

# Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Charakteren

- Erschwerte Kommunikation in der heutigen Zeit
- Der Informationsaustausch im Unternehmen
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Sprache und Wirkung
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Klimatische Störungen bei Gesprächen
- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Charakteren
- Praxistipps
- Rollenspiele / Praxisübungen
- Feedback
- Tagesclearing



Demotivation, Frustration, Stress und Aggression



## Information und Kommunikation

Syntax (Syntaktik)

Zusammensetzung von Zeichen und Signalen in einer bestimmten Reihenfolge.

Semantik

Zeichen und Signale bekommen eine Bedeutung. Das Signal wird zur Nachricht.

Pragmatik

Zwischen Sprache und Ihren Benutzern (Empfängern) besteht eine Beziehung. Auf dieser Ebene wird aus der Nachricht eine Information.



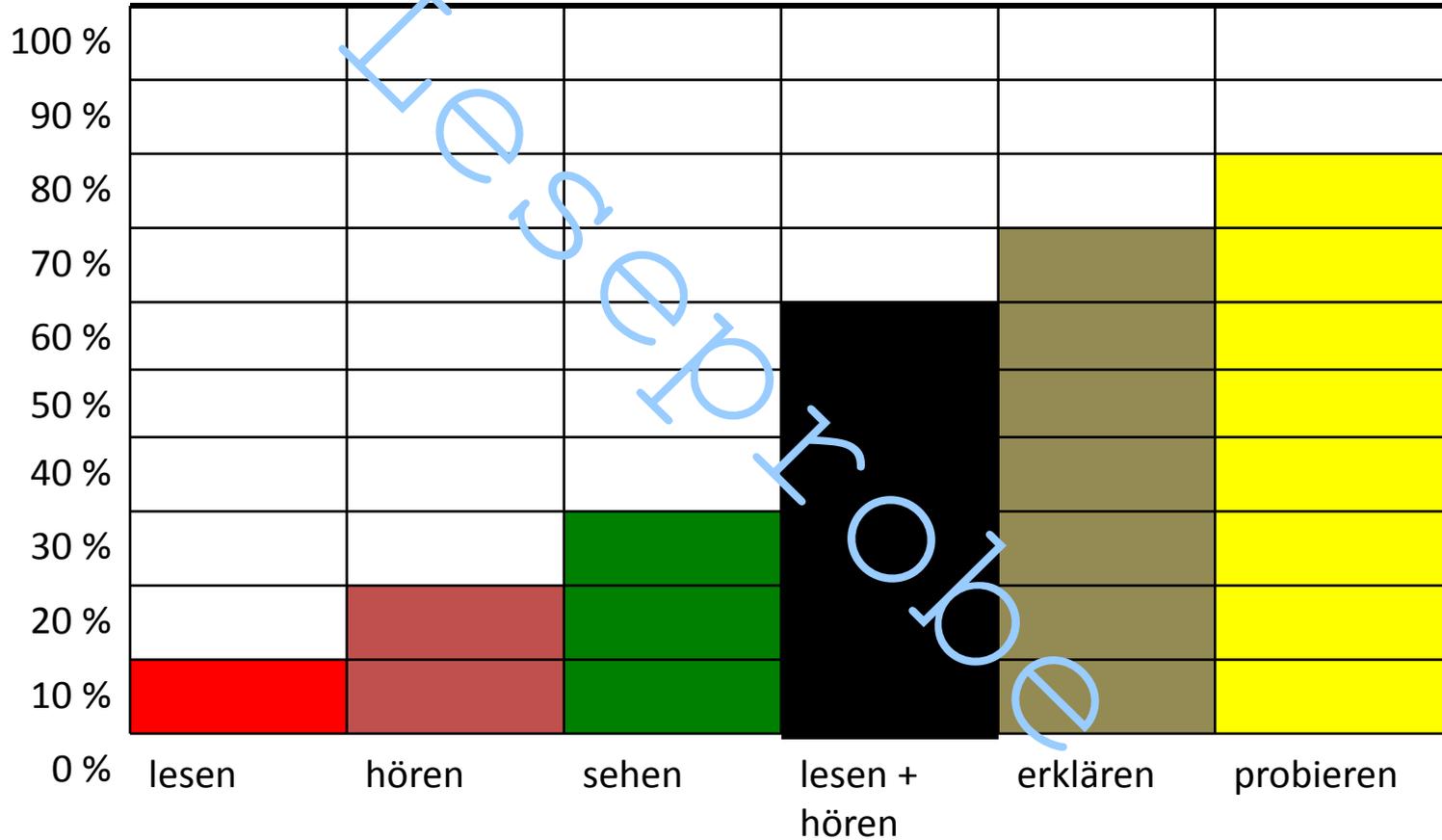
## Übermittlung durch ...

- ... Sender: zur Abgabe von Informationen
- ... Empfänger: zur Aufnahme von Informationen
- ... Speicherung: wenn die Informationen nicht sofort verwertet werden können
- ... Umwandlung: d.h. eine Verarbeitung der Informationen



**Ohne Information und Kommunikation kann das Unternehmensziel nicht erreicht werden.**





Allgemeine Fragestellung für eine erfolgreiche Kommunikation:  
Kenne ich das primäre Kommunikationssystem meines Gesprächspartners?



