

ZUFRIEDEN INS BÜRO

GFK Spickzettel

WWW.BIRGITSCHULZE.COM

GFK Spickzettel

Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Dr. Marshall B. Rosenberg ...

... ist ein Verständigungsprozess, der uns hilft Beziehungen mit anderen Menschen auf Basis gegenseitiger Achtsamkeit und Wertschätzung zu führen. Dadurch lernen wir, mit Konflikten konstruktiv umzugehen. Wir finden auch in schwierigen Beziehungen und herausfordernden Situationen einvernehmliche Lösungen, die die Bedürfnisse aller Beteiligten im Blick haben

Dieser Spickzettel enthält ...

.... eine **ausführliche Beschreibung**, was es mit den **vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation** auf sich hat und wie du sie nutzen kannst.

... den eigentlichen **Spickzettel**. Hier gebe ich findest du die **4 Schritte** auf einen Blick.

Druck dir diese letzte Seite aus und lege sie gut sichtbar an deinem Arbeitsplatz aus. Ich lade dich ein am Anfang nur für dich diese Schritte zu gehen.

Gehe Situationen, Gespräche mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen immer wieder mit Hilfe dieses Spickzettels durch und löse sie für dich im Nachgang gewaltfrei.

Ich wünsche dir viel Spaß, Wachstum und Verbindung. Und hoffe, dieser GFK Spickzettel unterstützt dich dabei, zufrieden ins Büro zu gehen.

Viele Grüße

Birgit Schulze

GFK Spickzettel

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation im Überblick

entnommen aus: Kausch/Schulze: 52 x ICH Praxisbuch zum wertschätzenden Umgang mit mir selbst, BoD 2018)



GFK Spickzettel

1. Die (wertfreie) Beobachtung



In der Alltagssprache vermischen wir häufig eine Beobachtung mit einem moralischen Urteil / Verurteilung, einer Beschämung, Diagnose oder Interpretation.

Das bewirkt, dass mein Gegenüber hört, dass es etwas richtig / falsch gemacht hat, gut oder böse ist. Dann fällt es diesem Menschen schwer, mir weiter zuzuhören, weil das zum Beispiel eine Verteidigungshaltung hervorruft („Du bist auch nicht besser“) oder zu Selbstvorwürfen führt („Ich kann es nie jemandem recht machen“).

Die Kommunikation bricht ab. Das ist so, als wäre ich mit meinem Handy in einem Funkloch und erhielte keine Antwort. In einer solchen Situation kann ich mich an einen anderen Platz bewegen, an dem es eine Netzverbindung gibt, um weiter in Kontakt zu sein.

Orientiere dich an Zahlen, Daten und Fakten zur Situation.

Beispiel:

Du hast jetzt schon **drei Mal** gesagt, dass du mit der Tabelle, so wie ich sie erstellt habe, nichts anfangen kannst.

GFK Spickzettel

2. Gefühl erspüren

Im zweiten Schritt spüre ich in mich hinein.

Was genau fühle ich, wenn ich bemerke, dass ich nach dem Weckerklingeln noch eine halbe Stunde im Bett liegen geblieben bin? Wo in meinem Körper ist dieses Gefühl präsent? Möglicherweise bin ich verwirrt? Oder sogar wütend? Vielleicht aber auch resigniert, weil ich gerne vor der Arbeit noch Zeit gehabt hätte in Ruhe zu frühstücken?

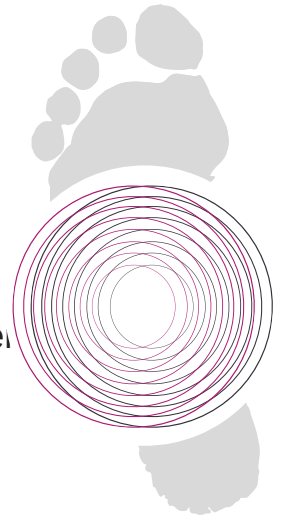
Viele von uns haben gelernt, dass wir mit unseren Handlungen für die Gefühle anderer Menschen verantwortlich sind.

Beispiel:

Ehrlich gesagt, bin ich **irritiert** und merke, dass ich **ärgerlich** werde, wenn ich von dir wiederholt höre, dass du damit nichts anfangen kannst.



GFK Spickzettel



3. Bedürfnis vermuten

Durch den dritten Schritt komme ich mit meinen erfüllten / unerfüllten Bedürfnissen in Kontakt. Die Gefühle sind ein Hinweis, dass Bedürfnisse gerade erfüllt oder unerfüllt sind.

