

# Stichwortverzeichnis

## A

Abhängigkeit 218  
Absicht 166  
Achtsames Sprechen 151  
Achtsamkeit 35, 39, 83,  
221–222, 268, 271  
Übung 222–223, 225  
Achtsamkeitsübung 235–236,  
295  
Adjektive, bewertende 43  
Affekt 55  
Aggression 45, 162–163, 170,  
180, 182, 187, 205, 239  
Übung 180  
Aktives Zuhören 107, 119,  
125–126, 128, 140, 145,  
168, 173, 201, 236, 259, 296  
Gefahren 128  
Irrtümer 132  
Stolperfallen 131  
Übung 132  
Vorbehalte 130  
Wirkung 127  
Zusammenfassung 129  
Allparteilichkeit 285  
Analyse 44  
Angriff 179  
Angst 162, 169, 191, 290  
Antreiber 210  
Arbeitsblatt 237  
Arbeitsplatz 249  
Ärger 172, 189, 210, 214–215,  
217, 229, 235, 243–244, 290  
Atmung 223–224  
Aufrichtigkeit 32, 234  
Auftreten 182  
Ausbildung  
Gewaltfreie Kommunika-  
tion 321  
Grundlagentraining 325  
Ausgeliefertsein 191  
Ausgrenzung 164  
Ausschluss, sozialer 99, 115  
Auszeit 270  
Authentizität 146

Autismus 115  
Asperger-Syndrom 103

## B

Baby 106–107  
Bauer, Joachim 75, 163–164,  
166, 312, 314  
Bedrohung 169  
Bedürfnis 36, 65  
Defizitbedürfnis 73  
Leitfragen 71  
Wachstumsbedürfnis 73  
Bedürfnisbegriff 74, 306  
Bedürfniserfüller 76  
Bedürfnisliste 77  
Bedürfnispyramide 73  
Bedürfnisvokabular 73  
Belehrung 113  
Belgrave, Bridget 143, 317  
Belohnung 192, 194, 268  
Beobachten trainieren 46  
Beobachtung 31–32, 35,  
38–40, 137–138  
wertfreie 35  
Berührung 106  
Beschwerden 254  
Beschwichtigung 113  
Besprechung 165  
Bestrafung 189  
Bewertende Adjektive 43  
Bewertende Verben 43  
Bewertung 35, 38–40, 42,  
225, 243  
moralische 86  
Bewusstsein 29, 221, 225  
soziales 100  
Beziehungen, soziale 163  
Beziehungsebene 36, 164, 289  
Beziehungshygiene 197  
Bindung 106  
soziale 107  
Bindungserfahrung 105, 166  
Bindungsverhalten 106  
Bitte 36, 81, 89, 93  
an uns selbst 87  
Arten 84

Beziehungsbitte 85  
Erfolg 84  
Freiwilligkeit 91  
Handlungsbitte 84  
heraus hören 84  
in Besprechungen und  
Versammlungen 94  
Verbindungsbitte 85  
Blickrichtung 112  
Blickwinkel 169  
Bryson, Kelly 314–315  
Burn-out 254

## C

Callcenter 254  
Celebration of Life 227, 271,  
297, 328  
Formblatt 228  
Übung 227  
Center for Nonviolent Com-  
munication (CNVC) 32,  
291, 298, 313  
Change-Management 254,  
260  
Charakter 267  
Coach 118  
Coaching 318

## D

D-A-CH e.V. 301  
Dank 225, 227, 235  
Dankbarkeit 221  
Denkgewohnheit 177  
Depression 84  
Diagnose 44, 138  
Dialog, kontrollierter  
139–140  
Übung 139  
Differenz 164  
Diskussion 176  
Distanz 122  
Dominanz 189  
Dominanzverhalten 192  
Dopamin 108–109, 192  
Doppelbotschaft 110  
Drohung 189

