

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Mitarbeitergespräche als Teil der Personalführung	8
2 Grundlagen: Mitarbeitergespräche führen	12
2.1 Was genau ist ein Mitarbeitergespräch?	12
2.2 Die besondere Gesprächssituation im Mitarbeitergespräch	14
2.3 Grundlagen der Kommunikation	16
2.4 Das Mitarbeitergespräch vorbereiten	22
2.5 Ein Mitarbeitergespräch optimal führen	28
2.6 Gesprächsleitfaden für alle Fälle	47
3 Anleitung zu einzelnen Gesprächssituationen	51
3.1 Zielvereinbarungsgespräch	53
3.2 Ziel- und Arbeitsüberprüfung	55
3.3 Beurteilungsgespräch	56
3.4 Fördergespräch	59
3.5 Jahresmitarbeitergespräch	62
3.6 Einführungsgespräch	64
3.7 Feedbackgespräch (Anerkennung und Kritik)	68
3.8 Rückkehrgespräch/Fehlzeitengespräch	75
3.9 Disziplinar- und Abmahnungsgespräch	77
3.10 Kündigungsgespräch	78
3.11 Abgangsgespräch	83
3.12 Innere Kündigung	85
3.13 Unterweisungsgespräch	89
3.14 Delegationsgespräch	91
3.15 Vorstellungsgespräch	93
3.16 Lehrgespräch	98
4 Moderierte Teamgespräche	100
4.1 Teamgespräche moderieren oder leiten	100
4.2 Techniken für eine erfolgreiche Teammoderation	102
4.3 Vorbereitung eines moderierten Teamgesprächs	110
4.4 Durchführung einer Teammoderation	113

5 Ziele vereinbaren	119
5.1 Führen mit Zielvereinbarungen	119
5.2 Ausgangspunkt sind die Unternehmensziele	125
5.3 Arten von Zielen	127
5.4 Mitarbeitertypen und Reifegrad	131
5.5 Kriterien für eine Zielvereinbarung	134
5.6 Zielvereinbarungsgespräch und Kontrolle	140
5.7 Verknüpfung mit anderen Bereichen des Personalmanagements	143
5.8 Zielvereinbarungsprozess	143
5.9 Formularbeispiele	145
6 Mitarbeiter beurteilen	147
6.1 Was bedeutet Mitarbeiterbeurteilung?	147
6.2 Träger der Mitarbeiterbeurteilung	154
6.3 Verfahren der Mitarbeiterbeurteilung	160
6.4 Stufen der Mitarbeiterbeurteilung	175
6.5 Beurteilungsbogen	181
6.6 Beurteilungsfehler	188
6.7 Anforderungen an die Mitarbeiterbeurteilung	194
6.8 Einführung der Mitarbeiterbeurteilung	198
7 Rechtliche Aspekte	200
7.1 Das Betriebsverfassungsgesetz	200
7.2 Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	204
Alle Arbeitsmittel als Kopiervorlage	210
Übersicht: Organisatorische Gesprächsvorbereitung	212
Übersicht: Inhaltliche Gesprächsvorbereitung	213
Übersicht: Vorbereitung auf den Gesprächspartner	213
Formular: Gesprächsvorbereitung	214
Vorbereitung auf das Jahresgespräch: Fragenkatalog	215
Checkliste: Feedback geben und erhalten	216
Wichtige Regeln zum überzeugenden Argumentieren	217
Leitfaden zum Mitarbeitergespräch für alle Fälle	217
Gesprächsprotokoll	219
Inhalt und Gliederung eines Fördergesprächs	220
Jahresmitarbeitergespräch: Leitfaden und Protokoll	221

Inhaltsverzeichnis

Checkliste: Einführungsgespräch	222
Checkliste: Lob und Anerkennung	224
Regeln für das Kritikgespräch	225
Leitfaden zum Kritikgespräch	226
Leitfaden: Fehlzeitengespräch	226
Checkliste: Disziplinar- und Abmahnungsgespräch	227
Leitfaden für ein Kündigungsgespräch	228
Leitfaden für ein Abgangsgespräch	229
Abgangsgespräch: Protokoll	230
Checkliste: Woran erkennen Sie eine innere Kündigung?	231
Gesprächsleitfaden: innere Kündigung	232
Leitfaden für ein Delegationsgespräch	233
Leitfaden für ein Vorstellungsgespräch	234
Inhalt und Ablauf einer Unterweisung	236
Leitfaden für ein Lehrgespräch	237
Durchführung einer Mitarbeiterbesprechung	238
Checkliste: Durchführung eines geleiteten Teamgesprächs	240
Checkliste: Vorgehen bei der Karten- und Zurufabfrage	240
Checkliste: Vorgehen bei den Punktabfragen	241
Checkliste: Clustern und Themenspeicher	241
Checkliste: Kleingruppenarbeit	242
Checkliste: Arbeiten mit der Mehr-Felder-Tafel	242
Checkliste: So setzen Sie den Fragenspeicher ein	243
Checkliste: Vorbereitung einer Teammoderation	244
Checkliste: Kriterien für eine Zielvereinbarung	245
Checkliste: Vorbereitung auf das Zielvereinbarungsgespräch	246
Leitfaden: Zielvereinbarungsgespräch	247
Formular: Zielvereinbarungen	248
Formular: Zielerreichung/Aufgabenerfüllung	249
Vorbereitung auf das Beurteilungsgespräch	250
Beurteilungsbogen	252
Handanweisung zur Mitarbeiterbeurteilung	254
Leitfaden für ein Beurteilungsgespräch	256
Checkliste: Einführung der Mitarbeiterbeurteilung	257
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	259
Stichwortverzeichnis	261