

Inhalt

Zum Einstieg	5
Psychologische Spielregeln	9
Den anderen anders sein lassen	9
Ich habe die Wahl	10
Wie verhalte ich mich unter Stress?	13
Lösungsansätze für schwierige Gespräche	16
Umgang mit komplizierten Kollegen	21
Der Rechthaber	21
Typisch rechthaberisch	22
Was Sie lassen sollten	24
Was Sie tun sollten	25
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	27
Wissenswertes: Psychologische Erkenntnisse für die Überzeugung von Rechthabern	28
Der kreative Chaot	33
Typisch chaotisch	34
Was Sie lassen sollten	34
Was Sie tun sollten	35
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	37
Wissenswertes: Das Wertequadrat als Erkenntnis- und Feedback-Instrument	39
Der Vielredner	44
Typisch Vielredner	45
Was Sie lassen sollten	45
Was Sie tun sollten	46
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	47
Wissenswertes: Mit gutem Zuhören mehr erreichen	48
Der Pessimist	52
Typisch Pessimist	53
Was Sie lassen sollten	53

Was Sie tun sollten	54
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	56
Wissenswertes: „Ich kann nicht optimistisch.“ Die Psyche des Pessimisten	57
Der Intrigant	61
Typisch Intrigant	62
Was Sie lassen sollten	62
Was Sie tun sollten	63
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	64
Wissenswertes: Die Atmosphäre für Intrigen	65
Umgang mit komplizierten Führungskräften	69
Der Perfektionist	70
Typisch Perfektionist	71
Was Sie lassen sollten	71
Was Sie tun sollten	72
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	74
Wissenswertes: Komplexes einfach und glaubwürdig formulieren	75
Der Unnahbare	81
Typisch unnahbar	81
Was Sie lassen sollten	83
Was Sie tun sollten	83
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	84
Wissenswertes: Über Hören und Verstehen – zwischen den Zeilen lesen	88
Der Choleriker	92
Typisch Choleriker	93
Was Sie lassen sollten	94
Was Sie tun sollten	95
Toolbox: Hilfreiche Formulierungen	97
Wissenswertes: Die Ursache von Wut und die Kontrolle von Ärger	100
Schlusswort	105
Stichwortverzeichnis	106