1. EUROPÄISCHE KONFLIKT-LOTSEN-AKADEMIE

# Praxislehrgang zum/zur zertifizierten Konflikt-Lots:in



## Für unternehmensinterne Konfliktklärung und den Aufbau wirksamer Konfliktarchitektur

**Mittwoch, 24. und Donnerstag, 25. Februar 2027**
Boutique Hotel Schani Wien

---

## Konflikte klären, bevor sie eskalieren

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag jeder Organisation. Unterschiedliche Erwartungen, Zeitdruck, hybride Zusammenarbeit und steigender Veränderungsdruck führen zunehmend dazu, dass Spannungen entstehen und schrittweise eskalieren. Viele Unternehmen reagieren jedoch erst, wenn Zusammenarbeit bereits belastet ist oder Konflikte offen sichtbar werden.

Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Führungskräfte und HR-Verantwortliche. Konflikte sollen früh erkannt, professionell begleitet und strukturiert bearbeitet werden – oft fehlen dafür jedoch klare interne Prozesse und geeignete Ansprechpersonen.

Der 2-tägige Präsenzlehrgang befähigt Teilnehmende, Konflikte im Unternehmen frühzeitig zu erkennen, professionell anzusprechen und strukturiert zu begleiten. Unternehmen lernen gleichzeitig, eine funktionierende Konfliktarchitektur aufzubauen, damit Spannungen früh geklärt werden können.

Der Lehrgang verbindet Konfliktkompetenz mit konkreter betrieblicher Anwendung. Ziel ist nicht, jeden Konflikt „wegzumoderieren“, sondern eine funktionierende Struktur im Unternehmen aufzubauen, damit Konflikte früh erkannt, professionell begleitet und Eskalationen vermieden werden.

---

## An wen sich der Lehrgang richtet

Der Praxislehrgang richtet sich an Führungskräfte, HR-Verantwortliche und Mitarbeitende mit Verantwortung für Zusammenarbeit, Kommunikation und Unternehmenskultur. Ebenso angesprochen sind Personen mit Ausbildungen im psychosozialen Bereich – etwa Lebens- und Sozialberater:innen –, die ihre Kompetenzen gezielt in Unternehmen einbringen möchten.

Praktische Unternehmens- oder Projekterfahrung ist wünschenswert, da die Teilnehmenden nach dem Lehrgang aktiv beim Aufbau einer funktionierenden Konfliktprävention und Konfliktarchitektur im Unternehmen mitwirken können.

---

## Kompetenzprofil

Nach dem Lehrgang können Teilnehmer:innen:

- Konflikte frühzeitig erkennen und strukturiert einschätzen
- Konfliktgespräche professionell vorbereiten und moderieren
- Eskalationsrisiken bewerten und Weiterverweisungen einschätzen
- Konflikte intern sichtbar machen und ansprechbar gestalten
- Konfliktarchitektur im Unternehmen aufbauen
- Zusammenarbeit zwischen Führungskräften, HR und Mitarbeitenden stärken

## Rolle und Abgrenzung des Konfliktlotsen

Der Konfliktlotse ist:

- interne Ansprechperson für Konflikte und Spannungen
- Strukturgeber für Konfliktklärung
- Frühwarnsystem für Eskalationen
- Unterstützer für professionelle Gesprächsführung

Der Konfliktlotse ist nicht:

- Mediator mit gesetzlicher Verschwiegenheitspflicht
- arbeitsrechtliche Entscheidungsinstanz
- Ermittler oder Schiedsrichter

Die Aufgabe des Konfliktlotsen besteht darin, Konflikte früh sichtbar zu machen, Orientierung zu geben und strukturierte Klärung zu ermöglichen.

---

## Nutzen für Unternehmen

Unternehmen profitieren nicht nur von professioneller Konfliktklärung, sondern vor allem vom Aufbau interner Strukturen, die Spannungen frühzeitig sichtbar und bearbeitbar machen. Dadurch entstehen klarere Prozesse, weniger Reibungsverluste und mehr Sicherheit im Umgang mit Konflikten.

