

# Kommunikationstraining für Personaler



**So kommunizieren Sie in schwierigen  
HR-Gesprächs- und Verhandlungssituationen noch souveräner!**

## Trainieren Sie Ihre Gesprächskompetenz und erfahren Sie, wie Sie

- Ihr persönliches Gesprächsprofil erarbeiten
- kritische Mitarbeitergespräche richtig vorbereiten und führen Mit Rollenspielen, Übungen und Gesprächsleitfäden
- Einwänden gekonnt entgegentreten
- in schwierigen Situationen überzeugend argumentieren
- Dialoge unter Stress und Druck souverän führen
- mit eigenen und fremden Emotionen besser umgehen
- harte Verhandlungen zum gewünschten Erfolg bringen
- Meetings noch strukturierter und effizienter führen

HR-Gespräche, die Ihre Gesprächskompetenz erfordern:

- ◆ Kritikgespräche zu Verhalten oder Leistung
- ◆ Abmahnungs- oder Trennungsgespräche
- ◆ Zielvereinbarungsgespräche
- ◆ Überzeugungsgespräche
- ◆ Verhandlungen mit dem Betriebsrat
- ◆ Gespräche mit internen Kunden und Auftraggebern
- ◆ Gesprächsführung in Meetings

Ihr Experte:



Dr. Albert Thienel  
**Dr. Thienel Consulting  
GmbH Personal- &  
Unternehmensberatung**

Teilnehmerstimmen zu  
Management Circle Seminaren:

- „Tolles Seminar, rundum schlüssig.“
- „Hat meine Erwartungen übertroffen.“
- „Interessant, praxisnah, mit wertvollen Tipps.“

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

**15. und 16. Juli 2009 in München**

**25. und 26. August 2009 in Frankfurt/M.**

**10. und 11. September 2009 in Köln**

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENTCIRCLE®**  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

**Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700**

## Führen Sie kritische HR-Gespräche noch souveräner!

Ihr Seminarleiter:

Dr. Albert Thienel, Geschäftsführer, **Dr. Thienel Consulting GmbH Personal- & Unternehmensberatung**, Düsseldorf

Empfang mit Kaffee und Tee,  
Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 Herzlich willkommen!

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Kurze Vorstellung der Seminarteilnehmer
- Darstellung des geplanten Seminarinhalts und Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### 9.40 Typische Gesprächssituationen und Herausforderungen im Personalmanagement

- Welche Gesprächssituationen sind typisch für den Personalalltag?
- Welchen besonderen Herausforderungen stehen Sie in der aktuellen Zeit gegenüber?
- Nutzen der zentralen Erkenntnisse der Gesprächspsychologie
- Wichtige Gesprächsführungsmethoden für Personalgespräche: Gespräche besser strukturieren, verstehen und steuern

### 10.45 Kaffee- und Teepause

### 11.00 Erarbeiten Sie typische Gesprächsprofile für den Personalalltag



- Typische Kommunikations- und Verhaltensweisen im Personalalltag
- Welche typischen Arbeitsrollen existieren und welche Verhaltens- und Kommunikationspräferenzen sind damit eng verbunden?
- Persönliche Standortbestimmung: Welche Kommunikations- und Verhaltenspräferenzen haben Sie selbst?
- Erarbeiten Sie sich das Gesprächsprofil ausgewählter Gesprächspartner
  - Betriebsrat
  - Geschäftsführer

#### Übung:

- Persönliche Standortbestimmung Ihrer bevorzugten Gesprächsrolle
- Einschätzung der bevorzugten Gesprächsrolle von Gesprächspartnern

### 13.00 Gemeinsames Mittagessen

### 14.15 Ihre Rolle als Personalmanager

- Die Personalmanagerrolle gegenüber internen Auftraggebern
- Für eine klare Auftragsituation und Unterstützung sorgen
- Rollenverständnis: Privatperson versus Berufsrolle



- Die rosa Brille der Gesprächsrollen erkennen
  - Führungskräfte fordern Abmahnung
  - Entlassung von Mitarbeiter trotz unzureichender, arbeitsrechtlicher Grundlage
- Wahrnehmung von Gesprächsverläufen
- Ursachen von Gesprächsverläufen und -ergebnissen: Eigenanteil versus Fremdanteil