Druck 36  
Duncan, Barry 239–240

## E

Ehescheidung 269  
Eigenmotivation 194  
Einfühlsames Zuhören  
151–152  
Einfühlsamkeit 30–31, 224  
Einfühlung 102  
Einstimmung 237  
Eisberg 273  
Ekel 113  
Ekman, Paul 53, 115, 305, 314  
Elevator Pitch 328  
Eltern 106, 113  
Elternverhalten 106  
Emotion 53, 104, 115–116,  
222  
Definition 53  
erkennen 114  
intuitive Erfassung 104  
Emotionale Intelligenz 257,  
259  
Emotionale Resonanz 134  
Emotionserkennung 110  
Empathie 99–100, 102, 104,  
111–112, 122, 124, 166, 180  
affektive 102  
Definition 102  
echte 102  
Erste Hilfe 159  
Grundlagen 51  
kognitive 103–104  
trainieren 105  
Zwang 197  
Empathiefähigkeit 32, 105,  
240  
Empathieprozess 159  
Empathietraining 253  
Endorphine 107  
Entscheidung 209, 260  
Entschuldigung 279  
Entspannungsübung 236  
Enttäuschung 244  
Entwicklungsphase 105  
Erfahrung 240  
kollektive 100  
Erfolg 239  
ERG-Theorie 74  
Erziehung 99, 194, 221, 266,  
268

autoritäre 105  
Tipps 268  
Erziehungsrituale, destruktive  
99  
Erziehungsziel 266  
Eskalation 118, 177, 182, 239,  
269, 296  
Eskalationsstufen nach Glasl  
280

## F

Facebook 109  
Fachverband Gewaltfreie  
Kommunikation e.V. 291,  
299  
Facial Action Coding System  
114  
Feedback 81, 129, 133, 147,  
160, 168, 175, 225, 235,  
239–240, 245, 256, 268,  
295, 296, 325  
Anwender 241  
Falleinbringer 241  
nach Rollenspielen 240  
systematisches 240  
Zuschauer 242  
Feedbackempfänger 244  
Feedbackformular 245  
Feedbackgespräch 243–244  
Feedbackregel 243  
Feedbackrunde 242, 244  
Fehldeutung 110  
Feiern 227  
Feindbild 296  
Flexibilität 39, 142, 254  
Flirt 108  
Forderung 36, 90, 199  
Fortbildung 240  
Fragen  
empathische 172  
hilfreiche 172  
Freiwilligkeit 287  
Freud, Siegfried 134  
Friedensbewegung 263  
Führungsaufgaben 259  
Führungskraft 113, 118, 249,  
254, 259–260  
Fürsorge 178

## G

Gandhi, Mahatma 131  
Geborgenheit 108  
Gedächtnis, emotionales 106  
Gedanke 36, 51, 215  
Gefühle 36, 54, 162, 167  
angenehme 59  
angenehme, Liste 59  
benennen 268  
Definition 54  
echte 58, 290  
Leitfragen 62  
Primärgefühle 58  
Pseudogeühle 61, 290  
unangenehme 59  
unangenehme, Liste 59  
Gefühlsausbruch 267  
Gefühlsausdruck 104, 114  
Gefühlsäußerung 110,  
161–162  
indirekte 174  
Gefühlsbegriff 306  
Gegenübertragung 134–135  
Gehirn 166, 169  
Gehorsam 189  
Gemeinschaft 163  
Gene 108  
biochemische Verpackung  
108  
Gens, Klaus-Dieter 302  
Gerichtsverfahren 279, 287  
Gesicht 110  
Gesichtsausdruck 56, 117  
Gesprächseinstieg 40  
Geste 57, 104  
Gesundheitswesen 316  
Gewalt 34, 39, 163, 194  
häusliche 269  
Ursachen 99  
Gewaltanwendung 189, 191  
Gewalterfahrung 163,  
190–191  
Gewaltfrei.de 302  
Gewaltimpuls 271  
Gewaltlosigkeit 32  
Gewohnheit 100  
GfK-Tanzparkett 143,  
317–318  
Giraffenhotline 158–159  
Giraffenohren 79  
Giraffenschrei 296  
Übung 207  
Giraffentanzparkett 143–145,  
147–148, 150, 152, 235, 317  
Feedback 147

großes 141, 149  
 kleines 141, 143  
 Tipps und Variationen 154  
 Übung 144  
 Ziel 146

Gizycki, Katja von 307  
 Glasl, Friedrich 280  
 Glaubenssatz 34, 197, 210,  
 213, 221, 265, 272, 296  
 Gleichwertigkeit 32  
 Glück 106  
 Gonzales, Robert 293  
 Greenburg, Dan 315  
 Grenzen setzen 179, 187  
 Grenzüberschreitung 296  
 Großhirn 100  
 Grundbedürfnis 76  
 Grundlagentraining 234–235,  
 258  
 Gruppendynamik 257

