

# Zielorientierte Kommunikation

Wirkungsvoll und empfängerorientiert kommunizieren



Für wen ist der Workshop „Zielorientierte Kommunikation“?

- Alle, die Ihre Kommunikationsfähigkeiten verbessern möchten
- Mitarbeitende
- Fach- und Führungskräfte



## Sympathie und Vertrauen - die Basis für gelungene Kommunikation

Um zielorientiert kommunizieren zu können, benötigst Du Methoden und Prinzipien, die Dir zu einem lösungsorientierten Kommunikationsstil verhelfen. Für schwierige Gesprächssituationen ist es nützlich, das eigene Kommunikationsverhalten und die Gesprächsstrategie zu überprüfen und zu optimieren, um unproduktive Kommunikationsmuster zu durchbrechen und erfolgreiche Gespräche zu führen.

Im eintägigen Workshop erhältst Du praktische und wirksame Impulse für schwierige Gesprächssituationen. Unter Bezug auf die Grundlagen der Kommunikation erfährst Du, wie Du Gespräche optimal vorbereitest und strukturierst, durch geschickte Fragen deren Ablauf bestimmst und zielorientiert zu gemeinsamen Lösungen mit Deinen Gesprächspartner\*innen gelangst.

**Inhalte des eintägigen Workshops sind u.a. folgende Themen:**

Schwierige Gespräche – kein Problem!

- Was macht Gespräche schwierig?
- Die Rahmenbedingungen berücksichtigen
- Angemessenes Verhalten gegenüber herausfordernden Gesprächspartner\*innen
- Hemmende und fördernde Kommunikationstechniken

Besondere Gesprächssituationen souverän meistern:

- Sprache und Körpersprache – wie Du professionell kommunizierst
- Nützliche Gesprächsführungstechniken
- Gespräche effektiv vor- und nachbereiten

Praxistipps für kritische oder schwierige Gespräche:

- Feedback geben und annehmen
- Kritikgespräche konstruktiv und motivierend führen
- Mit Beschwerden und Reklamationen erfolgreich umgehen
- Konflikte deeskalieren und schlichten

Angemessener Umgang mit Stress und Emotionen:

- Emotionen erkennen und akzeptieren
- Eigenen Ärger kontrollieren und auf der Sachebene bleiben
- Souveräner Umgang mit emotionalen Gesprächspartnern
- Kommunikation in Konfliktsituationen



**Pro Person**  
**399,00 €**  
**in Präsenz**  
inkl. 19% gesetzlicher  
MwSt.