### 15.30 Kaffee- und Teepause

### 15.45 Typische Gesprächssituationen vorbereiten, reflektieren und trainieren – Das Überzeugungsgespräch



- Ihre Gesprächsanlässe:
  - Versetzung eines Mitarbeiters
  - Neue Arbeitszeitregelung
  - Der Mitarbeiter möchte mehr Gehalt, eine andere Arbeitszeit oder eine andere Position
  - Kritische Potenzial- und Personalentwicklungsgespräche
- Überzeugungstechniken kennen
- Wahrnehmung von Gesprächsverläufen
- Ursachen von Gesprächsverläufen und -ergebnissen
- Wichtige Vorgehensweisen und Gesprächsschritte bei der Gesprächsführung im Dialog
- Nutzung der Betroffenheitsanalyse zur Gesprächsvorbereitung

ca.

### 18.00 Zusammenfassung durch den Seminarleiter und Get-Together

### 18.15 Ende des ersten Seminartages

#### IHR NUTZEN

Dieses Seminar ist

- **lebendig** ~ durch anschauliche Beispiele und Ideen
- **praxisnah** ~ durch konkrete Tipps für die sofortige Umsetzung
- **zielorientiert** ~ durch professionelle Hinweise für Ihren beruflichen Alltag

#### Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit dem Referenten und den Teilnehmern!

# Bringen Sie Verhandlungen zum gewünschten Erfolg!

Ihr Seminarleiter:  
Dr. Albert Thienel

8.30 Begrüßung durch den Seminarleiter

### 8.40 Typische Gesprächssituationen vorbereiten, reflektieren und trainieren – Das Konfliktgespräch



- Ihre Gesprächsanlässe:
  - Krankenrückkehrgespräch
  - Fehlzeitengespräch
  - Gespräch über Suchtverhalten
  - Gespräch über Mobbing
- Wie bauen Sie richtig Kontakt zu Ihrem Gesprächspartner auf?
- Wahrnehmung von Gesprächsverläufen
- Ursachen von Gesprächsverläufen und -ergebnissen
- Merkmale erfolgreicher Konfliktgespräche
- Typischen Vorwände, auf die man sich schon einstellen kann
- Vorgehensweisen der Einwandbehandlungen
- Optimierung der ergebnisorientierten Gesprächsführung

Checkliste: Das Zielvereinbarungsgespräch

Checkliste: Das Vorwand- und Einwandbehandlungsgespräch

10.15 Kaffee- und Teepause

### 10.30 Typische Gesprächssituationen vorbereiten, reflektieren und trainieren – Das Kritikgespräch



- Ihre Gesprächsanlässe:
  - Das Abmahnungsgespräch
  - Das Abfindungsgespräch
  - Das Trennungsgespräch
  - Das Kritikgespräch zum Verhalten:
    - Kritische Internetnutzung
  - Das Kritikgespräch zur Leistung
- Überzeugende Kommunikation in Konflikten
- Typische Verhaltensweisen unter Druck und Stress
- Umgang mit eigenen und fremden Emotionen

Die Rollengespräche werden auf der Basis von Rollenvorgaben aus der Praxis geübt und gemeinsam analysiert.

Checkliste: Das Kritikgespräch

12.30 Gemeinsames Mittagessen

### 13.45 Typische Gesprächssituationen mit dem Betriebsrat vorbereiten, reflektieren und trainieren



- In schwierigen Situationen hart verhandeln
  - Verhandlungen über Anpassung von Vergütungsstrukturen
  - Gespräch über Personalmaßnahmen im Rahmen einer Reorganisation
  - Verhandlung über Maßnahmen zur Personalkostenreduzierung
- Vorbereitung von Betriebsratsgesprächen: Problem- und Mittel-Ziel-Analysen
- Wie sollte man mit einem risikoorientierten oder chancenorientierten Gesprächspartner sprechen?
  - Einwände und Chancen transparent sammeln
  - Chancen und Risiken bewerten und abwägen
- Umgang mit Einwänden, Störungen und ständigen Unterbrechungen
- Souverän auftreten und Schlagfertigkeit steigern

Die Rollengespräche werden auf der Basis von Rollenvorgaben aus der Praxis geübt und gemeinsam analysiert.

