

Was? Gewalt?!

Gewalt beziehen wir häufig auf körperliche Gewalt. Gewalt findet ihren Ausdruck aber auch in der Sprache und in Gesten. Das Konzept der GFK (Gewaltfreie Kommunikation) erfand der amerikanische Psychologe Marshall B. Rosenberg. Wir müssen aber nicht tief in die Psychologie einsteigen, um ein paar wesentliche Elemente der GFK erfolgreich im Alltag anzuwenden. Wichtig ist nur das Wissen: GFK ist ein Konzept. Durch die Anwendung des Konzeptes wird in der Kommunikation Vertrauen und Wertschätzung manifestiert. Das Ziel ist nicht, Menschen zu manipulieren, sondern Kooperation zu fördern und bei der Lösung von Konflikten zu unterstützen.

Sie finden anbei 5 Regeln für eine gelingende Kommunikation im Arbeitsleben, in Anlehnung an das GFK-Konzept.

5 Regeln

1. Beobachten Sie und interpretieren Sie nicht!

Nehmen Sie Dinge einfach nur zur Kenntnis und interpretieren Sie nichts. Interpretationen können nur auf der Grundlage von eigenen Erfahrungen erfolgen. Es gibt aber unzählige weitere Möglichkeiten, die wir nicht kennen. Daher führen Interpretationen meist unnötig zu innerem Stress auf Grund von falschen Gedanken und den dazugehörigen Emotionen.

2. Fragen Sie nach!

Sprechen Sie betreffende Personen an, die mit diesen „Dingen“ zu tun haben, an. Stellen Sie offene Fragen. Sprechen Sie die Situationen/Personen so schnell wie möglich an, aber nicht im Stress. Lassen Sie Schuldzuweisungen, Vorwegnahmen und Verallgemeinerungen weg.

3. Bitten Sie um Klärung

Formulieren Sie Ihre Frage als Bitte und nicht als Forderung. Z.B. „Darf ich Sie fragen, worum es eben ging?“, „Darf ich dich fragen, warum ihr gelacht habt?“, „Darf ich fragen, weshalb Sie meinen Vorschlag abgelehnt haben?“ usw.

4. Der Ton macht!

Sind Sie im Stress (durch z.B. Ärger, Wut, Angst, Scham) sprechen Sie anders, als im entspannten Zustand. Wie Sie jemanden zu einer Situation ansprechen entscheidet, ob sich Ihr Gegenüber Ihnen öffnet oder verschließt. Sie bestimmen mit der Form der Ansprache und der Wahl der Umgebungsbedingungen über einen Erfolg des Gesprächs (mit). Ziehen Sie sich im Zustand des Stresses am besten zurück. Ist dies nicht möglich, können Sie über Ihren Stress sprechen und sagen, dass Sie zu einem späteren Zeitpunkt das Gespräch führen oder fortsetzen, weil der Ärger Sie jetzt noch stresst und Sie grad nicht angemessen reagieren können, wie Sie es sich selbst wünschen.

5. Starten Sie einen Dialog!

Das wichtigste an einem Dialog ist, dass einer spricht und der andere zu verstehen versucht. Gesprächsbedarf haben meist alle Beteiligten, darum starten Sie mit dem Dialog und lassen Sie Ihr Gegenüber als erstes reden. Sie hören empathisch hin und versuchen zu verstehen. Verstehen heißt dabei nicht die Meinung zu übernehmen. Fassen Sie zusammen, damit Ihr Gegenüber erkennt, Sie haben den Kern der Sache verstanden. Erst dann stellen Sie Ihre Sichtweise dar. Häufig klären sich die Ungereimtheiten an dieser Stelle auf und wenden einen Konflikt und eine Konfliktescalation ab.