Konflikte verschwinden nicht – aber Unternehmen können lernen, sie professionell zu steuern.

- Geschäftsführerhaftung reduzieren durch frühzeitige Konfliktklärung und klare interne Prozesse.
- Innovation fördern, weil unterschiedliche Sichtweisen konstruktiv genutzt statt blockiert werden.
- Arbeitsplatzzufriedenheit stärken und Krankenstände durch professionellen Umgang mit Spannungen reduzieren.
- Fluktuation verringern, weil Konflikte früh erkannt und Mitarbeitende stärker eingebunden werden.

---

## Die wichtigsten Inhalte

Konflikte verstehen und richtig einschätzen

- Konfliktarten und Konfliktdynamiken
- Eskalationsstufen erkennen
- Konfliktebenen verstehen
- Konfliktverhalten und persönliche Muster

Professionelle Konfliktklärung

- Strukturierte Konfliktgespräche führen
- Aktives Zuhören und Paraphrasieren
- Emotionen spiegeln
- Perspektivenwechsel ermöglichen
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Die Rolle des Konfliktlotsen

- Aufgaben und Grenzen
- Konfliktlotse versus Mediator
- Allparteilichkeit und Neutralität
- Zusammenarbeit zwischen Konfliktlots:innen, Führungskräften und HR
- Eskalations- und Weiterverweisungsprozesse

Aufbau einer Konfliktarchitektur

- Niederschwellige Konfliktklärung etablieren
- Interne Kommunikations- und Meldewege
- Sichtbarkeit und Zugänglichkeit schaffen
- Konflikte frühzeitig sichtbar machen
- Psychologische Sicherheit fördern

# Zeitplan

**TAG 1 - Mittwoch, 24. Februar 2026 - Schwerpunkt: Konflikte früh erkennen und die Rolle des Konfliktlotsen klären**

**Konflikte lesen und richtig einordnen**
Die Teilnehmenden schärfen ihren Blick für erste Konfliktsignale, unterschiedliche Konfliktarten und typische Eskalationsdynamiken. Sie lernen einzuschätzen, wann ein frühes Gespräch sinnvoll ist und wann bereits ein strukturierter Klärungsprozess erforderlich wird.

**Praxis:** Analyse realistischer Konfliktsituationen und Einschätzung des jeweiligen Handlungsbedarfs.

**Auftrag, Rolle und Setting klären**
Was darf ein Konfliktlotse – und wo liegen seine Grenzen? Im Mittelpunkt stehen Auftrag, Neutralität, Vertraulichkeit und die Voraussetzungen für ein tragfähiges Gesprächssetting.

**Praxis:** Rollenklärung anhand typischer Situationen aus dem Unternehmensalltag.

**Gesprächswerkstatt I: Zuhören, strukturieren, Klarheit schaffen**
Die Teilnehmenden trainieren, wie Konfliktgespräche vorbereitet und eröffnet werden. Sie üben, unterschiedliche Sichtweisen aufzunehmen, Wesentliches herauszuarbeiten und Gesprächspartner auch in angespannten Situationen im Gespräch zu halten.

**Praxis:** Geführte Gesprächssimulationen mit Beobachtung und Feedback.

**Konfliktarchitektur im Unternehmen**
Konfliktlotsen können nur wirksam werden, wenn Vertrauen, Durchlässigkeit und klare Eskalationswege vorhanden sind. Die Teilnehmenden übertragen die Erkenntnisse auf die Strukturen ihres eigenen Unternehmens und entwickeln erste Eckpunkte für ein tragfähiges Rollenbild.

