

# Auf einen Blick

<b>Über den Autor</b> .....	<b>9</b>
<b>Einführung</b> .....	<b>21</b>
<b>Teil I: Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation</b> ....	<b>27</b>
<b>Kapitel 1:</b> Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation .....	29
<b>Kapitel 2:</b> Schritt 1: Wertfreie Beobachtung .....	37
<b>Kapitel 3:</b> Schritt 2: Gefühle .....	51
<b>Kapitel 4:</b> Schritt 3: Bedürfnisse .....	65
<b>Kapitel 5:</b> Schritt 4: Bitten .....	81
<b>Teil II: Empathische Präsenz</b> .....	<b>97</b>
<b>Kapitel 6:</b> Neurobiologische Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation .....	99
<b>Kapitel 7:</b> Übungen zur empathischen Präsenz .....	119
<b>Kapitel 8:</b> Flexibilität in der Anwendung der vier Schritte .....	141
<b>Kapitel 9:</b> Umgang mit starken Gefühlen .....	161
<b>Teil III: Innere Konflikte auflösen</b> .....	<b>185</b>
<b>Kapitel 10:</b> Gewaltfreie Grenzen setzen .....	187
<b>Kapitel 11:</b> Selbstempathie und Einfühlung für das innere Team .....	209
<b>Kapitel 12:</b> Achtsamkeit, Wertschätzung und mentales Training .....	221
<b>Kapitel 13:</b> Spielend Gewaltfreie Kommunikation erlernen .....	233
<b>Teil IV: Gewaltfreie Kommunikation in der Gesellschaft</b> .....	<b>247</b>
<b>Kapitel 14:</b> Gewaltfreie Kommunikation im Beruf und Gemeinwesen .....	249
<b>Kapitel 15:</b> Erziehung und Partnerschaft .....	265
<b>Kapitel 16:</b> Gewaltfreie Kommunikation und Mediation .....	275
<b>Kapitel 17:</b> Gewaltfreie Kommunikation vertiefen und weitergeben .....	291
<b>Teil V: Der Top-Ten-Teil</b> .....	<b>303</b>
<b>Kapitel 18:</b> Zehn Übungen zum Erlernen des Vokabulars der Gefühle und Bedürfnisse .....	305
<b>Kapitel 19:</b> Zehn Autoren, die Sie gelesen haben sollten .....	311
<b>Kapitel 20:</b> Zehn Kriterien zur Auswahl einer Ausbildung für Gewaltfreie Kommunikation .....	319
<b>Kapitel 21:</b> Zehn Möglichkeiten, die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zu vertiefen .....	325
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>330</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>331</b>



# Inhaltsverzeichnis

<b>Über den Autor</b> .....	<b>9</b>
<b>Einführung</b> .....	<b>21</b>
Über dieses Buch .....	21
Törichte Annahmen über die Leser .....	22
Wie Sie dieses Buch nutzen .....	23
Wie dieses Buch aufgebaut ist .....	23
Teil I: Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation .....	23
Teil II: Empathische Präsenz .....	24
Teil III: Innere Konflikte auflösen .....	24
Teil IV: Gewaltfreie Kommunikation in der Gesellschaft .....	25
Teil V: Der Top-Ten-Teil .....	26
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden .....	26
<b>TEIL I</b>	
<b>DIE VIER SCHRITTE DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION</b> .....	<b>27</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation</b> .....	<b>29</b>
Von Rogers zu Rosenberg .....	30
Prägende Erfahrungen mit Gewalt .....	30
Prägende Erfahrungen mit Einfühlsamkeit .....	30
Prägende Begegnungen .....	31
Der Weg zur Gewaltfreien Kommunikation .....	32
Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation .....	33
Einfühlsames Zuhören .....	33
Selbstempathie .....	34
Achtsamer und ehrlicher Selbstaussdruck .....	34
Schlüsselunterscheidungen der Gewaltfreien Kommunikation .....	35
Die Unterscheidung zwischen Beobachtung und Bewertung .....	35
Die Unterscheidung zwischen Gefühlen und Gedanken .....	36
Die Unterscheidung zwischen Bedürfnissen und Strategien zur Erfüllung eines Bedürfnisses .....	36
Die Unterscheidung zwischen Bitten und Forderungen .....	36
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Schritt 1: Wertfreie Beobachtung</b> .....	<b>37</b>
Beobachtung und Bewertung unterscheiden .....	38
Formen der Beobachtung .....	39
Verantwortung für die eigene Sprache übernehmen .....	41
Formen von Bewertungen .....	42
Warum wertfreies Beobachten in Konflikten hilfreich ist .....	45
Wertfreies Beobachten trainieren .....	46
Einen Blick zurückwerfen .....	46
Training für den Arbeitsalltag .....	48

