

Vorwort .....	5
Einleitung .....	6
 1. Wie Sie als Führungskraft Gespräche erfolgreich gestalten .....	 7
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wichtigste Ressource .....	7
Die Führungskraft als »Fels in der Brandung« .....	9
Klar sein schafft Orientierung! .....	10
Respekt und Freundlichkeit – Ihr Fundament .....	12
Konsequent sein und Wort halten .....	13
Den Mitarbeitenden Spielraum und Wahlmöglichkeiten eröffnen .....	14
Entspannt sein – auch in fordernden Situationen .....	15
Gewinnen durch Fairness .....	16
 2. Empowerment der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	17
Kompetenz- und Lösungsorientierung im Mitarbeitergespräch .....	17
Kompetenz zum Thema machen – lösungsorientierte Lerntheorie .....	18
Kompetenzen im Fokus .....	19
Pflegen Sie Anerkennung und angemessenes Lob! .....	20
Stellen Sie kompetenzorientierte Fragen! .....	21
 3. Der gute Start in ein erfolgreiches Gespräch .....	23
Grundhaltungen im Gespräch .....	23
Vorbereitung und rechtliche Klärung .....	24
Rahmen und Zeitrahmen .....	25
 4. Gesprächsbausteine, die Sie direkt umsetzen können .....	27
Abmahnung .....	27
Alkohol und Drogen .....	29
Ausbildungsbegleitung .....	31
Ablehnung einer Beförderung .....	33
Beförderungsgespräch .....	35
Beurteilungsgespräch .....	37
Delegationsgespräch .....	39
Einarbeitungsgespräch .....	41
Einstellungsgespräch .....	43
Feedbackgespräch .....	45
Fehlzeitengespräch .....	47
Förderungsgespräch .....	49
Fortbildungsgespräch .....	51
Gehaltsgespräch .....	53
Schmitz, Lilo	digitalisiert durch:
Lösungsorientierte Mitarbeitergespräche	IDS Luzern

Jahres-Mitarbeitergespräch .....	55
Konflikte zwischen Mitarbeitern I – ein Mitarbeiter beschwert sich ..	57
Konflikte zwischen Mitarbeitern II –	
Gespräch mit der zweiten Konfliktpartei .....	59
Konflikte zwischen Mitarbeitern III –	
Gespräch mit beiden Konfliktparteien .....	61
Kritikgespräch .....	63
Kritikgespräch mit kaum kündbaren Mitarbeitern .....	65
Kündigung durch den Mitarbeiter .....	67
Kündigung wegen Personalabbau .....	69
Kündigung wegen Unzufriedenheit mit dem Mitarbeiter .....	71
Mitarbeiterbefragung .....	73
Gespräch mit der Mitarbeitervertretung .....	75
Pensionierung .....	77
Probezeitgespräch .....	79
Rückkehrgespräch .....	81
Stellenbeschreibung .....	83
Unangenehme Entscheidungen von oben .....	85
Versetzungsgespräch .....	87
Vertretung von Kollegen .....	89
Zielvereinbarungsgespräch .....	91
 5. Mitarbeitergespräche im Team .....	 93
Familiengespräch .....	94
Jahresrückblick im Team .....	96
Jubiläum .....	98
Konflikte zwischen Teams .....	100
Projekt- und Fallbesprechung im Team .....	103
Stellenbeschreibung im Team .....	106
 Zum Abschluss .....	 108
Stichwortverzeichnis .....	109