**Praxis:** Entwicklung eines Leitbildes für die Rolle des Konfliktlotsen im eigenen Unternehmen.

**TAG 2 - Donnerstag, 25. Februar 2026 - Schwerpunkt: Konfliktklärungen gestalten und Handlungssicherheit gewinnen**

**Strukturierte Konfliktklärung**
Die Teilnehmenden lernen einen praxiserprobten Orientierungsrahmen kennen, mit dem Konfliktgespräche vorbereitet, gesteuert und zu tragfähigen nächsten Schritten geführt werden können.

**Praxis:** Anwendung des Klärungsprozesses auf eine realistische Fallkonstellation.

**Gesprächswerkstatt II: Emotionen und schwierige Situationen begleiten**
Im Mittelpunkt stehen emotionale Dynamiken, verhärtete Positionen und Situationen, in denen ein Gespräch zu kippen droht. Die Teilnehmenden erweitern ihr Repertoire für Perspektivenwechsel, Deeskalation und lösungsorientierte Gesprächsführung.

**Praxis:** Aufeinander aufbauende Gesprächssequenzen mit unmittelbarem Feedback.

**Praxislabor: Komplexe Konfliktkonstellationen**
Gruppenkonflikte und Konflikte mit mehreren Beteiligten stellen Konfliktlotsen vor besondere Herausforderungen. Im Praxislabor werden unterschiedliche Vorgehensweisen erprobt und gemeinsam ausgewertet.

**Praxis:** Bearbeitung komplexer Fälle in Kleingruppen und kollegiale Fallberatung.

**Grenzen, Übergaben und Eskalationswege**
Nicht jeder Konflikt kann oder darf durch einen Konfliktlotsen begleitet werden. Die Teilnehmenden lernen zu entscheiden, wann eine Übergabe an Führung, HR, Mediation oder andere interne beziehungsweise externe Stellen erforderlich ist.

**Praxis:** Entwicklung konkreter Entscheidungskriterien und Transfer in das eigene Unternehmen.

**Abschluss und Transfer**
Die Teilnehmenden sichern ihre wichtigsten Erkenntnisse, definieren persönliche nächste Schritte und bereiten die anschließende Arbeit in den Peer-Groups vor.

## Methodik

Der Lehrgang ist bewusst praxisorientiert aufgebaut. Die Teilnehmenden arbeiten mit realitätsnahen Unternehmenssituationen, Rollenspielen und konkreten Konfliktfällen aus dem Arbeitsalltag. Der Fokus liegt auf unmittelbarer Umsetzbarkeit im Unternehmen.

Methoden:

- Praxisübungen
- Fallbeispiele
- Gruppenarbeiten
- Rollenspiele
- Reflexion
- Transfer in den Unternehmensalltag

---

## Inkludierte Leistungen

- 2-tägiger Praxislehrgang in Präsenz mit Praxisübungen und konkrete Fallbeispiele
- Seminarunterlagen und Arbeitsblätter
- Teilnahmebestätigung
- Pausenverpflegung und Mittagessen
- 3 Peergroup-Meetings via Video (je 60 Minuten) zur Reflexion und Vertiefung der Inhalte

Zusätzlich kann eine Zertifizierungsprüfung gebucht werden.

Digitale Materialien und Nutzungsrechte zur weiteren Verwendung im Unternehmen können optional zusätzlich erworben werden.

---

## Zertifizierung (optional)

Die Teilnahme am Lehrgang kann optional mit der Zertifizierung zum/zur „Zertifizierten Konfliktlots:in“ abgeschlossen werden.

Die **1. Europäische Konflikt-Lotsen-Akademie** verfolgt dabei bewusst einen praxisorientierten Ansatz und definiert eigene Qualitätsstandards für unternehmensinterne Konfliktklärung und Konfliktprävention.

Die Zertifizierung umfasst neben einer theoretischen Wissensüberprüfung auch die Bearbeitung eines konkreten Konfliktfalls aus dem eigenen Unternehmen im Rahmen einer persönlichen 1:1-Begleitung (90 Minuten). Dadurch wird die unmittelbare Umsetzung des Konzepts in die betriebliche Praxis unterstützt.

