

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Die wichtigsten Basics für gute Gespräche	9
So bauen Sie Gespräche auf	11
Auf welchem Ohr hören Ihre Mitarbeiter?	20
Die effektivsten Gesprächstechniken	27
Steuern Sie das Gespräch mit Fragen!	29
Hören Sie aktiv zu!	39
Nutzen Sie Ich-Botschaften!	43
Holen Sie sich Feedback ein!	53
Formulieren Sie Anweisungen klar und eindeutig!	57
Umgang mit Viel- und Nichtrednern	61
Das erfolgreiche Einstellungsgespräch	65
So bauen Sie ein Bewerbergespräch auf	66
Wie Sie ein Anforderungsprofil erstellen	71
Starten Sie mit den richtigen Einstiegsfragen	79
Die Kompetenzen des Kandidaten checken – Vertiefungsfragen	84
Was Sie unbedingt vermeiden sollten	94
Konstruktive Mitarbeitergespräche führen	101
Das Zielvereinbarungsgespräch	102
Das Mitarbeiterbeurteilungsgespräch	122
Das Mitarbeiterjahresgespräch	148

Alltägliche, aber anspruchsvolle Gesprächssituationen 153

Delegieren ist keine Kunst	154
Feedback geben	161
So drücken Sie Anerkennung aus	166
Wie Sie Kritik formulieren	169
Konflikte professionell moderieren	185
Handelt es sich um einen heißen oder kalten Konflikt?	187
So lösen Sie Meinungsverschiedenheiten auf	188
Warum ist eine Konfliktlösung oft so schwierig?	189
Wenn Sie selbst am Konflikt beteiligt sind	191
Wenn Sie die Konflikte anderer schlichten müssen	197
Stichwortverzeichnis	203
Anhang	209
Zielvereinbarungsgespräch	211
Mitarbeiterbeurteilung	225