<b>Kapitel 3</b>	
<b>Schritt 2: Gefühle</b> .....	<b>51</b>
Gefühle steuern die Kommunikation .....	52
Was sind Gefühle? .....	52
Spiegelneurone, Nervenzellnetze und die Sprache der Gefühle .....	56
Körpersprache .....	56
Echte Gefühle und Pseudogeühle .....	58
Primärgefühle .....	58
Angenehme Gefühle .....	59
Unangenehme Gefühle .....	59
Gefühle mit starken Richtig-/Falsch-Anteilen .....	60
Pseudogeühle .....	61
Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen .....	62
Nutzen von Gefühlen für die Konfliktbewältigung .....	62
Wahrnehmung und Ausdruck von Gefühlen trainieren .....	63
<b>Kapitel 4</b>	
<b>Schritt 3: Bedürfnisse</b> .....	<b>65</b>
Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen .....	66
Verständigung durch die Universalität der Bedürfnisse .....	66
Bedürfnisse: Die Wurzel unserer Gefühle .....	67
Wie feste Strategievorstellungen in den Konflikt führen .....	68
Das Weglassen von Bedürfnissen führt zu Enttäuschung .....	69
Unsere Alltagssprache verdeckt unsere Selbstverantwortung .....	69
Schuld-, Scham- und Pflichtgefühle .....	72
Psychologie, Hirnforschung und Motivationstheorien .....	73
Die Bedürfnispyramide von Abraham Maslow .....	73
Die ERG-Theorie .....	74
Die Matrix von Manfred Max-Neef .....	75
Marshall Rosenberg und die Gewaltfreie Kommunikation .....	77
Die »ultimative Bedürfnisliste« .....	77
Das Aussprechen von Bedürfnissen trainieren .....	78
<b>Kapitel 5</b>	
<b>Schritt 4: Bitten</b> .....	<b>81</b>
Die Bitte in der Gewaltfreien Kommunikation .....	82
Bedürfnisorientiertes Verhandeln .....	83
Arten einer Bitte .....	84
Kriterien für den Erfolg einer Bitte .....	87
Eine positive Handlungssprache .....	87
Eine Bitte muss im Hier und Jetzt erfüllbar sein .....	88
Konkretes, beobachtbares Verhalten beschreiben .....	88
Sich präzise ausdrücken .....	89
Plan B im Hinterkopf behalten .....	89
Den Unterschied zwischen Bitten und Forderungen verstehen .....	90
Freiwilligkeit .....	91
Ein »Nein« bedeutet nicht das Ende einer Verhandlung .....	92

Bitten in großen Gruppen äußern. . . . . 93  
 Was Menschen abhält, Bitten auszusprechen. . . . . 93  
 Klare Bitten in Besprechungen und Versammlungen . . . . . 94

**TEIL II  
 EMPATHISCHE PRÄSENZ. . . . . 97**

**Kapitel 6  
 Neurobiologische Grundlagen der Gewaltfreien  
 Kommunikation . . . . . 99**

Empathiefähigkeit als Grundvoraussetzung für das Zusammenleben . . . . . 100  
 Die Entdeckung der Spiegelneurone. . . . . 100  
 Die Definition von Empathie. . . . . 102  
 Spiegelneurone und Gesichtsausdrücke . . . . . 104  
 Empathie trainieren oder sie verlieren. . . . . 105  
 Körpereigene Motivationssysteme . . . . . 106  
 Wie Menschen sich die Welt erklären:  
 Die Theory of Mind . . . . . 109  
     Deutungsräume, Fehldeutungen und Manipulation . . . . . 110  
     Die Theory of Mind . . . . . 111  
 Körpersprache und das Erkennen von Emotionen . . . . . 114  
     FACS – ein System für die Beschreibung von Gesichtsausdrücken . . . . . 114  
     Momente unkontrollierter Gefühlsreaktionen . . . . . 115  
     Typische Merkmale emotionaler Gesichtsausdrücke. . . . . 116  
     Lügen und Lügenerkennung . . . . . 117

