

Artikel

Die Vorteile der Gewaltfreien Kommunikation am Arbeitsplatz

Wir werden häufig gefragt, wie man die Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeitswelt einsetzen kann. Zuerst einmal: Effektivität und Menschlichkeit sehen wir nicht als Gegensatz - ganz im Gegenteil. Spitzenleistung, effektive Arbeit und ein florierendes Unternehmen auf Kosten der Bedürfnisse der beteiligten Menschen - das funktioniert höchstens kurzfristig und mit einem hohen Preis. Wir sind überzeugt, es geht auch anders. Dazu hier einige Hinweise aus der Praxis:

Teamgespräche verbessern

Eine häufige Frustrationsquelle in Organisationen sind anstrengende Meetings und unproduktive Gespräche. Unserer Erfahrung nach ist die häufigste Ursache dafür die mangelnde Fähigkeit der Beteiligten konkrete, positive und handlungsorientierte Bitten verbunden mit ihren Bedürfnissen zu stellen. Was heißt das?

Stellen Sie sich ein typisches Meeting vor. Jemand, vielleicht die Führungskraft, sagt zu Beginn etwas in der Art: "Sehen Sie sich diese Zahlen an, unsere Ergebnisse sind nicht optimal. Das muss sich ändern." Nach dieser Aussage ist völlig unklar, aus welchen Bedürfnissen heraus die Person spricht und welche Bitte sie an die Gruppe hat. Derartige Äußerungen sind oft der Anlass für langwierige Diskussionen ohne Ergebnis, oder schlimmer, für gegenseitige Schuldzuweisungen und neuen Konfliktstoff.

Übersetzt in Gewaltfreie Kommunikation könnte die gleiche Person sagen (in Klammern finden Sie die Identifizierung der "4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation"): "Ich bin irritiert (Gefühl), wenn ich unsere Ergebnisse sehe (Beobachtung). Auch meine Anerkennung hängt an unseren Ergebnissen und ich brauche Klarheit über die Ursachen (2 Bedürfnisse). Ich würde gerne von Ihnen Ideen hören, worin Sie die Ursachen sehen (Bitte)" Erfahrungsgemäß führt eine derartige Bitte sehr viel schneller zu Ergebnissen, die die Bedürfnisse des Teams befriedigen

Wenn Sie selbst Mitglied eines solche Teams sind, reicht es häufig aus, wenn Sie durch Nachfragen die Menschen dabei unterstützen, sich über Ihre Bedürfnisse und Bitten klar zu werden. Im obigen (ersten) Fall hätten Sie z.B. sagen können: "Mir ist noch nicht klar, worum es Ihnen jetzt geht. Sind Sie besorgt über das Ergebnis und hätten gerne Vorschläge von uns, wie wir unsere Ergebnisse verbessern könnten?"

Kooperation fördern, Zusammenarbeit verbessern, Konflikte klären

Ein weiteres häufiges Einsatzgebiet der Gewaltfreien Kommunikation in Organisationen ist der Faktor Gruppenstimmung, Atmosphäre, Kooperation und Zusammenarbeit. Da dieser Bereich viele Einzelaspekte umfasst, möchten wir hier nur kurz und skizzenhaft darauf eingehen.

1 Dankbarkeit und Anerkennung fördern die Teamatmosphäre

Echt empfundene und ausgedrückte Dankbarkeit und Anerkennung ist ein großes Geschenk und viele Menschen sind sprichwörtlich hungrig danach - gerade im professionellen Bereich. Verwechseln Sie Dankbarkeit und Anerkennung nicht mit "Lob"! Lob (und Strafe, die andere Seite der Medaille) sind völlig unproduktive Motivationsversuche. Lob und Strafe funktionieren nur kurzfristig und haben hohe soziale und psychische Kosten. Echte Dankbarkeit auszudrücken heißt sehr klar zu formulieren, was Menschen getan haben (Beobachtung), um die Bedürfnisse der Beteiligten zu erfüllen. Wie wäre es bei Ihrer nächsten Teamsitzung mit einer 5-minütigen Runde, in denen jede/r nur das ausdrückt, wofür er/sie dankbar ist?

1 Ehrlichkeit ist hilfreicher als "Nettigkeit"

Häufig hören wir, dass in Teams zwar alle "nett" zueinander sind, aber hintenrum alle über alle schimpfen, meckern, sich lustig machen etc. Wenn Teammitglieder lernen, ihre ehrliche Meinung in voller Verantwortung für die eigenen Bewertungen und dahinter stehenden Bedürfnisse zu äußern, dann entsteht zwar oft erst mal ein (offener) Konflikt oder eine Meinungsverschiedenheit - aber das ist ein guter, reinigender Beginn für eine neue Verbundenheit und eine Chance für ein wachsendes Vertrauen im Team.

Warum fangen Sie nicht an, und äußern bei der nächsten Teamsitzung ihr ehrliche Meinung zu einem Ihnen wichtigen Punkt?

1 Worte sind wichtig

Häufig ist gerade Führungskräften nicht bewusst, welche Macht Worte haben. Wir hören häufig von Menschen, dass ein paar Sätze ausgereicht haben um ihr Vertrauen zu zerstören oder, andererseits, ihnen großes Vertrauen gegeben haben. In der Gewaltfreien Kommunikation versuchen wir die Bewusstheit für Worte und deren Wirkung zu fördern. Es macht einen großen Unterschied, ob eine Führungskraft sagt: "Meine Teammitglieder sind alle selbstsüchtig und unkooperativ!" oder "Ich bin irritiert über die Zusammenarbeit in meinem Team und brauche Klarheit, ob hier Vorbehalte und Konflikte vorhanden sind, die unsere Kooperation behindern".

1 Ungelöste Konflikte sind Team-Killer

Das ist den meisten Menschen bewusst und dennoch möchten wir es nochmals betonen. Scheuen Sie sich daher als Team-Mitglied nicht, auf die Bearbeitung und Klärung ungelöster Konflikte zu drängen - mit dem Hinweis auf deren sozialen, ökonomischen und psychischen Kosten. Die Unterstützung durch Mediatoren und Trainer in Gewaltfreier Kommunikation ist oft für alle Beteiligten eine große Entlastung.