

Kommunikation, Konflikt & Lösung

*Vom Konflikt zum
gemeinsamen Ziel!*

Konfliktmanagement: Wege aus dem emotionalen Teufelskreis

- ◆ Wie ein Konflikt entsteht
- ◆ Was ein Konflikt bewirken kann
- ◆ Lösungsmodelle: Wie Sie Spannungen zielgerichtet entgegensteuern
- ◆ Ihr eigenes Verhalten in schwierigen Minuten
- ◆ Verarbeiten Sie persönliche Angriffe
- ◆ Trainieren Sie Ihre Kommunikationsstärke



Roberto A. Bischoitz

In diesem Seminar

- ◆ analysieren Sie klassische Spannungsfelder
- ◆ erfahren Sie, wie eng persönliche Überzeugungen, Verhaltensweisen und Konflikte zusammenspielen
- ◆ trainieren Sie, Gespräche so zu führen, dass sich Konflikte entspannen
- ◆ lernen Sie durch den aktiven Wechsel von Wissensvermittlung, Diskussion, praktischen Übungen und nach Absprache auch durch Videoaufnahmen!

Nach diesem Seminar

- ◆ erkennen Sie Konflikte frühzeitig
- ◆ verfügen Sie über ein Repertoire angemessener Konfliktlösungsstrategien
- ◆ nutzen Sie Auseinandersetzungen für konstruktive Entwicklungen und
- ◆ bewältigen Sie Konflikte erfolgreich – auch im Team

29. – 30. November 2027 | Wien

Forum Vorteilspreis



Seminarinhalt

Konfliktdiagnose

- ◆ Woran erkennt man Konflikte frühzeitig?
- ◆ Wie ein Konflikt entsteht
- ◆ Welche Stärke Konflikte haben und wie man sie nutzen kann
- ◆ Was ein Konflikt bewirken kann
- ◆ Unterschiedliche Konfliktarten
- ◆ Merkmale und Symptome
- ◆ Vermeidbare Konflikte – notwendige Konflikte

Von der Meinungsverschiedenheit zum Konflikt

- ◆ Eskalationsstufen – Wie baut sich eine Spannung auf?
- ◆ Wie Sie Verstimmungen am besten ansprechen
- ◆ Ursachen von Spannungsfeldern
- ◆ Ihr eigenes Verhalten in schwierigen Minuten
- ◆ Persönliche Angriffe verarbeiten
- ◆ Was entwickelt sich, wenn Konflikte „unter den Teppich gekehrt“ werden?
- ◆ Wie uns Gefühle lenken
- ◆ Persönliches Verhalten in Konfliktsituationen: Verteidigung, Gegenangriff, Schlichtung
- ◆ Subjektive/objektive Wahrnehmung

Professionelle Kommunikation –

Voraussetzung zur Lösung von Konflikten

- ◆ Auch wenn es schwerfällt: Lösungsorientiert statt problemorientiert
- ◆ Lösungsmodelle: Wie Sie Spannungen zielgerichtet entgegensteuern
- ◆ Kommunikationstechniken für schwierige Gespräche
- ◆ Der weite Weg zum Konsens
- ◆ Den Willen und die Gefühle des anderen respektieren
- ◆ Wege aus dem emotionalen Teufelskreis
- ◆ Mit Zielen arbeiten
- ◆ Wenn man selbst kritisiert wird – professionelles Verhalten
- ◆ Kommunikation – ein kontinuierlicher Prozess
- ◆ Trainieren Sie Ihre Kommunikationsstärke
- ◆ Nach dem Konflikt – Perspektiven für die Zukunft
- ◆ Wer „profitiert“ vom Konflikt?
- ◆ Kompetentes Verhalten in Kritikgesprächen
- ◆ Gespräche professionell gestalten
- ◆ Vertrauensangebote als erste Schritte
- ◆ Das Harvard-Modell – erfolgreich erprobtes Mittel zur Konfliktlösung
- ◆ Grenzen der Konfliktlösung
- ◆ Welche Verhaltensweisen haben sich bewährt? – Praxisbeispiele
- ◆ Die besondere Situation als Vermittler:in

Seminarziel

Konflikte existieren! Sie existieren überall dort, wo Menschen miteinander leben und miteinander arbeiten. Konflikte erscheinen zumeist negativ, senken sie doch Quantität und Qualität von Resultaten. Sie könnten aber auch positiv gesehen werden, denn durch Spannungen zeigen sich Unterschiede, Komplexität und Vielfalt eines jeden Sachverhalts, einer jeden Kommunikation.