## H

Hakeem, Michael 31–32  
 Haltung 29, 35, 145  
 im Führungsalltag 259  
 Handeln, gemeinsames  
 166  
 Handlungsmuster 222  
 Handlungssprache, positive  
 87  
 Hanks, Tom 75  
 Hass 191  
 Hiester, Jochen 193  
 Hirnforschung 73, 75, 99  
 Holmes, Tom 316  
 Humor 271  
 Hüther, Gerald 75

## I

Ich-Botschaft 61, 226, 290  
 Instinkt 106, 198  
 Integration 180  
 kulturelle 254  
 Integrität 198  
 Interpretation 32, 35,  
 137–138, 210  
 Interventionsgruppe 238, 295  
 Intuition 55–56, 166

## J

Jugendliche 108  
 Justizsystem 191

## K

Karstädt, Klaus 317  
 King, Christine 219  
 Klage 176  
 Kleingruppe 237  
 Kleinkind 108  
 Kohn, Alfie 315  
 Kommunikationstraining 249  
 Konflikt 36, 45, 62, 65, 99,  
 159, 162, 164, 224, 229, 238,  
 250–251, 257, 260, 270,  
 275, 283, 289  
 Art 251  
 Klärung 63  
 Beziehungskonflikt 252  
 Interessenkonflikt 252  
 Sachkonflikt 252  
 Strukturkonflikt 253  
 Wertekonflikt 253  
 Konfliktbearbeitung 288  
 Konflikteskalation 280  
 Konfliktklärung 276, 296  
 Konfliktkosten 254  
 Konfliktsymptom 251  
 Konfliktvermittlung 63, 260,  
 284, 286  
 Konsens 40, 261  
 Konsensieren, systemisches  
 261–262  
 Kontrolle 189  
 Kooperation 52, 162, 164, 192  
 in der Natur des Menschen  
 99  
 Voraussetzungen 164  
 Kooperationsbereitschaft 193  
 Körperempfindung 53, 145  
 Körpersprache 56, 110, 112,  
 114, 170–171, 182, 235  
 Körperwahrnehmung 236  
 Kosten 321  
 Kreativität 255  
 Kritik 34, 226, 230, 296  
 konstruktive 230  
 Kundenbedürfnisse 254  
 Kundenbindung 254

## L

Larsson, Liv 218  
 Lawrie, Gina 143, 317  
 Lebensgefühl 249  
 Leiden, demonstratives 189

Leistungsbereitschaft 255  
 Lernmaterial 237  
 Lernprozess 235, 237, 240  
 Levine, Peter 191  
 Liebesbeziehungen 269  
 Liebesentzug 189  
 Lob 192, 225–226, 228, 245  
 Lösung 34, 69, 155, 175, 195,  
 276  
 lose-lose 276  
 Lösungssuche 175, 276, 289  
 Lösungsvereinbarung  
 schriftliche 279  
 Lösungsweg 36  
 Lüge 56, 117  
 Lügenerkennung 117–118

## M

Macht 188–189, 256  
 beschützende Anwendung  
 187, 194–196, 260  
 bestrafende Anwendung  
 188, 260  
 Macht mit 195  
 Macht über 193  
 passive Anwendung 193  
 Machtanwendung 284  
 Machtstrukturen 256  
 Maestriperi, Dario 163  
 Mangel an Zuwendung 162  
 Manipulation 110, 189  
 Maslow, Abraham 73  
 Max-Neef, Manfred 75, 305  
 Mediation 187, 250, 260, 275,  
 284, 286–287, 289, 295, 313  
 Erfolg 284  
 Ziele 277  
 Mediator 155, 323  
 Meditation, geführte 236  
 Meeting 180, 182, 222, 258  
 Mehrheitsprinzip 261  
 Mentales Training 325  
 Mikroausdruck 118  
 erkennen 116  
 Mimik 104, 108, 235  
 Missbrauch 163, 268  
 Misstrauen 114  
 Mitarbeiter 249, 257  
 Mitleid 102, 122, 124, 235  
 Mitmenschlichkeit 31  
 Moderation 165, 182, 260  
 Moderationsstil 290

Moderationstechnik 250, 260  
 Morrison, Jean 219  
 Motiv 166  
 Motivation 72, 99, 109, 164,  
 180, 191, 226, 255, 268  
 erkennen 180  
 extrinsische 268  
 intrinsische 268  
 Motivationssystem 24, 192  
 Motivationstheorie 73  
 Müssen 219  
 Muster 296