Checkliste: Das Risiko-Chancen-Gespräch

15.30 Kaffee- und Teepause

### 15.45 Effiziente und strukturierte Durchführung von Meetings



- Typische Ursachen für ineffiziente Meetings
- Gesprächsmethoden zur professionellen Meetingführung
- Meeting mit Führungskräften über die Einführung eines neuen, variablen Vergütungssystems
- Meeting mit Führungskräften über Personalmaßnahmen im Rahmen einer Reorganisation

Meetingtraining: Meetings zur Vereinbarung von verbindlichen Zielen und Maßnahmen werden auf der Basis von Rollen- und Methodenvorgaben geübt und analysiert

Checkliste: Strukturierte und effiziente Durchführung von Meetings

17.00 Zusammenfassung durch den Seminarleiter

ca. 17.15 Ende des Seminars

### Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

In **schwierigen Zeiten** von Kurzarbeit und drohendem Stellenabbau werden Sie vor allem als Personalmanager aber auch als Führungskraft mit Personalverantwortung mit schwierigen Kommunikationssituationen konfrontiert. **Schwierige Mitarbeitergespräche, Kritikgespräche, Zielvereinbarungsgespräche** oder herausfordernde **Verhandlungen** mit dem **Betriebsrat** seien hier nur beispielhaft genannt. Keiner führt diese Gespräche gerne, um so wichtiger ist die **bewusste** und **systematische Gesprächsvorbereitung**. Nur so können Sie Ihre **Gespräche gezielt steuern** und Ihr **Ziel erreichen!**

Sie lernen, worauf es in den unterschiedlichen, **typischen Gesprächssituationen** im **Personalalltag** ankommt. Sie erfahren, wie Sie sich den unterschiedlichen Gesprächssituationen zielorientiert in **Ihrem Gesprächsverhalten anpassen**. Dazu lernen Sie wichtige **Gesprächsführungsmethoden** kennen und wenden diese Vorgehensweisen in **exemplarischen Rollenspielen** an.

### Was Sie hier lernen

- Sie **verbessern** Ihre **Kommunikationskompetenz** nachhaltig.
- Sie klären Ihre **typischen Arbeitsrollen** und die damit verbundenen **Kommunikations-** und **Verhaltenspräferenzen**.
- Sie lernen in **schwierigen Situationen souverän** zu bleiben und **Einwänden** gekonnt entgegen zu treten.
- Sie erfahren, wie Sie mehr **Struktur** und **Sicherheit** in kritische Mitarbeitergespräche bringen.
- Sie lernen **Verhandlungen** mit **härteren Bandagen** zu führen und hartnäckigen Einwänden sicher zu begegnen.
- Sie trainieren **professionelle Gesprächsführungsmethoden** zur professionellen **Meetingführung**.

### 4 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen

1. Das Seminar ist **stark praxisorientiert** und Sie trainieren **konkrete Gesprächssituationen** aus Ihrer beruflichen Praxis.
2. Sie wenden **Kommunikationsstrategien** an, die auch schwierige **Gespäche erfolgreich** zum **Abschluss** bringen.
3. Sie bauen durch **direktes Experten-Feedback** Ihre Durchsetzungs- und Überzeugungskraft weiter aus!
4. In der entspannten Seminaratmosphäre **lernen Sie** absolut **stressfrei**.

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



**Evelin Todt**

Senior Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-0

E-Mail: [todt@managementcircle.de](mailto:todt@managementcircle.de)



### Dr. Albert Thienel

ist Geschäftsführer der **Dr. Thienel Consulting GmbH Personal & Unternehmensberatung** in Düsseldorf. Er spezialisierte sich im Studium bereits auf die Themen Gesprächspsychologie und Training. Seit 20 Jahren trainiert er Führungskräfte entweder im Einzelcoaching oder gesamte Führungsteams zum Thema „Gesprächsführung“. Darunter u. a. auch das Kommunikationstraining und die Begleitung von mehr als 100 Führungskräften eines DAX-Unternehmens in der Kommunikation und Umsetzung von konzernweiten, personellen Veränderungsmaßnahmen. Dr. Albert Thienel führte fünf Jahre als Geschäftsführer den Personalbereich eines mittelständischen Unternehmens und war fünf Jahre Bereichsleiter einer führenden HR Managementberatung. Er ist Master Trainer von Team Management System, einer der weltweit führenden Vorgehensweise zur Entwicklung von Managementteams.

### Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Schnell, bequem und günstig bringt Sie die Deutsche Bahn AG in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort. Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre Reise zum **Sonderpreis** antreten:

Entfernung zum Veranstaltungsort	2. Klasse	1. Klasse
bis 350 km	79 €	119 €
über 350 km	129 €	199 €

Bei einer Hin- und Rückfahrt mit dem ICE von Köln nach Frankfurt am Main können Sie z.B. in der 2. Klasse 43 € sparen. Von Köln nach München beträgt die Ersparnis 115 €.

Mit diesem attraktiven Angebot können alle Züge der DB genutzt werden, auch der ICE. Weitere Details und Informationen zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung zur Veranstaltung oder unter

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

#### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



#### Dirk Gollnick

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: [gollnick@managementcircle.de](mailto:gollnick@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)

### Aktuell und auf den Punkt!

Nutzen Sie unseren E-Mail-Service, um zeitgemäß Ihre Top-Themen bequem per E-Mail zu erhalten.

Ihr persönliches Profil

verwalten Sie unter: [www.managementcircle.de/email](http://www.managementcircle.de/email)





## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie erlernen Kommunikationstechniken, die Ihnen helfen, Ihre eigenen **Reaktionen** und den **Gesprächsverlauf** gezielt zu **steuern**.
- Sie lernen, wie Sie sich in Personalgesprächen **souveräner** und **professioneller** verhalten.
- Sie **verfeinern** Ihre persönlichen **Gesprächsstil** und **verbessern** Ihre eigene **Gesprächs-** und **Verhandlungskompetenz**.
- Sie lernen Ihr **Gegenüber** besser **einzuschätzen** und trainieren eine **lenkende Gesprächsführung**.

## Wer sollte teilnehmen?

- **Personalleiter**
- **Personalreferenten**
- **Führungskräfte**, die Ihre **Gesprächskompetenz für schwierige Personalgespräche** erweitern möchten

## Termine und Veranstaltungsorte

### 15. und 16. Juli 2009 in München

Sheraton München Westpark, Garmischer Straße 2, 80339 München  
Tel.: 089/5196-0, Fax: 089/5196-803  
E-Mail: westpark@arabellasheraton.com

### 25. und 26. August 2009 in Frankfurt/M.

Lindner Congress Hotel Frankfurt, Bolongarostraße 100,  
65929 Frankfurt/M.  
Tel.: 069/33002-00, Fax: 069/33002-999  
E-Mail: info.frankfurt@lindner.de

### 10. und 11. September 2009 in Köln

Dorint An der Messe Köln, Deutz-Mülheimer-Straße 22-24,  
50679 Köln  
Tel.: 0221/80190-0, Fax: 0221/80190-80  
E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

### Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.



Mit der Deutschen Bahn **ab € 79,-** zur Veranstaltung.  
Infos unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Über Management Circle

**Management Circle** steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen.

Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum.

Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:

[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.795,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Kommunikationstraining für Personaler

Ich/Wir nehme(n) teil am:

4500

- 15. und 16. Juli 2009 in München** 07-61662
- 25. und 26. August 2009 in Frankfurt/M.** 08-61663
- 10. und 11. September 2009 in Köln** 09-61664

1	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
2	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
3	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
	FIRMENNAME
	STRASSE/POSTFACH
	PLZ/ORT
	TELEFON/FAX

MITARBEITER:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

### Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL

(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM

UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

**Datenschutz-Hinweis:** Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

## Anmeldung/Kundenservice



Telefon: **+ 49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+ 49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **[anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)**

Internet: **[www.managementcircle.de/07-61662](http://www.managementcircle.de/07-61662)**

Postanschrift: **Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.  
Telefonzentrale: + 49 (0) 61 96/47 22-0**