

Einleitung | 8

Was sind Gute Gespräche? | 11

1 | DIE AUSGANGSLAGE: SCHWIERIGE GESPRÄCHE | 15

Über Rollen, Etiketten und Schubladen | 20

Unser Denken in Schubladen | 27

Gewinner und Verlierer | 29

Die Lust am Lamentieren | 30

2 | DER LÖSUNGSANSATZ: GUTE GESPRÄCHE | 33

Was ist unsere Sehnsucht? | 37

Situationen neu gestalten | 40

Die Versöhnung von Xanthippe und Sokrates | 42

Der Ansatz | 46

Wie entsteht Ordnung? | 46

Werte und Bedürfnisse | 54

*Das »Was« und das »Wie« –
und die entsprechenden Bedürfnisse* | 57

Miteinander Werte schaffen | 67

*Selbsterschaffene Werte und
universelle Gesetzmäßigkeiten* | 79

Viele Köche verderben den Brei – aber wie sorgen wir dafür, dass der Brei gut wird? | 82

Die Sehnsucht aktiviert schöpferische Kräfte | 85

Eine Analogie aus der Physik: die Supraleitung | 88

3 | DIE METHODE UND IHRE PRAXIS | 91

Das Gesprächsmodell | 93

Beispiel: Der Einkaufszettel | 94

Die führenden Fragen zur Strukturierung guter Gespräche | 96

Der Gesprächsprozess | 102

Beispiel: Die Urlaubsplanung | 115

Wie können wir unsere seelischen Bedürfnisse freilegen und umsetzen | 122

Beispiel: Schach mit Paul | 131

Gute Gespräche in Aktion | 134

Beispiel: Der Gartenteich | 138

Grundhaltungen in der Moderation | 141

Beispiel: Der Arztbesuch | 143

Voraussetzungen und Fallstricke | 147

Beispiel: Parkplatznot | 149

Der Methodenkoffer | 154

1. *Das Thema festlegen* | 154

2. *Die Situation erfassen* | 157

3. *Die wahren Bedürfnisse ermitteln* | 162

4. *Ideen finden* | 169

5. *Einen Entschluss fassen* | 177

6. *Die Lösung entwickeln* | 181

7. *Die Lösung vermitteln* | 187
8. *Ziele formulieren* | 193
9. *Der Weg zum Ziel* | 199
10. *Am Ziel* | 205

Nachwort | 209

Literatur | 212

Quellen | 215