

Nr. 40

HRM-Dossier

Katrin Egloff, Doris Fiedler

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

Schwierige Gespräche erfolgreicher führen

2. Auflage

SPEKTRAmEdia und **jobindex media ag**



Katrin Egloff

Sozialarbeiterin FH, Ausbilderin,
Mitarbeiterin im Leitungsteam
der Dargebotenen Hand Zürich
Eschwiesenstrasse 19
CH-8003 Zürich
Telefon 0041 (0)44 461 40 12
E-Mail katrinegloff@bluewin.ch

Nach dem Diplom in Sozialarbeit 10-jährige Tätigkeit in der Beratung und Bildung von Erwerbslosen. Parallel dazu 5-jährige Weiterbildung in Transaktions-Analyse sowie Nachdiplom als Ausbilderin im Sozialbereich. Nebenberuflich von 1992 bis 2007 verschiedene Lehraufträge an der Hochschule für Soziale Arbeit Zürich. Seit 2004 in der Dargebotenen Hand (Tel. 143) zuständig für die Aus- und Weiterbildung der freiwilligen MitarbeiterInnen sowie externe Seminaritätigkeit und Coachings. Seit mehreren Jahren Weiterbildungen in Gewaltfreier Kommunikation und Empathischem Coaching.



Doris Fiedler

Kommunikationstrainerin, Coach EAS,
Mediatorin, Prozessberaterin für OE/PE
Frankfurter Allee 22, D-10247 Berlin
Telefon 0049 (0)30 442 41 56 und
Eschwiesenstrasse 19, 8003 Zürich
E-Mail: dialog@fiedler-coaching.de
www.fiedler-coaching.de

Nach 20-jähriger Tätigkeit als Pharmazeutin mit Schwerpunkt Gesundheitsberatung in Ost-Berlin 1990 berufliche Neuorientierung mit entsprechenden Weiterbildungen. Langjährige Erfahrung als interne Beraterin in OE-Prozessen von fusionierenden Non-Profit-Organisationen. Nebenberuflich tätig als Coach, Teamentwicklerin, Konfliktberaterin und Kommunikationstrainerin, insbesondere auch für Seminare in Gewaltfreier Kommunikation in Berlin. Seit 2005 zweites Standbein für Leben und Arbeit in Zürich.

Inhaltsverzeichnis

Wozu Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?	6
Entstehung der GFK.....	7
GFK konkret	7
Gewalt in der Sprache.....	10
GFK in 4 Schritten	11
1. Beobachten, ohne zu bewerten	11
2. Gefühle ausdrücken	12
3. Bedürfnisse benennen	16
4. Wunsch oder Bitte formulieren.....	19
Vertiefende Themenbereiche der GFK	21
Die verbindende Kraft der Empathie.....	21
Nein sagen, ohne vor den Kopf zu stoßen	23
Dankbarkeit ausdrücken und annehmen	23
Schlüsselunterscheidungen der GFK	25
GFK in der Unternehmenskultur	27
Gespräche gewaltfrei führen: Beispiele aus dem Arbeitsalltag	28
Interview mit Suna Yamaner	35
Erwiderungen auf Kritik an der GFK	41
Schlusswort	43
Anhang	44
Literaturhinweise und Quellenangaben.....	44
Liste der Gefühle	45
Liste der Bedürfnisse	46
Arbeitsblätter.....	47

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

Schwierige Gespräche erfolgreicher führen

Steigende Leistungsanforderungen und Zufriedenheit am Arbeitsplatz sind nur scheinbare Gegensätze. Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Dr. Marshall B. Rosenberg ist eine Methode, die beides mehr in Einklang bringen kann. Sie führt zu mehr Verständigung und Verbindung zwischen Menschen im Arbeitsalltag. Das bedeutet, Auseinandersetzungen werden nicht über Positionen ausgetragen, sondern der Fokus liegt auf den dahinter liegenden Bedürfnissen. So kann sich der Blick öffnen für kreative und tragfähige Lösungen. Dies fördert die Motivation aller Beteiligten und verbessert die zwischenmenschlichen Beziehungen nachhaltig. Auf längere Sicht führt diese Art der Kommunikation zu einer Veränderung der Unternehmenskultur.

Die Autorinnen beschreiben die vier Schritte der Methode anhand anschaulicher Beispiele aus der beruflichen Praxis. Sie fordern dazu heraus, die eigenen Kommunikationsmuster zu reflektieren und Neues auszuprobieren.

Die vielen Beispiele und beschriebenen Situationen aus dem Berufsalltag machen das HRM-Dossier rasch umsetzbar.

Das HRM-Dossier ist ein Konzentrat von Fachinformationen für Personal- und Ausbildungsfachleute. Jede Ausgabe behandelt ein ausgewähltes Thema ausführlich.

Das HRM-Dossier erscheint quartalsweise und ist bei SPEKTRAMedia bzw. jobindex media ag im Abonnement mit dem HRM-Journal «HR Today» oder als Einzelexemplar erhältlich.

*SPEKTRAMedia, Albisriederstr. 252, 8047 Zürich, www.SPEKTRAMedia.ch
jobindex media ag, Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich, www.hrtoday.ch*