

Inhaltsverzeichnis

Über den Autor	7
<i>Einführung</i>	21
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
<i>Teil I</i>	
<i>Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation</i>	27
<i>Kapitel 1</i>	
<i>Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation</i>	29
Von Rogers zu Rosenberg	30
Prägende Erfahrungen mit Gewalt	30
Prägende Erfahrungen mit Einfühlsamkeit	31
Prägende Begegnungen	31
Der Weg zur Gewaltfreien Kommunikation	32
Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation	33
Einfühlsames Zuhören	33
Selbstempathie	34
Achtsamer und ehrlicher Selbstausdruck	34
Schlüsselunterscheidungen der Gewaltfreien Kommunikation	35
Die Unterscheidung zwischen Beobachtung und Bewertung	35
Die Unterscheidung zwischen Gefühlen und Gedanken	35
Die Unterscheidung zwischen Bedürfnissen und Strategien zur Erfüllung eines Bedürfnisses	36
Die Unterscheidung zwischen Bitten und Forderungen	36

Kapitel 2

Schritt 1: Wertfreie Beobachtung **37**

Beobachtung und Bewertung unterscheiden	37
Formen der Beobachtung	39
Verantwortung für die eigene Sprache übernehmen	40
Formen von Bewertungen	41
Warum wertfreies Beobachten in Konflikten hilfreich ist	44
Wertfreies Beobachten trainieren	45
Einen Blick zurückwerfen	46
Training für den Arbeitsalltag	47

Kapitel 3

Schritt 2: Gefühle **49**

Gefühle steuern die Kommunikation	49
Was sind Gefühle?	50
Spiegelneurone, Nervenzellnetze und die Sprache der Gefühle	53
Körpersprache	54
Primärgefühle, Sekundärgefühle und Pseudogefühle	56
Primärgefühle	56
Angenehme Gefühle	56
Unangenehme Gefühle	57
Sekundärgefühle	58
Pseudogefühle	58
Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen	59
Nutzen von Gefühlen für die Konfliktbewältigung	60
Wahrnehmung und Ausdruck von Gefühlen trainieren	61

Kapitel 4

Schritt 3: Bedürfnisse **63**

Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen	63
Verständigung durch die Universalität der Bedürfnisse	64
Bedürfnisse: Die Wurzel unserer Gefühle	65
Wie feste Strategievorstellungen in den Konflikt führen	66
Das Weglassen von Bedürfnissen führt zu Enttäuschung	66
Unsere Alltagssprache verdeckt unsere Selbstverantwortung	67
Schuld-, Scham- und Pflichtgefühle	69
Psychologie, Hirnforschung und Motivationstheorien	70
Die Bedürfnispyramide von Abraham Maslow	71
Die ERG-Theorie	72
Die Matrix von Manfred Max-Neef	73
Marshall Rosenberg und die Gewaltfreie Kommunikation	74
Die »ultimative Bedürfnisliste«	75
Das Aussprechen von Bedürfnissen trainieren	76

Kapitel 5	
Schritt 4: Bitten	79
Die Bitte in der Gewaltfreien Kommunikation	79
Bedürfnisorientiertes Verhandeln	81
Arten einer Bitte	82
Kriterien für den Erfolg einer Bitte	85
Eine positive Handlungssprache	85
Eine Bitte muss im Hier und Jetzt erfüllbar sein	86
Konkretes, beobachtbares Verhalten beschreiben	86
Sich präzise ausdrücken	86
Plan B im Hinterkopf behalten	87
Den Unterschied zwischen Bitten und Forderungen verstehen	88
Freiwilligkeit	89
Ein »Nein« bedeutet nicht das Ende einer Verhandlung	90
Bitten in großen Gruppen äußern	90
Was Menschen abhält, Bitten auszusprechen	91
Klare Bitten in Besprechungen und Versammlungen	92
Teil II	
Empathische Präsenz	95
Kapitel 6	
Neurobiologische Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation	97
Empathiefähigkeit als Grundvoraussetzung für das Zusammenleben	98
Die Entdeckung der Spiegelneurone	98
Die Definition von Empathie	99
Spiegelneurone und Gesichtsausdrücke	102
Empathie trainieren oder sie verlieren	102
Körpereigene Motivationssysteme	103
Wie Menschen sich die Welt erklären: Die Theory of Mind	107
Deutungsräume, Fehldeutungen und Manipulation	107
Die Theory of Mind	109
Körpersprache und das Erkennen von Emotionen	112
FACS – ein System für die Beschreibung von Gesichtsausdrücken	112
Momente unkontrollierter Gefühlsreaktionen	113
Typische Merkmale von Grundemotionen	114
Lügen und Lügenerkennung	114

