

# Inhalt

|  |    |
|--|----|
| <b>Vorwort</b> von Deepak Chopra.....  | 9  |
| <b>Vorwort zur deutschen Neuauflage</b> von Ingrid Holler .....  | 13 |
| <b>Dank</b> .....  | 15 |
| <b>1. Von Herzen geben: Das Herz der Gewaltfreien Kommunikation</b> .....                                  | 17 |
| 1.1 Einleitung.....  | 17 |
| 1.2 Wie wir unsere Aufmerksamkeit fokussieren können .....   | 18 |
| 1.3 Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation .....   | 21 |
| 1.4 Wie wir die Gewaltfreie Kommunikation in unserem<br>Leben und in unserer Umgebung anwenden können..... | 22 |
| 1.5 Zusammenfassung.....   | 25 |
| <b>2. Wie Kommunikation Einfühlungsvermögen blockieren kann</b> .....                                      | 29 |
| 2.1 Moralische Urteile.....  | 29 |
| 2.2 Vergleiche anstellen .....   | 32 |
| 2.3 Verantwortung leugnen .....  | 32 |
| 2.4 Andere Formen lebensentfremdender Kommunikation .....  | 35 |
| 2.5 Zusammenfassung.....   | 36 |
| <b>3. Beobachten, ohne zu bewerten</b> .....   | 37 |
| 3.1 Die höchste Form menschlicher Intelligenz .....  | 40 |
| 3.2 Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden .....  | 42 |
| 3.3 Zusammenfassung.....   | 43 |
| <b>4. Gefühle wahrnehmen und ausdrücken</b> .....  | 47 |
| 4.1 Unterdrückte Gefühle kommen teuer zu stehen.....   | 48 |
| 4.2 Gefühle im Gegensatz zu „Nicht“-Gefühlen .....   | 51 |
| 4.3 Wie wir uns einen Gefühlewortschatz aufbauen .....   | 53 |
| 4.4 Zusammenfassung.....   | 56 |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| <b>5.</b> | <b>Bedürfnisse: Die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen.....</b>   | <b>59</b>  |
| 5.1       | Eine negative Äußerung und vier Reaktionsmöglichkeiten.....   | 59         |
| 5.2       | Die Bedürfnisse an den Wurzeln unserer Gefühle.....   | 62         |
| 5.3       | Der Schmerz, den wir fühlen, wenn wir unsere Bedürfnisse ausdrücken, im Gegensatz zu dem Schmerz, den wir beim Unterdrücken unserer Bedürfnisse fühlen..... | 65         |
| 5.4       | Von emotionaler Versklavung zu emotionaler Befreiung.....   | 67         |
| 5.5       | Zusammenfassung.....  | 70         |
| <b>6.</b> | <b>Um das bitten, was unser Leben bereichert.....</b>   | <b>75</b>  |
| 6.1       | Positive Handlungssprache benutzen .....  | 75         |
| 6.2       | Bitten bewusst formulieren.....   | 79         |
| 6.3       | Um Wiedergabe bitten .....  | 81         |
| 6.4       | Um Offenheit bitten.....  | 83         |
| 6.5       | Bitten an eine Gruppe richten .....   | 84         |
| 6.6       | Bitten contra Forderungen.....  | 85         |
| 6.7       | Mit welchem Ziel äußern wir eine Bitte? .....   | 87         |
| 6.8       | Zusammenfassung.....  | 91         |
| <b>7.</b> | <b>Empathisch aufnehmen.....</b>  | <b>95</b>  |
| 7.1       | Präsenz: Tu nicht irgendetwas, sei einfach da.....  | 95         |
| 7.2       | Auf Gefühle und Bedürfnisse hören .....   | 97         |
| 7.3       | Paraphrasieren – mit eigenen Worten wiedergeben .....   | 99         |
| 7.4       | Empathie vertiefen .....  | 104        |
| 7.5       | Wenn Schmerz unsere Empathiefähigkeit blockiert .....   | 105        |
| 7.6       | Zusammenfassung.....  | 106        |
| <b>8.</b> | <b>Die Macht der Empathie.....</b>  | <b>113</b> |
| 8.1       | Empathie, die heilt .....   | 113        |
| 8.2       | Empathie und die Fähigkeit, verletzlich zu sein.....  | 115        |
| 8.3       | Wie Empathie Gefahrensituationen entschärft.....  | 116        |
| 8.4       | Ein „Nein“ empathisch hören.....  | 119        |
| 8.5       | Mit Empathie ein leerlaufendes Gespräch wiederbeleben .....   | 120        |
| 8.6       | Empathie für Stille .....   | 122        |
| 8.7       | Zusammenfassung.....  | 124        |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>9.</b>  | <b>Einen einfühlsamen Kontakt mit uns selbst aufbauen</b> .....                         | 125 |
| 9.1        | Erinnern wir uns wieder an unsere Einzigartigkeit .....                                 | 125 |
| 9.2        | Wie bewerten wir uns selbst, wenn wir nicht ganz perfekt sind? .....                    | 126 |