Die Zertifizierung besteht aus zwei Teilen:

**1. Online-Wissenstest**

Der theoretische Teil überprüft die zentralen Inhalte des Lehrgangs:

- Konfliktdynamiken und Eskalationsstufen
- Rolle und Grenzen des Konfliktlotsen
- Gesprächsführung und Deeskalation
- Konfliktarchitektur und Prävention
- Strukturierte Konfliktklärung

**2. Fachgespräch zu einem praxisorientierter Konfliktfall**

Im praktischen Teil bearbeiten die Teilnehmer:innen einen realitätsnahen Konfliktfall aus dem Unternehmenskontext.

Die Beurteilung erfolgt im Rahmen eines persönlichen 1:1-Fachgesprächs mit den Vortragenden. Der Termin wird individuell mit jedem/r Teilnehmer:in vereinbart. Dadurch wird das Gelernte nicht nur vertieft und verfestigt, sondern gleichzeitig ein erster konkreter Umsetzungsschritt für die Konfliktprävention im Unternehmen realisiert.

Dabei wird insbesondere bewertet:

- Strukturierung eines Konfliktgesprächs

- Einschätzung von Eskalationsrisiken
- professionelle Gesprächsführung
- Umgang mit Emotionen und Spannungen
- Rollenverständnis und Weiterverweisung
- praktische Umsetzbarkeit im Unternehmen

Nach erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer:innen das Zertifikat: **„Zertifizierte:r Konfliktlots:in“**

Die Kosten für die Zertifizierungsprüfung betragen EUR 590,-.

---

## Veranstaltungsort

Das Boutique-Hotel Schani liegt unmittelbar in der Nähe des Wiener Hauptbahnhofs. Die modernen Seminarräume verbinden urbanes Design mit einer offenen und angenehmen Arbeitsatmosphäre und bieten den idealen Rahmen für konzentriertes Arbeiten und praxisorientierte Übungen.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 15 Personen begrenzt, um intensives Arbeiten, persönliche Betreuung und praxisnahe Übungen sicherzustellen.

Die Übernachtung ist von den Teilnehmer:innen selbst zu buchen und direkt mit dem Hotel abzurechnen.

---

## Über den Veranstalter

PROCONSENS.AT begleitet Unternehmen, Organisationen und Führungskräfte bei Konflikten, Krisen und komplexen Veränderungsprozessen.

Im Mittelpunkt steht der Aufbau klarer Strukturen für Konfliktklärung, Zusammenarbeit und Kommunikation. Die Verbindung aus Managementerfahrung, Mediation und strategischer Organisationsperspektive ermöglicht praxisnahe Lösungen mit direktem Nutzen für Unternehmen.

**Trainerteam**

**Mag. Jürgen Dostal, MBA**
Jürgen Dostal verbindet mehr als 25 Jahre Managementerfahrung mit professioneller Konfliktklärung und Mediation. Heute begleitet er Unternehmen, Führungskräfte und Organisationen bei Konflikten, Krisen und Veränderungsprozessen. Sein Fokus liegt auf praxisnaher Konfliktsteuerung, Executive-Sparring und dem Aufbau funktionierender Konfliktstrukturen in Unternehmen.

**Christiana Scholz, MA BA**
Christiana Scholz ist Mediatorin, Coach, Unternehmensberaterin und Senior-Partnerin bei PROCONSENS.AT. Sie verfügt über langjährige Erfahrung in der Personalentwicklung. Ihre Schwerpunkte liegen in der Kompetenzentwicklung, Konfliktprävention und Konfliktbegleitung sowie in der Auswahl und Qualifizierung von Konfliktlots:innen.

