

HRM-Dossier

Corinne Hobi

Fit 4 Feedback

Wege zur Gesprächskultur «hart & herzlich»

2. Auflage

SPEKTRAmédia und **jobindex media ag**



Corinne Hobi

Executive MBA, Trainerin und lösungsorientierter Coach

dia-logue GmbH

Beratung & Training

Corinne Hobi

Oleanderstrasse 14, 8050 Zürich

T: 044 492 02 02

www.dia-logue.ch, hobi@dia-logue.ch

Geschäftsführerin der Unternehmensberatung dia-logue GmbH in Zürich. Die Autorin verfügt über langjährige praktische Erfahrung in Führung und HRM, war unter anderem Personaldirektorin und Mitglied der Geschäftsleitung der Electrolux Gruppe Schweiz in Zürich, hält Vorstandsmandate inne und berät Personen aus Wirtschaft und Politik in Führungs- und Kommunikationsfragen. Sie ist zudem Referentin und Expertin in Radio- und Fernsehsendungen, Prüfungsexpertin bei eidgenössischen Prüfungen für Personalfachleute sowie Mitglied der ICA (International Coaching Association) und dem Verband der Wirtschaftsfrauen Zürich.

Spezialisierung: Generationenkonflikte; Teamentwicklung und -begleitung; Führung in Krisenzeiten; Eignungsberatungen und Coaching von Kadern, insbesondere auch für Frauen; Publikationen; Teilnahme an Fernseh- und Radiosendungen als Expertin, z.B. dem «Club», bei «Aeschbacher» oder im «Treffpunkt» von DRS 1.

Inhaltsverzeichnis

Gespräche heute – Mitarbeitende reden mit!	6
Voraussetzungen zum Mitarbeitendengespräch	9
Werte, Kenntnis und Menschenliebe	9
Definierte Aufgaben, Ziele, Erwartung	11
Kommunikations- und Zuhörerkompetenz	11
Zeit	12
Konsequenz	14
«4 M» – Mut, Mass, Menschlichkeit, Methodik.....	16
Ziele des Mitarbeitendengesprächs	17
Sprache und andere Ausdrucksformen	19
Erfolgsregel: Zuwendung	22
Vom Problem zur Lösungsbesprechung!	24
Tipps für gelungene Mitarbeitendengespräche	26
Gesprächsvorbereitung.....	26
Kontakten.....	28
Kurz-Feedback.....	29
Zielvereinbarungsgespräch.....	31
Leistungsbeurteilung.....	36
Fördern.....	40
Verwarnen oder kündigen	42
Rettungsringe! – Pleiten, Pech und Pannen lösen	46

Fit 4 Feedback

Wege zur Gesprächskultur «hart & herzlich»

Das Gespräch ist das Instrument schlechthin, wenn es gilt, Personal zu führen und dessen Werte mit jenen des Unternehmens in Einklang zu bringen, Ziele zu vereinbaren und zu setzen, Resultate zu beurteilen, Leistung und Verhalten zu beobachten, zu diskutieren, zu kommentieren und Laufbahnen zu planen und zu ermöglichen. In welchem Verständnis werden heute solche Gespräche geführt? Welche Voraussetzungen sind zu beachten und was braucht es zur Bewältigung von schwierigen Gesprächen?

Dieses Buch ist eine Sammlung von Erfahrungen der Autorin, die als langjährige Human-Resources-Leiterin und Unternehmensberaterin Einblick in ihre Praxis bietet.

Dabei gibt sie Antwort auf die häufig gestellten Fragen:

- Voraussetzung, Ziel und Aufbau eines gelungenen Gesprächs
- Wirkung von (non)verbalen Gesprächsanteilen
- Vom Problem zur Lösungsorientierung
- Bausteine für gute Gespräche
- Umgang mit schwierigen Situationen

Das HRM-Dossier ist ein Konzentrat von Fachinformationen für Personal- und Ausbildungsfachleute. Jede Ausgabe behandelt ein ausgewähltes Thema ausführlich.

Das HRM-Dossier erscheint quartalsweise und ist bei SPEKTRAMedia bzw. jobindex media ag im Abonnement mit dem HRM-Journal «HR-TODAY» oder als Einzelexemplar erhältlich.

*SPEKTRAMedia, Albisriederstr. 252, 8047 Zürich, www.SPEKTRAMedia.ch
jobindex media ag, Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich, www.jobindex.ch*

ISBN 978-3-908244-28-8