Grundannahmen in der Gewaltfreien Kommunikation:

- Alle Menschen, unabhängig von Geschlecht, Herkunft und Kultur, haben dieselben Bedürfnisse.
- Alles, was Menschen tun, dient oder soll dazu dienen, diese Bedürfnisse zu erfüllen – manchmal geschieht das auf eine Weise, die die Kommunikation unterbricht, anderen Menschen sogar körperlichen oder seelischen Schaden zufügt
- Die Erfüllung der Bedürfnisse ist nicht an eine bestimmte Person oder Handlung geknüpft.
- Dieses anzuerkennen heißt nicht, die Handlungsweisen des anderen zu billigen.

Beispiel:

Mir fehlt die **Klarheit** und ich möchte **verstehen**, was du brauchst, damit du deinen Job erledigen kannst.

GFK Spickzettel

4. Bitten

Durch die Bitte als den vierten Schritt der GFK komme ich in Verbindung oder ins Handeln. Ich kann eine Bitte an mich selbst oder einen anderen Menschen richten.

In der GFK werden dabei zwei unterschiedliche Formen von Bitten unterschieden:

Verbindungsbitte

Sie unterstützt mich dabei, mit anderen in Verbindung zu kommen. Mit dieser ersten Art der Verbindungsbitte vergewissere ich mich, was der andere Mensch von mir gehört hat.

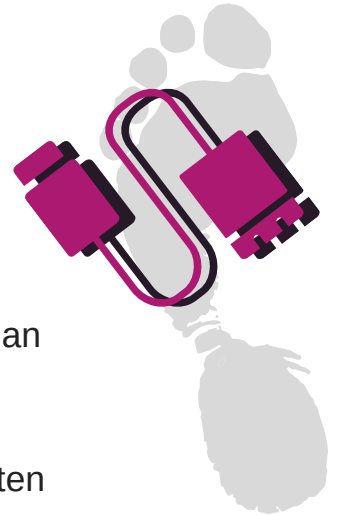
Häufig hört er etwas anderes als ich gehört haben wollte. Diese Rückversicherung gibt mir die Möglichkeit, mich noch einmal anders auszudrücken, um so verstanden zu werden, wie es mir wichtig ist.

Verbindungsfragen

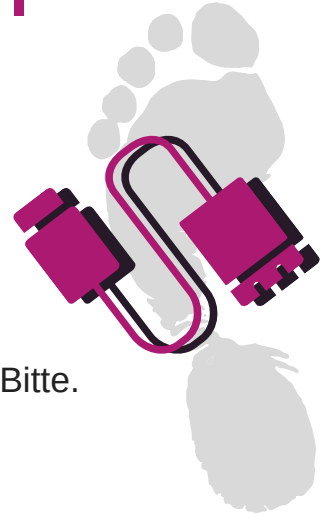
- Ist es das, womit du gehört werden möchtest/ was du sagen möchtest?
- Willst du wissen, was bei mir angekommen ist?
- Kannst du mir bitte sagen, was du von mir gehört hast?

Beispiel: - Verbindungsbitte:

Kannst du mir bitte sagen, was du gerade von mir gehört hast?



GFK Spickzettel



Handlungsbitte

Das ist die Form der Bitte, mit der ich den anderen oder mich selbst bitte, etwas zu tun. Das ist die im Alltag übliche Bitte.

Die Bitte in der Gewaltfreien Kommunikation ist:

positiv – konkret – jetzt machbar

Beispiel: - Handlungsbitte:

Bist du bereit mir **jetzt** zu sagen, was du **genau** von mir brauchst?

GFK Spickzettel fürs Büro

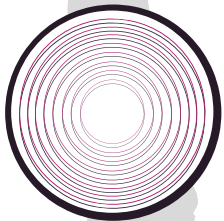
Druck mich aus und lege mich gut sichtbar in dein Büro



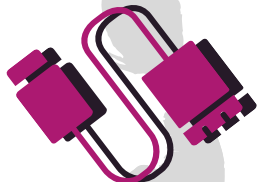
Wenn ich sehe, höre, rieche, fühle, schmecke, was du sagst/tust/nicht tust ...



... fühle ich mich (genervt, frustriert, verärgert, leer, wütend), weil ...



... mein Bedürfnis nach (Gesehen werden, Unterstützung, Wertschätzung, Verbindung, Entwicklung, ...) nicht erfüllt ist.



- Magst du mir sagen, was du von mir gehört hast? /
- Wie geht es dir damit? /
- Bist du bereit mir zu sagen, was du von mir gehört hast?