

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
1 Trennungen: Kernaufgabe des Personalmanagements	13
1.1 Wer ist von einer Trennungsentscheidung betroffen?	14
1.2 Fehler im Personalmanagement und ihre Risiken	17
1.2.1 Phase 1: Recruiting	19
1.2.2 Phase 2: Einbindung in das Unternehmen	20
1.2.3 Phase 3: Entwicklung und Förderung	21
1.2.4 Phase 4: Anpassung an veränderte Möglichkeiten	23
1.2.5 Phase 5: Abschied/Trennung	25
1.2.6 Warum die Dynamik in der Abfolge der Phasen zugenommen hat	27
1.3 Die Zukunft der Arbeitswelt und ihre Auswirkungen auf das Trennungsmanagement	28
1.3.1 Wie sich die Arbeitswelt verändert	29
1.3.2 Folgen der Zukunftstrends für Trennungsprozesse – Sechs Thesen	30
1.4 Warum ein professionelles Trennungsmanagement nötig ist	34
1.4.1 Was versteht man unter Trennungskultur und Trennungsmanagement?	35
1.4.2 Woran man professionelles Trennungsmanagement erkennt	36
1.5 Wie wichtig ist das Trennungsgespräch?	38
1.5.1 Warum man den Betroffenen ein persönliches Gespräch schuldet	39
1.5.2 Warum so viele Trennungsgespräche fürchten	39
2 Trennungen managen und begleiten	41
2.1 Mögliche Gründe für Trennungen und ihre Folgen für das Gespräch	42
2.1.1 Kündigungen durch das Unternehmen	42
2.1.1.1 Verhaltensbedingte Kündigung	42
2.1.1.2 Personenbedingte Kündigung	45
2.1.1.3 Betriebsbedingte Kündigung	46
2.1.1.4 Änderungskündigung	48
2.1.2 Einvernehmliche Trennungen	50
2.1.3 Kündigungen durch den Mitarbeiter	52
2.1.4 Das Ende befristeter Arbeitsbeziehungen	54
2.2 Wie sich Trennungen auf das System „Unternehmen“ auswirken	56
2.2.1 Trennung von Einzelnen	57
2.2.1.1 Veränderung der sozialen Dynamik im Team	58
2.2.1.2 Signalwirkung einer verhaltensbedingten Kündigung	59

Inhaltsverzeichnis

2.2.1.3 Signalwirkung einer betriebsbedingten Kündigung	60
2.2.1.4 Resignation beim Weggang von Hoffnungsträgern	60
2.2.1.5 Mangelnde Wertschätzung des Einzelnen	61
2.2.1.6 Vom Low Performer zur tragenden Säule in einem Team	62
2.2.1.7 Die Rolle des Einzelnen als Thema im Trennungsgespräch	63
2.2.2 Trennungen im Rahmen von Personalabbau	64
2.2.2.1 Negative Folgen von Personalabbau	64
2.2.2.2 Positive Folgen von Personalabbau	66
2.3 Die persönliche Dimension von Trennungen	67
2.3.1 Finanzielle Situation	68
2.3.2 Familie	68
2.3.3 Soziale Teilhabe	69
2.3.4 Gesundheit	70
2.3.5 Warum Arbeitslosigkeit manchmal auch positiv sein kann	71
2.4 Herausforderungen für Management, Personaler und Führungskräfte	73
2.4.1 Wie das Management unterstützt werden kann	74
2.4.2 Wie Personalverantwortliche unterstützt werden können	74
2.4.3 Wie Führungskräfte unterstützt werden können	75
3 Trennungsgespräche vorbereiten	77
3.1 Organisatorische und inhaltliche Vorbereitung	78
3.1.1 Um welche Art von Trennungsgespräch handelt es sich?	78
3.1.2 Wer führt das Gespräch?	79
3.1.2.1 Das Tandem als sinnvolle Kooperation bei der Gesprächsführung	79
3.1.2.2 Kooperation mit dem Betriebsrat	80
3.1.2.3 Wer sollte dabei sein?	81
3.1.3 Wo findet das Gespräch statt?	82
3.1.4 Die zeitliche Planung	82
3.1.4.1 Wann ist der richtige Zeitpunkt?	82
3.1.4.2 Wann und wie wird eingeladen?	83
3.1.4.3 Wie viel Zeit sollte eingeplant werden?	84
3.1.4.4 Planung von Folgegesprächen und Bedenkezeit	85
3.1.4.5 Fürsorge nach dem Gespräch als Eskalationsprophylaxe	86
3.1.4.6 Planung der Betreuung unmittelbar nach dem Gespräch	86
3.1.4.7 Die zeitliche Planung im Überblick	87
3.1.5 Prophylaxe gegen Bedrohungen	88
3.1.5.1 Bedrohung durch Sabotage	88
3.1.5.2 Drohungen im Gespräch	90
3.1.5.3 Suizidgefahr	91
3.1.6 Rahmendaten zur Person	94
3.1.7 Welche Inhalte sollten im Vorfeld geklärt werden?	97