| 9.3        | Selbstkritik und innere Forderungen übersetzen .....                                    | 127 |
| 9.4        | Trauern in der GFK.....   | 128 |
| 9.5        | Uns selbst verzeihen.....   | 129 |
| 9.6        | Was ich vom gesprenkelten Anzug gelernt habe .....                                      | 130 |
| 9.7        | Tue nichts, was du nicht aus spielerischer Freude heraus tust! .....                    | 131 |
| 9.8        | „Müssen“ in „frei wählen“ übersetzen .....  | 132 |
| 9.9        | Das Bewusstsein der Energie, die hinter unseren Handlungen steckt,<br>kultivieren ..... | 133 |
| 9.10       | Zusammenfassung.....  | 136 |
| <b>10.</b> | <b>Ärger vollständig ausdrücken</b> .....   | 137 |
| 10.1       | Den Auslöser von der Ursache unterscheiden .....  | 137 |
| 10.2       | Ärger hat immer einen lebensbejahenden Kern.....  | 140 |
| 10.3       | Auslöser contra Ursache: Praktische Auswirkungen .....                                  | 141 |
| 10.4       | Vier Schritte, um Ärger auszudrücken.....   | 144 |
| 10.5       | Zuerst Empathie anbieten.....   | 145 |
| 10.6       | Wir nehmen uns Zeit.....  | 148 |
| 10.7       | Zusammenfassung.....  | 149 |
| <b>11.</b> | <b>Konfliktklärung und Mediation</b> .....  | 153 |
| 11.1       | Eine Verbindung von Mensch zu Mensch.....   | 153 |
| 11.2       | Konfliktklärung mit der GFK im Vergleich zu traditioneller Mediation...                 | 154 |
| 11.3       | GFK-Konfliktklärungsschritte – ein kurzer Überblick.....                                | 156 |
| 11.4       | Über Bedürfnisse, Strategien und Analyse .....  | 156 |
| 11.5       | Empathie, um den Schmerz zu mildern, der dem Hören entgegensteht ...                    | 162 |
| 11.6       | Mit positiver, gegenwärtiger Handlungssprache Konflikte klären.....                     | 163 |
| 11.7       | Handlungsverben benutzen.....   | 164 |
| 11.8       | Ein „Nein“ übersetzen .....   | 166 |
| 11.9       | GFK und die Rolle des Mediators und der Mediatorin.....                                 | 166 |
| 11.10      | Wenn Beteiligte „Nein“ sagen zu einem persönlichen Treffen.....                         | 172 |
| 11.11      | Informelle Mediation: Unsere Nase in die Angelegenheiten<br>anderer Leute stecken ..... | 173 |
| 11.12      | Zusammenfassung.....  | 174 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>12. Die beschützende Anwendung von Macht</b> .....                                       | 177 |
| 12.1 Wenn die Anwendung von Macht unumgänglich ist.....                                     | 177 |
| 12.2 Die Einstellung hinter der Machtanwendung.....   | 177 |
| 12.3 Verschiedene Arten bestrafender Macht.....   | 178 |
| 12.4 Strafen haben ihren Preis.....   | 179 |
| 12.5 Zwei Fragen, die deutlich machen: Strafen haben ihre Grenzen.....                      | 180 |
| 12.6 Die beschützende Ausübung von Macht in Schulen.....                                    | 181 |
| 12.7 Zusammenfassung.....   | 184 |
| <br>  |     |
| <b>13. Uns selbst befreien und andere unterstützen</b> .....                                | 185 |
| 13.1 Sich von alten Mustern befreien.....   | 185 |
| 13.2 Innere Konflikte lösen.....  | 186 |
| 13.3 In unserer inneren Welt gut für uns sorgen.....  | 187 |
| 13.4 Diagnosen durch Gewaltfreie Kommunikation ersetzen.....                                | 189 |
| 13.5 Zusammenfassung.....   | 193 |
| <br>  |     |
| <b>14. Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken in<br/>Gewaltfreier Kommunikation</b> ..... | 197 |
| 14.1 Die Absicht hinter der Anerkennung.....  | 197 |
| 14.2 Die drei Bestandteile der Wertschätzung.....   | 198 |
| 14.3 Wertschätzung annehmen.....  | 200 |
| 14.4 Der Hunger nach Anerkennung.....   | 201 |
| 14.5 Die Abneigung, Anerkennung auszusprechen, überwinden.....                              | 203 |
| 14.6 Zusammenfassung.....   | 204 |
| <br>  |     |
| <b>Epilog</b> .....   | 205 |
| <b>Literatur</b> .....  | 207 |
| <b>Anhang: Über Gewaltfreie Kommunikation</b> .....   | 211 |
| <b>Index</b> .....  | 219 |