

# Inhalt

## Teil 1: Gesprächstechniken

<b>Gespräche analysieren und vorbereiten</b>	<b>9</b>
▪ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	10
▪ Die eigene Rolle kennen	11
▪ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	14
▪ Der Einfluss von Ort und Zeit	18
▪ Motive klären und Ziele anvisieren	22
<b>Gespräche aktiv gestalten</b>	<b>27</b>
▪ Einfluss nehmen durch Zuhören	28
▪ Verständigung sichern durch Paraphrasierung	31
▪ Klar kommunizieren	37
▪ Gezielt fragen	45
▪ Mit Argumenten überzeugen	52
▪ Persönlich formulieren	65
▪ Gespräche steuern durch Metakommunikation	71

<b>Der Körper redet mit</b>	<b>75</b>
▪ Die äußere Erscheinung	76
▪ Was man sieht	80
▪ Was man hört	92
▪ Männer und Frauen	101
<b>S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen</b>	<b>105</b>
▪ Strategien für problematische Gespräche	106
▪ Ganz normal: Missverständnisse	107
▪ Heftige Gefühle	112
▪ Persönliche Angriffe	121
▪ Ausblick	126
▪ Literatur	127

## Teil 2: Mitarbeitergespräche

<b>Richtig führen durch Mitarbeitergespräche</b>	<b>131</b>
▪ Was haben Sie von Mitarbeitergesprächen?	132
▪ Welche Fehler Sie vermeiden sollten	137
▪ Entscheidend ist, was der Mitarbeiter versteht	139
▪ Das Mitarbeitergespräch vorbereiten	142
<b>Techniken der Gesprächsführung</b>	<b>153</b>
▪ Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre	154
▪ Fragen – ein nützliches Instrument	158
▪ Mit Einwendungen richtig umgehen	166
▪ Überzeugen statt überreden	169
▪ Aktiv zuhören	171
▪ So bauen Sie Mitarbeitergespräche auf	173

<b>Regelmäßige Mitarbeitergespräche</b>	<b>177</b>
▪ Was soll erreicht werden?	
Das Zielvereinbarungsgespräch	178
▪ Zur besseren Einschätzung: das Beurteilungsgespräch	188
▪ Motivierend: das Fördergespräch	197
▪ Eins statt drei: das Jahresgespräch	203
<b>Anlassabhängige Mitarbeitergespräche</b>	<b>205</b>
▪ Wie Sie neue Mitarbeiter einführen	206
▪ Zur besseren Verständigung: Feedbackgespräche	219
▪ Zur Fehlzeitenreduzierung: das Rückkehrgespräch	230
▪ Nach der Kündigung: das Abgangsgespräch	234
▪ Zur Weitergabe von Wissen:	
das Unterweisungsgespräch	238
▪ In der Gruppe: die Mitarbeiterbesprechung	241