

Auf einen Blick

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

Inhaltsverzeichnis

Über den Autor	9
Einführung	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
TEIL I	
DIE VIER SCHRITTE DER GEWALTREIEN KOMMUNIKATION	27
Kapitel 1	
Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation	29
Von Rogers zu Rosenberg	30
Prägende Erfahrungen mit Gewalt	30
Prägende Erfahrungen mit Einfühlung	30
Prägende Begegnungen	31
Der Weg zur Gewaltfreien Kommunikation	32
Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation	33
Einfühlung	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	36
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	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

14 Inhaltsverzeichnis

Kapitel 3

Schritt 2: Gefühle	51
Gefühle steuern die Kommunikation	52
Was sind Gefühle?	52
Spiegelneurone, Nervenzellnetze und die Sprache der Gefühle	56
Körpersprache	56
Echte Gefühle und Pseudogefühle	58
Primärgefühle	58
Angenehme Gefühle	59
Unangenehme Gefühle	59
Gefühle mit starken Richtig-/Falsch-Anteilen	60
Pseudogefühle	61
Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen	62
Nutzen von Gefühlen für die Konfliktbewältigung	62
Wahrnehmung und Ausdruck von Gefühlen trainieren	63

Kapitel 4

Schritt 3: Bedürfnisse	65
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

Kapitel 5

Schritt 4: Bitten	81
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 Lügnerkennung	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

16 Inhaltsverzeichnis

Kapitel 8		
Flexibilität in der Anwendung der vier Schritte		141
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	
Kapitel 9		
Umgang mit starken Gefühlen		161
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	
TEIL III		
INNERE KONFLIKTE AUFLÖSEN		185
Kapitel 10		
Gewaltfreie Grenzen setzen		187
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 Ärgertanzparkett.....	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 Glaubenssätze	272
Sonnenseiten und Schattenseiten	272
Erstarres 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 Konfliktescalation	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 sattle 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

20 Inhaltsverzeichnis

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