

Inhalt

Die Kunst der Diplomatie	5
▪ Eine Definition	6
▪ Die Kernkompetenzen wahrer Diplomaten	9
▪ Warum es in der Diplomatie keine Verlierer gibt	11
▪ Balanceakt zwischen Offenheit und Schöntuerei	16
Die Grundsätze diplomatischen Handelns	23
▪ Warum Diplomatie auch Gefühlssache ist	24
▪ Welche Rolle Bedürfnisse spielen	31
▪ Was Gewaltfreie Kommunikation mit Diplomatie zu tun hat	35
Die Strategien der Diplomaten	39
▪ Nur wer authentisch ist, hat Erfolg	40
▪ Von der Diskussion zum Dialog	40
▪ Bedürfnisorientierte Argumentation	43
▪ Gesprächsführungstechniken	46
▪ Gewaltfreie Kommunikation: Impulsgeber für Diplomatie	66
▪ Die Konfrontationstechnik	74
▪ Humor	80
▪ Lieber nicht! – Was Sie besser bleiben lassen sollten	84

Schwierige Situationen meistern	87
▪ Der aufgebrauchte Kunde	88
▪ Ständige Unterbrechungen durch Kollegen	91
▪ Ein heikles Thema ansprechen	92
▪ Ihr Gegenüber wird emotional	94
▪ Die rigide Kollegin	95
▪ Unsachliche Kritik vom Chef	96
▪ Schlechte Nachrichten überbringen	98
▪ Wie Sie mit Anzüglichkeiten umgehen	100
▪ Wenn zwei sich streiten ...	102
Persönliche Voraussetzungen	103
▪ Selbstwert und Selbststeuerung	104
▪ Souveränität	115
▪ Der innere Coach	117
Bausteine der Diplomatie	119
▪ Rhetorik	120
▪ Ethik	121
▪ Lobbyarbeit	122
▪ Stil & Etikette	123
▪ Literatur	125