

# Inhalt

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Einleitung: Warum haben wir das nicht in der Schule gelernt?.....</b>              | <b>11</b> |
| <b>1. Das erstaunlich einfache Geheimnis:</b>                                         |           |
| <b>Die Welt durch die Linse der Bedürfnisse verstehen .....</b>                       | <b>15</b> |
| 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        |
| <b>TEIL 1: EMPATHISCH ZUHÖREN .....</b>                                               | <b>35</b> |
| <b>2. Wie man nicht zuhört: Zehn Aussagen, mit denen wir Menschen verprellen.....</b> | <b>37</b> |
| 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        |
| <b>3. Wie man zuhört: Empathie und Verbundenheit herstellen .....</b>                 | <b>51</b> |
| 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        |
| <b>TEIL 2: SICH SELBST MITFÜHLEND VERSTEHEN .....</b>                                 | <b>67</b> |
| <b>4. Was treibt Sie an? Die eigenen Bedürfnisse kennenlernen .....</b>               | <b>69</b> |
| 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        |

|                                                                                   |                                                                                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5.</b>                                                                         | <b>Einen Zugang zu schwierigen Situationen finden:</b>                                                                          |            |
|                                                                                   | <b>zusätzliche Tools für knifflige Selbstempathie .....</b>                                                                     | <b>85</b>  |
| 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         |
| <br><b>TEIL 3: SPRECHEN UND GEHÖRT WERDEN .....</b>                               |                                                                                                                                 | <b>101</b> |
| <b>6.</b>                                                                         | <b>Verbunden durch Sprache: Gespräche ohne Hindernisse führen .....</b>                                                         | <b>103</b> |
| 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<br>entgegengebracht wird.....                                                 | 111        |
| 6.4                                                                               | Sich von Schuld befreien, indem Sie Ihr „weil“ ändern.....                                                                      | 115        |
| <b>7.</b>                                                                         | <b>Vier wirkungsvolle sprachliche Hilfsmittel,<br/>um Ihren Standpunkt deutlich zu machen.....</b>                              | <b>119</b> |
| 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        |
| <br><b>TEIL 4: DIE BEDÜRFNISSE ALLER IN UNSEREM HANDELN BERÜCKSICHTIGEN .....</b> |                                                                                                                                 | <b>137</b> |
| <b>8.</b>                                                                         | <b>Deine Bedürfnisse, meine Bedürfnisse und ein neuer Weg vorwärts:<br/>Strategien entwickeln, die alle miteinbeziehen.....</b> | <b>139</b> |
| 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<br>der Schlüssel zur Lösung liegt .....                                          | 152        |
| 8.7                                                                               | Den Leitfaden bei einem inneren Zwiespalt anwenden .....                                                                        | 153        |

|                                                                                                           |                                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>9.</b>                                                                                                 | <b>Jenseits von richtig und falsch: Vom Gegeneinander zum Miteinander .....</b> | <b>157</b> |
| 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        |
| <b>Fazit: Sich die Hände reichen in einer Welt des Wettbewerbs.....</b>                                   |                                                                                 | <b>169</b> |
| <b>Nachwort: Bedürfnisse und Natur.....</b>                                                               |                                                                                 | <b>173</b> |
| <b>Anhang: Nützliche Listen .....</b>                                                                     |                                                                                 | <b>175</b> |
|                                                                                                           | Bedürfnisliste.....                                                             | 177        |
|                                                                                                           | Gefühlsliste .....                                                              | 179        |
|                                                                                                           | Liste körperlicher Empfindungen.....                                            | 181        |
|                                                                                                           | Liste falscher Gefühle .....                                                    | 183        |
| <b>Über die Autorin .....</b>                                                                             |                                                                                 | <b>184</b> |
| <b>Auf den Schultern von Riesen: Erkenntnisse,<br/>die zu Needs Understanding beigetragen haben .....</b> |                                                                                 | <b>185</b> |
| <b>Danksagung.....</b>                                                                                    |                                                                                 | <b>187</b> |
| <b>Übersicht über die „Boxenstopps“ .....</b>                                                             |                                                                                 | <b>191</b> |