

Dr. Rick Brinkman Dr. Rick Kirschner

Wie man mit Menschen klarkommt, die man nicht ausstehen kann

Hilfreiche Strategien für die Kommunikation
im Arbeitsleben und im Alltag

Aus dem Englischen von Max Limper

YES

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Einführung | 9 |
| Teil 1: Die Unausstehlichen besser kennenlernen | 13 |
| 1. Die Liste der 10 (+3) schlimmsten Feinde. | 15 |
| 2. Die Lupe des Verständnisses | 21 |
| 3. Der Weg zur Hölle ist mit guten Absichten gepflastert | 37 |
| Teil 2: Überleben durch geschickte Kommunikation | 51 |
| 4. Vom Konflikt zur Kooperation | 53 |
| 5. Zuhören, um zu verstehen | 59 |
| 6. Mehr Verständnis | 65 |
| 7. Sprechen, um verstanden zu werden | 69 |
| 8. Projektion und Erwartung | 75 |
| 9. Die eigene Haltung ändern. | 80 |
| Teil 3: Aus schlimmen Mitmenschen das Beste herausholen . . . | 89 |
| 10. Panzer | 91 |
| 11. Stichler. | 100 |
| 12. Besserwisser | 111 |
| 13. Möchtegern-Besserwisser. | 119 |
| 14. Granate | 127 |
| 15. Jasager. | 134 |
| 16. Vielleichtsager | 144 |
| 17. Nichtssager | 150 |
| 18. Nörgler. | 159 |

19. Neinsager 168

20. Richter 177

21. Einmischer 188

22. Märtyrer 202

23. Was, wenn du selbst das Problem bist? 216

Teil 4: Kommunikation im digitalen Zeitalter 237

24. Kommunikation mit technischen Hürden. 239

25. Acht vorbeugende Schritte in der Kommunikation per Telefon 244

26. Acht vorbeugende Schritte in der Kommunikation per Mail 254

Nachwort 267

Danksagung 271

Über die Autoren 272