

# Inhalt

## Teil 1: Gesprächstechniken

<b>Gespräche analysieren und vorbereiten</b>	<b>9</b>
▪ 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
 <b>Gespräche aktiv gestalten</b>	 <b>27</b>
▪ 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

<b>Der Körper redet mit</b>	<b>75</b>
■ Die äußere Erscheinung	76
■ Was man sieht	80
■ Was man hört	92
■ Männer und Frauen	101

<b>S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen</b>	<b>105</b>
■ Strategien für problematische Gespräche	106
■ Ganz normal: Missverständnisse	107
■ Heftige Gefühle	112
■ Persönliche Angriffe	121
■ Ausblick	126
■ Literatur	127

## **Teil 2: Mitarbeitergespräche**

<b>Richtig führen durch Mitarbeitergespräche</b>	<b>131</b>
■ Was haben Sie von Mitarbeitergesprächen?	132
■ Welche Fehler Sie vermeiden sollten	137
■ Entscheidend ist, was der Mitarbeiter versteht	139
■ Das Mitarbeitergespräch vorbereiten	142
 <b>Techniken der Gesprächsführung</b>	 <b>153</b>
■ 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