**Kapitel 7  
 Übungen zur empathischen Präsenz . . . . . 119**

Unterschiedliche Formen des Zuhörens . . . . . 120  
     Ein Experiment mit dem Wörtchen »aber ...« . . . . . 120  
     Gleichzeitigkeit von Nähe und Distanz . . . . . 122  
     Der Unterschied zwischen Mitleid, Sympathie und Empathie. . . . . 122  
 Aktives Zuhören. . . . . 125  
     Sachinhalte, Gefühle und Bedürfnisse . . . . . 126  
     Die fünf Haupttechniken des Aktiven Zuhörens . . . . . 126  
     Die Wirkung des aktiven Zuhörens . . . . . 127  
     Die Gefahren beim aktiven Zuhören. . . . . 128  
     Rhythmus der Zusammenfassungen und  
     hilfreiche Fragen. . . . . 129  
     Umgang mit Vielrednern. . . . . 130  
     Vorbehalte gegenüber aktivem Zuhören . . . . . 130  
     Tipps und Tricks im Umgang mit Stolperfallen . . . . . 131  
     Irrtümer über das aktive Zuhören. . . . . 132  
 Emotionale Resonanz und empathische Spekulation . . . . . 134  
     Emotionale Resonanz . . . . . 134  
     Empathische Spekulation . . . . . 136  
 Empathische Präsenz im Konfliktgespräch . . . . . 139  
     Der kontrollierte Dialog. . . . . 139

<b>Kapitel 8</b>	
<b>Flexibilität in der Anwendung der vier Schritte</b>	<b>141</b>
Flexibilität in der Reihenfolge der vier Schritte	142
Selbsteinfühlung mit dem Giraffentanzparkett	143
Aufbau der Basisform des Giraffentanzparketts	143
Ablauf der Übung mit dem Giraffentanzparkett	144
Fließender Wechsel von Fremd- und Selbsteinfühlung	148
Perspektivwechsel als Voraussetzung für Verbindung	149
Das große Giraffentanzparkett mit 13 Schritten	149
Tipps und Variationen für das Giraffentanzparkett	154
Das Sechs-Stühle-Modell der Gewaltfreien Kommunikation	155
Teilnehmer des Sechs-Stühle-Modells	155
Der Aufbau des Sechs-Stühle-Modells	156
Die Giraffenhotline	158
Vorbereitung des Sechs-Stühle-Modells	158
Ablauf des Sechs-Stühle-Modells	159
Die Rolle des Trainers	159
Abschluss und Feedback	160
<b>Kapitel 9</b>	
<b>Umgang mit starken Gefühlen</b>	<b>161</b>
Vom Konflikt zur Kooperation	162
Die Bedeutung von Aggression	162
Von der Differenz zum Konflikt	164
Voraussetzungen für kooperatives Verhalten	164
Der »Tanz auf dem Vulkan«: Übungen mit dem roten Tuch	167
Grundform der Übung »Tanz auf dem Vulkan«	167
Kampf, Flucht oder Schockstarre: Tunnelblick statt Perspektivwechsel	169
Körpersprache: Kommunikation im empathischen »Off«	170
Hilfreiche Fragen	172
Nutzen der Übung »Tanz auf dem Vulkan«	172
Einstimmung auf die Übung »Tanz auf dem Vulkan«	173
Übung: Indirekte Gefühlsäußerungen ansprechen	174
Übung: Klagen über abwesende Dritte in Bedürfnisse umwandeln	176
Übungen für den Umgang mit Eskalation	177
Übung: Mit Angriffen gegen sich selbst umgehen	178
Übung: Umgang mit Aggression von einer Person in einer Gruppe	180
Übung: Umgang mit Aggression von zwei Personen in einer Gruppe	182
<b>TEIL III</b>	
<b>INNERE KONFLIKTE AUFLÖSEN</b>	<b>185</b>
<b>Kapitel 10</b>	
<b>Gewaltfreie Grenzen setzen</b>	<b>187</b>
Beschützende Anwendung von Macht	187
Bestrafende Anwendung von Macht	188

Kategorien von Machtanwendung . . . . .	193
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Passivität«. . . . .	193
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Macht über«. . . . .	193
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Macht mit«. . . . .	195
Perspektiven von Kulturveränderung. . . . .	196
»Nein« sagen», Nein« hören. . . . .	196
Schwierigkeiten beim Neinsagen. . . . .	197
Es gibt gute Gründe, »Nein« zu sagen. . . . .	198
Hören Sie genau hin, bevor Sie »Nein« sagen. . . . .	199
Nicht »Nein« sagen zu können, frisst Zeit. . . . .	201
Ein »Nein« empathisch hören . . . . .	203
»Stopp« sagen: Der »Giraffenschrei« . . . . .	204

