

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	18
Teil 1: Schwierige Gespräche mit betrieblichem Hintergrund	21
1 Beurteilungsgespräche	23
1.1 Das Ziel des Gesprächs	23
1.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	23
1.3 Beurteilungsbogen vorbereiten	24
1.4 Gespräch vorbereiten	31
1.5 Gesprächsleitfaden	34
2 Kritikgespräche	37
2.1 Das Ziel des Gesprächs	37
2.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	37
2.3 Gespräch vorbereiten	39
2.4 Gesprächsleitfaden	47
3 Fehlverhalten des Mitarbeiters	49
3.1 Das Ziel des Gesprächs	49
3.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	49
3.3 Gespräch vorbereiten	53
3.4 Gesprächsleitfaden	59
4 Fehlzeitengespräch	61
4.1 Das Ziel des Gesprächs	61
4.2 Hintergründe – die Sie wissen sollten	62
4.3 Gespräch vorbereiten	62
4.4 Gesprächsleitfaden	70

5	Delegationsgespräch	75
5.1	Das Ziel des Gesprächs	75
5.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	76
5.3	Gespräch vorbereiten	76
5.4	Gesprächsleitfaden	84
Teil 2: Schwierige Gespräche in konkreten Arbeitsverhältnissen		87
6	Verhandeln mit dem Mitarbeiter	89
6.1	Das Ziel des Gesprächs	89
6.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	90
6.3	Gespräch vorbereiten	90
6.4	Gesprächsleitfaden	99
7	Abmahnung im Mitarbeitergespräch	101
7.1	Das Ziel des Gesprächs	102
7.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	103
7.3	Gespräch vorbereiten	103
7.4	Gesprächsleitfaden	110
8	Kündigungsgespräch	113
8.1	Das Ziel des Gesprächs	113
8.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	113
8.3	Gespräch vorbereiten	115
8.4	Gesprächsleitfäden	122
8.5	Prüfschema: Was müssen Sie bei einer Kündigung beachten?	125
8.6	Muster: Kündigungsschreiben	127
Teil 3: Schwierige Gespräche mit persönlichem Hintergrund		129
9	Mitarbeiter in schwierigen Lebenssituationen	131
9.1	Das Ziel des Gesprächs	131
9.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	131
9.3	Gespräch vorbereiten	132
9.4	Gesprächsleitfaden	141
10	Gespräche zu Suchtproblemen	143
10.1	Das Ziel des Gesprächs	143
10.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	143
10.3	Gespräch vorbereiten	146
10.4	Gesprächsleitfaden	152

11	Das Kondolenzgespräch	155
11.1	Das Ziel des Gesprächs	155
11.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	155
11.3	Gespräch vorbereiten	157
11.4	Gesprächsleitfaden	163
12	Virtuelles Mobbing – Social Media	165
12.1	Das Ziel des Gesprächs	165
12.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	166
12.3	Gespräch vorbereiten	168
12.4	Gesprächsleitfaden	179
13	Mitarbeiter mit Burnout	183
13.1	Das Ziel des Gesprächs	183
13.2	Hintergründe – die Sie wissen sollten	183
13.3	Gespräch vorbereiten	185
13.4	Gesprächsleitfaden	195
	Stichwortverzeichnis	199
	Die Autoren	203