Kapitel 7

Übungen zur empathischen Präsenz 117

Unterschiedliche Formen des Zuhörens	117
Ein Experiment mit dem Wörtchen »aber ...«	118
Gleichzeitigkeit von Nähe und Distanz	120
Der Unterschied zwischen Mitleid, Sympathie und Empathie	120
Aktives Zuhören	123
Sachinhalte, Gefühle und Bedürfnisse	123
Die Wirkung des aktiven Zuhörens	124
Die Gefahren beim aktiven Zuhören	125
Rhythmus der Zusammenfassungen und hilfreiche Fragen	126
Umgang mit Vielrednern	126
Vorbehalte gegenüber aktivem Zuhören	127
Tipps und Tricks im Umgang mit Stolperfallen	128
Irrtümer über das aktive Zuhören	129
Emotionale Resonanz und empathische Spekulation	131
Emotionale Resonanz	131
Empathische Spekulation	133
Empathische Präsenz im Konfliktgespräch	136
Der kontrollierte Dialog	136

Kapitel 8

Flexibilität in der Anwendung der vier Schritte 139

Flexibilität in der Reihenfolge der vier Schritte	139
Selbsteinführung mit dem Giraffentanzparkett	140
Fließender Wechsel von Fremd- und Selbsteinführung	147
Perspektivwechsel als Voraussetzung für Verbindung	147
Das Giraffentanzparkett mit 13 Schritten	148
Tipps und Variationen für das Giraffentanzparkett	153
Das Sechs-Stühle-Modell der Gewaltfreien Kommunikation	154
Teilnehmer des Sechs-Stühle-Modells	154
Der Aufbau des Sechs-Stühle-Modells	155
Die Giraffenhotline	157
Vorbereitung des Sechs-Stühle-Modells	157
Ablauf des Sechs-Stühle-Modells	157
Die Rolle des Trainers	158
Abschluss und Feedback	159

Teil III	161
Innere Konflikte auflösen	161
Kapitel 9	
Gewaltfreie Grenzen setzen	163
Beschützende Anwendung von Macht	163
Bestrafende Anwendung von Macht	165
Was Menschen durch bestrafende Anwendung von Gewalt lernen	166
Kategorien von Machtanwendung	169
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Passivität«	169
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Macht über«	169
Absichten, Lerneffekte und Folgen von »Macht mit«	171
Perspektiven von Kulturveränderung	172
»Nein« sagen, »Nein« hören	172
Schwierigkeiten beim Neinsagen	173
Es gibt gute Gründe, »Nein« zu sagen	174
Hören Sie genau hin, bevor Sie »Nein« sagen	175
Nicht »Nein« sagen zu können, frisst Zeit	177
Ein »Nein« empathisch hören	179
»Stopp« sagen: Der »Giraffenschrei«	181
Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Aggression und »Giraffenschrei«	182
Kapitel 10	
Selbstempathie	185
Alles beginnt mit Selbstempathie	186
Übung zur Selbstempathie	186
Empathie für das innere Team	188
Mediation des inneren Teams	189
Ärgerprozesse auflösen	190
Besonderheiten des Ärgerprozesses	191
Sechs Schritte auf dem Ärgertanzparkett	192
Umgang mit Scham und Schuld	193
Reaktionsmuster bei starken Gefühlsäußerungen	193
Scham identifizieren	194
Scham auflösen	195
»Müssen« und »Sollen« überwinden	195
Sich Träume erfüllen	196

