind. Damit sind alle Gefühle willkommen und dienen der Selbstklärung, sie zeigen auf die Bedürfnisseebene (internes Feedbacksystem).
- Jeder übernimmt die Verantwortung für eigenen persönlichen Bereich, für mein Denken, mein Fühlen und Handeln. Es gibt eine klare Trennung von Ich und Du. Ich bin nicht für die Gedanken und Gefühle des anderen verantwortlich, aber wie ich auf diese reagiere und ob ich sie berücksichtige.
- 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.

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. Dabei ist das äußere Verhalten nur Auslöser für den inneren Prozess. Ich schaue auf die wirklichen Fakten (Wahrnehmung) und mache einen konkreten Lösungsschritt (Bitte an mich oder andere). Die Vier-Schritte dienen sehr der eigenen Klarheit, der Psychohygiene und der sinnvollen Konfliktvorbereitung.

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. Die Vier-Schritte ermöglichen ein Reden ohne Schuldzuschreibung und Vorwurf.

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

Ich verlasse kurz mein Haus und besuche das meines Gegenübers, versuche zu verstehen, was mein Gegenüber fühlt, braucht, erlebt und welche Lösungsmöglichkeiten er wünscht.

Ich bin ganz präsent für den anderen und helfe ihm bei seiner Selbstklärung.

Grenzen der GFK:

- wenn es zu wenig Zeit zum Austausch/ Miteinander Reden gibt
- 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 auch – nur für eine partnerschaftlich-kooperative Unternehmenskultur geeignet.

Literaturtipps:

- Brüggemeier, Beate: Wertschätzende Kommunikation im Business. Wer sich öffnet, kommt weiter. GFK für den Berufsalltag, Junfermann, 2010.
- Lindemann, Gabriele/ Heim, Vera: Erfolgsfaktor Menschlichkeit. Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren, Junfermann, 2010.
- 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