

# Inhalt

---

An den Leser _____	5
Über dieses Buch _____	6
Was Sie beim Durcharbeiten beachten sollten _____	7
Warum ist effektive Kommunikation so wichtig? _____	8
<b>Teil 1: Strategie und Taktik _____</b>	<b>11</b>
Start _____	12
Ziele setzen _____	13
Keine Mission _____	14
Die »Fifty-fifty-Doktrin« _____	15
Abwägen _____	17
<b>Teil 2: Der Besserwisser _____</b>	<b>19</b>
Wenn Besserwisser aufeinandertreffen _____	20
Ihr Erfolgsprogramm _____	22
Die Absicht des Besserwissers _____	23
Früher war ich selbstkritisch. Heute bin ich perfekt! _____	24
Ihre Reaktion _____	26
Ihre Taktik _____	27
Ihr Ziel _____	29
Ihre Strategie _____	31
Umgang mit Lob _____	34
Erfolgsformel _____	36
Aktionsplan _____	37
<b>Teil 3: Der Selbstgerechte _____</b>	<b>39</b>
Die Absicht des Selbstgerechten _____	40
Sein Verhalten _____	41
Wie er fühlt und denkt _____	42
Ihre Reaktion _____	43
Ihr Erfolgsprogramm _____	44
Ihre Taktik _____	45
Chefsache _____	48
Assertorik _____	49
Aktionsplan _____	50

<b>Teil 4: Der Nörgler</b> _____	51
Ihr Erfolgsprogramm _____	53
Die Absichten des Nörglers _____	54
Nörgel-Kette _____	55
Wie der Nörgler fühlt und denkt _____	56
Ihre Reaktion _____	57
Ihre Taktik _____	58
Aktionsplan _____	60
<b>Teil 5: Der Negativdenker</b> _____	61
Ihr Erfolgsprogramm _____	62
Die Absicht des Negativdenkers _____	63
Ihre Taktik _____	64
Mißtrauen _____	65
Aktionsplan _____	68
<b>Teil 6: Der Ärgerliche</b> _____	69
Der Unfall _____	70
Ärgerfallen _____	71
Ihre Reaktion _____	73
Ihre Taktik _____	74
<b>Teil 7: Tips für die Praxis</b> _____	77
Die sinnvolle Veränderung _____	78
Konflikte sind gesund _____	81
Der Einsatz lohnt sich _____	82