

Inhalt

Die Kunst der Diplomatie	5	Schwierige Situationen meistern	87
▪ Eine Definition	6	▪ Der aufgebrauchte Kunde	88
▪ Die Kernkompetenzen wahrer Diplomaten	9	▪ Ständige Unterbrechungen durch Kollegen	91
▪ Warum es in der Diplomatie keine Verlierer gibt	11	▪ Ein heikles Thema ansprechen	92
▪ Balanceakt zwischen Offenheit und Schöntuerei	16	▪ Ihr Gegenüber wird emotional	94
Die Grundsätze diplomatischen Handelns	23	▪ Die rigide Kollegin	95
▪ Warum Diplomatie auch Gefühlssache ist	24	▪ Unsachliche Kritik vom Chef	96
▪ Welche Rolle Bedürfnisse spielen	31	▪ Schlechte Nachrichten überbringen	98
▪ Was Gewaltfreie Kommunikation mit Diplomatie zu tun hat	35	▪ Wie Sie mit Anzüglichkeiten umgehen	100
Die Strategien der Diplomaten	39	▪ Wenn zwei sich streiten ...	102
▪ Nur wer authentisch ist, hat Erfolg	40	Persönliche Voraussetzungen	103
▪ Von der Diskussion zum Dialog	40	▪ Selbstwert und Selbststeuerung	104
▪ Bedürfnisorientierte Argumentation	43	▪ Souveränität	115
▪ Gesprächsführungstechniken	46	▪ Der innere Coach	117
▪ Gewaltfreie Kommunikation: Impulsgeber für Diplomatie	66	Bausteine der Diplomatie	119
▪ Die Konfrontationstechnik	74	▪ Rhetorik	120
▪ Humor	80	▪ Ethik	121
▪ Lieber nicht! – Was Sie besser bleiben lassen sollten	84	▪ Lobbyarbeit	122
		▪ Stil & Etikette	123
		▪ Literatur	125