

Inhaltsverzeichnis

Was bietet Ihnen dieses Buch?	11
Grundlagen: Schwierige Personalgespräche vorbereiten	13
Das Ziel der Vorbereitung	13
Hintergründe – die Sie wissen sollten	13
Gespräche vorbereiten – in drei Schritten	14
Fünf Gesprächsregeln	17
Teil 1: Schwierige Gespräche mit betrieblichem Hintergrund	19
1 Beurteilungsgespräche	21
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
2 Kritikgespräche	33
2.1 Das Ziel des Gesprächs	33
2.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	33
2.3 Gespräch vorbereiten	34
2.4 Gesprächsleitfaden	41
3 Fehlverhalten des Mitarbeiters	43
3.1 Das Ziel des Gesprächs	43
3.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	43
3.3 Gespräch vorbereiten	46
3.4 Gesprächsleitfaden	51
4 Fehlzeitengespräch	53
4.1 Das Ziel des Gesprächs	53
4.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	53
4.3 Gespräch vorbereiten	54
4.4 Gesprächsleitfäden	60
5 Delegationsgespräch	65
5.1 Das Ziel des Gesprächs	65
5.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	65

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

11	Das Kondolenzgespräch	135
11.1	Das Ziel des Gesprächs	135
11.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	135
11.3	Gespräch vorbereiten	136
11.4	Gesprächsleitfaden	141
12	Virtuelles Mobbing – Social Media	143
12.1	Das Ziel des Gesprächs	143
12.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	144
12.3	Gespräch vorbereiten	146
12.4	Gesprächsleitfaden	155
13	Mitarbeiter mit Burnout	159
13.1	Das Ziel des Gesprächs	159
13.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	159
13.3	Gespräch vorbereiten	161
13.4	Gesprächsleitfaden	168
14	MeToo – Sexuelle Belästigung	173
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