

Inhalt

Vorwort	13
1. Was kann ich tun, damit ich mich nicht immer maßlos ärgere?	15
2. Wie mache ich einem Kunden am besten ein »Angebot«?	17
3. Leute ansprechen	19
4. Ein Anti-Ärger-Gedanke	21
5. Wie werde ich meinen Ärger los?	22
6. Wie überwinde ich den toten Punkt?	24
7. Wie verhindere ich, dass mich nachts Probleme wachhalten?	26
8. Ich habe eine Fachausbildung und bin arbeitslos. Wie finde ich eine neue Stelle?	28
9. Wie kann ich lernen, mich gewählter auszudrücken?	30
10. Soll man eine Beförderung rückgängig machen, wenn man sich überfordert fühlt?	32
11. Wie vermeide ich, dass mich mein Chef in die Pfanne haut?..	34
12. Wie gewinne ich Abstand, wenn Menschen mich beleidigt haben?	35
13. Wie stelle ich im Bewerbungsgespräch fest, ob ich mich für die Stelle eigne?	36
14. Wie reagiere ich (am Telefon) auf Beschwerden?	37
15. Wie gehe ich mit Menschen um, die sich in jedes Gespräch einmischen und alles besser wissen?	39

16.	Man hört immer, man solle »bewusster« leben. Was ist das eigentlich?	41
17.	Muss man sich an die Büromode halten?	43
18.	Mein Chef soll mir mehr zutrauen.....	44
19.	Bei uns im Büro stehen alle Türen offen, auch beim Chef. Warum reagiert er dann so oft pikiert, wenn ich sein Zimmer betrete?	45
20.	Wie beruhige ich einen Choleriker?	46
21.	Wie komme ich aus einer Krise heraus, in der ich nur noch negative Gedanken habe?.....	47
22.	Wie kann ich mich motivieren, wenn ich durchhänge?.....	49
23.	Wie stelle ich fest, ob ich für schwierige Aufgaben geeignet bin?.....	51
24.	Was bedeutet der »starre« Blick? Und: Soll man Leute dabei stören?.....	55
25.	Gibt es eine Methode, sich schnell zu erholen?	57
26.	Wie schaffe ich es, mich eher aufzuraffen?	58
27.	Ich werde immer so schnell rot – was kann ich dagegen tun?..	59
28.	Warum passieren mir immer so unangenehme Dinge?	60
29.	Wie bezeichne ich meine Mitarbeiter korrekt?	62
30.	Fehler machen mich so sauer!	64
31.	Wie gehe ich mit Gegnern um, ohne dass mich feindselige Gefühle blockieren?	66
32.	Warum hält man oft an aussichtslosen Sachen fest?	67
33.	Gibt es dumme Fragen?	68
34.	Was soll ich tun, wenn mich Menschen ausfragen?.....	69

35. Wie kann ich Fremdwörter (und Fachausdrücke) besser verstehen und behalten?	71
36. Soll man Kollegen sagen, was man verdient?	72
37. Sie propagieren »gehirn-gerechtes« Denken. Was ist das?	73
38. Welche Geschenke kommen an?	75
39. Wie kann ich jemanden, der eine Gruppenidee nicht mittragen will, beeinflussen?	77
40. Wie gehe ich mit jemandem um, der nur Hektik verbreitet? ..	78
41. Wie werde ich Kletten los, die mich dauernd um Rat fragen?	80
42. Wie kann ich verhindern, dass ich zu häufig meine Hilfe anbiete und es hinterher bereue?	82
43. Muss ich trotz Zeitmangels jeden Tag 30 Minuten Nachrichten sehen?	83
44. Worauf soll man hören: auf die innere Stimme oder den Verstand?	85
45. Ich bin über 55 und arbeitslos. Habe ich noch eine Chance? (Die Personalchefs scheinen nur noch junge Leute einzustellen!)	86
46. Karriere-Fragen	87
47. Warum erklären manche Menschen so umständlich?	89
48. Ich habe Angst* vor Konflikten	90
49. Wie mache ich beim ersten Kontakt einen guten Eindruck? ..	92
50. Wie knüpfe ich einen wichtigen Kontakt – beruflich oder privat?	93
51. Kann man die Konzentration verbessern?	95
52. Manchmal denke ich im Kreis herum und finde keine Lösung. Wie durchbreche ich das?	96

53.	Tja – die Krise!	98
54.	Wie werde ich mit Kritik fertig?	100
55.	Trauen Sie Ihren Kunden!	102
56.	Was bedeutet es, wenn jemand aufgesetzt lacht?	104
57.	Mein Mann und mein Sohn sind Legastheniker. Kann man da wirklich nichts machen? (Die sogenannte Therapie scheint kaum zu fruchten.)	106
58.	Wie lerne ich, Wut und Enttäuschung zu verbergen?	108
59.	Ich möchte mich gern mit einer neuen Sache befassen, kenne aber niemanden, und allein traue ich mich nicht.....	110
60.	Was muss ich tun, damit mir mein Chef mehr Geld gibt?	111
61.	Wie gewöhne ich mir Marotten ab (zum Beispiel Nägelkauen, Bartzwirbeln)?	112
62.	Ich bin häufig misstrauisch – kann man dagegen etwas tun?	114
63.	Warum werde ich dauernd missverstanden?	118
64.	Wie wichtig ist die Mittagspause?	119
65.	Ist Nachgeben ein Zeichen von Schwäche?	120
66.	Wie kann ich mir Namen leichter merken?	121
67.	Ich bin neidisch. Wie stelle ich das ab?	123
68.	Ist Lampenfieber schlimm?	125
69.	Wie gehe ich mit Niederlagen um?	126
70.	Ich kann mich nicht organisieren und gehe in meinen Merkzetteln unter	128
71.	Warum reagiert mein Mann sauer, wenn ich über Probleme reden will?	129
72.	Gibt es die Macht der positiven Sprache?	131
73.	Wie soll ich reagieren, wenn mir etwas nicht passt?	133

