

Inhaltsverzeichnis

Schnelleinstieg: Was Ihnen dieses Buch bietet	7
Diese Kompetenzen brauchen Sie für gute Gespräche	9
1. Einfühlungsvermögen	11
2. Kommunikations- und Überzeugungskraft	12
3. Konfliktfähigkeit	13
4. Zielorientierung	14
5. Team- und Integrationsfähigkeit	14
6. Verhandlungsgeschick	16
7. Selbstreflexion und Veränderungsbereitschaft	16
1 Die wichtigsten Grundlagen für ein Gespräch	18
1.1 In 4 Schritten zu erfolgreichen Gesprächen	19
1.2 Auf welchem Ohr hören Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?	26
2 Gesprächstechniken für Ihren Führungsalltag	33
2.1 Steuern Sie das Gespräch mit Fragen	34
2.2 Nutzen Sie Ich-Botschaften	46
2.3 Argumentieren Sie überzeugend	49
2.4 Holen Sie sich Feedback ein	55
2.5 Anweisungen klar formulieren	59
2.6 Umgang mit Viel- und Nichtrednern	61
3 Erfolgreiche Einstellungsgespräche führen	64
3.1 Der Aufbau eines Bewerbungsgesprächs	64
3.2 Basis für das Gespräch: das Anforderungsprofil	66
3.3 Fragen als Kern des Einstellungsgesprächs	72
4 Mitarbeitergespräche konstruktiv gestalten	94
4.1 Das Zielvereinbarungsgespräch	95
4.2 Das Mitarbeiterbeurteilungsgespräch	116
4.3 Das Mitarbeiterjahresgespräch	143

5 Alltägliche, aber anspruchsvolle Gesprächssituationen	147
5.1 Delegieren ist keine Kunst	148
5.2 Feedback geben	154
5.3 So drücken Sie Anerkennung aus	158
5.4 Wie Sie Kritik formulieren	163
6 Konflikte professionell moderieren	176
6.1 Was macht die Konfliktlösung so schwierig?	177
6.2 Was tun Sie, wenn Sie selbst am Konflikt beteiligt sind?	181
6.3 Was tun Sie, wenn Sie die Konflikte anderer schlichten müssen?	187
Formulare und Arbeitsmittel	192
Kienbaum Leitfaden zum Zielvereinbarungsgespräch	193
Kienbaum Leitfaden zu Mitarbeiterbeurteilungen	206
Stichwortverzeichnis	219

Alle 25 Kienbaum Kompetenztests auf einen Blick

4-Ohren-Modell	30
Offene Fragen	37
Fragefunnel	42
Neutrale Aussagen	43
Aktives Zuhören	45
Ich-Botschaften	48
Einwandbehandlung	55
Anforderungsprofil erstellen	72
Fragen stellen I	86
Fragen stellen II	86
Zielkaskadierung	101
Zielformulierung I	106
Zielformulierung II	106
Vorbereitung Zielvereinbarung	110
Beurteilungsprozess	128
Beurteilungsvermögen	133

Vorbereitung Beurteilungsgespräch	141
Mitarbeiterjahresgespräch	146
Delegationsverhalten	149
Delegation	153
Vorbereitung auf Feedbackgespräch	158
Anerkennungsformen	163
Formulierung von Kritik	167
Kritikgespräch I	174
Kritikgespräch II	174