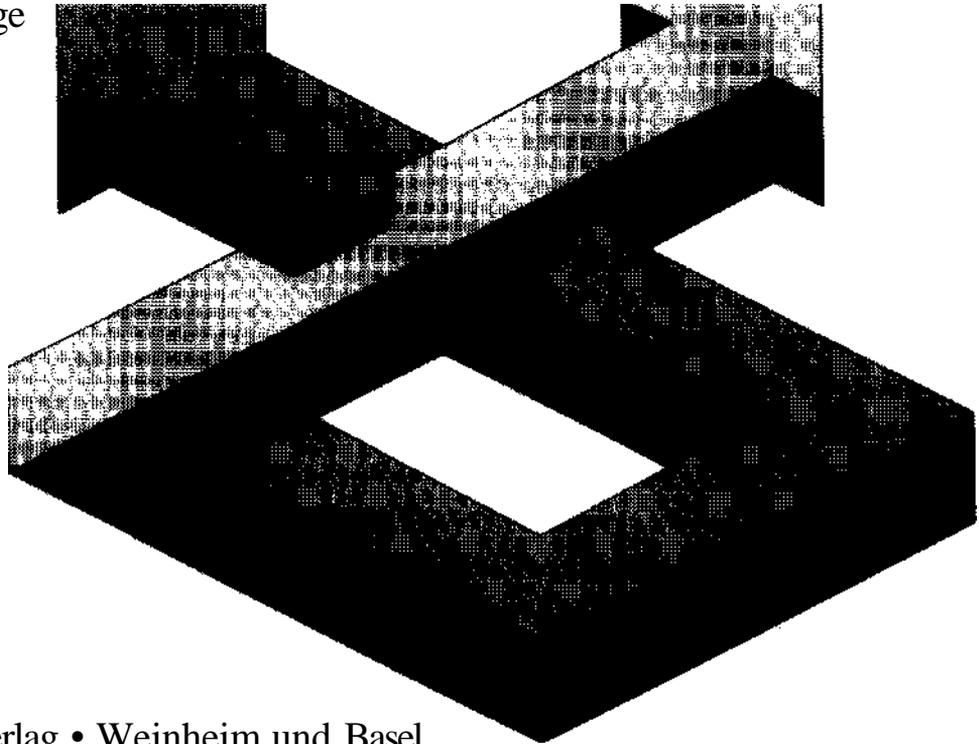


Siegmar Saul

Führen durch Kommunikation

Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

3. Auflage



Beltz Verlag • Weinheim und Basel

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einleitung	9
7. Grundlegung	11
1.1 Was Sie zuerst lesen sollten	11
1.2 Der Inhalt auf einen Blick	13
1.3 Was bildet die inhaltliche Basis dieses Buches?	14
1.4 Welche Mitarbeitergespräche behandelt dieses Buch?	16
2. Grundlagen mitarbeiterorientierter Gesprächs führung.	17
2.1 Zweispurige Gesprächsführung	18
2.2 Die Erwartungen des Mitarbeiters	21
2.3 Nehmen Sie sich Zeit für Ihren Mitarbeiter	22
2.4 Gefühle gehören zu jedem Mitarbeitergespräch	23
2.5 Räumen Sie Ihrem Mitarbeiter einen angemessenen Gesprächsanteil ein	26
2.6 Welche Vorteile hat eine mitarbeiterorientierte Gesprächsführung?	27
2.7 Nutzen Sie den Pygmalion-Effekt	28
3. Die Gesprächs führung.	31
3.1 Eröffnen des Mitarbeitergesprächs	33
3.2 Informationen geben	37
3.3 Informationen empfangen	41
3.4 Lenken des Mitarbeitergesprächs	43
3.5 Beenden des Mitarbeitergesprächs	47
4. Spezielle Techniken für die Gesprächs führung.	49
4.1 Überzeugen des Mitarbeiters	50
4.2 Fragetechnik	55

4.3	Informationsbegleitung und Aufmerksamkeitswecker	58
4.4	Informationen visualisieren	59
4.5	Ich-Botschaften	60
4.6	Aktives Zuhören	63
5.	Besonderheiten der kleinen Mitarbeitergespräche	65
5.1	Steuern des Betriebsablaufs	67
5.2	Mitteilen von Kontrollergebnissen	68
5.3	Kontakt- und Beziehungspflege mit dem Mitarbeiter	75
6.	Besonderheiten der großen Mitarbeitergespräche	78
6.1	Gesprächsphasenkonzepte	79
6.2	Gesprächsphasenkonzepte für besondere Führungssituationen	83
7.	Vorbereiten des Mitarbeitergesprächs	100
7.1	Allgemeine und spezielle Gesprächsvorbereitung	102
8.	Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation	110
8.1	Was ist zwischenmenschliche Kommunikation?	110
8.2	Ein Kommunikationsmodell	112
8.3	Sachebene und Beziehungsebene im Betriebsalltag	116
9.	Wie Sie Ihre Fähigkeiten zur Gesprächsführung verbessern können	118
9.1	Wie Sie mit diesem Buch arbeiten können	119
9.2	Wie Sie Ihren Lernbedarf ermitteln können	120
9.3	Wie Sie Ihr selbstständiges Training vorbereiten können	121
9.4	Wie Sie trainieren können	122
9.5	Ausblick	124
Anhang		125
	Fragebogen zur Ermittlung des individuellen Lernbedarfs	126
	Literaturhinweise (kommentiert)	128
	Stichwortverzeichnis	131