

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 GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION	27
 Kapitel 1	
Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation	29
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 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

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 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

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 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**