

# Herzlich willkommen bei RTC-online



**Thema heute, 19.03.2019:**

**„Gewaltfreie Kommunikation – weichgespülte  
Methode... oder vielleicht  
doch handfestes Coaching-Tool? “**

**Matthias Flakowski, Systemischer Coach mit  
Schwerpunkt auf Business Coaching**

**Beginn: 19:00 Uhr**

**Ende: 20:30 Uhr**

---

**Bitte beachten:**

**Diese Veranstaltung wird inklusive Präsentation, Diskussion, Chat und persönlichen Beiträgen aufgezeichnet und in das Archiv des RTC mit freiem Zugriff eingestellt.**

**Mit Ihrer Teilnahme an der Veranstaltung erklären Sie sich mit diesem Vorgehen einverstanden.**

## **Bitte beachten:**

Alle Rechte dieser Präsentation liegen bei den ReferentInnen und dem RTC.

Weiterverwendung - auch Auszugsweise - bedarf der schriftlichen Zustimmung der ReferentInnen und des RTC.

Verlinkungen auf diesen Video- / Audiomitschnitt sind möglich und erfolgen ausschließlich auf die Seite <http://www.roundtable-coaching.eu/rtc-online/>

Bei Rückfragen senden Sie bitte eine E-Mail an [online@roundtable-coaching.eu](mailto:online@roundtable-coaching.eu)

Vielen Dank für Ihre Fairness.

## Wer ist der Roundtable der Coachingverbände?



Der RTC ist die Interessensgemeinschaft der wichtigsten Coachingverbände. Er vertritt rund 90% der professionellen organisierten Coachs.

## Was sind die Ziele des RTC?

### Der RTC

- unterstützt die Aktivitäten zur Professionalisierung und legt Wert darauf, diese Aktivitäten zu verknüpfen
- fokussiert seine Aktivitäten auf das Thema Qualität und Professionalität
- verfolgt das Ziel, die Profession Coaching im europäischen Markt eindeutig im Sinne des vereinbarten Positionspapiers zu prägen.

### RTC-online :

- monatlicher fachlicher Austausch für alle am Coaching Interessierten
- Coaching greifbar und messbar machen
- Qualitätsfragen und -Diskussionen sind erwünscht

## Welche Themen bietet RTC- online an?



Themen und Termine auf:  
<http://www.roundtable-coaching.eu/>

## Wer sind Ihre Ansprechpartner?

Jürgen Bache E-Mail: [j.bache@roundtable-coaching.eu](mailto:j.bache@roundtable-coaching.eu)

Sabine Preusse E-Mail: [s.preusse@roundtable-coaching.eu](mailto:s.preusse@roundtable-coaching.eu)

Markus Kämmerer E-Mail: [m.kaemmerer@roundtable-coaching.eu](mailto:m.kaemmerer@roundtable-coaching.eu)

Jürgen Andrae E-Mail: [j.andrae@roundtable-coaching.eu](mailto:j.andrae@roundtable-coaching.eu)

Lutz Salamon E-Mail: [l.salamon@roundtable-coaching.eu](mailto:l.salamon@roundtable-coaching.eu)





Herzlich Willkommen zu:

„Gewaltfreie Kommunikation – weichgespülte Methode...  
oder vielleicht doch handfestes Coaching-Tool?“

- Ein Impulsvortrag -

19.03.2019

## Kontakt

---

▶ **Matthias Flakowski, M.A. päd.  
Business Coach**

Mobil + 49 (0)177 3214307

E-Mail [coach@solid-coaching.com](mailto:coach@solid-coaching.com)

Web [www.solid-coaching.com](http://www.solid-coaching.com)



▶ **Mitglied Munich Business Coaching Institute**

Web [www.mbc.de](http://www.mbc.de)



# Zum Einstimmen...

## Handy/Tablet/PC:

- ▶ [www.menti.com](http://www.menti.com)
- ▶ Code eingeben: **321797**
- ▶ Abstimmen

## Diskussionen, Diskussionen....

Die einen:

**Steuern hoch!**



Die anderen:

