

Karl Benien

Schwierige Gespräche führen Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag

Mit einem Geleitwort
von Friedemann Schulz von Thun

Rowohlt Taschenbuch Verlag

Inhalt

Geleitwort
Friedeinann Schulz von Thun 7

Vorwort 11
Einleitung 13

1 Psychologische Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation 23

Das Kommunikationsquadrat 27
Ein Beispiel aus dem Berufsalltag 31
Das Innere Team 38

2 Gesprächsführung 45

- 2.1 Allgemeiner Gesprächsverlauf (Überblick) 46
Sechs Aspekte der Vorbereitung 48
Besonderheiten im Kritikgespräch 64
Besonderheiten im Konfliktgespräch 66
Nachbereitung 67
- 2.2 Konflikte 69
Konfliktprophylaxe 73
Konfliktdiagnose 74
Doppel- und Mehrfachkonflikte 91
Konfliktvermeidung durch Verlagerung 100
Umgang mit Ärger und Aggression 117
Konfliktphasen 120
Das Konfliktklärungsgespräch 124

2.3 Beratung (Coaching) 146
Beratung als Führungsaufgabe 147
Führungskraft als Coach 150
Beratungsthemen und Anlässe 157
Beratungsgrundlagen 160
Kommunikationsprobleme in der Beratung 166
Das Beratungsgespräch 171

2.4 Kritik am Mitarbeiter 197
Das Kritikgespräch 206

2.5 Das Gespräch über berufliche Situation
und Entwicklung 218
Vorbereitung 227
Hilfen zur Beurteilung einer Person 235
Das Mitarbeitergespräch 244

2.6 Teambesprechungen 257

3 Gespräche mit alkoholkranken Mitarbeitern und Kollegen 275

«Ein Gläschen in Ehren kann niemand verwehren» 282
Gesprächsvorbereitung 301
Das Kritikgespräch als erstes Interventionsgespräch 305

Anhang 319

Kurzfassungen zum Kopieren 320
Literatur 331