

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
➤ 01 Grundlegendes zu den Rollenspielen	11
Rollenspiele im Seminareinsatz	12
Organisatorische Aspekte	13
Gesprächstechnische Grundlagen	19
Gesprächsaufbau	19
Aktives Zuhören	20
Fragetechnik	26
Gestik und Mimik einsetzen	31
Mitarbeiter mit Namen ansprechen	31
Störende Unarten ausräumen	32
➤ 02 Die 20 Rollenspiele	35
Rollenspiel 1: Einstellung einer neuen Mitarbeiterin	36
Anforderungsprofil und Vorstellungsgespräch	39
Einführung neuer Mitarbeiter	45
Rollenspiel 2: Innerbetriebliches Informationswesen	49
Umgang mit Informationen	49
Distanz Vorgesetzter – Mitarbeiter	55
Keine Privatgespräche?	56
Informationsweitergabe in der richtigen Dosierung?	57
Mitarbeiterbesprechungen in maximal zehn Minuten?	59
Nicht getadelt ist Lob genug?	60
Anerkennung geben	64

Rollenspiel 3: Betriebliche Veränderungen umsetzen	67
Widerstände gegen Veränderungen verringern	74
Rollenspiel 4: Burnout-Syndrom entgegenwirken	81
Unterschiedliche Zielsetzungen	84
Delegation	87
Rollenspiel 5: Private, persönliche Probleme eines Mitarbeiters	98
Nicht-direktive Gesprächstechnik	103
Rollenspiel 6: Probleme im Außendienst	105
Mögliche Lösungswege	107
Motivation – das A und O der Mitarbeiterführung	114
Erkennen der Bedürfnisstruktur bei Mitarbeitern	127
Motivatoren und Hygienefaktoren	129
Rollenspiel 7: Zusätzliche Arbeit übernehmen	137
Protokollführung bei Mitarbeiterbesprechungen	141
Pseudo-Burnout-Strategie	143
Rollenspiel 8: Logisch und psychologisch treffendes Kritikgespräch führen	144
Fehler im Kritikgespräch vermeiden	144
Kritikgespräch führen	149
Kritik annehmen	152
Rollenspiel 9: Aufschiebeverhalten bekämpfen	155
Schutzbehauptungen sind kontraproduktiv	157
Die Zonen der Arbeitsbelastung	159
Das Yerkes-Dodson-Gesetz	160
Eindeutig und konstruktiv Feedback geben	161
Führungsaufgabe »Entscheiden«	163
Rollenspiel 10: Rückkehrgespräch führen	170

Rollenspiel 11: Mitarbeiter beurteilen	179
Beurteilungsfehler und Verfälschungstendenzen	180
Beurteilen = Beobachten + Beschreiben + Bewerten	185
Beurteilungsgespräche führen	192
Rollenspiel 12: Privates Telefonieren (Surfen, Mailen) während der Arbeitszeit	196
Bisher Kollege – jetzt Vorgesetzter	198
Autorität – ein fragwürdiger und schillernder Begriff	203
Rollenspiel 13: Junger Vorgesetzter – älterer Mitarbeiter, der sich übergangen fühlt	209
Kennenlerngespräche führen	213
Stellvertretung	215
Innere Kündigung	216
Rollenspiel 14: Mitarbeiterin möchte aufsteigen, die Vorgesetzte hat Vorbehalte	220
Gesprächsvorbereitung unverzichtbar	221
Deal statt Ablehnung	223
Personalentwicklung	225
Rollenspiel 15: Wunsch nach Gehaltserhöhung	228
Mögliche Reaktionen bei Misserfolgen	230
Argumente für eine Gehaltserhöhung	236
A-, B- und C- Aufgaben	238
Geld als Motivator?	239
Rollenspiel 16: Vorbereitung einer Präsentation	242
Führungsaufgabe »Kontrolle«	245
Vertrauen baut auf, Misstrauen lähmt	247
Durchsetzungsvermögen	254
Rollenspiel 17: Zielvereinbarungsgespräch führen	263
Zielvorgaben oder Zielvereinbarungen?	264

Rollenspiel 18: Leistungsschwache Mitarbeiter	273
Unbeabsichtigt vom Vorgesetzten ausgelöste	
Abwärtsspirale nachlassender Leistung	275
Stoppen der Abwärtsspirale nachlassender Leistung	281
Rollenspiel 19: Konflikte sozialverträglich lösen	288
Konfliktursachen, -parteien, -signale	297
Hinderungsgründe, die Konfliktlösungen erschweren	300
Struktur von Vieraugengesprächen	308
Struktur von Sechsaugengesprächen	309
Mobbing? – Nein danke!	315
Rollenspiel 20: Trennungsgespräch führen	
bei betriebsbedingter Kündigung	318
➤ 03 Ausblick und Verzeichnisse	325
Ausblick	326
Weiterführende Literatur	328
Verzeichnis der Downloadmaterialien	330
Stichwortverzeichnis	332