**Steuern runter!**

**Tempolimit überall!**



**Volles Tempo frei!**

**Marketingbudget hoch!**



**Marketingbudget runter!**

**Mehr Kontrolle im Team!**



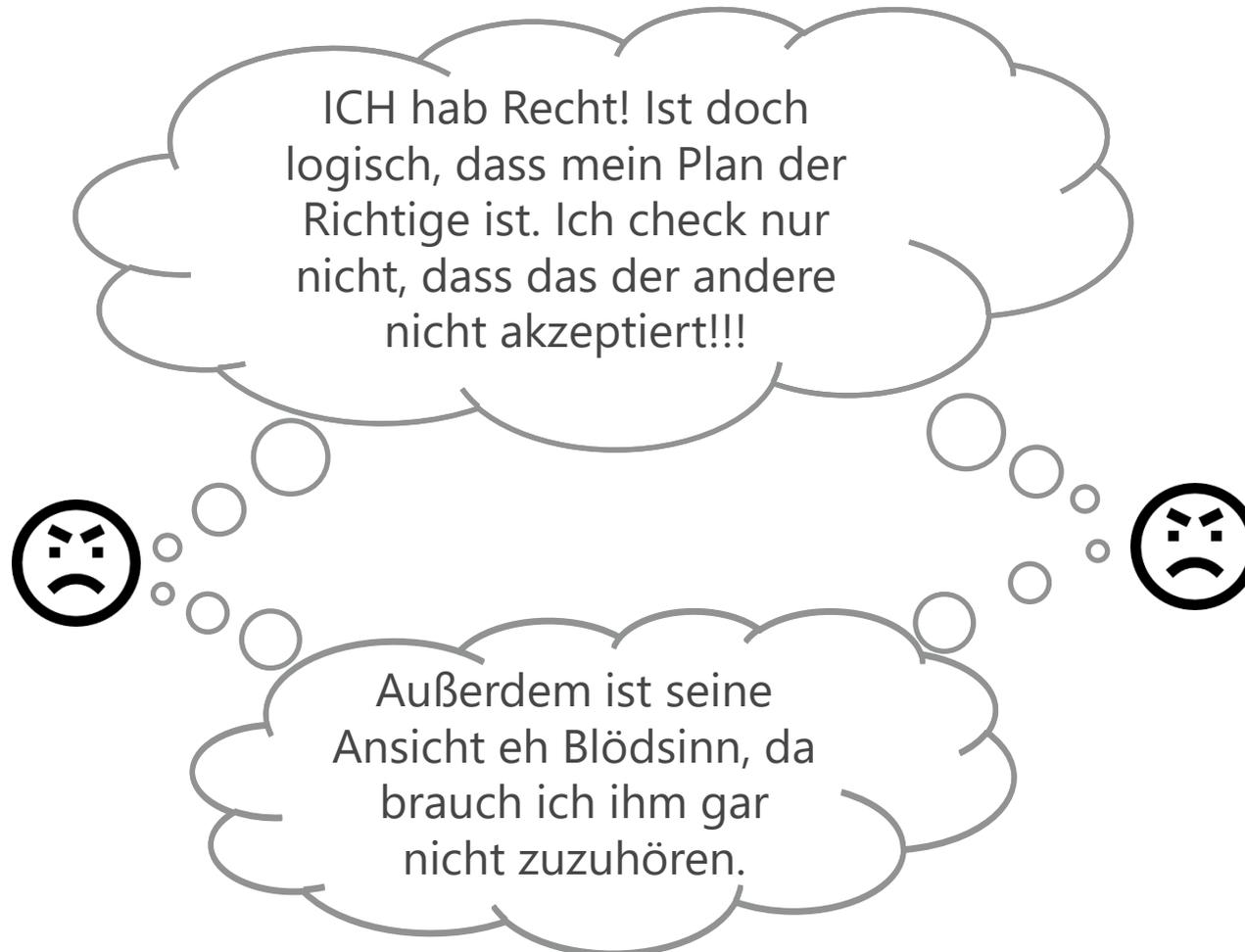
**Mehr Freiheit für das Team!**

**Das Ei wird geköpft!**



**Das Ei wird gepellt!**

## Beliebte Streitkultur



# Das klassische Streitmodell

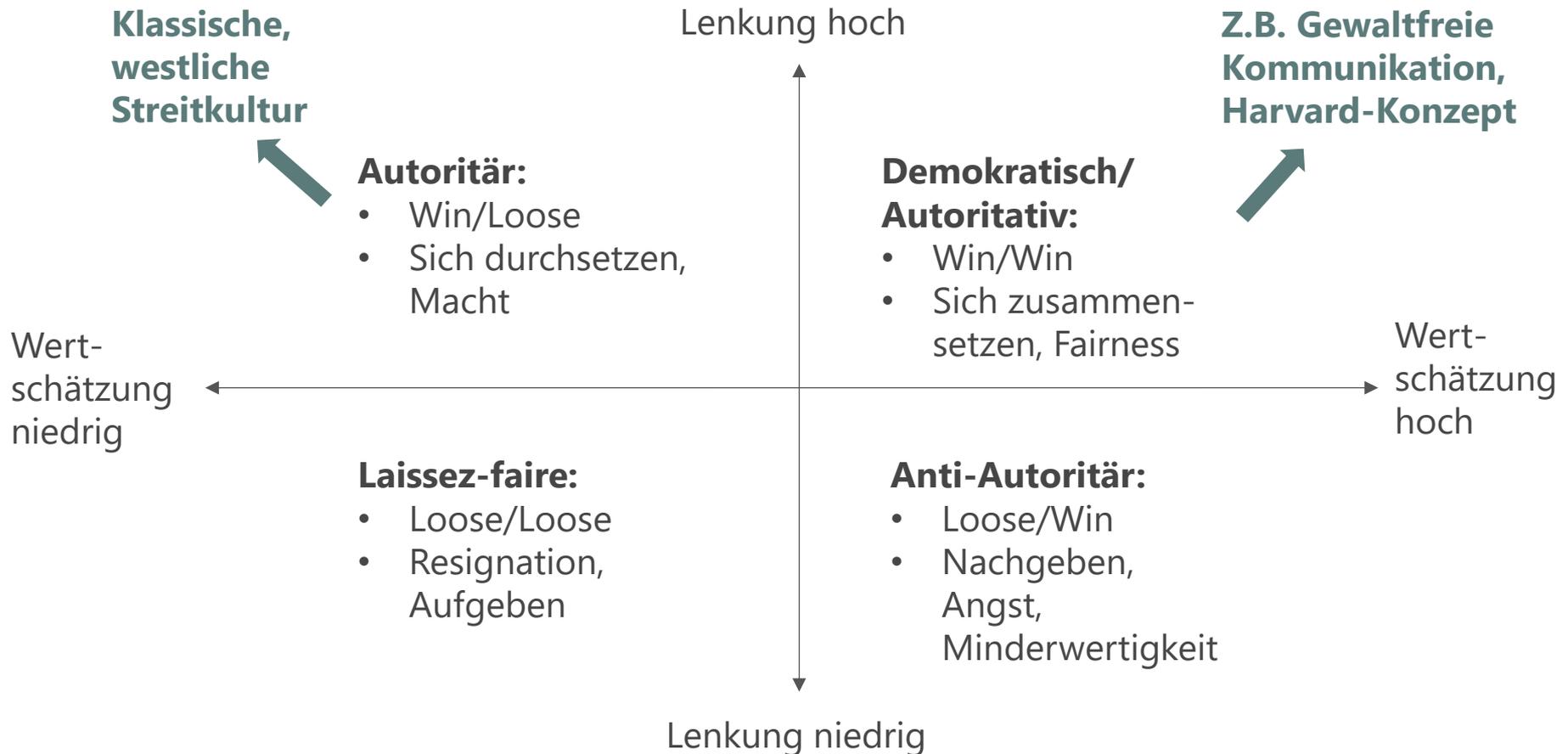
Der Stärkere gewinnt...

...und nicht zwingend die sinnvollere Sache.



Wie kann aber die sinnvollere Sache gewinnen?

# Kommunikations-Haltungen



# Das Rosenberg-Modell

Marshall B. Rosenberg (1934-2015): US-amerikanischer Psychologe, Entwickler Gewaltfreie Kommunikation

- ▶ **Überlegung 1** – Alternative Herangehensweise gegenseitiges **Zuhören**: Ich versetze mich in deine Lage, du versetzt mich in meine Lage
- ▶ **Überlegung 2** – Jeder Mensch möchte seinen Standpunkt durchbringen, weil er einem Impuls/einer Motivation folgt → Sprich: einem **Bedürfnis**
- ▶ **Überlegung 3 – Konflikte** entstehen, weil verschiedene Bedürfnisse mit einander konkurrieren bzw. nicht erfüllt werden.

