



>> 6. Mai 2010

## Sei nicht nett, sei echt!

>> So lautete der Begrüssungsslogan des Seminars zur Gewaltfreien Kommunikation (GfK) nach Marshall Rosenberg, das am 6. Mai in der SAQ Sektion Basel Regio stattgefunden hat. Der Referentin Vera Heim von «The Coaching Company» in Küssnacht ist es gelungen, die Teilnehmer mit ihrer Begeisterung für das Thema anzustecken.

Gewaltfreie oder auch wertschätzende Kommunikation ist ein Konzept, das den Kommunikationsfluss zwischen Menschen verbessern helfen soll. In unserem täglichen Miteinander gehören Schuldzuweisungen, Drohungen und Kritik zum Alltag. Und nicht nur dort, sondern gerade auch im beruflichen Umfeld. Laut einer wissenschaftlichen Studie\* absorbieren Reibungsverluste, Konflikte oder Konfliktfolgen 30 bis 50 Prozent der wöchentlichen Arbeitszeit von Führungskräften. Genau an diesem Punkt möchte die GfK ansetzen. Es geht darum, Qualität in unsere Beziehungen zu bringen und das Gegenüber und seine Bedürfnisse anzuerkennen, ohne die eigenen Bedürfnisse zu vernachlässigen. Rosenberg nimmt an, dass jeder Mensch gern bereit sei, etwas für einen anderen Menschen zu tun, sofern er mit seinen Anliegen gehört und freiwillig kooperieren kann. Die GfK soll helfen, sich ehrlich auszudrücken und empathisch zuzuhören. Sie ist einerseits auf die Bedürfnisse und Gefühle gerichtet, die hinter Handlungen und Konflikten stehen, andererseits bringt sie aber auch mit der wertfreien Beobachtung und einer klaren handlungsorientierten Bitte Sachlichkeit ins Gespräch.

### Die GfK beruht auf vier Schritten

1. Beobachtung: Was ist genau geschehen? (Sachliche Beobachtung ohne Bewertung)
2. Befinden: Wie ist meine Befindlichkeit, wenn ich daran denke? (Echte Gefühle, keine versteckten Urteile)
3. Bedürfnis: Welches Bedürfnis kommt zu kurz? (Was brauche ich?)
4. Bitte: Was kann ich tun, um mein Bedürfnis zu erfüllen? (Welche Bitte habe ich an mein Gegenüber?)

Selbstverständlich bedarf die GfK einer erheblichen Übung. Aus diesem Grund hat sich die SAQ Sektion Basel Regio entschlossen, im nächsten Jahr eine weiterführende Veranstaltung zum Thema anzubieten. Interessenten können sich gerne bei der Sektion melden.

Zum Weiterlesen: «Erfolgsfaktor Menschlichkeit. Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren.» Das neue Buch von Vera Heim und Gabriele Lindemann, ISBN 978-3-87387-751-1.

**Text: Maria Wirth**  
**Vorstand Sektion Basel Regio**

>> \*Quelle: Konfliktstudie KPMG 2009 – in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl Controlling der Hochschule Regensburg und dem Kompetenzzentrum Konfliktmanagement der Fachhochschule Bern.