

# Inhalt

Vorwort. ....	11
1 Was kann ich tun, damit ich mich nicht immer maßlos ärgere? .....	13
2 Wie mache ich einem Kunden am besten ein »Angebot«? .....	15
3 Leute ansprechen. ....	17
4 Ein Anti-Ärger-Gedanke .....	19
5 Wie werde ich meinen Ärger los? .....	20
6 Wie überwinde ich den toten Punkt? .....	22
7 Wie verhindere ich, dass mich nachts Probleme wachhalten? .....	24
8 Ich habe eine Fachausbildung und bin arbeitslos. Wie finde ich eine neue Stelle?..	26
9 Wie kann ich lernen, mich gewählter auszudrücken? .....	28
10 Soll man eine Beförderung rückgängig machen, wenn man sich überfordert fühlt?	30
11 Wie vermeide ich, dass mich mein Chef in die Pfanne haut? .....	32
12 Wie gewinne ich Abstand, wenn Menschen mich beleidigt haben? .....	33
13 Wie stelle ich im Bewerbungsgespräch fest, ob ich mich für die Stelle eigne? ....	34
14 Wie reagiere ich (am Telefon) auf Beschwerden? .....	35
15 Wie gehe ich mit Menschen um, die sich in jedes Gespräch einmischen und alles besser wissen? .....	37
16 Man hört immer, man solle »bewusster« leben. Was ist das eigentlich? .....	39
17 Muss man sich an die Büro-Mode halten? .....	41
18 Mein Chef soll mir mehr zutrauen .....	42
19 Bei uns im Büro stehen alle Türen offen, auch beim Chef. Warum reagiert er dann so oft pikiert, wenn ich sein Zimmer betrete? .....	43
20 Wie beruhige ich einen Choleriker? .....	44

21	Wie komme ich aus einer Krise heraus, in der ich nur noch negative Gedanken habe? .....	45
22	Wie kann ich mich motivieren, wenn ich durchhänge? .....	47
23	Wie stelle ich fest, ob ich für schwierige Aufgaben geeignet bin? .....	49
24	Was bedeutet der »starre« Blick? Und: Soll man Leute dabei stören? .....	53
25	Gibt es eine Methode, sich schnell zu erholen? .....	55
26	Wie schaffe ich es, mich eher aufzuraffen? .....	56
27	Ich werde immer so schnell rot was kann ich dagegen tun? .....	57
28	Warum passieren mir immer so unangenehme Dinge? .....	58
29	Wie bezeichne ich meine Mitarbeiter korrekt? .....	60
30	Fehler machen mich so sauer! .....	62
31	Wie gehe ich mit Gegnern um, ohne dass mich feindselige Gefühle blockieren? ...	64
32	Warum hält man oft an aussichtslosen Sachen fest? .....	65
33	Gibt es dumme Fragen? .....	66
34	Was soll ich tun, wenn mich Menschen ausfragen? .....	67
35	Wie kann ich Fremdwörter (und Fachausdrücke) besser verstehen und behalten? .	69
36	Soll man Kollegen sagen, was man verdient? .....	70
37	Sie propagieren »gehirn-gerechtes« Denken. Was ist das? .....	71
38	Welche Geschenke kommen an? .....	73
39	Wie kann ich jemanden, der eine Gruppenidee nicht mittragen will, beeinflussen?	75
40	Wie gehe ich mit jemandem um, der nur Hektik verbreitet? .....	76
41	Wie werde ich Kletten los, die mich dauernd um Rat fragen? .....	78
42	Wie kann ich verhindern, dass ich zu häufig meine Hilfe anbiete und es hinterher bereue? .....	80
43	Muss ich trotz Zeitmangels jeden Tag 30 Minuten Nachrichten sehen? .....	81
44	Worauf soll man hören: auf die innere Stimme oder den Verstand? .....	83
45	Ich bin über 55 und arbeitslos. Habe ich noch eine Chance? .....	84
46	Karriere-Fragen .....	85

47	Warum erklären manche Menschen so umständlich? .....	86
48	Ich habe Angst vor Konflikten .....	87
49	Wie mache ich beim ersten Kontakt einen guten Eindruck? .....	89
50	Wie knüpfe ich einen wichtigen Kontakt beruflich oder privat? .....	90
51	Kann man die Konzentration verbessern? .....	92
52	Manchmal denke ich im Kreis herum und finde keine Lösung. Wie durchbreche ich das? .....	93
53	Tja die Krise! .....	95
54	Wie werde ich mit Kritik fertig? .....	97
55	Trauen Sie Ihren Kunden! .....	98
56	Was bedeutet es, wenn jemand aufgesetzt lacht? .....	100
57	Mein Mann und mein Sohn sind Legastheniker. Kann man da wirklich nichts machen? (Die sogenannte Therapie scheint kaum zu fruchten.) .....	102
58	Wie lerne ich, Wut und Enttäuschung zu verbergen? .....	104
59	Ich möchte mich gern mit einer neuen Sache befassen, kenne aber niemanden, und allein traue ich mich nicht .....	106
60	Was muss ich tun, damit mir mein Chef mehr Geld gibt? .....	107
61	Wie gewöhne ich mir Marotten ab (zum Beispiel Nägelkauen, Bartzwirbeln)? .....	108
62	Ich bin häufig misstrauisch kann man dagegen etwas tun? .....	110
63	Warum werde ich dauernd missverstanden? .....	113
64	Wie wichtig ist die Mittagspause? .....	114
65	Ist Nachgeben ein Zeichen von Schwäche? .....	115
66	Wie kann ich mir Namen leichter merken? .....	116
67	Ich bin neidisch. Wie stelle ich das ab? .....	118
68	Ist Lampenfieber schlimm? .....	120
69	Wie gehe ich mit Niederlagen um? .....	121
70	Ich kann mich nicht organisieren und gehe in meinen Merktzetteln unter .....	122
71	Warum reagiert mein Mann sauer, wenn ich über Probleme reden will? .....	123

