

>> Wie Haltung Halt im Gespräch gibt

Gewaltfreie Kommunikation (GFK) im Alltag nachhaltig umsetzen

Wer sich mit der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg auseinandersetzt, merkt schnell: Das Modell ist einfach, die Umsetzung manchmal anspruchsvoll. Wie die Haltung der GFK Sie dabei unterstützt, auch in schwierigen Situationen die Haltung zu wahren, erfahren Sie in diesem Artikel.

Adrian beschäftigt sich seit einiger Zeit mit der GFK und ist begeistert. Das Modell ist einfach zu verstehen: Zuerst nennt man die Beobachtung und teilt dem Gegenüber mit, worauf man sich im Gespräch bezieht. Im zweiten Schritt beschreibt man seine Gefühle und wie es einem mit dem Erlebten geht. In Schritt drei macht man transparent, was man braucht und nennt dabei sein Bedürfnis. Schliesslich wird die Botschaft im vierten Schritt mit einer klaren Bitte abgeschlossen. Damit beide Seiten zu Wort kommen, durchläuft man einerseits die vier Schritte auf der Ich-Seite und teilt mit, was man gerne anders hätte und hört andererseits seinem Gegenüber auf der Du-Seite zu und findet anhand der vier Elemente heraus, wo der Schuh drückt.

Adrian ist es schon mehrmals erfolgreich gelungen, die GFK umzusetzen. Gestern jedoch, als er mit einem Lieferanten

verhandelte, lief das Gespräch aus dem Ruder. Als ein Verkäufer seine Lieferverzögerung zu rechtfertigen versuchte, platzte Adrian der Kragen. Er warf ihm faule Ausreden und Unzuverlässigkeit vor und drohte mit finanziellen Konsequenzen.

Was war passiert? Er hatte das Gespräch doch mit den vier Elementen der GFK eröffnet, da hätte der Lieferant doch kooperieren müssen.

«It's simple but not easy.»

Marshall B. Rosenberg

Obwohl die GFK Orientierung in Gesprächsprozessen gibt, funktioniert sie nicht, wenn sie manipulativ eingesetzt wird. Die Haltung der GFK baut auf freiwilliger Kooperation und Begegnung auf Augenhöhe auf. Denn genau das ist es, was es Menschen einfacher macht, sich auf ein Miteinander einzulassen.

Adrian ist über den Verlauf des Gespräches frustriert und möchte gerne verstehen, was passiert ist. Es ist ihm auch unangenehm, weil ihm viel an einem wertschätzenden Umgang mit anderen liegt. Er blättert in seinen Kursunterlagen und bleibt bei folgendem Text hängen:

Grundhaltung der GFK:

- Hinter jedem menschlichen Verhalten steckt das Bestreben, Bedürfnisse zu erfüllen.
- Es ist wichtig, die Bedürfnisse aller Beteiligten gleichermaßen zu berücksichtigen.
- Alle Menschen haben Bedürfnisse, egal welche Rolle sie einnehmen.
- Menschen tragen gerne zur Erfüllung von Bedürfnissen bei, wenn sie dies freiwillig tun können.

Adrian erkennt, dass er über den zweiten Grundsatz gestolpert ist. Die Nachricht, dass der Verkäufer nicht liefern kann, hat ihn unter Druck gesetzt. Ihm ist Verlässlichkeit wichtig und durch eine verzögerte Lieferung würde er seinerseits einen Termin nicht einhalten können. Als der Lieferant sich zu erklären versuchte,

befürchtete Adrian, dass seine Bedürfnisse nicht zählen würden. Im Stress war das Androhen von Konsequenzen sein einziges verfügbares Mittel, um für sich einzustehen. Im Kampfmodus verlor er jedoch seine Bereitschaft, auch die Anliegen und Bedürfnisse seines Gegenübers zu hören. Kein Wunder eskalierte die Situation. Nachdem Adrian sein Verhalten besser versteht, entwickelt er Empathie für sein Gegenüber. Der Verkäufer war wohl auch nicht mehr in der Lage auf ihn einzugehen, weil er mit seiner Verteidigung beschäftigt war. Erst einmal zuzuhören, was der Lieferant zu sagen hat, wäre wahrscheinlich hilfreich gewesen.

«Wenn wir unsere Bedürfnisse nicht ernst nehmen, tun es andere auch nicht.»

Marshall B. Rosenberg

Weil er besorgt ist, dass er seinen Termin nicht halten kann, entscheidet er sich nochmals, das Gespräch mit dem Lieferanten zu suchen. Dabei möchte er sein Bedauern über den Verlauf des ersten Gesprächs ausdrücken und herausfinden, wie es dem Verkäufer mit der Lieferverzögerung geht. Er vereinbart mit sich selbst, dass er auf jeden Fall sein Bedürfnis nach Verlässlichkeit anspricht. Denn erst wenn die Bedürfnisse des Lieferanten und seine eigenen auf dem Tisch sind, können sie gemeinsam das Problem lösen.

Als Adrian die Telefonnummer des Lieferanten wählt, ist er etwas nervös. Im Gespräch zeigt sich dann, dass der Verkäufer selber von einer Lieferverzögerung betroffen ist und es ihm, genau wie Adrian, auch um Verlässlichkeit geht. Er könne aber für einmal auf einen anderen, etwas teureren Produzenten ausweichen, sodass Adrian die Ware pünktlich erhalte.

Adrian ist zufrieden. Dank diesem Konflikt konnte er die Haltung der GFK wiederum in die Praxis integrieren und ein weiteres Erfolgserlebnis mit der GFK verbuchen.

Wie die weiteren drei Haltungssätze der GFK Gespräche positiv beeinflussen können, erfahren Sie in den nächsten Artikeln.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 21, 12/2019



Bedürfnisse hinter Rechtfertigung hören

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Vermerk „**Bestellung >>auf-gespürt**“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.