

Inhalt

Einleitung: Warum haben wir das nicht in der Schule gelernt?.....	11
1. Das erstaunlich einfache Geheimnis:	
Die Welt durch die Linse der Bedürfnisse verstehen	15
1.1 Die vier Kompetenzbereiche von Needs Understanding	20
1.2 Strategien durch Bedürfnisse ersetzen.....	27
1.3 Bedürfnisse so unverwechselbar wie ein Fingerabdruck.....	28
1.4 Aber was ist mit ...?	
Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen.....	30
TEIL 1: EMPATHISCH ZUHÖREN	35
2. Wie man nicht zuhört: Zehn Aussagen,	
mit denen wir Menschen verprellen.....	37
2.1 Zuhörstile, die der Verbundenheit im Weg stehen	39
2.2 Hilfe – ich bin ein*e miserable*r Zuhörer*in!	44
2.3 Nützliche Fragen, um Ihren Zuhörstil aufzudecken.....	45
3. Wie man zuhört: Empathie und Verbundenheit herstellen	51
3.1 Warum hilft empathisches Zuhören?.....	51
3.2 Was genau ist Empathie?.....	53
3.3 Wie können wir lernen, empathischer zu sein?	54
3.4 Von der Empathie zum Handeln	61
3.5 Einige Fragen, die Sie vielleicht zur Empathie haben	62
TEIL 2: SICH SELBST MITFÜHLEND VERSTEHEN	67
4. Was treibt Sie an? Die eigenen Bedürfnisse kennenlernen	69
4.1 Wie Sie eine Verbindung zu Ihren Bedürfnissen herstellen	70
4.2 Zwei Reiseführer zu Ihren Bedürfnissen	71
4.3 Mit den zwei Reiseführern Ihre Bedürfnisse erspüren.....	79
4.4 Wenn Sie Ihre Bedürfnisse gefunden und gefühlt haben	82

5.	Einen Zugang zu schwierigen Situationen finden: zusätzliche Tools für knifflige Selbstempathie	85
5.1	Ihre Batterien aufladen	86
5.2	Wenn Sie von jemandem oder etwas getriggert werden.....	89
5.3	Wenn Sie bereuen, wie Sie sich verhalten haben.....	96
 TEIL 3: SPRECHEN UND GEHÖRT WERDEN		101
6.	Verbunden durch Sprache: Gespräche ohne Hindernisse führen	103
6.1	Gespräche führen, die Sie mit anderen verbinden	104
6.2	So über Ihre Bedürfnisse sprechen, dass die Botschaft ankommt	106
6.3	Ihre Gefühle ausdrücken, sodass Ihnen Verständnis entgegengebracht wird.....	111
6.4	Sich von Schuld befreien, indem Sie Ihr „weil“ ändern.....	115
7.	Vier wirkungsvolle sprachliche Hilfsmittel, um Ihren Standpunkt deutlich zu machen.....	119
7.1	Hilfsmittel 1: Beobachten statt Bewerten.....	120
7.2	Hilfsmittel 2: Bitten statt Fordern.....	123
7.3	Hilfsmittel 3: Wertschätzen und feiern statt loben und belohnen.....	128
7.4	Hilfsmittel 4: Reue und Traurigkeit statt Schuld und Verleugnung.....	131
 TEIL 4: DIE BEDÜRFNISSE ALLER IN UNSEREM HANDELN BERÜCKSICHTIGEN		137
8.	Deine Bedürfnisse, meine Bedürfnisse und ein neuer Weg vorwärts: Strategien entwickeln, die alle miteinbeziehen.....	139
8.1	Abstecher über die Bedürfnisse	139
8.2	Ein praktischer Leitfaden, um die Bedürfnisse aller zu berücksichtigen ..	141
8.3	Beispiele dafür, wie der Leitfaden umgesetzt werden kann.....	145
8.4	Ist das nicht nur eine andere Art, über Kompromisse zu sprechen?	148
8.5	An Bedürfnissen festhalten und Strategien loslassen.....	149
8.6	Wenn in versteckten Fingerabdruck-Bedürfnissen der Schlüssel zur Lösung liegt	152
8.7	Den Leitfaden bei einem inneren Zwiespalt anwenden	153

9.	Jenseits von richtig und falsch: Vom Gegeneinander zum Miteinander	157
9.1	Im Gegeneinander-Modus.....	159
9.2	Im Miteinander-Modus.....	161
9.3	Respektvolle Grenzen – rücksichtsvoll „Nein“ sagen	164
9.4	Verbundenheit über Grenzen hinweg	167
Fazit: Sich die Hände reichen in einer Welt des Wettbewerbs.....		169
Nachwort: Bedürfnisse und Natur.....		173
Anhang: Nützliche Listen		175
	Bedürfnisliste.....	177
	Gefühlsliste	179
	Liste körperlicher Empfindungen.....	181
	Liste falscher Gefühle.....	183
	Über die Autorin.....	184
	Auf den Schultern von Riesen: Erkenntnisse, die zu Needs Understanding beigetragen haben.....	185
	Danksagung.....	187
	Übersicht über die „Boxenstopps“	191