**Kapitel 11  
Selbstempathie und Einfühlung für das innere Team . . . . . 209**

Alles beginnt mit Selbstempathie . . . . .	210
Übung zur Selbstempathie. . . . .	211
Empathie für das innere Team . . . . .	212
Mediation des inneren Teams . . . . .	213
Ärgerprozesse auflösen . . . . .	214
Besonderheiten des Ärgerprozesses . . . . .	215
Sechs Schritte auf dem Ärgeranzparkett. . . . .	215
Umgang mit Scham und Schuld . . . . .	217
Reaktionsmuster bei starken Gefühlsäußerungen. . . . .	217
Scham identifizieren . . . . .	218
Scham auflösen . . . . .	218
»Müssen« und »Sollen« überwinden. . . . .	219
Sich Träume erfüllen . . . . .	219

**Kapitel 12  
Achtsamkeit, Wertschätzung und mentales Training . . . . . 221**

Achtsamkeit gegenüber Körper und Geist. . . . .	222
Achtsamkeit im Umgang mit Körperwahrnehmungen. . . . .	222
Körperliche von geistigen Prozessen unterscheiden . . . . .	223
Zusammenhänge von Denkprozessen und Körperempfindungen . . . . .	224
Wertschätzung und Dank ausdrücken . . . . .	225
Die Tücke von Lob und Tadel. . . . .	226
Wertschätzung anstelle von Lob . . . . .	226
Wertschätzung und Dank durch gemeinsames Feiern. . . . .	227
Wiederholung bereichernder Gedanken oder Übungen. . . . .	228
Gewaltfreie Kommunikation mental trainieren . . . . .	229
Vom Mangelland ins Fülleland. . . . .	230

**Kapitel 13  
Spielend Gewaltfreie Kommunikation erlernen . . . . . 233**

Ablauf eines Grundlagentrainings. . . . .	234
Inhalte eines Grundlagentrainings . . . . .	234
Gestaltung eines Grundlagentrainings. . . . .	235
Äußerer Rahmen, Struktur und Lernmaterialien . . . . .	237

## 18 Inhaltsverzeichnis

Übungsgruppen und Intervisionsgruppen .....	238
Aufbau von Übungsgruppen .....	238
Nutzen von Intervisionsgruppen .....	238
Einsatz von Rollenspielen .....	238
Moderate Beispiele für den Einstieg .....	239
Feedback geben .....	239
Kriterien für erfolgreiche Lern- und Arbeitsprozesse .....	239
Feedback nach Rollenspielen .....	240
Vorschläge für eine berufliches Feedbackgespräch .....	243
Feedback nach Seminaren .....	245

### TEIL IV

## GEWALTFREIE KOMMUNIKATION IN DER GESELLSCHAFT..... 247

### Kapitel 14

#### **Gewaltfreie Kommunikation im Beruf und Gemeinwesen... 249**

Chancen und Risiken von Konflikten .....	250
Arten von Konflikten .....	251
Empathietraining als Teil der Personalentwicklung .....	253
Organisationsentwicklung mit Gewaltfreier Kommunikation .....	256
Emotionale Intelligenz und Organisationsentwicklung .....	257
Empathietraining für Mitarbeiter .....	257
Empathietraining für Führungskräfte .....	259
Systemisches Konsensieren und gewaltfreie Entscheidungsfindung .....	261
Systemisches Konsensieren nähert sich optimalen Entscheidungen an... ..	261
Schnellkonsensieren .....	262
Vertieftes ausführliches Systemisches Konsensieren .....	262

### Kapitel 15

#### **Erziehung und Partnerschaft .....** 265

Gewaltfreie Kommunikation in der Erziehung .....	266
Das Gegenteil von gut ist gut gemeint .....	266
Folgen von Liebesentzug .....	268
Belohnung und Strafe .....	268
Herausforderungen von Liebesbeziehungen .....	269
Folgen von erzwungenem Anpassungsverhalten im Erwachsenenalter .....	269
Hilfreiche Strategien für schwierige Partnerschaftssituationen .....	270
Die Macht der Projektionen .....	271
Die Wirkung von Glaubenssätzen .....	272
Sonnenseiten und Schattenseiten .....	272
Erstarrtes Unwohlsein beginnt zu weichen .....	273

### Kapitel 16

#### **Gewaltfreie Kommunikation und Mediation .....** 275

Vorteile der Mediation .....	275
Was ist Mediation? .....	276
Ziele von Mediation .....	277
Mediatoren als Dolmetscher .....	278



