



**KOMMUNIKATIONS- UND KONFLIKTKOMPETENZ  
IM PLANUNGS- UND BAUBEREICH**  
**MODULARER LEHRGANG IN 6 MODULEN**





## VORWORT

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

in ihren vielfältigen Arbeitssituationen sind ArchitektInnen und IngenieurkonsulentInnen täglich mit einer Vielzahl von Konflikten und anderen kommunikativen Herausforderungen konfrontiert – immer dann, wenn Menschen mit unterschiedlichen Charakteren, Vorstellungen, Meinungen und Bedürfnissen aufeinandertreffen bzw. zusammenarbeiten.

Die fachliche Kompetenz im eigentlichen Kerngebiet der Berufsausübung stößt dabei immer öfter an die Grenzen ihrer Wirksamkeit. Zunehmend zeigt sich, dass der konstruktive Umgang mit Konflikten, die gleichzeitig Gefahr und Chance darstellen, einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren für das Erreichen des gesteckten Ziels ist.

Dafür Ihre kommunikativen Kompetenzen weiter auszubauen, Sie mit hochwertigen Werkzeugen auszustatten, mit denen Sie die verschiedensten Situationen noch besser meistern können, ist das Anliegen dieses modularen Lehrgangs.

Mit dem neuen modularen Lehrgang Kommunikations- und Konfliktkompetenz im Planungs- und Baubereich bietet Ihnen die Arch+Ing Akademie ein Fortbildungskonzept, aus dem Sie nach Ihren individuellen Bedürfnissen maßgeschneiderte Lösungen wählen können.

Ich freue mich, Sie beim Lehrgang Kommunikations- und Konfliktkompetenz im Planungs- und Baubereich begrüßen zu dürfen.

### **Bernhard Sommer**

Vizepräsident der Kammer der Architekten  
und Ingenieurkonsulenten für Wien,  
Niederösterreich und Burgenland



Drei Basismodule vermitteln die grundlegenden Kommunikationstechniken für die Gestaltung schwieriger Gesprächs- und Verhandlungssituationen. Eine Reihe von Aufbaumodulen dienen der Vertiefung und Weiterentwicklung dieser Kommunikationskompetenzen in ihrer Anwendung auf verschiedene Fallkonstellationen im Bau- und Planungsbereich.

**Die Module können einzeln und in flexibler zeitlicher Abfolge gebucht werden.**

## **BASISMODULE**

### **SCHWIERIGE VERHANDLUNGEN ERFOLGREICH FÜHREN**

**Struktur, Verständnis und Interessen als Erfolgsfaktoren gemeinsamer Entscheidungsprozesse**

- ▶ systematische Vorbereitung einer Verhandlung
- ▶ Erzeugung von Wertschöpfung durch interessenorientiertes Verhandeln
- ▶ Analyse und Überwindung typischer Denkfehler in Verhandlungen
- ▶ Umgang mit unterschiedlichen Verhandlungstypen – individuelles Einstellen auf den Gesprächspartner
- ▶ Reflexion der eigenen Verhandlungsmuster und Blick auf das eigene Verhandlungsprofil

### **KOMMUNIZIEREN IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN: ERSTGESPRÄCHE, BESCHWERDEN, KRISENMANAGEMENT**

**Kommunikationsmodelle & Ihre Anwendung in der Praxis**

- ▶ Ansätze aktiver Verständnissicherung
- ▶ die Rolle nonverbaler Kommunikation
- ▶ Umgang mit starken Emotionen im Gespräch
- ▶ deeskalierende Gesprächsführung
- ▶ Schulung von Spontaneität und Schlagfertigkeit
- ▶ Umgang mit Beleidigungen
- ▶ Interventions- und Supervisionsmodelle

### **WENN ES (NUR) UM GELD GEHT – EINIGUNGSSPIELRÄUME IN VERHANDLUNGEN SCHAFFEN**

- ▶ Unterscheidung von Positionen und Interessen
- ▶ Ergründung von Motivationen und Beweggründen hinter vermeintlichen Zielen
- ▶ Schwerpunkt Gehalts- und Preis(nach)verhandlungen
- ▶ interessenorientiertes Entscheidungscoaching
- ▶ Reflexion eigener Verhaltensmuster im Spannungsfeld zwischen Empathie und Selbstbehauptung

## **AUFBAUMODULE**

### **KOMMUNIKATIONS- UND KONFLIKTKOMPETENZ IN DER PROJEKTPLANUNG**

**Präventive Konfliktanalyse und Konfliktprävention**

- ▶ interessenorientierte Auftrags- und Vertragsverhandlungen führen
- ▶ Umgang mit mehreren Parteien in der Projektkonfiguration
- ▶ Kreativitätstechniken für die Erweiterung von Einigungsspielräumen
- ▶ Spezifika der verbindlichen Kommunikation in Projektanbahnungsphasen
- ▶ Einführung von präventiven Konfliktmanagementklauseln in Vertragsgrundlagen