**N**

Nachahmung 102  
 körpersprachliche 106  
 Nähe 122, 218  
 Neill, Alexander S. 270  
 Nein empathisch hören 203  
 Nein sagen 196–199, 201,  
 260, 268  
 Gründe für ein Nein 91  
 Übung 196, 199  
 Nervenzellen 101, 111  
 Netzwerk 297  
 soziales 326  
 Neuronen 100  
 Neurotransmitter 106, 108  
 Neurowissenschaft 101  
 Neutralität 286

**O**

Oboth, Monika 206, 230, 313  
 Offenheit 167  
 Ohnmacht 270  
 Opfer 176  
 Opferhaltung 189, 192  
 Opioide, körpereigene 107  
 Organisationsentwicklung  
 249, 256  
 Definition 256  
 Organisationskultur 256  
 Oxytocin 106

**P**

Partnerschaft 106, 314  
 Passivität 193  
 Pauschalisierungen 44  
 Pause 269–270  
 Personalentwicklung 253  
 Persönlichkeitsentwicklung  
 295

Perspektivübernahme, kogni-  
 tive 102  
 Perspektivwechsel 68, 105,  
 149, 169–170, 260, 269, 296  
 Pflichtgefühl 72  
 Präsenz, empathische 119,  
 180  
 Projektion 271  
 Beispiele 273  
 Proksch, Stephan 164  
 Pseudogefühl 36, 51, 61, 290  
 Pseudogefühle 171  
 Psychotherapeut 118  
 Pubertät 105

**R**

Rahmen  
 sicherer 284, 286  
 Ratschlag 113, 176  
 Raum halten 168  
 Reaktionsmuster 217, 230, 291  
 Rebellion 189  
 Recht des Stärkeren 193  
 Rechtfertigungsschleife  
 244  
 Reflexion 166  
 Reflexionssystem 169  
 Regeln 193  
 Remembering 228–229  
 Repräsentanz 101  
 Reptiliengehirn 169  
 Resilienz 251  
 Resonanz 111, 181, 238, 244  
 emotionale 112–114,  
 134–136, 165, 168  
 emotionale, Übung 135  
 Risikobereitschaft 106  
 Rivalität 163  
 Rogers, Carl 31–32, 77, 119,  
 125  
 Rolle 213  
 Rollenspiel 159, 168, 234,  
 236–238, 243–244, 258,  
 294–295, 321, 325  
 Rosenberg, Marshall 21–22,  
 29–30, 32, 35, 60, 77, 79, 84,  
 119, 125, 131, 164, 191, 196,  
 210, 214, 227, 265, 291, 293,  
 305, 307, 311–316, 327  
 Rote-Tuch-Übungen 236  
 Rückmeldung 181  
 Rust, Serena 269

**S**

Sachebene 164, 289  
 Scham 72, 111, 210, 212,  
 217–218, 244, 260  
 Schamgefühle 191  
 Schlüsselunterscheidungen  
 35, 235, 325  
 Schmerz 99, 107, 161–162, 170  
 Schmerzvermeidungspro-  
 gramme 162  
 Schönreden 230  
 Schubladdenken 167  
 Schuld 72, 173, 210, 212, 217  
 Schuldgefühl 217, 260  
 Schuldzuweisung 34, 51, 170,  
 189, 194, 229, 278, 290, 328  
 Schutz 180  
 Schweigen 110  
 Sears, Melanie 316–317  
 Sechs-Stühle-Modell 141,  
 155–156, 159–160, 236  
 Ablauf 159  
 Abschluss 160  
 Aufbau 156  
 Feedback 160  
 Teilnehmer 155  
 Vorbereitung 158  
 Seils, Gabriele 312  
 Sekundärgefühl 210, 212  
 Selbstaubeutung 197  
 Selbstbestimmung 192  
 Selbstdisziplin 240  
 Selbsteinfühlung 34, 108, 143,  
 148, 150  
 Selbsteinfühlungsprozess 146  
 Selbstempathie 29, 34, 149,  
 150, 151–152, 155, 209,  
 210, 212, 234, 235, 237, 259,  
 260, 296  
 Übung 211  
 Selbsterfahrungsübung 294  
 Selbsterkenntnis 267  
 Selbstheilungskräfte 191  
 Selbstkritik 218  
 Selbstorganisation 256  
 Selbstreflexion 325  
 Selbstschutz 187  
 Selbstverantwortung 270  
 Selbstverleugnung 179, 197  
 Selbstvertrauen 266  
 Selbstverwirklichung 256

