

Inhalt

Vorwort	9
1. Einführung	11
Teambesprechung	11
Vom Arbeitsplatz	13
... zur Lebensbereichernden Organisation	14
2. Was ist Gewaltfreie Kommunikation?	16
Das Konzept	16
Von Wölfen und Giraffen	16
<i>Grundannahmen</i>	
Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation.	17
<i>1. Beobachtungen • 2. Gefühle • 3. Bedürfnisse • 4. Bitten</i>	
Über die Anwendung Gewaltfreier Kommunikation im Alltag	18
Noch ein Wort zu unserer Vorgehensweise	18
3. Achtung, Wölfe!	
<i>Über die Kunst des Umdeutens</i>	19
Kleine Anfrage.	19
Gewalt in der Sprache	20
Sprachgewalt	20
Was die Menschen eigentlich sagen wollen	21
4. Auf Kollisionskurs	
<i>Trennende oder verbindende Sprachmuster (I)</i>	23
Ich werde noch wahnsinnig hier!	23
Sprachmuster, die trennen	24
<i>Verantwortung leugnen • Schuldzuweisungen und Unterstellungen ... •</i>	
<i>Verallgemeinerungen</i>	
... und Sprachmuster, die verbinden	25
<i>Beobachtung • Einfühlung</i>	
Einfühlung für Christoph	26
Der Kommunikationsexperte	27

5. Führungsangelegenheiten

<i>Führen und einfühlen</i>	28
Chefgespräch	28
Ist-Zustand und Soll-Zustand: Der Weg zur Lebensbereichernden Organisation	29
<i>Amtssprache • Vorwürfe und Analysen • „Erziehungsmittel“</i>	
Vier Schritte für Markus	31

6. Worum es wirklich geht

<i>Trennende oder verbindende Sprachmuster (II)</i>	33
Langweilig, was?	33
Reine Übungssache	34
Am Anfang war die Unterstellung	34
Belehren und Besserwissen	35
Mit anderen Ohren	35
Mit anderen Worten	36
Gemeinsam mit anderen	37

7. Zeit für Gefühle

<i>Wie viel Gefühl verträgt ein Büro?</i>	39
Wie soll ich's ihr denn sagen	39
Scheingefühle	40
„Echte“ Gefühle	40
Sie sind der Boss	41
Nicht „baden“, sondern benennen	41
Gefühle am Arbeitsplatz	42
Über Gefühle sprechen	42

8. Wer braucht was?

<i>Über Bedürfnisse und Strategien</i>	45
Pause!	45
Was wir brauchen	46
... und wie wir es bekommen	46
Bedürfnisse und Macht	47
Strategiensammlung	48
Ohne Risiken und Nebenwirkungen	49

9. Giraffentanz

Die Kunst des Bittens	50
Ich frag doch bloß	50
Einladung zum Giraffentanz	51
<i>Zwei Arten von Bitten • Sagen Sie, was Sie wollen ... • Nennen Sie die Dinge beim Namen ... • Benennen Sie konkretes Verhalten ... • Bleiben Sie im Hier und Jetzt ... • Kommen Sie auf den Punkt ...</i>	
Bitte oder Forderung?	53
Ja oder Nein?	53
Klarer Fall	54

10. Jetzt reicht's!

Wohin mit dem Ärger?	55
Kopierpapier	55
Ärgerlich!	56
Aggression und Wut	56
Unser Aggressionsmodell	56
Und was steckt dahinter?	57

11. Zuhören und Nachfragen

Über Einfühlung	60
Armer Markus	60
Was ist Einfühlung?	61
Weder Mitleid noch Ratschläge	61
Gut gefragt	61
Die Grenzen der Empathie	62
Und noch einmal: Die vier Schritte	62
Teeküchen-Meeting	63

12. Eine unerfreuliche Geschichte

Mobbing und seine Hintergründe	65
Schräglage	65
Was heißt hier Mobbing?	66
<i>Aus der Sicht der Gewaltfreien Kommunikation ... • Hintergründe und Ursachen • Das Mobbing-Opfer • Vorgesetzte und Mobbing</i>	
Vorbereitungsgespräche	68

13. Mediation

<i>Eine neue Verbindung</i>	71
Markus – einerseits	71
... und Holger – andererseits	72
Flurgespräch	74
Nicht immer läuft es so einfach	75
Und jetzt?	75

14. Jules Abschied

<i>Über Dankbarkeit – und Feiern!</i>	77
Praktikumsbericht	77
Danke	78
Feiern!	79
Abschied	79

Praxisteil	80
Dankesrunden	80
Lob – Tadel – Feedback	80
<i>Feedback • Beispiele</i>	
Mitarbeitergespräche – ein möglicher Ablauf	83
Tipps zur Schaffung eines offenen Arbeitsklimas	84

Anhang	85
Gefühlsworte, die auf erfüllte Bedürfnisse hinweisen	85
Gefühlsworte, die auf unerfüllte Bedürfnisse hinweisen	86
Interpretation statt Gefühl	88
<i>Identifizierung von „Interpretationsgefühlen“ •</i>	
<i>Es ist wahrscheinlich eine Interpretation • Ausdruck wirklicher Gefühle</i>	
Bedürfnisse	89
Über Marshall B. Rosenberg	90
Das Center for Nonviolent Communication	90
Trainer im deutschsprachigen Raum	91
Das Zentrum Gewaltfreie Kommunikation Berlin e.V.	91