

Inhalt

Verstehen: Warum sind andere schwierig?	5
▪ Beziehungen: warum sie wichtiger sind als Fakten	6
▪ Keine Frage des Charakters, sondern der Konstellation	13
▪ Widerstand – warum andere nicht tun, was wir wollen	20
▪ Das genaue Gegenteil von Ihnen – Ihr Anti-Typ	27
▪ Ent-Täuschungen: das Ende einer Täuschung	35
Erkennen: Wann wird es schwierig?	43
▪ Die unterschiedlichen Konfliktarten	44
▪ Konfliktstile	46
▪ Wenn ein Konflikt eskaliert	47
▪ Warum wir uns Konflikten nicht gerne stellen	49
▪ Die Tiefenschichten eines Konflikts	52

Handeln: Konflikte vermeiden und lösen	55
▪ Zehn Grundsätze, die immer nützen	56
▪ Sofortmaßnahmen bei Ärger und Stress	69
▪ Das Gespräch mit dem anderen	74
▪ Schwierige Zeitgenossen im Meeting	96
▪ Vorgesetzte kritisieren – bloß wie?	99
▪ Es gibt mehr Möglichkeiten als Sie denken	100
▪ Wenn ausnahmsweise nichts mehr hilft	102
Kluges Selbstmanagement	105
▪ Das A und O: Ihre Haltung	106
▪ Selbsterkenntnis entwickeln	116
▪ Wie wir an schwierigen Menschen wachsen	117
▪ Ohne geht es nicht: Geduld und Durchhaltevermögen	123
▪ Stichwortverzeichnis	125