# Bedürfnis? Was ist das eigentlich?

## Kriterien Bedürfnisse

- ▶ Allgemein und abstrakt
  - Ohne Mitwirkung anderer Menschen
  - Interkulturell und unabhängig von Raum und Zeit
  - Keine konkrete Handlung
  - Positiv Formuliert
- ▶ Alle kennen und schätzen es
- ▶ Bedürfnis kann durch verschiedene Handlungen erfüllt werden.



**Keine Bedürfnisse sondern → Dahinter stehen z.B. Bedürfnisse:**

**Handlungen sind:**

- |                          |   |                                    |
|--------------------------|---|------------------------------------|
| • <b>Eine kalte Cola</b> | → | • <b>Genuss, Erfrischung</b>       |
| • <b>Ein Auto</b>        | → | • <b>Anerkennung, Effektivität</b> |
| • <b>Karriereschritt</b> | → | • <b>Anerkennung, Sicherheit</b>   |

# Bedürfnis: Handlungsalternativen



**Ein Bedürfnis kann i.d.R. durch mehrere alternative Handlungen/Strategien erfüllt werden:**

- ▶ Alternativen können Zeit, Geld, Energie etc. sparen (z.B. kein teures Auto, sondern, Hilfsbereitschaft bei Freunden zeigen, um Anerkennung zu bekommen)
- ▶ In Konflikten: Möglicherweise haben beide Parteien das gleiche Bedürfnis. Sie haben nur verschiedene Handlungen gewählt, die das Konfliktpotential ausmachen. Konfliktlösung durch Anpassung der Handlungen.

## Bedürfnis: Eine (kleine) Auswahl

- ▶ Abwechslung
- ▶ Aktivität
- ▶ Akzeptanz
- ▶ Aufmerksamkeit
- ▶ Austausch
- ▶ Ausgewogenheit
- ▶ Authentizität
- ▶ Autonomie
- ▶ Bewegung
- ▶ Beständigkeit
- ▶ Bildung
- ▶ Effektivität
- ▶ Ehrlichkeit
- ▶ Einfühlung
- ▶ Entspannung
- ▶ Entwicklung
- ▶ Feiern
- ▶ Freiheit
- ▶ Freude / Spaß
- ▶ Frieden
- ▶ Geborgenheit
- ▶ Gesundheit
- ▶ Gemeinschaft
- ▶ Glück
- ▶ Harmonie
- ▶ Identität
- ▶ Initiative
- ▶ Integrität
- ▶ Inspiration
- ▶ Intensität
- ▶ Kultur
- ▶ Kongruenz
- ▶ Kontakt
- ▶ Kraft
- ▶ Kreativität
- ▶ Lebensfreude
- ▶ Liebe
- ▶ Menschlichkeit
- ▶ Mitgefühl
- ▶ Nähe
- ▶ Natur
- ▶ Offenheit
- ▶ Originalität
- ▶ Ordnung
- ▶ Respekt
- ▶ Ruhe
- ▶ Selbstbestimmung
- ▶ Selbstverantwortung
- ▶ Selbstverwirklichung
- ▶ Sicherheit
- ▶ Sinn
- ▶ Schutz
- ▶ Spiritualität
- ▶ Struktur
- ▶ Unterstützung
- ▶ Verantwortung
- ▶ Verbundenheit
- ▶ Vergnügen
- ▶ Vertrauen
- ▶ Verständigung
- ▶ wahrgenommen werden
- ▶ Wärme
- ▶ Wertschätzung
- ▶ Zentriertheit
- ▶ Zugehörigkeit

# Bedürfnis: Übung

**Welche Bedürfnisse könnten hinter den Handlungsabsichten stehen?**



- ▶ Mitarbeiter bewirbt sich in anderen Unternehmen
- ▶ Manager möchte seine Projektidee durchsetzen
- ▶ Geschäftsführer will seinen Konkurrenten ausschalten
- ▶ Sänger will Weltstar werden
- ▶ Sie will an den Strand und er will nach Österreich

