

Inhalt

Vorwort von Deepak Chopra.....	9
Vorwort zur deutschen Neuauflage von Ingrid Holler	13
Dank	15
1. Von Herzen geben: Das Herz der Gewaltfreien Kommunikation	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 Leben und in unserer Umgebung anwenden können.....	22
1.5 Zusammenfassung.....	25
2. Wie Kommunikation Einfühlungsvermögen blockieren kann	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
3. Beobachten, ohne zu bewerten	37
3.1 Die höchste Form menschlicher Intelligenz	40
3.2 Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden	42
3.3 Zusammenfassung.....	43
4. Gefühle wahrnehmen und ausdrücken	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

5.	Bedürfnisse: Die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen.....	59
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
6.	Um das bitten, was unser Leben bereichert.....	75
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
7.	Empathisch aufnehmen.....	95
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
8.	Die Macht der Empathie.....	113
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

9.	Einen einfühlsamen Kontakt mit uns selbst aufbauen	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, kultivieren	133
9.10	Zusammenfassung.....	136
10.	Ärger vollständig ausdrücken	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
11.	Konfliktklärung und Mediation	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 anderer Leute stecken	173
11.12	Zusammenfassung.....	174

12. Die beschützende Anwendung von Macht	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
13. Uns selbst befreien und andere unterstützen	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
14. Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken in Gewaltfreier Kommunikation	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
Epilog	205
Literatur	207
Anhang: Über Gewaltfreie Kommunikation	211
Index	219