Stufen der Konflikteskalation. . . . .	280
Die Eskalationsstufen nach Glasl. . . . .	280
Konflikte verzerren die Wahrnehmung. . . . .	283
Vermittlung ist ein Prozess. . . . .	284
Die Phasen der Mediation . . . . .	284
Phase 1: Vorstellung des Verfahrens und sicherer Rahmen . . . . .	284
Grundgedanken der Mediation . . . . .	285
Phase 2: Die Themen klären. . . . .	287
Phase 3: Den Konflikt bearbeiten . . . . .	288
Phase 4: Nach Lösungen suchen. . . . .	289
Wie Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation hilft. . . . .	289

**Kapitel 17  
Gewaltfreie Kommunikation vertiefen und weitergeben . . . . 291**

Der Weg zum Trainer der Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	292
Teilnahme an einem Grundlagentraining . . . . .	292
Beschäftigung mit der Literatur zur Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	293
Regelmäßige Teilnahme an einer Übungsgruppe. . . . .	293
Führen eines Tagebuchs zur Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	294
Eine berufsbegleitende Jahresausbildung zur Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	294
Verbände und Zertifizierungsstandards . . . . .	298
Das Center for Nonviolent Communication. . . . .	298
Der Fachverband Gewaltfreie Kommunikation e.V. . . . .	299
Checkliste für Ihr Know-how als Trainer . . . . .	300
Netzwerkpflege . . . . .	301
Der Verein D-A-CH deutschsprachiger Gruppen für Gewaltfreie Kommunikation . . . . .	301
Gewaltfrei.de. . . . .	302
Trainertreffen . . . . .	302

**TEIL V  
DER TOP-TEN-TEIL. . . . . 303**

**Kapitel 18  
Zehn Übungen zum Erlernen des Vokabulars der Gefühle  
und Bedürfnisse . . . . . 305**

Ich saddle meine Giraffe. . . . .	306
Synonyme für Gefühle finden . . . . .	306
Bedürfnisse vollständig ausdrücken. . . . .	307
Welches Gefühl ist anders? . . . . .	307
Mit dem Finger Bedürfnisse auf den Rücken schreiben . . . . .	308
Gefühle nacheinander nennen . . . . .	308
Tabu mit Bedürfnisbegriffen . . . . .	308
Spiel mir ein Gefühl. . . . .	309
Bedürfnisse von den Lippen ablesen . . . . .	309
Gefühle mit dem »Empathie-Navigator Gewaltfreie Kommunikation« erfassen. . . . .	310

**Kapitel 19****Zehn Autoren, die Sie gelesen haben sollten ..... 311**

Bücher und DVDs von Marshall Rosenberg.....	311
Bücher von Joachim Bauer.....	312
Bücher von Monika Oboth.....	313
Kelly Bryson: »Sei nicht nett, sei echt!«.....	314
Paul Ekman: »Gefühle lesen«.....	314
Dan Greenburg: »Die Kunst, sich schlecht zu fühlen«.....	315
Alfie Kohn: »Liebe und Eigenständigkeit«.....	315
Dirk Eilert: »Mimikresonanz«.....	316
Melanie Sears: »Gewaltfreie Kommunikation im Gesundheitswesen«.....	316
Bridget Belgrave und Gina Lawrie: »Das GFK-Tanzparkett«.....	317

**Kapitel 20****Zehn Kriterien zur Auswahl einer Ausbildung für Gewaltfreie Kommunikation ..... 319**

Ausstrahlung des Ausbildungsteams.....	319
Erfahrung und beruflicher Hintergrund des Ausbildungsteams.....	320
Persönliche Empfehlungen.....	320
Methodische Gestaltung.....	320
Inhaltliche Schwerpunkte.....	321
Kosten der Ausbildung.....	321
Räumlichkeiten und Umgebung.....	322
Entfernung und Übungsgruppen.....	322
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	322
Ihre Ziele und Absichten.....	323

**Kapitel 21****Zehn Möglichkeiten, die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zu vertiefen ..... 325**

Ein Grundlagentraining besuchen.....	325
Eine berufsbegleitende Jahresausbildung absolvieren.....	326
Schwerpunktseminare belegen.....	326
Teilnahme an Übungsgruppen.....	327
Bücher, Hörbücher und Videos.....	327
Ein Tagebuch der Gewaltfreien Kommunikation führen.....	327
Dinge feiern und betrauern, die Sie bewegen.....	328
Empathische Briefe und E-Mails schreiben.....	328
Lernen, von Gewaltfreier Kommunikation zu erzählen.....	328
Arbeitgeber und Familie einbeziehen.....	329

**Abbildungsverzeichnis..... 330****Stichwortverzeichnis ..... 331**