

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