### **KOMMUNIKATIONS- UND KONFLIKTKOMPETENZ BEI DER DURCHFÜHRUNG VON BAUVORHABEN**

- ▶ Sicherung der Nachhaltigkeit von Absprachen
- ▶ kooperativer Umgang mit sich verändernden Rahmenbedingungen und unerwarteten Situationen
- ▶ Schaffung von Flexibilität durch strukturierte Kommunikation
- ▶ aktive Verständnissicherung im Konflikt
- ▶ Deeskalationsmethoden
- ▶ Umgang mit mehreren Parteien in akuten Konfliktphasen
- ▶ Einsatzgebiete von Mediation im Bausektor (Konflikte in laufenden Bauprojekten zwischen Bauherren, Architekten, Bauträgern, General- und Subunternehmern und Behörden, Konflikte im Planungsbereich, um Baugutachten, in Wohnungseigentümergeinschaften, etc.)
- ▶ Ansätze kooperativen Bauens

### **KOMMUNIKATIONS- UND KONFLIKTKOMPETENZ BEI DER PLANUNG UND DURCHFÜHRUNG VON GROSSPROJEKTEN**

**Einführung in die besonderen Kommunikationsformen**

- Im Bereich der Planung komplexer Projekte unter Öffentlichkeitsbeteiligung**
- ▶ Abbildung und Nutzung der Heterogenität von Interessen
- ▶ Definition von Beteiligtenkreisen
- ▶ Ergebnisicherung in öffentlichen Debatten
- ▶ Einbindung von Behörden, Bürgerinitiativen und Verbänden in Entscheidungsfindungsprozesse
- ▶ Konfliktmanagementsysteme für Großprojekte

## VORAUSSETZUNG UND ABSCHLUSS

Voraussetzung für die Teilnahme an einem Aufbaumodul ist die vorherige Teilnahme an mindestens einem Basismodul oder an anderen Kommunikations- bzw. Mediationsfortbildungen. Für jedes Modul erhalten Sie eine separate Teilnahmebescheinigung; bei der Absolvierung von 3 Basis- und 3 Aufbaumodulen wird ein Lehrgangszertifikat überreicht.

## LEHRGANGSLEITUNG

Unser Lehrgangsteam besteht aus praxiserfahrenen ReferentInnen aus den Bereichen Kommunikationspsychologie, Verhandlungs- und Konfliktmanagement, Schlichtung und Mediation sowie aus ExpertInnen für Projektplanung, Öffentlichkeitsbeteiligung und (kooperatives) Bauen.



**Ulla Gläßer**

Prof. Dr. LL. M. | Mediatorin und Ausbilderin  
Partnerin der Berliner Kanzlei für Mediation - Gläßer Kirchhoff  
Akademische Leitung des Masterstudiengangs Mediation (Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) / Humboldt-Universität Berlin) | Praxisschwerpunkte: Wirtschaftsmediation, mediative Begleitung von Vertragsverhandlungen, Projekt- und Strategieentwicklungen sowie Veränderungsprozessen, Moderation, Ausbilder- und ReferentInnentätigkeit zu Mediation, Verhandlungsführung und Konfliktmanagement in den Bereichen Wirtschaft, Politik, Verwaltung und Justiz



**Felix Wendenburg**

Dr. iur. MBA (Change Management) | Mediator und Ausbilder | Partner von TGKS, Berlin/Oldenburg | Wissenschaftliche Leitung des Masterstudiengangs Mediation (Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) / Humboldt-Universität Berlin) | Co-Leitung Kernbereich Wirtschaft am Institut für Konfliktmanagement (Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) | Praxisschwerpunkte: Wirtschaftsmediation (insbes. Gesellschafter- und Teamkonflikte), Begleitung und Moderation von Veränderungsprozessen, Verhandlungs-coaching | Ausbilder- und Referententätigkeit zu Mediation, Schlichtung, Verhandlungs- und Konfliktmanagement sowie zu Führungsthemen in den Bereichen Wirtschaft, Politik, Verwaltung und Justiz

## INFORMATION & ANMELDUNG

Arch+Ing Bildungs- und Dienstleistungs-GmbH  
Karlgasse 9  
1040 Wien

### AnsprechpartnerIn:

Frau Mag. Ulrike Pitzer  
Tel.: +43/810/50 08 30  
Fax: +43/810/50 08 31  
mediation@archingakademie.at  
www.archingakademie.at

## IMPRESSUM

Arch+Ing Bildungs- und Dienstleistungs-GmbH  
Karlgasse 9, 1040 Wien  
Tel.: +43/810 500 830  
Fax: +43/810 500 831  
info@archingakademie.at  
www.archingakademie.at

Grafik: PingPong Communications GmbH