

# Inhaltsverzeichnis

Was bietet Ihnen dieses Buch? .....	11
<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 .....	17
<b>Teil 1: Schwierige Gespräche mit betrieblichem Hintergrund .....</b>	<b>19</b>
<b>1     Beurteilungsgespräche .....</b>	<b>21</b>
1.1   Das Ziel des Gesprächs .....	21
1.2   Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	21
1.3   Beurteilungsbogen vorbereiten .....	21
1.4   Gespräch vorbereiten .....	27
1.5   Gesprächsleitfaden .....	30
<b>2     Kritikgespräche .....</b>	<b>33</b>
2.1   Das Ziel des Gesprächs .....	33
2.2   Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	33
2.3   Gespräch vorbereiten .....	34
2.4   Gesprächsleitfaden .....	41
<b>3     Fehlverhalten des Mitarbeiters .....</b>	<b>43</b>
3.1   Das Ziel des Gesprächs .....	43
3.2   Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	43
3.3   Gespräch vorbereiten .....	46
3.4   Gesprächsleitfaden .....	51
<b>4     Fehlzeitengespräch .....</b>	<b>53</b>
4.1   Das Ziel des Gesprächs .....	53
4.2   Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	53
4.3   Gespräch vorbereiten .....	54
4.4   Gesprächsleitfaden .....	60
<b>5     Delegationsgespräch .....</b>	<b>65</b>
5.1   Das Ziel des Gesprächs .....	65
5.2   Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	65

5.3	Gespräch vorbereiten .....	66
5.4	Gesprächsleitfaden .....	72
<b>Teil 2: Schwierige Gespräche in konkreten Arbeitsverhältnissen .....</b>		<b>75</b>
<b>6</b>	<b>Verhandeln mit dem Mitarbeiter .....</b>	<b>77</b>
6.1	Das Ziel des Gesprächs .....	77
6.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	77
6.3	Gespräch vorbereiten .....	78
6.4	Gesprächsleitfaden .....	85
<b>7</b>	<b>Abmahnung im Mitarbeitergespräch .....</b>	<b>89</b>
7.1	Das Ziel des Gesprächs .....	90
7.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	90
7.3	Gespräch vorbereiten .....	91
7.4	Gesprächsleitfaden .....	97
<b>8</b>	<b>Kündigungsgespräch .....</b>	<b>99</b>
8.1	Das Ziel des Gesprächs .....	99
8.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	99
8.3	Gespräch vorbereiten .....	100
8.4	Gesprächsleitfaden .....	106
8.5	Prüfschema: Was müssen Sie bei einer Kündigung beachten? .....	109
8.6	Muster: Kündigungsschreiben .....	111
<b>Teil 3: Schwierige Gespräche mit persönlichem Hintergrund .....</b>		<b>113</b>
<b>9</b>	<b>Mitarbeiter in schwierigen Lebenssituationen .....</b>	<b>115</b>
9.1	Das Ziel des Gesprächs .....	115
9.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	115
9.3	Gespräch vorbereiten .....	116
9.4	Gesprächsleitfaden .....	123
<b>10</b>	<b>Gespräche zu Suchtproblemen .....</b>	<b>125</b>
10.1	Das Ziel des Gesprächs .....	125
10.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten .....	125
10.3	Gespräch vorbereiten .....	127
10.4	Gesprächsleitfaden .....	133

<b>11</b>	<b>Das Kondolenzgespräch</b>	<b>135</b>
11.1	Das Ziel des Gesprächs	135
11.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	135
11.3	Gespräch vorbereiten	136
11.4	Gesprächsleitfaden	141
<b>12</b>	<b>Virtuelles Mobbing – Social Media</b>	<b>143</b>
12.1	Das Ziel des Gesprächs	143
12.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	144
12.3	Gespräch vorbereiten	146
12.4	Gesprächsleitfaden	155
<b>13</b>	<b>Mitarbeiter mit Burnout</b>	<b>159</b>
13.1	Das Ziel des Gesprächs	159
13.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	159
13.3	Gespräch vorbereiten	161
13.4	Gesprächsleitfaden	168
<b>14</b>	<b>MeToo – Sexuelle Belästigung</b>	<b>173</b>
14.1	Das Ziel des Gesprächs	173
14.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	173
14.3	Gespräch vorbereiten	177
14.4	Gesprächsleitfaden	185
Die Autoren		188
Stichwortverzeichnis		189