



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.



„Wertschätzende Kommunikation“

Wie hängt unsere Alltagssprache  
(statische Sprache) mit Konflikten,  
Missverständnissen, Frustration und  
misslingender Kooperation zusammen?

# Die Bedeutung unserer Sprache



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.

„Es zeigt sich: Wenn man die Art und Weise verändert, wie Menschen sprechen, ändert dies auch ihre Art zu denken... All diese neuen Forschungsergebnisse zeigen, dass die Sprachen, die wir sprechen, nicht nur unsere Gedanken widerspiegeln oder zum Ausdruck bringen, sondern eben jene Gedanken formen, die wir zum Ausdruck bringen möchten. Unsere sprachlichen Strukturen haben einen grundlegend prägenden Einfluss darauf, wie wir Realität konstruieren...“

Lera Boroditsky, Professorin für Psychologie an der Stanford University und  
Chefredakteurin von *Frontiers in Cultural Psychology*

# Unsere Sprache und unser Denken hängen sehr eng zusammen...

.....Alle sagten:  
„DAS GEHT NICHT.“  
Dann kam einer,  
der wusste das nicht,  
und  
HATS EINFACH GEMACHT.

Was ist „Wertschätzende Kommunikation,  
bzw. Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) und  
welchen Beitrag kann sie leisten?

# Gandhi's Begriff von Gewaltfreiheit



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.

"Gewaltfrei heißt nicht nur Verzicht auf Gewalt und Widerstand, heißt auch nicht etwa die andere Wange hinhalten. Gewaltfrei ist eine viel schwierigere Aufgabe, nämlich Verständnis und Einfühlung in die Ängste, die Unwissenheit, Hilflosigkeit und Unsicherheit der Menschen und Faktoren, die gewaltvolles Handeln hervorrufen."

Mahatma Gandhi

# Dr. Marschall B. Rosenberg - Der Begründer der „GFK“

Dr. Marshall Rosenberg ist Psychologe und international anerkannter Konfliktmediator. Er ist Gründer eines weltweiten Netzwerks von Menschen des „Center for nonviolent Communication“ (CNVC), die in unterschiedlichen Kontexten mit der Gewaltfreien Kommunikation arbeiten, z.B. in der Familie, in Schulen, am Arbeitsplatz, in gesellschaftlichen Institutionen, in Gefängnissen etc.

Dr. Rosenberg hat Programme zur Förderung des Friedens in Kriegsgebieten wie z.B. Ruanda, Burundi, Kroatien und Nordirland ins Leben gerufen. Auf Einladung der UNESCO hat das CNVC-Team in Serbien Zehntausende von Schülern und Lehrern ausgebildet. Die israelische Regierung hat GFK offiziell anerkannt und bietet nun in Hunderten von Schulen entsprechende Trainings an.

# Was ist „Wertschätzende bzw. Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK)

Gewalt beginnt nicht erst, wenn Fäuste sprechen; auch Vorwürfe, Bewertungen und Beleidigungen können gewalttätig und verletzend wirken. Ob am Arbeitsplatz, im Studium oder im Privatleben: Beziehungen zu anderen Menschen sind häufig von Konflikten geprägt, die alle Beteiligten belasten und Entwicklung und Kooperation verhindern.

Gewaltfreie Kommunikation setzt an der Tiefenstruktur dieser Phänomene an, indem sie die zugrundeliegenden, automatisierten Denk- und Sprachmuster bewusst macht und den Fokus auf die dahinterliegenden Bedürfnisse und Gefühle richtet. Aus einer wertschätzenden Haltung gegenüber sich und anderen heraus entsteht eine authentische, verständnisvolle Verbindung zu anderen Menschen, in der Konflikte gelöst werden können und freudvolle Kooperation möglich wird.



# Was ist „Wertschätzende bzw. Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK)

Aus gewohnheitsmäßigen, automatischen Reaktionen, die häufig Ärger, Wut, Frustration und Scham bei sich und anderen auslösen, werden bewusste, ehrliche und wertschätzende Aussagen.

