

Inhalt

Vorwort.....	7
Einführung	11
Einige Bemerkungen, bevor wir anfangen.....	13
Sie erinnern sich?	15
Kapitel 1	
Zum Anfang: Stille GFK-Übungen	19
1.1 Sich bewusst werden, wie Verbindungen blockiert werden.....	20
1.2 Einsatz von Selbst-Empathie – Erkennen Sie Ihre Trigger	21
1.3 Einsatz von stiller Empathie – Verstehen Sie Ihre Kollegen.....	25
Kapitel 2	
Der Lernzyklus: Erfolge feiern, Fehler bedauern	29
2.1 Feiern und Bedauern in der GFK.....	30
2.2 Den Lernzyklus in die tägliche Praxis einbauen	33
Kapitel 3	
Die Praxis: Vertrauen und Kompetenz aufbauen	37
3.1 Stille Fähigkeiten üben	37
3.2 Fähigkeiten laut üben	38
3.3 Vereinbarungen für GFK treffen.....	39
3.4 Sich die Zeit nehmen, die man braucht.....	48
Kapitel 4	
Kraftvolle Bitten: Bitten Sie um das, was Sie möchten	51
4.1 Erkennen typischer Verhaltensmuster bei unklaren Bitten	51
4.2 Klarheit gewinnen, um Bitten klar formulieren zu können	52
4.3 Anderen helfen, ihre Bitten klar zu formulieren	62

Kapitel 5

Vorschläge für den Umgang mit den üblichen

Kommunikationsproblemen am Arbeitsplatz	65
5.1 Wie man Feindbilder erkennt	65
5.2 Umgang mit schwierigen Gesprächen	71
5.3 Humor am Arbeitsplatz	73
5.4 Vorurteile am Arbeitsplatz	77
5.5 Zum Erfolg von Meetings beitragen	80
5.6 Umgang mit Machtstrukturen.....	83
5.7 Reaktionen auf Beschwerden von Kollegen.....	85
5.8 Feedback und Beurteilungen	87
5.9 Teilen gemeinsamer Arbeitsbereiche.....	92
5.10 Mediation nicht eingehaltener Vereinbarungen.....	93
5.11 Beantworten von E-Mails	95
5.12 Das Ende eines Arbeitsverhältnisses neu gestalten.....	97

Fazit	101
--------------------	------------

Anhang	105
A. Stützrädersatz	105
B. Gefühle.....	107
C. Gefühle vs. Urteile, die wie Gefühle aussehen	109
D. Bedürfnisse	113

Wie Sie den GFK-Prozess anwenden können	115
Einige grundlegende Gefühle, die wir alle haben	116
Grundlegende Bedürfnisse, die wir alle teilen	116
Über Gewaltfreie Kommunikation	118
Über das CNVC.....	119
Über den Autor	121

Stichwortverzeichnis	123
----------------------------	-----