

Jürgen Engel

## Was, außer IT-Skills, macht Sie erfolgreich?

Über die Signifikanz, aktuelle Technologien zu beherrschen, um als IT-Freiberufler gefragt zu sein und zu bleiben, besteht kein Zweifel. Schlagwörter wie Prozesswissen, Multi-Skilling, Softskills erhöhen den permanenten Leistungsdruck. Jedoch lässt dieses Skill-Karussell schnell übersehen, was sich zwischen Menschen, die tagtäglich miteinander arbeiten, geschieht: Kommunikation und wenn man einige Regeln kennt, hat man sich ohne großen Zusatzaufwand einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschafft.

Was helfen mir die umfangreichsten Kenntnisse in SAP oder Java, wenn die IT-Mannschaft des Auftraggebers blockt und offen oder versteckt das Spiel: „IT-Freelancer-Mobbing“ startet? Wer hat noch nie die kalte Schulter gezeigt bekommen? Informationen zum Projekt wurden vorenthalten oder zu spät weitergegeben oder man wurde gar mit absichtlich falschen Daten abgespeist? Wie motivierend ist es, wenn der IT-Chef des Auftraggebers kalte Füße bekommt, weil Ihm sein CIO wegen der Kosten für den Freelancer auf die Zehen tritt und den Druck ungefiltert durchreicht? Welche Reibungsverluste in diesen Settings oft entstehen und wie blockierend und frustrierend diese sein können, hat fast jeder schon erlebt.

Und was ist nun die Lösung? Positiv Denken? Weichgespülte „Ich Botschaften“ und angelegte Psychospielchen? Ein bisschen NLP und ein wenig Psycho-XYZ?

Ich schlage ein Modell vor, welches minimale Theoriekenntnisse voraussetzt, aber mit etwas Ausdauer und Ernsthaftigkeit maximale Erleichterung in schwierigen Kommunikationssituationen bewirkt und Reibungsverluste auf ein Minimum reduziert.

### 1. Beobachten statt Bewerten!

Eine mögliche Ausgangssituation: Die IT-Mannschaft weigert sich, mit mir zusammenzuarbeiten und mobbt mich, indem Sie mir ständig die falschen Daten zukommen lassen. Dies ist die gewohnt interpretierende Aussage.

Vorschlag: In den letzten drei Tagen habe ich auf fünf E-Mails keine Antwort erhalten und die Antworten, die ich erhalten habe, enthielten nicht die von mir angefragten Informationen. Dies ist eine bewertungsfreie und klare Beobachtung.

Wirkung: Ich muss kein unnützes Streitgespräch über den Wahrheitsgehalt meiner Aussage führen, erzeuge keine Abwehr, da ich nicht angreife und bewerte. Das Gespräch kann sich auf das eigentliche Thema und die Lösung meines Problems fokussieren.

### 2. Wie geht es mir dabei?

Übliche Reaktion: Das geht gar nicht, ich bin stinksauer und kann so nicht arbeiten!  
Vorschlag: Ich bin überrascht, irritiert, frustriert o. ä.

Wirkung: Mein Gegenüber bekommt einen tatsächlichen Eindruck von meinem momentanen Zustand, ohne sich verteidigen zu müssen

### 3. Was brauche ich?

Übliche Reaktion: Wenn ich nicht die Ressourcen bekomme, die im Vertrag vereinbart sind und die Mannschaft nicht endlich mit mir zusammen arbeitet, können Sie die Deadline vergessen.

Vorschlag: Ich brauche Unterstützung und klare, offene Kommunikation.

Wirkung: Es entwickelt sich eine gemeinsame Sprache, die die Beteiligten verstehen und gleich deuten können. Bedürfnisse wie Unterstützung, Klarheit, Offenheit, Effektivität, Vertrauen, Transparenz kennen alle Beteiligten. Auch hier schwingt kein Vorwurf oder Angriff mit.

### 4. Klare Bitten statt diffuse Forderungen

Übliche Reaktion: Also sehen Sie, wie Sie Ihre Leute in den Griff bekommen, sonst kann ich für nichts garantieren. Das Problem dabei ist, dass ich meinem Gegenüber keine Handlungsanweisung gebe und stattdessen eine unklare Drohung ausspreche und ich ihn völlig im Unklaren lasse, was ich konkret will.

Vorschlag: Wären Sie bereit, heute Nachmittag nochmals ein kurzes Meeting mit dem Team einzuberufen, um die Projektdaten zu klären?

Wirkung: Mein Gegenüber hat völlige Klarheit über das, was ich möchte und kann entscheiden, ob es meiner Bitte entsprechen möchte oder nicht. Die Chancen auf eine Einigung steigen erheblich. Wichtig: Eine Bitte unterscheidet sich von einer Forderung dadurch, dass sie auch abgelehnt werden darf, ohne dass dies negative Folgen hat oder Sanktionen nach sich zieht.

### Zum Begründer der GFK

Die vier beschriebenen Schritte sind die Grundstruktur der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg. Er ist Amerikaner und hat dieses Konfliktlösungs- und Kontaktmodell seit 40 Jahren erfolgreich in der ganzen Welt eingesetzt. Sowohl in Unternehmen, Institutionen, Krisenregionen, Schulen, Ämtern wie auch bei Medi-

ationen und im privaten Bereich erfreut sich diese Methode großer Beliebtheit. Ihr Kern ist die Grundhaltung, seinem Gegenüber auf gleicher Augenhöhe und mit Wertschätzung zu begegnen.

Mittels Übung wird Gewaltfreie Kommunikation zum gewohnten Sprachgebrauch und schult vor allem eine Haltung, mit der man schwierige Kontakte und unangenehme Gespräche meistern kann.

Deutschland und die USA sind die Hochburgen der GFK. Zahlreiche Trainer stehen zur Verfügung, die von halbtägigen Einführungen bis hin zu Jahreskursen Schulungen auf allen Level anbieten.



**Jürgen Engel:** GFK im Arbeitskontext eingesetzt, hilft, zwischenmenschliche Konflikte zu vermeiden und die Zusammenarbeit zu fördern.



### Über den Autor

Jürgen Engel, Jahrgang 1971, verheiratet, Vater von zwei Töchtern, ist seit 1997 in der Medien und Informationsbranche tätig und viele Jahre bei der Nachrichtenagentur Reuters, aktuell bei Dow Jones in der Betreuung der Großkunden in Deutschland und Europa. Seit 2005 beschäftigt er sich mit der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) und absolvierte über 90 Trainingstage bei Trainern in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA. Er gibt aktuell für Interessierte Einführungs- und Fortgeschrittenenkurse in Frankfurt.

### Kontakt

E-Mail: [juergen@gewaltfrei.biz](mailto:juergen@gewaltfrei.biz)  
Xing: [www.xing.com/profile/Juergen\\_Engel](http://www.xing.com/profile/Juergen_Engel)