## Für Coaches: Coaching-Ziel optimieren

**Wer am Anfang nur das Coaching-Ziel (z.B. nach SMART, Idealzustand, Zielcollagen...) definiert, muss in den Folgesessions evtl. das Ziel mit dem Klienten nachjustieren:**

- Oft wird nur dein Handlungsziel besprochen (z.B. Abteilungsleiter werden), nicht aber das Bedürfnis.
- Zeitverlust bzw. weniger Effizienz drohen

**Wer zum Ziel das Bedürfnis hinterfragt, könnte das Ziel gleich in der ersten Session neu ausrichten:**

- Hinter Wunsch Abteilungsleiter stehen z.B.: Autonomie, Gesehen werden  
Anerkennung – nicht aber Interaktion und Gemeinschaft
- Daher Ziel neu: Fachliche Laufbahn, da dort Interaktion und Gemeinschaft in dem speziellen Fall nicht wichtig sind.

# Das Dynamische Duo: Gefühl und Bedürfnis

- Fehlt Bedürfnis → • Schlechtes/getrübtetes Gefühl:  
Wut, Trauer, angst, Frust, Scham,  
Gleichgültigkeit etc.
- Unerwünschte Handlung → • Schlechtes/getrübtetes Gefühl
- Ändert sich Handlung, somit → • Gefühl möglicherweise wieder positiv  
Bedürfniserfüllung
- Ändern sich Gedanken, somit → • Erfüllung anderer Bedürfnisse möglich  
Gefühlsänderung



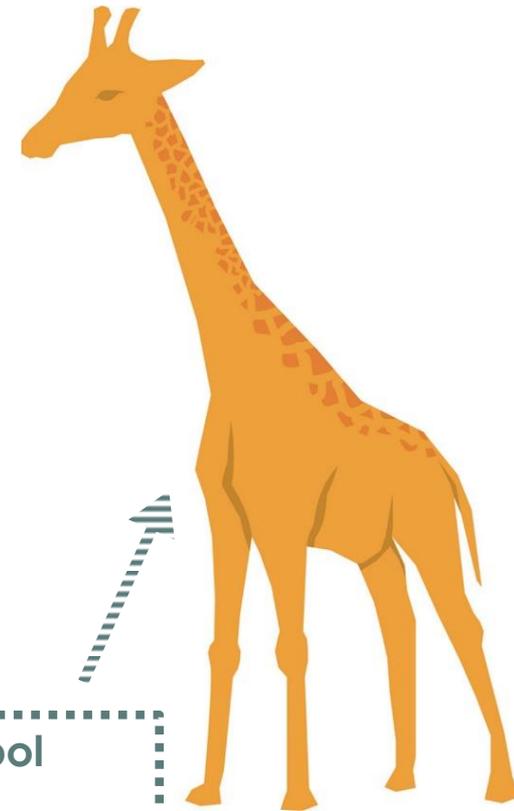
**Gefühle und Bedürfnisse stehen eng in Verbindung  
und hängen voneinander ab.**

# Gewaltfreie Kommunikation

- ▶ Die Sache als Konfliktpunkt zu behalten und in keine Stärkenmessung abzudriften
- ▶ Verständnis: Jeder kennt alle Gefühle und alle Bedürfnisse. Unterbewusst wird Verständnis vom Gegenüber hervorgerufen.
- ▶ klare Verständigung
- ▶ die Selbstklärung oder Selbstreflexion
- ▶ Transparenz aller Aspekte: Alle Punkte in einen Pott werfen und dann entscheiden
- ▶ Gegenseitig verstehen und verstanden werden
- ▶ nachhaltige Konfliktklärungen
- ▶ einen respektvolleren Umgang

