

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Was bietet Ihnen dieses Buch?</b>	<b>11</b>
<b>Grundlagen: Schwierige Personalgespräche vorbereiten</b>	<b>13</b>
Das Ziel der Vorbereitung	13
Hintergründe – die Sie wissen sollten	13
Gespräche vorbereiten – in drei Schritten	14
Fünf Gesprächsregeln	18
<b>Teil 1: Schwierige Gespräche mit betrieblichem Hintergrund</b>	<b>21</b>
<b>1 Beurteilungsgespräche</b>	<b>23</b>
1.1 Das Ziel des Gesprächs	23
1.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	23
1.3 Beurteilungsbogen vorbereiten	24
1.4 Gespräch vorbereiten	31
1.5 Gesprächsleitfaden: Beurteilungsgespräch	34
<b>2 Kritikgespräche</b>	<b>37</b>
2.1 Das Ziel des Gesprächs	37
2.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	37
2.3 Gespräch vorbereiten	39
2.4 Gesprächsleitfaden	47
<b>3 Fehlverhalten des Mitarbeiters</b>	<b>49</b>
3.1 Das Ziel des Gesprächs	49
3.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	49
3.3 Gespräch vorbereiten	53
3.4 Gesprächsleitfaden	59
<b>4 Fehlzeitengespräch</b>	<b>61</b>
4.1 Das Ziel des Gesprächs	61
4.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	62
4.3 Gespräch vorbereiten	62
4.4 Gesprächsleitfaden	70

<b>5</b>	<b>Delegationsgespräch</b>	<b>75</b>
5.1	Das Ziel des Gesprächs	75
5.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	76
5.3	Gespräch vorbereiten	76
5.4	Gesprächsleitfaden: Delegationsgespräch	84
<b>Teil 2: Schwierige Gespräche in konkreten Arbeitsverhältnissen</b>		<b>87</b>
<b>6</b>	<b>Verhandeln mit dem Mitarbeiter</b>	<b>89</b>
6.1	Das Ziel des Gesprächs	89
6.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	90
6.3	Gespräch vorbereiten	90
6.4	Gesprächsleitfaden	99
<b>7</b>	<b>Abmahnung im Mitarbeitergespräch</b>	<b>101</b>
7.1	Das Ziel des Gesprächs	102
7.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	103
7.3	Gespräch vorbereiten	103
7.4	Gesprächsleitfaden	110
<b>8</b>	<b>Kündigungsgespräch</b>	<b>113</b>
8.1	Das Ziel des Gesprächs	113
8.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	113
8.3	Gespräch vorbereiten	115
8.4	Gesprächsleitfaden	122
8.5	Prüfschema: Was müssen Sie bei einer Kündigung beachten?	125
8.6	Muster: Kündigungsschreiben	127
<b>Teil 3: Schwierige Gespräche mit persönlichem Hintergrund</b>		<b>129</b>
<b>9</b>	<b>Mitarbeiter in schwierigen Lebenssituationen</b>	<b>131</b>
9.1	Das Ziel des Gesprächs	131
9.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	131
9.3	Gespräch vorbereiten	132
9.4	Gesprächsleitfaden: Krisengespräch	141
<b>10</b>	<b>Gespräche zu Suchtproblemen</b>	<b>143</b>
10.1	Das Ziel des Gesprächs	143
10.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	143
10.3	Gespräch vorbereiten	146
10.4	Gesprächsleitfaden	152

<b>11</b>	<b>Das Kondolenzgespräch</b>	<b>155</b>
11.1	Das Ziel des Gesprächs	155
11.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	155
11.3	Gespräch vorbereiten	157
11.4	Gesprächsleitfaden	163
<b>12</b>	<b>Virtuelles Mobbing – Social Media</b>	<b>165</b>
12.1	Das Ziel des Gesprächs	165
12.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	166
12.3	Gespräch vorbereiten	168
12.4	Gesprächsleitfaden	179
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>183</b>
	<b>Die Autoren</b>	<b>187</b>