

## >> Persönlichkeitsentwicklung statt Selbstentwertung

Wie Sie mit der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) Misserfolge in Lernchancen wandeln

**Menschen sind nicht perfekt und wo gehobelt wird, fallen Späne. Entscheidend ist, ob Sie aus Ihrem Handeln für die Zukunft lernen. Gehen Sie bei einem Fehler verständnisvoll mit sich selber um, oder malträtierten Sie sich mit Selbstvorwürfen? Die Gewaltfreie Kommunikation unterstützt Sie dabei, Misserfolge in Lernchancen zu wandeln.**

Stefan wartet wieder einmal auf die Verkaufszahlen der Kollegin. Als er diese per E-Mail erhält, sieht er sofort, dass sie nicht stimmen können. Jetzt reicht es! Auf Christine ist einfach kein Verlass! So funktioniert es nicht. Im Affekt beklagt er sich per E-Mail beim Chef. Doch nach einer anfänglichen Genugtuung schleicht sich bei ihm ein mulmiges Gefühl ein und eine innere Stimme verurteilt ihn: «Ist das peinlich! Wie alt bist Du eigentlich? Kannst Du Konflikte nicht selber lösen? Was denkst jetzt der Chef von Dir?!»

### **Die GFK definiert «Fehler» als Abweichungen von einem gewünschten Ergebnis**

Fast zeitgleich meldet sich eine zweite Stimme: «Sorry, aber wenn die Kollegin es nicht fertig bringt, ihre Zahlen korrekt zu liefern, dann muss man was unternehmen. Ich habe auch noch anderes zu tun, als ihr nachzurennen!» Schuld, Scham und Ärger-Gefühle wechseln sich bei Stefan ab und ihm wird es ganz eng. Als er realisiert, was in ihm abgeht, nimmt er sich eine Auszeit. Der nächste Schritt will jetzt gut überlegt sein. Er erinnert sich an einen inneren Klärungsprozess, den er in einem Buch über GFK gelesen hat. Mit diesem möchte er sich Klarheit über sein weiteres Vorgehen schaffen.

Die GFK kennt die inneren Anteile, die miteinander im Konflikt stehen, wenn wir ein Verhalten an den Tag legen, das uns im Nachhinein leid tut. Diesen

Anteilen gilt es einfühlsam zuzuhören. So können Missgeschicke in eine Lernchance umgewandelt werden.



Bei Schuldgefühlen hilft Selbstempathie.

In Stefans Fall meldet sich ein innerer Kritiker, der ihn verurteilt, seine Kollegin angeschwärzt zu haben. Gleichzeitig rechtfertigt sich ein innerer Entscheider, der ihn das Mail an den Chef schreiben liess. Beide Teile setzen sich für die Erfüllung von Bedürfnissen ein und drücken dies in Form von Selbstverurteilung und Rechtfertigung aus. Gelingt es die Bedürfnisse der beiden Anteile zu ergründen, werden nächste Handlungsoptionen klar.

### **Hinter Urteilen stecken Bedürfnisse**

In einem ersten Schritt schenkt Stefan seinem inneren Kritiker die Aufmerksamkeit und beantwortet für sich folgende fünf Fragen: 1. Was sagt mein Kritiker? (Urteil) 2. Auf welche konkreten Fakten bezieht er sich? (Beobachtung) 3. Wie geht es ihm damit? (Befinden) 4. Was ist dem Anteil wichtig? (Bedürfnisse). 5. Was könnte seine Bitte an mich sein? (Bitte/Handlung). Stefans Urteile, dass er nicht fähig sei, Konflikte selber zu lösen, beziehen sich

auf die Tatsache (Beobachtung), dass er sich bei seinem Chef über die Kollegin beklagt hat. Es ist ihm peinlich (Befinden), weil ihm viel an Offenheit und Vertrauen liegt. Er macht sich auch Sorgen um seine Glaubwürdigkeit (Bedürfnisse). Um seinen Werten Rechnung zu tragen, entscheidet er sich, das Gespräch mit der Kollegin zu suchen und dem Chef Entwarnung zu geben (Bitte/Handlung). Im zweiten Schritt reflektiert Stefan, was ihn dazu bewogen hat, so zu handeln. Deshalb wendet er sich seinem inneren Entscheider zu und stellt sich die gleichen fünf Fragen wie beim inneren Kritiker.

### **Bedürfnisse motivieren zum Handeln**

Er findet folgende Antworten darauf: Sein Urteil, wonach die Kollegin nicht lernfähig sei, fällt er aufgrund der folgenden Fakten: Stefan hat auf dringend benötigte Verkaufszahlen gewartet, um eine Präsentation termingerecht abliefern zu können. Trotz vorgängigem Gespräch mit der Kollegin war in den Verkaufszahlen zum dritten Mal in diesem Jahr nicht der ganze Monat berücksichtigt (Beobachtung). Er war frustriert und hilflos (Befinden) und wollte einfach vorwärts kommen. Zudem braucht er Verlässlichkeit in der Zusammenarbeit (Bedürfnisse). Als sich Stefan bewusst wird, aus welchen Beweggründen er so gehandelt hat, versöhnt er sich ein wenig mit seinem Vorgehen. Er merkt auch, dass er neugierig wird, weshalb Christine die Zahlen nicht korrekt lieferte. Kann er sie vielleicht unterstützen? Mit dieser inneren Klarheit fühlt er sich gestärkt, mit Christine ein wertschätzendes Gespräch zu führen und dem Chef mitzuteilen, dass er das Problem gelöst hat.

Für die Zukunft lernt Stefan, emotionsgeladene E-Mails erst eine Nacht zu überschlafen, bevor er sie absendet.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No.8, 08/2013

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

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