72	Gibt es die Macht der positiven Sprache? .....	125
73	Wie soll ich reagieren, wenn mir etwas nicht passt? .....	127
74	Ich habe eine Frage zur Privatsphäre: Soll man seinem Chef davon erzählen, wenn man in psychotherapeutischer Behandlung ist? .....	128
75	Ich habe Angst vor Problemen, bevor sie überhaupt entstehen. Kann man dagegen etwas tun? .....	129
76	Wie finde ich Lösungen für ein Problem? .....	130
77	Warum stört es mich, wenn mir Kollegen im Büro zu sehr auf die Pelle rücken? ...	133
78	Wie gehe ich mit Rechthabern um? .....	135
79	Ich sterbe vor Angst, wenn ich vor mehreren Menschen sprechen soll. ....	137
80	Ware defekt aber ich traue mich nicht, mich zu beschweren .....	138
81	Probleme regen mich maßlos auf was kann ich dagegen tun? .....	139
82	Rhetorik .....	143
83	Kann man Schlagfertigkeit lernen? .....	145
84	Ich bin so schlampig was hilft? .....	146
85	Meine Schwiegermutter kritisiert mich dauernd und behauptet, sie fühle sich ver- antwortlich für mich. Kann sie denn Verantwortung für mein Leben übernehmen? .....	147
86	Wie reagiere ich, wenn sich jemand im Ton vergreift? .....	148
87	Ich denke immer, ich bin nicht gut genug (obwohl andere meine Arbeit für ausgezeichnet halten) .....	150
88	Wie werde ich selbstsicherer? (Und wie bestehe ich neben Angebern?). ....	151
89	Trauen Sie Ihren Kundenbetreuern! .....	154
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? .....	156
91	Was soll ich tun, wenn mir jemand unsympathisch ist? .....	157
92	Tat-Sachen .....	158
93	Wie wirkt man am Telefon überzeugender und positiver auf andere? .....	160

94	Soll man Akademiker mit ihrem Titel ansprechen? . . . . .	161
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? . . .	162
96	Nach einer Haarverpflanzung, die Narben hinterließ, mustern mich die Leute unverfroren. Wie soll ich reagieren? . . . . .	164
97	Wie unterbreche ich Menschen in ihrem Redeschwall, ohne unhöflich zu erscheinen? . . . . .	165
98	Wie kann ich einem Kollegen, der sich in einer Gesprächsrunde in der Firma nichts zu sagen traut, helfen? . . . . .	166
99	Was kann ich tun, wenn mich andere wegen meiner Figur aufziehen? . . . . .	167
100	Ich vergesse alles so leicht, habe ein Gedächtnis wie ein Sieb! . . . . .	168
101	Wie kann ich einen Menschen dazu bringen, sein Verhalten zu ändern? . . . . .	171
102	Ich nehme mir immer viel vor, tue es dann aber nicht. Woran liegt das? . . . . .	172
103	Wie kann ich verhindern, dass ich stocksauer werde, wenn ich warten muss? (Zum Beispiel an der Kasse im Supermarkt)? . . . . .	173
104	Wie unterdrücke ich Tränenausbrüche, wenn andere dabei sind? . . . . .	175
105	Wie bestehe ich im Wettbewerb? . . . . .	177
106	Ist Willensstärke angeboren oder kann man sie trainieren? . . . . .	178
107	Ich erlebe regelmäßig große Wut, weil sich die Menschen so unfair verhalten, gleichzeitig habe ich es satt, immer dieselben Dinge zu erklären. Gibt es einen Gedanken, der aus diesem Teufelskreis herausführen könnte? . . . . .	179
108	Wie kann ich mir Zahlen besser merken? . . . . .	181
109	Ich kann nicht zeichnen. Gibt es einen Weg, es doch noch zu lernen? . . . . .	182
110	Meine Kollegen stehlen mir meine Zeit. Was kann ich tun? . . . . .	184
111	Ich gerate ständig unter selbst verursachten Zeitdruck, woran liegt das? . . . . .	185
112	Ich arbeite viel und gern, aber Freunde kommen zu kurz. Muss ich das ändern? . . .	186
113	Warum machen manche Menschen alles auf den letzten Drücker? . . . . .	188
114	Wie finde ich eigene Ziele? . . . . .	189
115	Wie hören andere mir besser zu? . . . . .	191

**Anhang ..... 192**

**Angst ..... 192**

**Literaturverzeichnis ..... 204**

**Quellenangaben ..... 205**

**NOTIZEN ..... 206**