

## Inhalt

<b>Verstehen: Warum sind andere schwierig?</b>	<b>5</b>
▪ 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
<b>Erkennen: Wann wird es schwierig?</b>	<b>41</b>
▪ Die unterschiedlichen Konfliktarten	42
▪ Konfliktstile	44
▪ Wenn ein Konflikt eskaliert	45
▪ Warum wir uns Konflikten nicht gerne stellen	47
▪ Die Tiefenschichten eines Konflikts	50

---

<b>Handeln: Konflikte vermeiden und lösen</b>	<b>53</b>
▪ Zehn Grundsätze, die immer nützen	54
▪ Sofortmaßnahmen bei Ärger und Stress	67
▪ Das Gespräch mit dem anderen	72
▪ Schwierige Zeitgenossen im Meeting	94
▪ Vorgesetzte kritisieren – bloß wie?	97
▪ Es gibt mehr Möglichkeiten als Sie denken	98
▪ Wenn ausnahmsweise nichts mehr hilft	100
 <b>Kluges Selbstmanagement</b>	 <b>103</b>
▪ Das A und O: Ihre Haltung	104
▪ Selbsterkenntnis entwickeln	114
▪ Wie wir an schwierigen Menschen wachsen	116
▪ Ohne geht es nicht: Geduld und Durchhaltevermögen	121
 ▪ Stichwortverzeichnis	 125