- Selbstwahrnehmung 177  
 Selbstwertgefühl 166, 191  
 Selbstwirksamkeit 166, 187, 225, 251  
 Selbstzerfleischung 170  
 Seminar 234  
 Sex 109, 218  
 Sexualität 314  
 Shareholder 251  
 Sicherheit, emotionale 107  
 Singen 236  
 Sollen 219  
 Soziale Netzwerke 326  
 Sozialverhalten 112  
 Spekulation, empathische 119, 134, 136–137, 168, 267  
 Übung 137  
 Spiegeln 136, 171, 178  
 empathisches 136–137  
 Spiegelneuron 52, 56, 58, 100–101, 110, 113, 136, 170, 172, 290  
 Spiegelung 106, 114, 181  
 Spiegelungsprozess 107  
 Spiel 236  
 Sprechen, achtsames 151  
 Stammhirn 214  
 Stillen 108  
 Stille Treppe 268  
 Still Face Procedure 107  
 Stimme 104  
 innere 213, 259  
 Stimmung 55, 165, 259  
 Stopp sagen 204  
 Stoppsignal 179, 183  
 Strafe 188, 191, 268  
 Straßengiraffisch 73  
 Strategie 36, 66  
 Stress 107, 162, 164, 169, 171, 175, 214, 222, 269, 289–290  
 Sucht 107, 109  
 Summerhill School 270  
 Supervision 148  
 Sympathie 111, 122, 124, 176, 235
- T**  
 Tadel 225–226, 245  
 Tagebuch 271, 327  
 Tanz auf dem Vulkan 260, 267, 296  
 Übungen 167  
 Tanzparkett 236  
 Täter 176  
 Täter-Opfer-Ausgleich 279  
 Täter-Opfer-Beziehung 58  
 Täuschung 112  
 Teambuilding 249  
 Teilhabe 102  
 Themenklärung 287  
 Theory of Mind 103–104, 109, 111–112  
 Therapie 170, 278  
 Trainer 233–234, 249, 292, 323  
 Trainerausbildung 32  
 Training 29  
 mentales 325  
 Traum 219  
 Traumatisierung 163  
 Tunnelblick 169
- U**  
 Übergriffigkeit 198  
 Übertragung 134  
 Übungsgruppe 233, 238, 242, 293, 296, 322, 326–327  
 Ungerechtigkeit 187  
 Unklarheit 44  
 Unsicherheit 113  
 Unterwerfung 189  
 Urteil 34, 42, 215
- V**  
 Verachtung 191  
 Verallgemeinerungen 44  
 Verantwortung 41, 70  
 Verben, bewertende 43  
 Verbindung zwischen Kind und Eltern 266  
 Verfahrensebene 289  
 Vergeltung 191  
 Vergleich 42  
 Verhalten 267  
 Verhaltensetiketten 38  
 Verhandeln, bedürfnisorientiertes 83, 167, 195, 249, 260  
 Verhandlung 36  
 Verletzung 187  
 Vermittlung 284  
 Verstehen 165  
 von Motiven und Absichten 166  
 Vertrauen 106, 255, 285  
 Vertrauensverlust 182, 191
- Vertraulichkeitsvereinbarung 237  
 Verurteilung 194  
 Vielredner 201  
 stoppen, Übung 202  
 Vier-Ohren-Modell 234, 236  
 Vier-Ohren-Übung 79  
 Vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation 143  
 Visualisierung 321  
 Vorbild 31
- W**  
 Wahlfreiheit 36  
 Wahrnehmung 102, 113  
 Weiterbildung 325  
 Wertschätzung 192, 221, 225–227, 235, 258  
 Werturteile 31  
 Widerstand 254, 260  
 Widerstandswert 262  
 Wiedergutmachung 279  
 Win-win-Situation 296  
 Wolfsfutter 243  
 Wolfsohren 79  
 Wolfsshow 131, 142, 144, 146, 151  
 Zusatzkarte 144  
 Wolfsstimmen 146  
 Wolfstheater 144, 146, 151–152  
 Workshop 234  
 Wut 210, 212, 217, 243
- Z**  
 Zerrissenheit 213  
 Zertifikat 322  
 Zertifizierung 233, 291, 323, 326  
 Zertifizierungsprozess, Weiterentwicklung 302  
 Zeuge, stummer 168  
 Züchtigung 190  
 Zuhören 119–120, 165  
 einfühlsames 33, 151  
 empathisches 234  
 Umgang mit Vielrednern 130  
 Zuhören, aktives. *siehe* Aktives  
 Zuhören  
 Zuwendung 107