3.2 Emotionale Vorbereitung	97
3.2.1 Eigene Gefühle, Gedanken, Impulse wahrnehmen – das innere Team	98
3.2.1.1 Das innere Team für stimmigere Aussagen nutzen	99
3.2.1.2 Das innere Team als Mittel der Gesprächsvorbereitung	102
3.2.2 Belastende Gefühle von Vorgesetzten und Personalverantwortlichen	103
3.2.3 Verschiedene Wege, Gefühle zu regulieren	104
3.2.3.1 Die mentale Ebene	105
3.2.3.2 Die körperliche Ebene	110
3.2.3.3 Skill-Training	117
3.3 Vorbereitung auf den Gesprächspartner	118
3.4 Checkliste zur Gesprächsorganisation	119
4 Der Ablauf von Trennungsgesprächen	121
4.1 Die Gesprächsphasen Einstieg – Kernphase – Abschluss	121
4.2 Führung durch die Phasen	122
4.3 Der Gesprächseinstieg	123
4.3.1 Orientierung in Bezug auf Raum und Person	123
4.3.2 Beziehung aufbauen – Atmosphäre prägen	124
4.3.3 Inhaltliche und zeitliche Orientierung	125
4.4 Kernphase	126
4.4.1 Mitteilung der Trennungsbotschaft	126
4.4.2 Gründe, warum das Arbeitsverhältnis aufgelöst werden soll	128
4.4.3 Informationen zum weiteren Vorgehen	129
4.4.4 Was das Unternehmen an Unterstützung anbietet	129
4.4.5 Wertschätzung der Leistung	130
4.4.6 Zu klärende Punkte	131
4.4.7 Vereinbarung des Folgetermins	131
4.5 Abschlussphase	132
4.5.1 Überleitung in die Abschlussphase	132
4.5.2 Was hier und heute noch passiert	133
4.5.3 Kurze Zusammenfassung der wesentlichen Punkte	134
4.5.4 Versöhnliches oder Ermutigendes	134
4.6 Folgegespräche	135
5 Körpersprache und Sprechausdruck	137
5.1 Der ganze Körper spricht mit	139
5.2 Körpersprachliche Ausdrucksmittel	139
5.2.1 Mimik	140
5.2.2 Gestik	140
5.2.3 Blickverhalten	141
5.2.4 Körperhaltung	141

Inhaltsverzeichnis

5.2.5	Proxemik: Distanzverhalten	141
5.2.6	Körperbewegung/Rhythmus	142
5.2.7	Körperspannung	142
5.2.8	Atmung	143
5.3	Sprechausdrucksmittel	143
5.3.1	Stimme	143
5.3.2	Sprechmelodie	144
5.3.3	Lautstärke	144
5.3.4	Tempo/Pausen	144
5.4	Die versteckte Wirkung von Körpersprache	145
5.4.1	Die Wirkung von Körpersprache bewusst machen	146
5.4.2	Dem rationalen System eine Chance geben	146
5.4.3	Unbewusste und bewusste Wahrnehmung zusammenbringen	147
5.5	Das Gegenüber bewusst wahrnehmen	149
5.5.1	Dreischritt der Wahrnehmung	149
5.5.2	Körpersprache deuten	150
5.6	Wie Sie Ihre eigenen Ausdrucksmittel beeinflussen	150
6	Umgang mit Sprache	153
6.1	Mit emotional stark Betroffenen sprechen	154
6.2	Informationen verständlich vermitteln	156
6.3	Gesprächstechniken	160
6.3.1	Zuhörverhalten	160
6.3.2	Paraphrase-Technik	162
6.3.3	Fragetechnik	168
6.4	Gesprächssteuernde Interventionen	171
6.4.1	Interventionen zur Gesprächsorganisation	172
6.4.2	Thematische Interventionen	173
6.4.3	Interventionen zur Klärung der Bedürfnisse	174
6.4.4	Interventionen zur Beziehung	175
6.4.5	Interventionen zur klärenden Selbstkundgabe	177
6.4.6	Interventionsstil	178
6.5	Tabus	181
6.5.1	All dies sollten Sie unterlassen	182
6.5.2	Ein negatives Beispiel aus dem „echten Leben“	186
7	Gesprächssteuerung in schwierigen Situationen	189
7.1	Typische Reaktionen im Trennungsgespräch	189
7.1.1	Gefühle im Trennungsgespräch	190
7.1.2	Phasen der Verarbeitung	193
7.1.2.1	Schockreaktion	194

7.1.2.2 Sich zur Wehr Setzen	194
7.1.2.3 Innere Akzeptanz und Abschiednehmen	194
7.1.2.4 Neuorientierung	195
7.2 Deeskalation	196
7.3 Schwierige Verhaltensweisen	199
7.3.1 Wenn Ihr Gegenüber Sie beschimpft	199
7.3.2 Wenn Ihr Gegenüber nicht mehr zu Verhandelndes verhandeln will	200
7.3.3 Wenn Ihr Gegenüber regungslos wird und verstummt	201
7.3.4 Wenn Ihr Gegenüber droht	202
7.3.5 Wenn Ihr Gegenüber weint	202
7.4 Wie Sie mit Ihren eigenen problematischen Impulsen umgehen können	203
7.4.1 Sie entwickeln im Gespräch starke Leidensgefühle	204
7.4.2 Sie lassen sich provozieren	205
7.4.3 Sie spüren negative/aggressive Gefühle dem anderen gegenüber	206
7.4.4 Sie wollen sich/die Firma rechtfertigen	206
8 Nachbereitung von Trennungsgesprächen	209
8.1 Reflexion des Gesprächs	210
8.2 Organisatorisch-inhaltliche Nachbereitung	211
8.3 Emotionale Nachbereitung	212
8.4 Abschluss	214
Literatur	216
Stichwortverzeichnis	222