

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Die wichtigsten Basics für gute Gespräche</b>	<b>9</b>
So bauen Sie Gespräche auf	11
Auf welchem Ohr hören Ihre Mitarbeiter?	20
<b>Die effektivsten Gesprächstechniken</b>	<b>27</b>
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
<b>Das erfolgreiche Einstellungsgespräch</b>	<b>65</b>
So bauen Sie ein Bewerbungsgespräch 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
<b>Konstruktive Mitarbeitergespräche führen</b>	<b>101</b>
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