

# Inhalt

<b>Die Kunst der Diplomatie</b>	<b>5</b>	
■ Eine Definition	6	
■ Die Kernkompetenzen wahrer Diplomaten	9	
■ Warum es in der Diplomatie keine Verlierer gibt	11	
■ Balanceakt zwischen Offenheit und Schöntuerei	16	
<b>Die Grundsätze diplomatischen Handelns</b>	<b>23</b>	
■ Warum Diplomatie auch Gefühlssache ist	24	
■ Welche Rolle Bedürfnisse spielen	31	
■ Was Gewaltfreie Kommunikation mit Diplomatie zu tun hat	35	
<b>Die Strategien der Diplomaten</b>	<b>39</b>	
■ 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	
<b>Schwierige Situationen meistern</b>	<b>87</b>	
■ Der aufgebrachte 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	
<b>Persönliche Voraussetzungen</b>	<b>103</b>	
■ Selbstwert und Selbststeuerung	104	
■ Souveränität	115	
■ Der innere Coach	117	
<b>Bausteine der Diplomatie</b>	<b>119</b>	
■ Rhetorik	120	
■ Ethik	121	
■ Lobbyarbeit	122	
■ Stil & Etikette	123	
■ Literatur	125	