



Praxislehrgang zum/zur zertifizierten Konflikt-Lots:in



Für unternehmensinterne Konfliktklärung und den Aufbau wirksamer Konfliktarchitektur

14.-15. Oktober 2026

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 Konflikt dynamiken
- 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 mit 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, 14. Oktober 2026

Schwerpunkt: Orientierung, Konfliktodynamiken und Rolle des Konfliktlotsen

Uhrzeit	Inhalt
10:00 – 10:30	Begrüßung, Vorstellungsrunde und Zielbild
10:30 – 10:45	Konflikte im Unternehmensalltag – normal, aber nicht harmlos
10:45 – 11:15	Übung: Konfliktodynamiken erkennen
11:15 – 11:30	Pause
11:30 – 12:30	Konfliktarten, Konfliktebenen und Eskalationsstufen
12:30 – 13:15	Vorbereitung und Setting von Konfliktgesprächen
13:15 – 14:15	Mittagspause
14:15 – 15:15	Übung: Setting klären
15:15 – 15:30	Pause
15:30 – 16:15	Konfliktarchitektur: Vertrauen und Durchlässigkeit sind Voraussetzung
16:15 – 17:00	Übung: Paraphrasieren und aktives Zuhören
17:00 – 17:30	Von der Rolle zum Leitbild des Konfliktlotsen im Unternehmen
17:45 – 18:00	Reflexion und Transfer in den Unternehmensalltag

TAG 2 - Donnerstag, 15. Oktober 2026

Schwerpunkt: Konfliktklärung, Praxis und Konfliktarchitektur

Uhrzeit	Inhalt
08:30 – 09:00	Einstieg und Rückblick
09:00 – 10:00	Der Ablauf einer strukturierten Konfliktklärung
10:00 – 10:30	Übung: Emotionen spiegeln und schwierige Situationen begleiten
10:30 – 10:45	Pause
10:45 – 11:45	Übung: Perspektivenwechsel und Deeskalation
11:45 – 12:30	Übung: Strukturierter Gesprächsführung
12:30 – 13:30	Mittagspause
13:30 – 14:30	Konfliktlotsen versus Mediator – Grenzen und Eskalation
14:30 – 14:45	Pause
14:45 – 15:30	Übung: Gruppenkonflikte
15:30 – 16:30	Übung: Komplexe Konfliktsituationen
16:30 – 17:00	Abschluss, Transfer und nächste Schritte

Änderungen, Ergänzungen und zeitliche Verschiebungen vorbehalten



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

Zertifizierung

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.

Im Mittelpunkt steht nicht rein theoretisches Wissen, sondern die konkrete Fähigkeit, Konflikte im Unternehmensalltag professionell zu erkennen, strukturiert zu begleiten und zur Stabilisierung von Zusammenarbeit beizutragen.

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. 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 dem Vortragenden. Der Termin wird individuell mit jedem/r Teilnehmer:in vereinbart.

Dabei wird insbesondere bewertet:

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

Im Rahmen der Zertifizierung wird ein konkreter Praxisfall gemeinsam mit dem Vortragenden begleitet. Voraussetzung dafür ist die aktive Mitwirkung der Teilnehmer:innen sowie die konkrete Anwendung des erworbenen Wissens im Unternehmen.

Dadurch wird das Gelernte nicht nur vertieft und verfestigt, sondern gleichzeitig ein erster konkreter Umsetzungsschritt für die Konfliktprävention im Unternehmen realisiert.

Die **1. Europäische Konflikt-Lotsen-Akademie** definiert damit bewusst einen praxisorientierten Qualitätsstandard für unternehmensinterne Konfliktlots:innen.

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

Die Kosten für die Zertifizierungsprüfung betragen EUR 590,-.



Inkludierte Leistungen

- Seminarunterlagen
- Arbeitsblätter und Praxisvorlagen
- Teilnahmebestätigung
- Pausenverpflegung und Mittagessen
- Zugang zu digitalen Materialien

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 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 Managementenerfahrung, Mediation und strategischer Organisationsperspektive ermöglicht praxisnahe Lösungen mit direktem Nutzen für Unternehmen.

Trainerprofil

Mag. Jürgen Dostal, MBA

Jürgen Dostal verbindet mehr als 25 Jahre Managementenerfahrung mit professioneller Konfliktklärung und Mediation.

Nach leitenden Funktionen im Finanz- und Unternehmensumfeld begleitet er heute Unternehmen, Führungskräfte und Organisationen bei Konflikten, Krisen und anspruchsvollen Veränderungsprozessen.

Sein Fokus liegt auf praxisnaher Konfliktsteuerung, Executive-Sparring und dem Aufbau funktionierender Konfliktarchitektur in Unternehmen. Durch die Verbindung aus wirtschaftlicher Erfahrung und Mediationskompetenz entsteht ein Zugang, der Konflikte nicht theoretisch betrachtet, sondern konkrete Lösungen und klare Strukturen in Organisationen ermöglicht.

Weitere Informationen auf PROCONSENS.AT

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@proconsens.at
Tel.: +43 681 81614885

Anmeldung

Bitte geben Sie hier 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



Teilnehmer Registrierung „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,- zzgl. USt. pro Person

Teilnahme am Lehrgang inklusive Zertifizierungsprüfung – EUR 3.080,- zzgl. USt. pro Person, **abzüglich € 295,- bei Buchung bis zum 30. Juni 2026.**

Nr.	Vorname	Nachname	Position / Funktion	E-Mail-Adresse

Anmerkungen

Teilnahmebedingungen akzeptiert

Stornobedingungen akzeptiert

Datenschutzbedingungen akzeptiert

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