Kapitel 11

***Achtsamkeit, Wertschätzung und mentales Training* 199**

Achtsamkeit gegenüber Körper und Geist	199
Achtsamkeit im Umgang mit Körperwahrnehmungen	200
Körperliche von geistigen Prozessen unterscheiden	201
Zusammenhänge von Denkprozessen und Körperempfindungen	202
Wertschätzung und Dank ausdrücken	203
Die Tücke von Lob und Tadel	204
Wertschätzung anstelle von Lob	204
Wertschätzung und Dank durch gemeinsames Feiern	205
Wiederholung bereichernder Gedanken oder Übungen	207
Gewaltfreie Kommunikation mental trainieren	207
Vom Mangelland ins Fülleland	208

Kapitel 12

***Spielend Gewaltfreie Kommunikation erlernen* 211**

Ablauf eines Grundlagentrainings	212
Inhalte eines Grundlagentrainings	212
Gestaltung eines Grundlagentrainings	213
Äußerer Rahmen, Struktur und Lernmaterialien	215
Übungsgruppen und Intervisionsgruppen	216
Aufbau von Übungsgruppen	216
Nutzen von Intervisionsgruppen	216
Einsatz von Rollenspielen	216
Moderate Beispiele für den Einstieg	217
Feedback geben	217
Kriterien für erfolgreiche Lern- und Arbeitsprozesse	217
Feedback nach Rollenspielen	219
Vorschläge für eine berufliches Feedbackgespräch	222
Feedback nach Seminaren	223

Teil IV

***Gewaltfreie Kommunikation in der Gesellschaft* 225**

Kapitel 13

***Gewaltfreie Kommunikation im Beruf* 227**

Chancen und Risiken von Konflikten	227
Arten von Konflikten	229
Empathietraining als Teil der Personalentwicklung	231
14 Thesen zum Empathietraining als Teil der Personalentwicklung	232
Organisationsentwicklung mit Gewaltfreier Kommunikation	234

Emotionale Intelligenz und Organisationsentwicklung	235
Empathietraining für Mitarbeiter	235
Empathietraining für Führungskräfte	237
Systemisches Konsensieren und gewaltfreie Entscheidungsfindung	239
Systemisches Konsensieren nähert sich optimalen Entscheidungen an	239
Schnellkonsensieren	240
Vertieftes ausführliches Systemisches Konsensieren	240
Kapitel 14	
Erziehung und Partnerschaft	243
Gewaltfreie Kommunikation in der Erziehung	244
Langfristige Erziehungsziele der meisten Eltern	244
Das Gegenteil von gut ist gut gemeint	244
Folgen von Liebesentzug	246
Belohnung und Strafe	246
Herausforderungen von Liebesbeziehungen	247
Folgen von erzwungenem Anpassungsverhalten im Erwachsenenalter	247
Hilfreiche Strategien für schwierige Partnerschaftssituationen	248
Die Macht der Projektionen	250
Die Wirkung von Glaubenssätzen	250
Sonnenseiten und Schattenseite	250
Erstarrtes Unwohlsein beginnt zu weichen	251
Kapitel 15	
Gewaltfreie Kommunikation und Mediation	253
Vorteile der Mediation	253
Was ist Mediation?	254
Verbindung: Die Geschichte von den zwei Schwestern und der Apfelsine	254
Ziele von Mediation	255
Mediatoren als Dolmetscher	255
Stufen der Konflikteskalation	257
Die Eskalationsstufen nach Glasl	257
Konflikte verzerren die Wahrnehmung	260
Vermittlung ist ein Prozess	261
Die Phasen der Mediation	261
Phase 1: Vorstellung des Verfahrens und sicherer Rahmen	261
Grundgedanken der Mediation	262
Phase 2: Die Themen klären	264
Phase 3: Den Konflikt bearbeiten	265
Phase 4: Nach Lösungen suchen	266
Wie Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation hilft	267