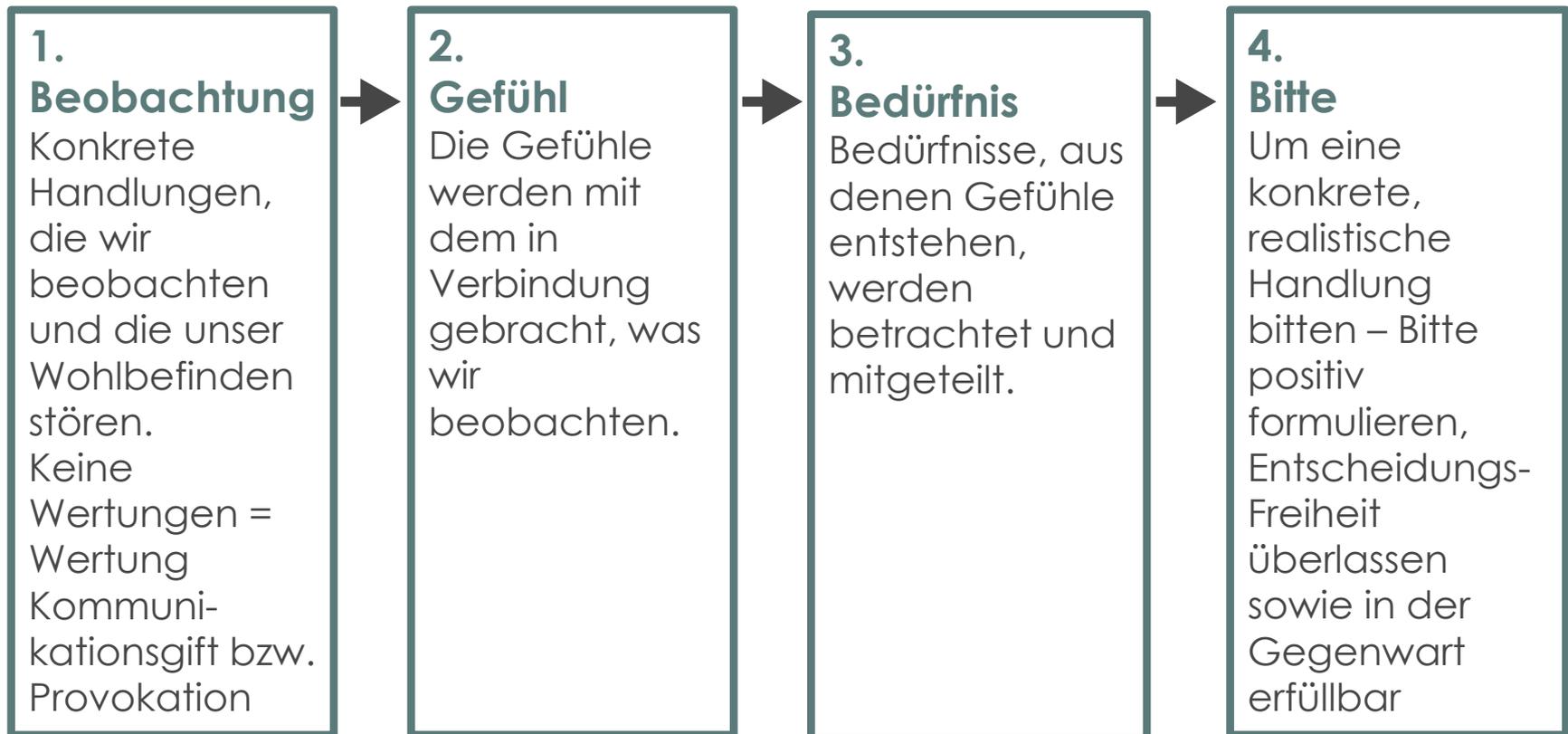
## **Giraffe als GFK-Symbol**

- Weitsicht
- Sicht von oben
- Großes Herz
- Vegetarier: friedvoll



# Das Vorgehen nach Rosenberg

## Gesprächstechnik der Gewaltfreien Kommunikation (=GFK)



# GFK-Modell: Übung

## Wie könnte das Feedback laut GFK lauten?

- ▶ Der Partner kommt unpünktlich zum Abendessen
- ▶ Kollege im Marketing missachtet Layout-Standards zum wiederholten Male
- ▶ Mitarbeiter nimmt Probleme nicht an und schiebt sie auf andere Kollegen
- ▶ Führungskraft hält sich weder an mündliche noch schriftliche Absprachen



# Die Tonspur

**Häufiger Kritikpunkt ist, dass sich die Kommunikation weder als alltagstauglich, noch für eine „härtere“ Gangart im Business eignet.**

→ Eine „härtere“ Gangart ist immer möglich. Nicht nur der Inhalt ist wichtig, sondern auch die Tonspur bzw. das Wie:

**Kontext: Unterhaltende Kursteilnehmer**

**Holperige bzw. „weichgespülte“ Version**

Ich sehe, dass Sie sich mit Ihrem Nachbar unterhalten. Mein Gefühl dabei ist Unsicherheit. Ich habe das Bedürfnis der Informationsweitergabe und möchte Ihnen etwas zum Lernen geben. Daher würde ich gerne von Ihnen wissen, ob Sie von mir informiert werden wollen.

