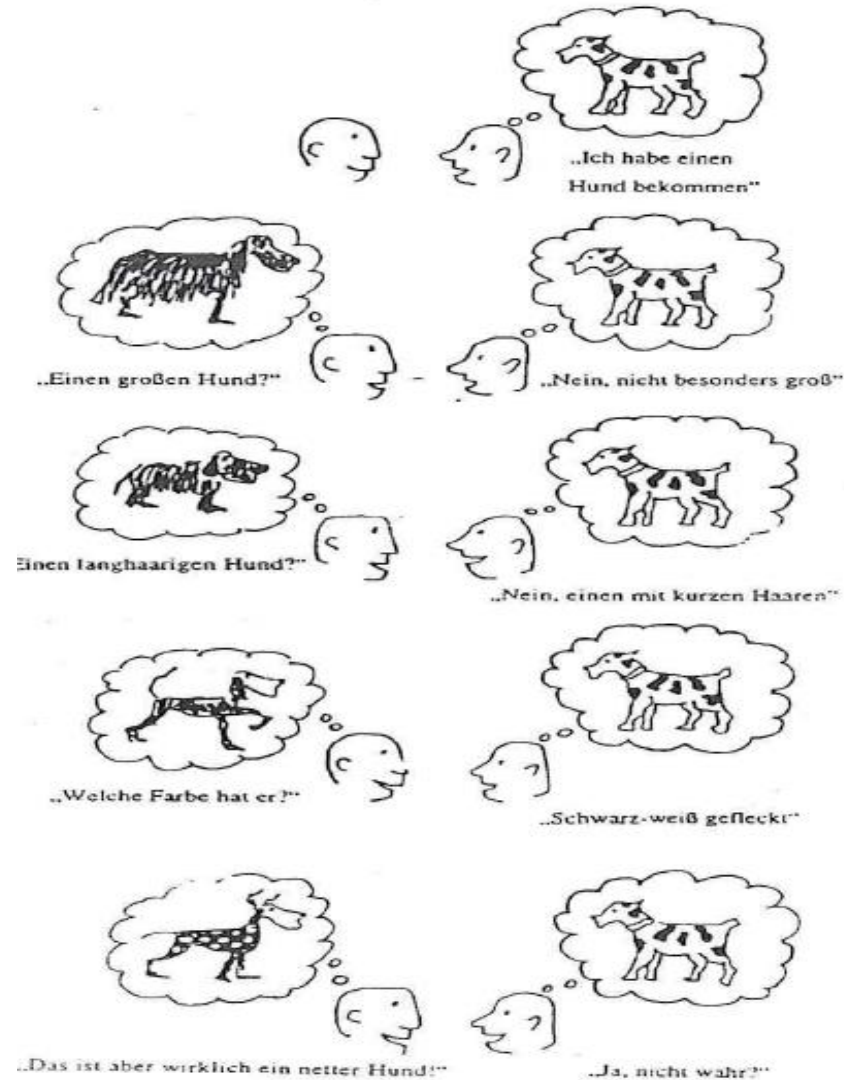


# Vom Konflikt zur Kooperation

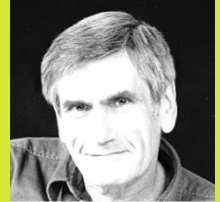
Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation  
nach Dr. Marshall B. Rosenberg

ÖGPO Kongress 2012  
Robert Graf

# Missverständnisse sind normal, Konflikte auch...



# Grundgedanken



Dr. Marshall Rosenberg

- Menschen möchten in Verbindung und Austausch sein
- **„Don't be nice – be real!“**
- Voraussetzungen: Mut für eigene Bedürfnisse entwickeln und für die Bedürfnisse anderer offen sein

## **Herausforderung:**

- Probleme zu lösen oder Konflikte auszutragen, ohne sich gegenseitig zu beeinträchtigen oder zu verletzen

# Sich selbst wertschätzen... und andere



Cartoon von Thomas Plaßmann, entnommen aus A.K. Matyssek  
(Universum Verlag Wiesbaden):

Chefsache: Gesundes Team – gesunde Bilanz. Ein Leitfaden zur  
gesundheitsgerechten Mitarbeiter-führung.

# Es gibt viele Strategien, Konflikte zu lösen....



## Die Gewaltfreie Kommunikation geht davon aus, dass....

- ...alles, was ein Mensch jemals tut, ein Versuch ist, **Bedürfnisse zu erfüllen**
- ...**Rechthaben wollen**, Schuld zuweisen, durchsetzen wollen usw. ein verunglückter **Ausdruck eines Bedürfnisses** ist
- ...es Menschen von ihrer **innersten Natur her Freude** bereitet, **zum Wohlergehen** anderen beizutragen.

