

Einleitung

Mind-Map	6
Darum geht's	8

1 Werkzeugkoffer Kommunikation 10

1.1 Die Basis guter Kommunikation – Gesprächsvorbereitung	11
• Vom Gesprächsanlass zum Gesprächsziel	11
• Die Perspektive Ihrer Gesprächspartner einnehmen	12
• Das Gespräch strukturieren	15
• Die eigene Position reflektieren	15
• Konstruktive Rahmenbedingungen schaffen	18
1.2 Jedes Wort zählt – Sprache als Führungsinstrument	19
1.3 Wer fragt, der führt – Fragetechnik	21
• Offene und geschlossene Fragen	22
• Fokusfragen	23
• Nachhaken	24
1.4 Leistung und Lernen optimieren – Feedback und Feedforward	25
1.5 Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch – Gesprächsabschluss und -nachbereitung	27

2 Mitarbeitergespräche im Tagesgeschäft 30

2.1 Fokus Grundlagen	31
• One-to-Ones	31
• Team-Meetings	34
• E-Kommunikation	37

2.2	Fokus Aufgabe.....	39
	• Delegieren und Erteilen von Aufgaben	39
2.3	Fokus Feedback.....	43
	• Positives Feedback	43
	• Klärungsgespräch.....	46
	• Kritisches Feedback zur Leistung	49
	• Kritisches Feedback zum Verhalten	53

3 Mitarbeitergespräche im Personallebenszyklus58

3.1	Fokus Personalgewinnung	59
	• Auswahlgespräch	59
3.2	Fokus Einarbeitung.....	69
	• Onboarding-Gespräch	69
	• Probezeitgespräch	71
3.3	Fokus Personalentwicklung.....	75
	• Persönliche Entwicklung.....	75
	• Seminar-Transfer.....	80
	• Laufbahnplanung.....	82
	• Rückkehrgespräch.....	85
3.4	Fokus Leistung	87
	• Zielvereinbarung	87
	• Beurteilung.....	90
	• Gehalt.....	93
3.5	Fokus Handlungsbedarf.....	97
	• Kommunikation in Veränderungsprozessen.....	97
	• Konflikte im Team	102
	• Low Performer.....	106
	• Alkoholmissbrauch.....	109
	• Abmahnung.....	112
3.6	Fokus Trennung.....	115
	• Kündigung.....	115
	• Exit-Interview.....	119
3.7	Extra.....	121
	• Upward-Feedback.....	121

Service

Literaturverzeichnis.....	125
Stichwortverzeichnis	126