Beziehungen zu anderen werden tiefer und beglückender. Das Arbeitsumfeld menschlicher, kooperativer und wertschätzender.

# „Wertschätzende Kommunikation“ und ihre Bedeutung für Unternehmen



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.

„Bei den erfolgreichsten Unternehmen der Gegenwart spielen Liebe, Freude, Authentizität, Empathie und Innerlichkeit eine Rolle. Sie schaffen Werte emotionaler, erfahrungsbezogener und sozialer Natur – nicht nur Gewinne.“

Wharton School of Business

Immer mehr Unternehmen und Institutionen beginnen deshalb ihre Mitarbeiter gezielt zu schulen. So häufen sich in der letzten Zeit die Anfragen nach „Wertschätzender Kommunikation“ und Unternehmen wie die Audi AG, Daimler Benz und mittelständische Unternehmen starten WSK-Programme für Ihre Mitarbeiter.

# Welchen konkreten Beitrag kann die GFK leisten?

Die GFK hilft:

- sich authentisch und ehrlich auszudrücken, ohne Kritik, Vorwürfe oder Beschuldigung,
- Kritik, Vorwürfe und Anschuldigungen zu hören, ohne sie persönlich zu nehmen,
- sich in die andere Person einzufühlen und sie zu verstehen, auch wenn Sie ihrem Verhalten nicht zustimmen,
- dem eigenen Anliegen Gehör zu verschaffen, ohne Recht haben zu wollen und Forderungen zu stellen,
- für die eigenen Werte einzutreten, ohne andere zu verurteilen.

# Welchen konkreten Beitrag kann die GFK leisten?

Dies erweitert das Repertoire:

- in Konflikten neue Wege zu gehen
- Wertschätzung für sich und andere zu entwickeln
- die Kooperation zu fördern
- Sicherheit zu gewinnen im Umgang mit "schwierigen Menschen"
- herausfordernde Gespräche konstruktiv zu führen
- Beziehungen zu verbessern und dadurch Wohlbefinden und Lebensqualität zu steigern und innerer Kündigung, Dienst nach Vorschrift, Mobbing etc. vorzubeugen
- in anspruchsvollen, schwierigen beruflichen Situationen bei sich zu bleiben und gut für sich zu sorgen

# Methode und Haltung der „Wertschätzenden Kommunikation“ (WSK) kennenlernen

# Einige Grundannahmen der GFK



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.

- Menschen handeln nicht gerne aus Angst, Schuld und Scham, sondern um das eigene Leben und das anderer Menschen zu bereichern
- Alles, was ein Mensch tut, dient der Erfüllung von Bedürfnissen
- Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien, um sie zu erfüllen
- Gefühle zeigen an, ob die eigenen Bedürfnisse erfüllt sind oder nicht
- Wenn Menschen die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Handlungen anderer erkennen, entsteht Empathie und Verbindung

# Einige Grundannahmen der GFK

- Empathie und Verbindung fördern gute Beziehungen, Wertschätzung und Kooperation
- Es können fast immer Strategien gefunden werden, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen

# Die 4 Schritte der GfK

## Die 4 Schritte der GfK

Beobachtung



Gefühl



Bedürfnis



Bitte



# Die 4 Schritte der GfK

## Die 4 Schritte der GfK

Ich

Du

Wenn ich sehe / höre ...

Beobachtung

Wenn Du siehst / hörst ...

fühle ich mich ...

Gefühl

fühlst Du Dich ....?

weil ich .... brauche /  
mir .... Wichtig ist

Bedürfnis

weil Du ... brauchst /  
Dir .... wichtig ist

und ich bitte Dich...

