

	<u>Seite</u>
1. Die Situation	7
2. Die Stufen der betrieblichen Entscheidung	9
2.1 Der menschliche Gesprächseinstieg	11
2.2 Die klare Sachbeschreibung	15
- Die richtige Frageführung	17
- Das aktive Zuhören	27
- Die Methoden der Einwandbeantwortung	31
2.3 Die deutliche Aufforderung	35
3. Das persönliche - Personal-Arbeitsmaterial	39
4. Die Sicherheit	59
4.1 Die Alkoholsituation	59
4.2 Der Gesprächsverlauf und die Reaktionen	61
4.3 Das Gespräch am nächsten Morgen	67
4.4 Die Beobachtung der Mitarbeiter	69
4.5 Das Arbeitsmaterial	73
5. Die Verantwortung	81
5.1 Die Krankheit im Betrieb - was tun?	83
5.2 Die betrieblichen Gegebenheiten	85
5.3 Die Beurteilung des Krankheitsverhaltens	91
5.4 Das Gespräch nach der Krankheit	93
6. Der Betriebsrat	107
7. Die Leistungsverbesserung	113
7.1 Der Aktionsplan bei Betriebsumstellungen	117
7.2 Das gemeinsame Vorgehen	119
8. Das Gruppengespräch	125
9. Die Vorschlagsgruppe	131
10. Das schwarze Brett	147