

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	IX
1. Kapitel	
Einleitung	1
2. Kapitel	
Gliederung des Sachgespräches	3
3. Kapitel	
Techniken der Gesprächsführung	15
4. Kapitel	
Urteilstendenzen	27
5. Kapitel	
Bedeutung des Johari-Fensters	31
6. Kapitel	
Betriebsklima	35
7. Kapitel	
Einstellungsgespräch	37
8. Kapitel	
Einführungsgespräch	51
9. Kapitel	
Kritikgespräch	61
10. Kapitel	
Mitarbeitergespräch	75
11. Kapitel	
Dienst- oder Arbeitsgespräch	85
12. Kapitel	
Beurteilungsgespräch	95

13. Kapitel

Rückkehrgespräch	111
------------------------	-----

14. Kapitel

Fehlzeitengespräch	119
--------------------------	-----

15. Kapitel

Abschlussgespräch	131
-------------------------	-----

Literaturverzeichnis	143
----------------------------	-----

Sachverzeichnis	149
-----------------------	-----

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht	VII
1. Kapitel	
Einleitung	1
2. Kapitel	
Gliederung des Sachgespräches	3
2.1 Gesprächsziele	3
2.2 Gesprächsvorbereitung	4
Organisatorische Vorbereitung	5
Psychologische Vorbereitung	8
2.3 Gesprächsdurchführung	9
Eröffnung des Gespräches	9
Darstellung des Gesprächsanlasses	11
Kerngespräch	11
Gesprächsabschluss	11
2.4 Gesprächsauswertung	12
Persönliche Analyse	12
Sachliche Analyse	13
2.5 Tipps für das erfolgreiche Personalgespräch	13
3. Kapitel	
Techniken der Gesprächsführung	15
3.1 Aktiv Zuhören	15
3.2 Fragetechnik	18
3.3 Reversibilität der Gesprächsführung	20
3.4 „Ich-Botschaften“	20
	IX

3.5 Vier Seiten einer Nachricht	22
3.6 Allgemeine Grundsätze der Verständlichkeit	24
Einfachheit	24
Gliederung/Ordnung	25
Kürze/Prägnanz	25
Stimulanz/Anregung	25
4. Kapitel	
Urteilstendenzen	27
5. Kapitel	
Bedeutung des Johari-Fensters	31
6. Kapitel	
Betriebsklima	35
7. Kapitel	
Einstellungsgespräch	37
7.1 Zielsetzung und Vorbereitung des Gespräches	37
7.2 Formen der Gesprächsdurchführung	39
7.3 Phasenablauf des Gespräches	40
7.4 Auswertung und Folgen des Gespräches	43
7.5 Gesprächskonzept	45
7.6 Gesprächsbeispiel	46
8. Kapitel	
Einführungsgespräch	51
8.1 Gründe und Vorbereitung des Gespräches	51
8.2 Mitarbeiterorientierte Gesprächsdurchführung	52
8.3 Folgen des Gespräches	54
8.4 Gesprächskonzept	54

8.5 Gesprächsbeispiel	56
Gesprächseröffnung	56
Darstellung des Gesprächsanlasses	57
Kerngespräch	57
Gesprächsabschluss	60
9. Kapitel	
Kritikgespräch	61
9.1 Zielorientierte Kritik	61
9.2 Berücksichtigung der Rahmenbedingungen	62
9.3 Fehler in der Gesprächseröffnung	63
9.4 Gesprächsdurchführung	64
9.5 Konsequenzen des Gespräches	66
9.6 Gesprächskonzept	67
9.7 Gesprächsbeispiel	69
Gesprächseröffnung	69
Darstellung des Gesprächsanlasses	70
Kerngespräch	70
Gesprächsabschluss	73
10. Kapitel	
Mitarbeitergespräch	75
10.1 Vorbereitung unter Berücksichtigung des Gesprächs- stils	75
10.2 Auswertung des Gespräches	77
10.3 Gesprächskonzept	78
10.4 Gesprächsbeispiel	79
Gesprächseröffnung	79
Darstellung des Gesprächsanlasses	80
Kerngespräch	80
Gesprächsabschluss	82

11. Kapitel	
Dienst- oder Arbeitsgespräch	85
11.1 Rechtliche Grundlage und Arten von Weisungen	85
Anweisung	86
Auftrag	86
11.2 Vorbereitung der Auftragserteilung	87
11.3 Beauftragung des Mitarbeiters und Nachbearbeitung des Gespräches	88
11.4 Gesprächskonzept	90
11.5 Gesprächsbeispiel	92
Gesprächseröffnung	92
Darstellung des Gesprächsanlasses	92
Kerngespräch	93
Gesprächsabschluss	94
12. Kapitel	
Beurteilungsgespräch	95
12.1 Anlass und rechtliche Grundlage	95
12.2 Vorbereitung des Gespräches	96
12.3 Dialogische Gesprächsdurchführung	98
12.4 Folgen des Beurteilungsgespräches	100
12.5 Gesprächskonzept	100
12.6 Gesprächsbeispiel	102
Gesprächseröffnung	102
Darstellung des Gesprächsanlasses	103
Kerngespräch	104
Gesprächsabschluss	109

13. Kapitel	
Rückkehrgespräch	111
13.1 Ziel des Gespräches, Gründe und Kosten der Fehlzeiten	111
13.2 Mitarbeiterorientierte Gesprächsführung	113
13.3 Nachbereitung des Gespräches	114
13.4 Gesprächskonzept	115
14. Kapitel	
Fehlzeitengespräch	119
14.1 Anlass des Gespräches	119
14.2 Gesprächsvorbereitung und -durchführung	120
14.3 Rechtliche Konsequenzen	123
14.4 Gesprächskonzept	127
15. Kapitel	
Abschlussgespräch	131
15.1 Gesprächspartner und Gesprächstermin	131
15.2 Formen der Gesprächsdurchführung	132
15.3 Kombinierte Gesprächsdurchführung	133
15.4 Auswertung der Gesprächsergebnisse	134
15.5 Gesprächskonzept	135
15.6 Gesprächsbeispiel	137
Gesprächseröffnung	137
Darstellung des Gesprächsanlasses	138
Kerngespräch	138
Gesprächsabschluss	140
 Literaturverzeichnis	 143
Sachverzeichnis	149