

Inhalt

Die Kunst der Diplomatie	5
▪ Eine Definition	6
▪ Die Kernkompetenzen wahrer Diplomaten	9
▪ Warum es in der Diplomatie keine Verlierer gibt	10
▪ Balanceakt zwischen Offenheit und Schöntuerei	15
Die Grundsätze diplomatischen Handelns	21
▪ Warum Diplomatie auch Gefühlssache ist	22
▪ Welche Rolle Bedürfnisse spielen	29
▪ Was Gewaltfreie Kommunikation mit Diplomatie zu tun hat	32
Die Strategien der Diplomaten	37
▪ Nur wer authentisch ist, hat Erfolg	38
▪ Von der Diskussion zum Dialog	38
▪ Bedürfnisorientierte Argumentation	41
▪ Gesprächsführungstechniken	44
▪ Gewaltfreie Kommunikation: Impulsgeber für Diplomatie	64
▪ Die Konfrontationstechnik	71
▪ Humor	76
▪ Lieber nicht! – Was Sie besser bleiben lassen sollten	80

Schwierige Situationen meistern	83
▪ Der aufgebrachte Kunde	84
▪ Ständige Unterbrechungen durch Kollegen	87
▪ Ein heikles Thema ansprechen	88
▪ Ihr Gegenüber wird emotional	90
▪ Der rigide Kollege	91
▪ Unsachliche Kritik von oben	92
▪ Schlechte Nachrichten überbringen	94
▪ Wie Sie mit Anzüglichkeiten umgehen	96
▪ Wenn zwei sich streiten ...	97
Persönliche Voraussetzungen	99
▪ Selbstwert und Selbststeuerung	100
▪ Souveränität	111
▪ Der innere Coach	113
Bausteine der Diplomatie	115
▪ Rhetorik	116
▪ Ethik	117
▪ Lobbyarbeit	118
▪ Stil & Etikette	119
▪ Literatur	121
▪ Stichwortverzeichnis	122