

Inhalt

Teil 1: Gesprächstechniken

| | |
|--|-----------|
| Gespräche analysieren und vorbereiten | 9 |
| ■ Wovon das Gespräch beeinflusst wird | 10 |
| ■ Die eigene Rolle kennen | 11 |
| ■ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen | 14 |
| ■ Der Einfluss von Ort und Zeit | 18 |
| ■ Motive klären und Ziele anvisieren | 22 |
| | |
| Gespräche aktiv gestalten | 27 |
| ■ Einfluss nehmen durch Zuhören | 28 |
| ■ Verständigung sichern durch Paraphrasierung | 31 |
| ■ Klar kommunizieren | 37 |
| ■ Gezielt fragen | 45 |
| ■ Mit Argumenten überzeugen | 52 |
| ■ Persönlich formulieren | 65 |
| ■ Gespräche steuern durch Metakommunikation | 71 |

| | |
|--|------------|
| Der Körper redet mit | 75 |
| ■ Die äußere Erscheinung | 76 |
| ■ Was man sieht | 80 |
| ■ Was man hört | 92 |
| ■ Männer und Frauen | 101 |
| | |
| S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen | 105 |
| ■ Strategien für problematische Gespräche | 106 |
| ■ Ganz normal: Missverständnisse | 107 |
| ■ Heftige Gefühle | 112 |
| ■ Persönliche Angriffe | 121 |
| ■ Ausblick | 126 |
| ■ Literatur | 127 |

Teil 2: Mitarbeitergespräche

| | |
|--|------------|
| Richtig führen durch Mitarbeitergespräche | 131 |
| ■ Was haben Sie von Mitarbeitergesprächen? | 132 |
| ■ Welche Fehler Sie vermeiden sollten | 137 |
| ■ Entscheidend ist, was der Mitarbeiter versteht | 139 |
| ■ Das Mitarbeitergespräch vorbereiten | 142 |
| | |
| Techniken der Gesprächsführung | 153 |
| ■ Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre | 154 |
| ■ Fragen – ein nützliches Instrument | 158 |
| ■ Mit Einwendungen richtig umgehen | 166 |
| ■ Überzeugen statt überreden | 169 |
| ■ Aktiv zuhören | 171 |
| ■ So bauen Sie Mitarbeitergespräche auf | 173 |

| | |
|---|------------|
| Regelmäßige Mitarbeitergespräche | 177 |
| ■ Was soll erreicht werden? | |
| Das Zielvereinbarungsgespräch | 178 |
| ■ Zur besseren Einschätzung: das Beurteilungsgespräch | 188 |
| ■ Motivierend: das Fördergespräch | 197 |
| ■ Eins statt drei: das Jahresgespräch | 203 |
| | |
| Anlassabhängige Mitarbeitergespräche | 205 |
| ■ Wie Sie neue Mitarbeiter einführen | 206 |
| ■ Zur besseren Verständigung: Feedbackgespräche | 219 |
| ■ Zur Fehlzeitenreduzierung: das Rückkehrgespräch | 230 |
| ■ Nach der Kündigung: das Abgangsgespräch | 234 |
| ■ Zur Weitergabe von Wissen: das Unterweisungsgespräch | 238 |
| ■ In der Gruppe: die Mitarbeiterbesprechung | 241 |