# Einige Definitionen

- **Konflikt**

Zwei wichtige Bedürfnisse, die gleichzeitig auftreten und scheinbar unvereinbar sind

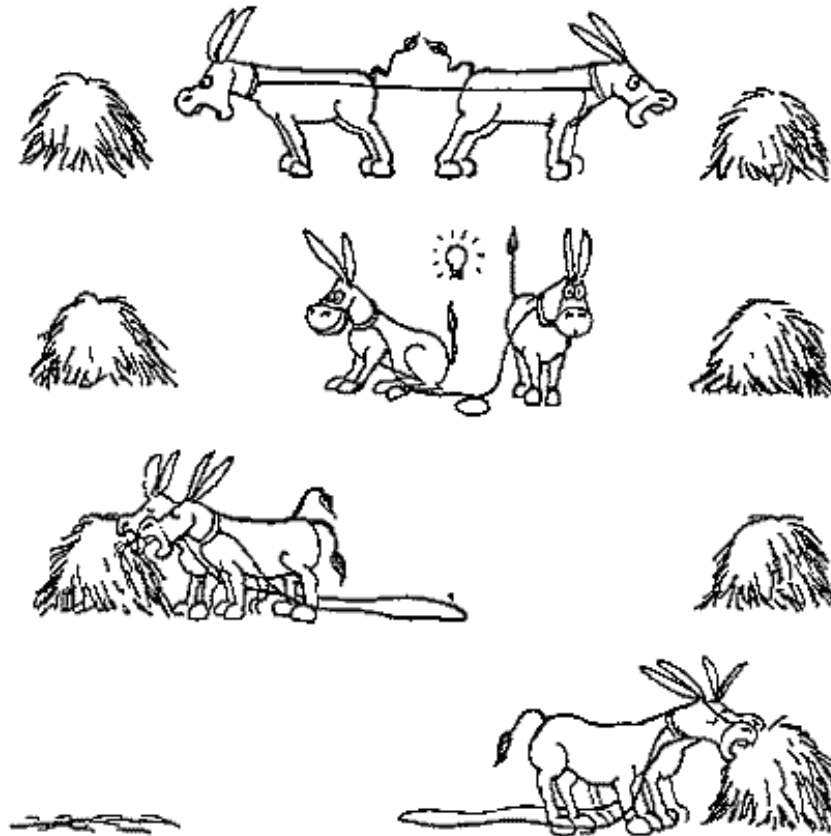
- **Gewaltfreiheit**

Erfüllung meiner meine Bedürfnisse unter Berücksichtigung der Bedürfnisse meines Gegenübers

- **Giraffensprache** = gewaltfreie Kommunikation

- **Wolfssprache** = ein soziales Wesen mit „Sprachfehler“

# Die Idee der GFK... Bedürfnisse erkennen





# Gedankenexperiment 1

Eine Mitarbeiterin sollte eine Adressliste erstellen. Abgabetermin war vor einer Woche. Sie hat an der Teambesprechung letzte Woche nicht teilgenommen und ist auch zur heutigen Besprechung nicht gekommen.

## Wie denken Sie über diese Situation?

- a. So eine unverantwortliche Tussi, der werde ich die Leviten lesen!
- b. Ich bin immer so leichtgläubig und viel zu gutmütig!
- c. Vielleicht ist sie gestresst und braucht Unterstützung?
- d. Ich bin enttäuscht, weil mir Offenheit und Verlässlichkeit wichtig sind.

# Gedankenexperiment 2

Vor einem Krankenhaus steigen ein dunkelhäutiger, stoppelbärtiger Mann und eine hochschwängere Frau mit Kopftuch in eine Straßenbahn ein. Der Mann benützt den einzigen noch freien Sitzplatz, die Frau bleibt stehen.

## **Wie denken Sie über diesen Mann?**

Sie möchten die Situation ansprechen, was sagen Sie?

„.....“

Die Frau antwortet: „ich hole meinen Mann von einer schweren Herz-OP ab, er braucht noch Schonung“.

## **Was denken Sie jetzt über diesen Mann?**

Was sagen Sie nun?

# Die 4 Schritte - ICH-Position (um etwas bitten)

## 1. Beobachtung

Was ich beobachte, ohne zu interpretieren oder zu beurteilen, ohne Vorwürfe oder Kritik

*„Wenn ich sehe, höre, wahrnehme...“*

## 2. Gefühl

Wie es mir mit dieser Beobachtung geht

*„fühle ich (mich), bin ich (Gefühlswort)...“*

## 3. Bedürfnis

Was mir wichtig ist, worum es mir geht

*„weil mir wichtig ist, weil ich brauche...“*

## 4. Bitte

Was der andere jetzt tun kann ODER was der andere jetzt dazu sagt

*„Ich bitte dich, wärst du jetzt bereit... ODER...was sagst du dazu?“*

# Die 4 Schritte - DU-Position (Einfühlung geben)

## 1. Beobachtung

Vermuten, was der andere wahrgenommen hat, worauf er sich bezieht, was er beobachtet hat, ohne zu interpretieren oder zu beurteilen, ohne Vorwürfe oder Kritik zu hören

*„Wenn du siehst, hörst, wahrnimmst...“*

## 2. Gefühl

Vermuten, wie es dem anderen mit dieser Beobachtung gehen könnte

*„...fühlst du (dich), bist du (Gefühlswort)...“*

## 3. Bedürfnis

Heraushören, was dem anderen wichtig ist, worum es ihm gehen könnte

*„...weil dir wichtig ist, weil du brauchst...“*

## 4. Bitte

Was der andere jetzt brauchen würde, ohne eine Forderung zu hören

*„...und du hättest gerne, dass ich....?“*

# Ziele der Gewaltfreien Kommunikation



- Befriedigende Beziehungen aufbauen und erhalten (win-win)
- Unsere Bedürfnisse befriedigen ohne anderen Gewalt anzutun
- Schmerzliche Kommunikation verändern
- Konflikte wandeln
- **Uns so auszudrücken, dass die anderen uns zuhören, offen für uns bleiben und nicht in Angriff oder Rechtfertigung gehen**

**Kooperation statt Konflikt**