**Alltagsversion:**

Wenn Sie sich mit Ihrem Nachbar unterhalten, während ich Ihnen etwas erzähle, bin ich nicht sicher, ob Ich Ihnen überhaupt noch Information geben kann, die Sie nicht schon haben. Ich bitte Sie, mir zu sagen, ob Sie das Thema interessiert bzw. ob sie lieber den Raum verlassen möchten.

**→ Respektvoller Umgang bleibt erhalten, trotz klarer Kommunikation.**

## Emotion/Affekt

**Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass die GFK-Methode in der Affekt-Situation nicht funktioniert bzw. GFK nötig, Emotionen zu unterdrücken.**

→ Das Modell ist **rational**, es folgt einer Logik. Dem Menschen ist es natürlich, dass er **zunächst emotional** ist. Deshalb:

**Emotionen müssen raus – vorher ist GFK nicht möglich:**

- ▶ Im akuten Fall am besten Situation ohne Feedback verlassen, z.B.: vor die Tür gehen, Nacht drüber schlafen, mit neutraler Person sprechen
- ▶ Idealerweise nicht vor dem Kontrahenten in akuter Situation bleiben. Somit kann z.B. Beleidigungen oder Eskalation verhindert werden.
- ▶ Sollte der Affekt vor dem Kontrahenten passieren, gleich danach Situation verlassen. GFK-Modell im Nachhinein einsetzen, um Eskalation wieder zu reduzieren.

**→ Erst wenn Emotion abgebaut ist, kann das GFK-Modell eingesetzt werden.**

# Nutzung

## **Privat (bester Ort, um gegenseitig zu trainieren):**

- ▶ Konflikte
- ▶ Allgemeine Gespräche
- ▶ E-Mails, Briefe

## **Beruf:**

- ▶ Feedback/Kritik-Gespräch
- ▶ Jahresgespräch
- ▶ Verhandlungen
- ▶ Allgemein E-Mails und persönlicher Austausch

## **Coaches:**

- ▶ Zieldefinierung
- ▶ Empathisches Arbeiten optimieren
- ▶ Feedback
- ▶ Mediation/Konfliktmanagement
- ▶ Technik Klienten zur Anwendung vermitteln

## Tipps zum Abschluss:

1. Üben, üben, üben, sodass es sich nicht gekünstelt oder weichgespült anhört.; bestenfalls mit Vertrauensperson.
2. Für den Anfang nur einzelne, gezielte und gut überlegte GFK-Gespräche führen und nicht das Leben umkremeln, denn: siehe Punkt 1
3. Schließlich: Sie kennen GFK nun, Ihr Gegenüber wird es nicht kennen.
  - Üben Sie, um authentisch zu sein, sonst: siehe Punkt 1
  - Seien Sie geduldig
  - Lassen Sie sich nicht provozieren (Der Gegenüber weiß es nicht besser und hat selbst unerfüllte Bedürfnisse und ungute Gefühle)
  - Bleiben sie konstruktiv, z.B. mit konkreten Bitten

## Lesetipps:

- ▶ Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens, Marshall B. Rosenberg und Ingrid Holler, Junfermann
- ▶ Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation: Abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium und Seminare, Ingrid Holler und Holger Mair, Junfermann
- ▶ GFK-Navigator Trilogie komplett (2018) - GFK-Navigator für Gewaltfreie Kommunikation + GFK-Navigator für Gefühle + GFK-Navigator für Bedürfnisse, Samuel Cremer und Christian Schumacher, Future Pace Media
- ▶ Das große Praxisbuch zum wertschätzenden Miteinander: 101 Übungen zur Inspiration Ihrer Seminare und Gruppen auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation, Birgit Schulze und Imtraud Kauschat, Books on Demand





Herzlichen Dank!

Fragen & Diskussion