Und genau darin liegt ein großes Potenzial: Wenn es gelingt, einen gemeinsamen Fokus zu entwickeln, kann ein gemeinsames Ziel erreicht werden.

Wichtig für

- ◆ Führungskräfte aller Branchen, insbesondere Führungskräfte mit Kundenkontakt
- ◆ Menschen, die Teams leiten
- ◆ Nachwuchsführungskräfte und Assistent:innen

Ihr Referent

Roberto A. Bischitz ist ausgebildeter Kommunikationstrainer und diplomierter systemischer Coach, lehrberechtigter Transaktionsanalytiker. Ehemaliges Mitglied der Österreichischen Expertsgroup für Wirtschaftsmediation. Verschiedene Vortragstätigkeiten an Fachhochschulen und der Werbeakademie.

Seine Trainingsschwerpunkte sind: Präsentationstechnik und Rhetorik, Verhandlung, Verkauf, Konfliktmanagement und Führung, in deutscher, spanischer und englischer Sprache.

Das sagen unsere Teilnehmer:innen

„Sehr praxisorientierter Kurs, der aufgrund der Teilnehmerzahl auch Zeit für intensive Diskussionen hatte.“

Dipl.-WI (FH) Marlene Lachmair,
Schretter & Cie GmbH & Co KG

„Interaktives Arbeiten und viel Praxis, verbunden mit guten Beispielen und Teamwork.“

Julian Fasching, Flughafen Wien

Termin | Ort

29. – 30. November 2027
Seminarnummer KF711674

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar 9:00 – 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

Gerne nennen wir Ihnen
Übernachtungsmöglichkeiten.
Bitte rufen Sie uns an: +43 1 533 86 36-0

Begrenzte Teilnehmer:innenanzahl

maximal 12 Personen
Wir empfehlen Ihnen eine rasche Anmeldung.

Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee,
Pausenerfrischungen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 1.290,- pro Person
€ 1.170,- für Personen aus allen Unternehmen,
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Anmeldung

E-Mail | anmeldung@opwz.com
Online | www.opwz.com
oder mit dem Anmeldeformular

Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie
kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 %
der Seminargebühr verrechnet, ab dem (ersten)
Seminartag ist die volle Seminargebühr zu bezahlen.
Selbstverständlich ist eine Vertretung der
angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich,
nachdem dies vom ÖPWZ bestätigt wurde.

Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und nach
ISO zertifizierter Bildungsträger. Das Arbeitsmarkt-
service (AMS) sowie eine Reihe von Institutionen
unterstützen die betriebliche und persönliche
Qualifizierung.
Informieren Sie sich über mögliche Förderungen Ihrer
Aus- und Weiterbildung auf www.opwz.com.

Information

zur Organisation: Customer Service
+43 1 533 86 36-0

zum Inhalt: Heike Penka
+43 1 533 86 36-17
heike.penka@opwz.com

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen
Geschäftsbedingungen des ÖPWZ (www.opwz.com/agb).
Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf
www.opwz.com/datenschutz.

Ihre Anmeldung

E-Mail anmeldung@opwz.com

Fax +43 1 533 86 36-36

Seminartitel

Termin

Seminarnummer

1. Teilnehmer:in | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Mobil

E-Mail

2. Teilnehmer:in | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Mobil

E-Mail

Unternehmen

Branche

Mitarbeiter:innenanzahl

Anschrift

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

Telefon

E-Mail

Ansprechpartner:in im Sekretariat

E-Mail

Datum | firmenmäßige Zeichnung