

# Konstruktive Gesprächsführung in kniffligen Situationen und im internationalen Miteinander



**Als Office-Mitarbeiter\*in (zum Beispiel einer Universität) haben Sie viel zu tun. Oft werden Beschwerden von Studierenden, Lehrenden oder anderen Kommunikationspartner\*innen als unangenehme Unterbrechung in der dichten Tagesroutine angesehen. Mitunter wird es dabei untergriffig, fordernd und auch laut.**

In diesem Seminar lernen Sie Techniken, wie Sie selbst ruhig und professionell agieren und auch Ihre Kommunikationspartner\*innen beruhigen können. Sie lernen Argumentationsstrategien kennen, die von einer emotionalen Ebene zu einer sachlichen zurückführen und Einwände professionell behandeln. Auch bei aufgebrachtten Anrufer\*innen bleiben Sie souverän, weil Sie sich und Ihre Stimme durch ein paar mentale und atemtechnische Tricks selbst unter Kontrolle haben und das Gespräch aktiv steuern.

Ein höfliches Nein, eine wohlwollende Absage und eine zu erwartende Enttäuschung zu übermitteln ist Teil Ihres Aufgabenprofils und Sie wollen das in Zukunft energieschonender schaffen.

Ein besonderer Schwerpunkt ist das internationale Miteinander. Wer andere Konventionen erlernt hat, greift besonders in Stress-Situationen darauf zurück. Wir zeigen kulturelle Hintergründe auf, damit Sie Irritationen nicht zu persönlich nehmen und gleichzeitig empathisch und einladend sein können.

---

**INHALTE**

Kommunikationspsychologie; wie das physiologische Reiz-Reaktionssystem funktioniert und Sie die Deeskalation steuern können, oder die Eskalation ihren Lauf nimmt

---

Fünf Phasen des Beschwerdegesprächs

---

Wahrnehmungstraining: Erwartungen erkennen

---

Gesprächs- und Fragetechniken: Aktives Zuhören, Paraphrasieren, die richtigen Fragen stellen

---

Wörter wirken: Wie Sie Effektivwörter einsetzen, Reizwörter vermeiden und damit eine positive Rhetorik etablieren

---

Techniken um Vielredner\*innen freundlich zu stoppen und taktvoll zum Punkt zu kommen

---

Sandwich-Technik um unangenehme Informationen mitzuteilen

---

Sie setzen Ihre Stimme bewusst ein, um die Stimmung positiv zu beeinflussen und Kompetenz auszustrahlen: Souveräne Stimme und angemessener Tonfall im Beschwerdegespräch.

---

Körpersprache einsetzen und Aggressionskreisläufe unterbrechen

---

Tipps für einen kühlen Kopf in stressigen Situationen

---

Wie Sie auf persönliche Angriffe souverän reagieren

---

Fernab von Kulturstereotypen erweitern Sie Ihre interkulturelle Kompetenz und Sie können mit internationalen Gesprächspartner\*innen besser umgehen. Sie bekommen einen Blick für unterschiedliche Kommunikationsstile und -konventionen

---

**IHR PLUS**

Sie haben immer wiederkehrende Beschwerde-Situationen? Wir bereiten Ihre konkreten Fälle aus der Praxis für das Seminar vor

---

**PRAXISTRANSFER**

Optionales Follow-Up zur Nachbereitung als individuelles Coaching, Telefonat oder Skypegespräch

---

**WICHTIG FÜR**

Mitarbeiter\*innen aus allen Office-Bereichen, die mit Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Vorgesetzten laufend kommunizieren

Alle, die manchmal von zu viel Parteien- oder Kundenverkehr genervt sind und Handwerkszeug brauchen, damit sie professionell und rasch Probleme lösen

---

## COACH/REFERENTIN



Gabriele Strodl-Sollak, MA ist Trainerin und Referentin für vielfältige Kommunikationsanliegen. Mit ihrer Agentur Sollak Kommunikationsarchitekten begleitet sie Unternehmen, Organisationen und Universitäten in ihrer Kommunikation und trägt mit unterschiedlichen Zugängen und Methoden zu einem gelungenen Dialog bei. Sie hat ihren Master an der Donau-Universität für „Interkulturelle Kompetenzen“ absolviert und vertiefend Module für Diversity Management und Interkulturelles Coaching belegt. Unterschiedliche Wertesysteme und ein Perspektivenwechsel im Dialog sind ihr durch Arbeits- und Führungserfahrung in den USA und Russland vertraut. 2016 wurde sie mit dem BEST Practice Award des Public Relations Verband Austria ausgezeichnet. Kommunikation,

## NÄCHSTE TERMINE ZUM THEMA KONSTRUKTIVE GESPRÄCHSFÜHRUNG

- › Einzelpersonen: Individuelle Fach-Coachings auf Anfrage
- › Unternehmensinterne Workshops auf Anfrage

### INFORMATIONEN UNTER:

Gabriele Strodl-Sollak, MA  
Sollak Kommunikationsarchitekten  
E-Mail: [office@sollak.at](mailto:office@sollak.at)  
Tel: +43/664/43 42 864