Kapitel 16

***Gewaltfreie Kommunikation vertiefen und weitergeben* 269**

Der Weg zum Trainer der Gewaltfreien Kommunikation	269
Teilnahme an einem Grundlagentraining	270
Beschäftigung mit der Literatur zur Gewaltfreien Kommunikation	271
Regelmäßige Teilnahme an einer Übungsgruppe	271
Führen eines Tagebuchs zur Gewaltfreien Kommunikation	271
Eine berufsbegleitende Jahresausbildung zur Gewaltfreien Kommunikation	272
Verbände und Zertifizierungsstandards	275
Das Center for Nonviolent Communication	276
Der Fachverband Gewaltfreie Kommunikation e.V.	276
Checkliste für Ihr Know-how als Trainer	277
Netzwerkpflege	278
Der Verein D-A-CH deutschsprachiger Gruppen für Gewaltfreie Kommunikation	279
Gewaltfrei.de	279
Trainertreffen	279

Teil V

***Der Top-Ten-Teil* 281**

Kapitel 17

***Zehn Übungen zum Erlernen des Vokabulars der Gefühle und Bedürfnisse* 283**

Ich sattle meine Giraffe	283
Synonyme für Gefühle finden	284
Bedürfnisse vollständig ausdrücken	284
Welches Gefühl ist anders?	285
Mit dem Finger Bedürfnisse auf den Rücken schreiben	285
Gefühle nacheinander nennen	286
Tabu mit Bedürfnisbegriffen	286
Spiel mir ein Gefühl	287
Bedürfnisse von den Lippen ablesen	287
Gefühle mit dem »Empathie-Navigator Gewaltfreie Kommunikation« erfassen	288

Kapitel 18

***Zehn Autoren, die Sie gelesen haben sollten* 289**

Bücher und DVDs von Marshall Rosenberg	289
Bücher von Joachim Bauer	290
Bücher von Monika Oboth	291
Kelly Bryson: »Sei nicht nett, sei echt!«	292
Paul Ekman: »Gefühle lesen«	292

Dan Greenburg: »Die Kunst, sich schlecht zu fühlen«	293
Alfie Kohn: »Liebe und Eigenständigkeit«	293
Tom Holmes: »Reisen in die Innenwelt«	294
Melanie Sears: »Gewaltfreie Kommunikation im Gesundheitswesen«	294
Bridget Belgrave und Gina Lawrie: »Das GFK-Tanzparkett«	295
Kapitel 19	
Zehn Kriterien zur Auswahl einer Ausbildung für Gewaltfreie Kommunikation	297
Ausstrahlung des Ausbildungsteams	297
Erfahrung und beruflicher Hintergrund des Ausbildungsteams	298
Persönliche Empfehlungen	298
Methodische Gestaltung	298
Inhaltliche Schwerpunkte	299
Kosten der Ausbildung	299
Fragen, die den Vergleich mehrerer Ausbildungen erleichtern	299
Räumlichkeiten und Umgebung	300
Entfernung und Übungsgruppen	300
Allgemeine Geschäftsbedingungen	300
Ihre Ziele und Absichten	300
Kapitel 20	
Zehn Möglichkeiten, die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zu vertiefen	303
Ein Grundlagentraining besuchen	303
Eine berufsbegleitende Jahresausbildung absolvieren	304
Schwerpunktseminare belegen	304
Teilnahme an Übungsgruppen	304
Bücher, Hörbücher und Videos	305
Ein Tagebuch der Gewaltfreien Kommunikation führen	305
Dinge feiern und betrauern, die Sie bewegen	305
Empathische Briefe und E-Mails schreiben	306
Lernen, von Gewaltfreier Kommunikation zu erzählen	306
Arbeitgeber und Familie einbeziehen	306
Stichwortverzeichnis	307