---

## Teilnahmebedingungen

Mit Übermittlung der Anmeldung melden Unternehmen die genannten Teilnehmer:innen verbindlich zum **„Praxislehrgang zum/zur zertifizierten Konflikt-Lots:in“** der **1. Europäischen Konflikt-Lotsen-Akademie** an. Die Anmeldung wird mit Einzahlung der vereinbarten Anzahlung verbindlich wirksam. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 15 Personen begrenzt. Der Veranstalter behält sich organisatorisch notwendige Änderungen im Ablauf sowie die Verschiebung oder Absage des Lehrgangs aus wichtigen Gründen vor. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall vollständig rückerstattet.

## Stornobedingungen

Eine kostenfreie Stornierung ist bis 30 Tage vor Seminarbeginn möglich. Bei einer Stornierung bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden 50 % der Teilnahmegebühr verrechnet. Ab 13 Tage vor Seminarbeginn sowie bei Nichterscheinen wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Die Nominierung einer Ersatzperson ist jederzeit kostenlos möglich.

---

## Datenschutzvereinbarung

Die im Rahmen der Anmeldung übermittelten personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Organisation, Durchführung und Abwicklung des Praxislehrgangs der **1. Europäischen Konflikt-Lotsen-Akademie** verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich, soweit dies für die organisatorische Durchführung erforderlich ist oder gesetzliche Verpflichtungen bestehen. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie unter: Datenschutzerklärung von PROCONSENS.AT

---

## Kontakt

Mag. Jürgen Dostal, MBA
GISA-Zahl: 38014796
UID: ATU81815056
Anschrift: Wr. Neustädterstr. 5, 2811 Wiesmath, Österreich
Email: office@prconsens.at
Tel.: +43 681 81614885

---

## Anmeldung

Bitte geben Sie auf der Folgeseite die Daten der Teilnehmer:innen für den Praxislehrgang der 1. Europäischen Konflikt-Lotsen-Akademie bekannt.

Die registrierten Teilnehmer:innen erhalten nach Übermittlung der Anmeldung zunächst eine vorläufige Buchungsbestätigung per E-Mail.

In der Folge erhalten Sie eine Rechnung über 50 % des Gesamtbetrags. Mit Einzahlung dieser Anzahlung wird der Seminarplatz verbindlich reserviert. Die Restzahlung erfolgt über eine separate Rechnung und ist spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn fällig.

Bitte beachten Sie, dass eine verbindliche Teilnahme ausschließlich bei fristgerechter Einzahlung der jeweiligen Rechnungsbeträge gewährleistet werden kann.

Bitte übermitteln Sie das ausgefüllte Anmeldeformular (siehe Folgeseite) an: office@proconsens.at

# Anmeldung „Praxislehrgang zum/zur zertifizierten Konflikt-Lots:in“

**Angaben zum Unternehmen und Ansprechpartner:in**

| | |
|---|---|
| Unternehmensname: | |
| Vorname: | |
| Nachname: | |
| Position / Funktion: | |
| Telefonnummer: | |
| E-Mail-Adresse: | |
| Rechnungsanschrift: | |

**Angaben zu den Teilnehmer:innen**

☐ **Teilnahme am Praxislehrgang: EUR 2.490,-- pro Person zzgl. USt.**

☐ Teilnahme am Lehrgang inklusive Zertifizierungsprüfung: EUR 3.080,- pro Person zzgl. USt., **abzüglich EUR 295,- bei Buchung bis zum 30. Dezember 2026.**

| Vorname | Nachname | Position / Funktion | E-Mail-Adresse |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**Anmerkungen**

☐ Teilnahmebedingungen (siehe Seite 5) akzeptiert

☐ Stornobedingungen (siehe Seite 6) akzeptiert

☐ Datenschutzbedingungen (siehe Seite 6) akzeptiert

Firmenmäßige Fertigung

Bitte übermitteln Sie das ausgefüllte Anmeldeformular an: **office@proconsens.at**