

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