GBV-Akademie

SEMINARE



Einladung

zum

Seminar:

Schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern

am

25. Mai 2027

von 09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

mit

Dr. Gerhard Ettmayer, MBA MSc CSE

Seminarinhalt:

Wir alle sind im Alltag Interaktionssituationen ausgesetzt, die nicht so verlaufen, wie wir es uns wünschen. Eine Welt des Miteinanders bedeutet eben manchmal auch Missverständnisse, Unklarheiten, Vorurteile, Spannungsfelder, mitunter Konflikte oder gar Aggression. Dieses Seminar eröffnet die Möglichkeit, besser mit solchen Situationen umgehen zu können. Sie erlernen, sicher und aktiv Gespräche zu steuern, dabei im Bedarfsfall auch „heiße" Themen aufzugreifen und gleichzeitig Ihre Position und Persönlichkeit zu wahren. Einerseits geht es darum, die Sachlichkeit im Blick zu behalten und andererseits bei zu viel Emotionalität auch Grenzen zu setzen.

Sie erlernen, mögliche Spannungsfelder bereits im Frühstadium zu erkennen und sind im Bild über die Dynamik von Auseinandersetzungen und Konflikttypen. Mit klärungsorientierten Gesprächsstrategien und vor allem der richtigen Haltung gelingt es Ihnen, alle Beteiligten zu einer „win-win-Situation" zu leiten.

Gesprächssituationen, Spannungsfelder und Konflikte aus dem Alltagsleben der Teilnehmenden bilden neben den Theorieinputs die Grundlage für Inhalte des Seminares.

GBV-Akademie

SEMINARE



Methoden

- Konkrete Fallbeispiele der Teilnehmer:innen werden auf Workshopbasis aufgearbeitet
- Teilnehmer:innen- + Trainerinputs
- Lehrgespräche
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Gruppendiskussion im Plenum

Inhalte

- Konfliktformen und -muster, Dynamiken von Spannungssituationen
- Sachlichkeit und Umgang mit Emotionen
- klare Kommunikation und Grenzen setzen, gewaltfrei „Nein!" sagen können
- Haltungen und Werte, Kundinnen- und Kundenfreundlichkeit (jede Rückmeldung, Kritik und Beschwerde ist
  willkommen und wichtig, da sie eine Chance zur Verbesserung unserer Leistungen ist)
- Mediative Verhandlungstechniken und Gesprächsführung

Nutzen Sie die Gelegenheit, uns vorab Fragen zu stellen, damit auf diese bereits im Seminar eingegangen werden kann. Zudem haben Sie die Möglichkeit, beim Seminar direkt Fragen an den Referenten zu stellen!
Ihre Fragen richten Sie bitte formlos an: seminare@gbv-akademie.at

Ihr Ziel / Nutzen:

Das eigene Kommunikationsverhalten ist zentraler Erfolgsparameter bei Gesprächen. In diesem Seminar geht es um mehr als um das Erlernen von erfolgreichen Gesprächsstrategien. Sie lernen, Situationen zu schaffen, aus denen alle Beteiligten etwas gewinnen.

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen aus allen Bereichen, insbesondere aus Hausverwaltung und Kundinnen- bzw. Kundenservice, die schwierige Gespräche zu führen haben.
Die Teilnehmer:innenanzahl ist beschränkt!

Ihr Referent:

Dr. Gerhard Ettmayer, MBA MSc CSE



Unternehmensberater, Coach, eingetragener Mediator beim BMJ, Trainer. Dozent an verschiedenen Pädagogischen Hochschulen und Fachhochschulen, Lehrbeauftragter für Mediation, Führung und Coaching in verschiedenen Einrichtungen der Erwachsenenbildung im In- und Ausland. Schwerpunkt: Umgang mit Krisen, Personen-, Organisations- und Teamentwicklung, Begleitung von Strategie- und Change-Prozessen.

GBV-Akademie

SEMINARE



Veranstaltungsort:

Hotel Schillerpark Linz, a member of Radisson Individuals
Rainerstraße 2-4/Eingang Schillerplatz, 4020 Linz,
T +43 732 6950 0
Bei Hotelreservierungen im Hotel Schillerpark **** Linz, a member of Radisson Individuals in Linz können Sie gerne unter Berufung auf das Seminar unsere günstigen Konditionen in Anspruch nehmen.
Bitte schicken Sie Ihre Zimmeranfrage an folgende E-Mail-Adresse:
info.schillerpark.linz@radissonindividuals.com

Investition / Kostenbeitrag:

EURO 620,00 + 20 % USt
(inkl. Seminarunterlagen, Pausenverpflegung, Mittagessen, exkl. Nächtigung)
Die Stornobedingungen entnehmen Sie bitte unseren AGB auf der Website unter: GBV-Akademie – AGB.

Anmeldeschluss: 27. April 2027

Kontaktperson:

Frau Katrin Deimel (seminare@gbv-akademie.at oder +43 732 89 05 06 oder +43 699 18016161)

Wir freuen uns, Sie bei diesem Seminar begrüßen zu dürfen!