

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Der Vierklang der Kommunikation oder warum wir auf vier Ebenen sprechen und hören	1
2 Laden Sie zum Gespräch ein!	6
3 Konstruktive E-Mail-Kommunikation	9
3.1 Arbeitsschritte für konstruktive E-Mail-Kommunikation	11
4 Das Vorstellungsgespräch	13
4.1 Online-Bewerbung	14
4.2 Das Vorstellungsgespräch	14
5 Erfolgreiche Vertragsverhandlung	18
5.1 Wichtige Aspekte im Vertrag	19
5.2 Zusammenfassung	23
6 Überstunden	24
6.1 Zulässigkeit	25
6.2 Wann werden Zuschläge fällig?	25
6.3 Vorabklärung des eigenen Spielraums	25
6.4 Grundsätzliche Klärung bei Häufung	26
7 Arbeitsanweisungen	27
7.1 Kleidung	27
7.2 Tätigkeitsfeld	28
7.3 Teambesprechungen	30
8 Haftung im Arbeitsverhältnis	31
8.1 Grundsatz der Haftung	32
8.2 Haftung zwischen Kollegen	32
8.3 Drei Stufen der Fahrlässigkeit	32
8.4 Haftungshöhe	33
8.5 Das Verursacherprinzip	34
8.6 Schadensbegrenzung	35
9 Stundenzahl: Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers	36
9.1 Klärung der rechtlichen Lage	36
9.2 Klärung der persönlichen Situation	37
9.3 Führung des Gesprächs	37
9.4 Das Gespräch	38
10 Stundenzahl: Rechte und Pflichten des Arbeitgebers	40
10.1 Veränderter Personalbedarf der Apotheke	40
10.2 Änderungskündigung	41
10.3 Persönliche Umstände des Arbeitnehmers	41

11	Fortbildung beantragen – so klappt's!	43
11.1	Fachlich-wissenschaftliche Fortbildungen	44
11.2	Gesetzlicher Bildungsurlaub	45
12	Arbeitszeit bei Fortbildungen	47
12.1	Mit Tarifbindung	47
12.2	Ohne Tarifbindung	48
12.3	Das erfolgreiche Gespräch	48
13	Die schönsten Wochen des Jahres	50
13.1	Urlaubsanspruch klären	50
13.2	Urlaub beantragen	51
13.3	Das erfolgreiche Gespräch	51
14	Urlaub im Team abstimmen	54
14.1	Wer zuerst kommt ...?	54
14.2	Was sind dringende betriebliche Belange?	55
15	Elektronische Zeiterfassung	57
15.1	Typischer Streitfall: Durchschnittswerte	58
15.2	Feiertage sind stundenneutral	58
15.3	Das erfolgreiche Gespräch	59
16	Biometrische Daten	60
16.1	Bundesdatenschutzgesetz und EU-Recht	61
16.2	Erforderliche personenbezogene Daten	61
16.3	Fingerprint: Einwilligung ist nötig	61
16.4	Gesichtserkennung beim E-Learning	62
16.5	Das erfolgreiche Gespräch	62
17	Videoüberwachung: Wo sind die Grenzen?	63
17.1	Schutz vor Diebstahl	63
17.2	Beobachtung im Backoffice	64
17.3	Das Gespräch suchen	64
18	Schwangerschaft und Mutterschutz	66
18.1	Das muss die Schwangere beachten	67
18.2	Kündigungsschutz für Schwangere	67
18.3	Weitere gesetzliche Schutzrechte	67
18.4	Sonn- und Feiertagsarbeit	68
18.5	Individuelles ärztliches Beschäftigungsverbot	68
18.6	Generelles Beschäftigungsverbot	69
18.7	Das Gespräch suchen	69
19	Notdienst	70
19.1	Verteilung der Dienste	71
19.2	Vergütung der Nacht- und Notdienste	72
19.3	Erfolgreiche Verhandlungen mit dem Chef	73

20	Elterngeld und Elternzeit	75
20.1	Beantragung der Elternzeit	76
20.2	Besonderer Kündigungsschutz	77
20.3	Reduzierte Arbeitszeit während der Elternzeit	77
21	Das Pflegezeitgesetz	80
21.1	Gesetzliche Ansprüche nach dem Pflegezeitgesetz	81
21.2	Pflege in häuslicher Umgebung	81
21.3	Rechtzeitig Absprachen treffen	82
21.4	Das Gespräch suchen	82
22	Minijob	83
22.1	Sozialversicherung	84
22.2	Unfallschutz und Anrechnung der Berufsjahre	84
22.3	Urlaubsansprüche	85
22.4	Besonderheiten im Arbeitsvertrag	85
22.5	Berechnung der wöchentlichen Stundenzahl	86
23	Die jährliche Sonderzahlung	88
23.1	Gibt es einen Anspruch?	88
23.2	Das Gespräch suchen	89
24	Kündigung	91
24.1	Fristen	92
24.2	Aufhebungsvertrag, Abfindungsansprüche und Freistellung	93
24.3	Das Gespräch suchen	95
25	Das Arbeitszeugnis	96
25.1	Zwischenzeugnis	97
25.2	Qualifiziertes Arbeitszeugnis	97
25.3	Formale und inhaltliche Kriterien	97
25.4	Vorsicht bei Bewertungen	98
25.5	Wohlwollende Formulierungen	100
25.6	Schlussformel und Unterschrift	101
26	Gesprächsabschluss	103
26.1	Inhaltliche Bilanz	103
26.2	„Innere Bilanz“	104
26.3	Authentisch und angemessen	105
	Literatur	106
	Bildnachweis	107
	Sachregister	108
	Die Autorinnen	110