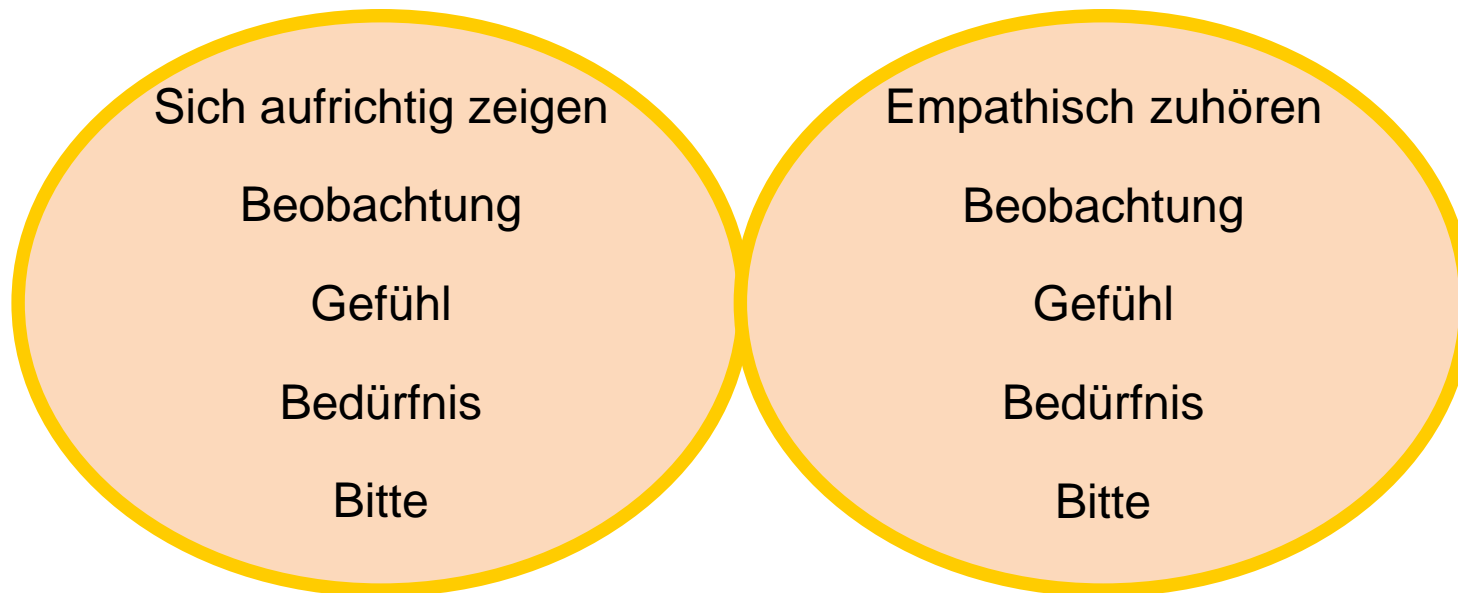
Bitte

Was ist bei Dir angekommen?  
Wie geht es Dir damit?  
Bist Du bereit...?

und hättest Du gerne,  
dass ich ...

# Die 4 Schritte der GFK

2 Gesprächsebenen, die flexibel wechseln



# Ihr Begleiter mit Herz und Verstand



**Dominik Pontiggia**  
Senior Berater/Trainer

Dominik Pontiggia ist als Berater und Trainer mit den Schwerpunkten Konfliktlösung, Kommunikation und Mediation für die Philos GmbH tätig.

Als Trainer für Gewaltfreie Kommunikation bildet eine empathische Haltung die Basis für sein Handeln. In diesem Bereich ist er als Dozent und Trainer u.a. an der Universität Witten/Herdecke tätig.

Er ist ein kritischer Denker, der durch seine interdisziplinären Studien die Erkenntnisse verschiedener Disziplinen zu verbinden weiß. Charakteristisch für ihn sind seine humanistisch geprägte Haltung, sein ganzheitlicher Ansatz sowie sein Sinn für kreative, machbare Lösungen.

Vielen Dank!



BERATEN. BEGLEITEN. BEGEISTERN.

Tel: + 49 8807 20 64 670  
Fax: + 49 8807 20 64 671  
office@philos-beratung.de

Weilheimer Straße 9  
D-86911 Dießen am Ammersee  
[www.philos-beratung.de](http://www.philos-beratung.de)