74.	Ich habe eine Frage zur Privatsphäre: Soll man seinem Chef davon erzählen, wenn man in psychotherapeutischer Behandlung ist?	134
75.	Ich habe Angst* vor Problemen, bevor sie überhaupt entstehen. Kann man dagegen etwas tun?.....	135
76.	Wie finde ich Lösungen für ein Problem?	136
77.	Warum stört es mich, wenn mir Kollegen im Büro zu sehr auf die Pelle rücken?	139
78.	Wie gehe ich mit Rechthabern um?	141
79.	Ich sterbe vor Angst*, wenn ich vor mehreren Menschen sprechen soll.....	143
80.	Ware defekt – aber ich traue mich nicht, mich zu beschweren	145
81.	Probleme regen mich maßlos auf – was kann ich dagegen tun?	146
82.	Rhetorik	150
83.	Kann man Schlagfertigkeit lernen?.....	152
84.	Ich bin so schlampig – was hilft?	153
85.	Meine Schwiegermutter kritisiert mich dauernd und behauptet, sie fühle sich verantwortlich für mich. Kann sie denn Verantwortung für mein Leben übernehmen?.....	154
86.	Wie reagiere ich, wenn sich jemand im Ton vergreift?	155
87.	Ich denke immer, ich bin nicht gut genug (obwohl andere meine Arbeit für ausgezeichnet halten).....	157
88.	Wie werde ich selbstsicherer? (Und wie bestehe ich neben Angebern?).....	159
89.	Trauen Sie Ihren Kundenbetreuern!	162

90.	Ich muss oft mit Leuten telefonieren, die ziemlich sauer sind (zum Beispiel, weil sie sich beschweren wollen). Wie kann ich verhindern, dass ich auf ihren aggressiven Tonfall ebenso reagiere?.....	164
91.	Was soll ich tun, wenn mir jemand unsympathisch ist?	165
92.	Tat-Sachen	166
93.	Wie wirkt man am Telefon überzeugender und positiver auf andere?	168
94.	Soll man Akademiker mit ihrem Titel ansprechen?	169
95.	Ich hatte kürzlich einen Todesfall in der Familie und breche ständig in Tränen aus, wenn mich Bekannte ansprechen und fragen, wie es mir geht. Ist das normal?	170
96.	Nach einer Haarverpflanzung, die Narben hinterließ, mustern mich die Leute unverfroren. Wie soll ich reagieren?	172
97.	Wie unterbreche ich Menschen in ihrem Redeschwall, ohne unhöflich zu erscheinen?	173
98.	Wie kann ich einem Kollegen, der sich in einer Gesprächsrunde in der Firma nichts zu sagen traut, helfen? ...	174
99.	Was kann ich tun, wenn mich andere wegen meiner Figur aufziehen?	175
100.	Ich vergesse alles so leicht, habe ein Gedächtnis wie ein Sieb!.	177
101.	Wie kann ich einen Menschen dazu bringen, sein Verhalten zu ändern?	180
102.	Ich nehme mir immer viel vor, tue es dann aber nicht. Woran liegt das?	181
103.	Wie kann ich verhindern, dass ich stocksauer werde, wenn ich warten muss? (zum Beispiel an der Kasse im Supermarkt)	182

104. Wie unterdrücke ich Tränenausbrüche, wenn andere dabei sind?	184
105. Wie bestehe ich im Wettbewerb?	186
106. Ist Willensstärke angeboren oder kann man sie trainieren?	187
107. Ich erlebe regelmäßig große Wut, weil die Menschen sich so unfair verhalten, gleichzeitig habe ich es satt, immer dieselben Dinge zu erklären. Gibt es einen Gedanken, der aus diesem Teufelskreis herausführen könnte?	189
108. Wie kann ich mir Zahlen besser merken?	192
109. Ich kann nicht zeichnen. Gibt es einen Weg, es doch noch zu lernen?	194
110. Meine Kollegen stehlen mir meine Zeit. Was kann ich tun? ...	196
111. Ich gerate ständig unter selbst verursachten Zeitdruck, woran liegt das?	197
112. Ich arbeite viel und gern, aber Freunde kommen zu kurz. Muss ich das ändern?	199
113. Warum machen manche Menschen alles auf den letzten Drücker?	201
114. Wie finde ich eigene Ziele?	202
115. Wie hören andere mir besser zu?	205
Anhang	207
Angst	208
Literaturverzeichnis	222
Stichwortverzeichnis	225
Quellenangaben	231
Notizen	232