



## *Kommunikationskompetenz*

### **SEMINARREIHE SCHWIERIGE GESPRÄCHE**

**Sparen Sie  
im Vergleich  
zu Einzel-  
buchungen!**

- 1. Basiswissen kompakt**
- 2. Besprechungen – Sitzungen – Meetings**
- 3. Verhandlung – Argumentation - Überzeugungskraft**

Stand: Februar 2022  
Änderungen und Druckfehler vorbehalten!

## Sehr geehrte Interessentin! Sehr geehrter Interessent!

### Mehrere Seminare - ein Thema

#### Seminarreihen bieten inhaltliche Vielfalt mit hohem Praxiswert und großer Flexibilität

Wer zu breiten Themenkreisen ein gleichermaßen vielfältiges wie tiefes Spektrum an Inhalten sucht, findet mit den neuen Seminarreihen die richtige Weiterbildung. In mehreren Seminaren haben Sie die Möglichkeit, Ihr Wissen zu speziellen Themen zu vertiefen.

Ein besonderer Vorteil der Seminarreihen ist nicht nur der günstige Paketpreis, sondern auch die geringe Belastung für den Beruf. Durch die zeitlich getrennte Staffelung der Seminare brauchen Sie keinen durchgehenden Trainingszeitraum, sondern jeweils nur kurze „Auszeiten“ vom Büroleben.

Unsere Seminarreihen bieten Ihnen dadurch die Möglichkeit, sich zu Themen, wie beispielsweise Digitalisierung, sukzessive zusätzliches, spezielles Wissen anzueignen – ideal für all jene, die ihre Kompetenzen erweitern wollen oder neue, erweiternde Perspektiven entdecken möchten.

### Seminarreihe Schwierige Gespräche

Als verantwortungsvolle Führungskraft lohnt es sich, seinen persönlichen Gesprächsstil genauer unter die Lupe zu nehmen, sein Kommunikationsverhalten bewusst einzusetzen und damit erfolgreicher in Gesprächen und Verhandlungen zu werden. In der 3-teiligen Seminarreihe „Schwierige Gespräche“ erfahren Sie die kraftvollen Möglichkeiten, andere durch Kommunikation zu bewegen und in heiklen Situationen souverän zu bleiben.

### Kommunikation – mehr als ein Lippenbekenntnis

Der Erfolg von Ideen und Visionen, von Unternehmen und den dort agierenden Menschen ist untrennbar mit Kommunikation verbunden. Denn Kommunikation ist das wichtigste Werkzeug in der Zusammenarbeit mit Menschen. Das macht sie zu einer Königsdisziplin für Führungskräfte. Wer als Führungskraft Kommunikation gestalten will, muss sich selbst kennen(lernen). Denn: Wer ganz bei sich ist, gewinnt andere.

### Raus mit der Sprache!

In der Seminarreihe überprüfen Sie Ihren Gesprächsstil und erlernen Instrumente für die verschiedensten Situationen im Managementalltag. Dazu gehören auch Kriterien für die Schaffung einer erfolgreichen Gesprächsbasis, sowie die professionelle Vorbereitung auf Meetings und Verhandlungen. Klare Kommunikation und Zielverfolgung im Gespräch - ohne dabei die Würde des Gegenübers zu verletzen - ist hier der Schlüssel für eine weitere positive Zusammenarbeit.

### Seminare der Reihe:

#### 1. Schwierige Gespräche I: Basiswissen kompakt

Lernen Sie die Herausforderungen von schwierigen Gesprächen zu meistern: höflich zu bleiben, ohne unsicher zu wirken; direkt zu kommunizieren, ohne zu verletzen; den eigenen Standpunkt zu verteidigen, ohne sich zu rechtfertigen; sachlich zu agieren, auch wenn die Situation emotional wird.  
>> mehr unter [www.wifiwien.at/40333x](http://www.wifiwien.at/40333x)

#### 2. Schwierige Gespräche II: Besprechungen – Sitzungen – Meetings

Leiten oder Entgleiten? Das Schicksal von schwierigen Gesprächen, wie z.B. Besprechungen ist planbar. Sie haben sich entschieden, in Ihrem Besprechungsalltag nicht willfähriger Spielball zu sein, sondern aktive/r Spielmacher/in. Nützen Sie Besprechungen künftig als strategisch-taktisches Instrument – effizient und effektiv.  
>> mehr unter [www.wifiwien.at/40323x](http://www.wifiwien.at/40323x)

#### 3. Schwierige Gespräche III: Verhandlung – Argumentation - Überzeugungskraft

Sie kämpfen in Verhandlungen oft mit Unklarheit und erreichen Ihre Ziele nicht nach ihren Vorstellungen? Sie kommen bei Ihrer Argumentation nicht dort an, wo sie es sich vorgenommen haben? Sie denken, dass Sie sich in ihrer persönlichen Überzeugungskraft noch verbessern könnten? Im dritten Teil der Reihe „Schwierige Gespräche“ geht es vor allem um Klarheit und daraus resultierende Überzeugungs- und Durchsetzungskraft in Verhandlungen und Gesprächen.  
>> mehr unter [www.wifiwien.at/40330x](http://www.wifiwien.at/40330x)

Als Präsenz- oder Online-Seminar buchbar!

## **Schwierige Gespräche I: Basiswissen kompakt**

*Sie lernen die Herausforderungen von schwierigen Gesprächen zu meistern: höflich zu bleiben, ohne unsicher zu wirken, direkt zu kommunizieren, ohne zu verletzen, den eigenen Standpunkt zu verteidigen, ohne sich zu rechtfertigen, sachlich zu agieren, auch wenn die Situation emotional wird.*

### **Unangenehme Aussagen klar kommunizieren**

Negative Kritiken, harte Entscheidungen und Vorgaben, Grenzen ziehen und Nein sagen sind schwierige Aussagen. Dennoch müssen Sie sie oft kommunizieren. Gleichzeitig möchten Sie die Beziehung zu Ihren Gesprächspartnern und -partnerinnen nicht nachhaltig schädigen. Oft drücken Sie sich dann davor, indem die Aussagen verwässert oder diese Aufgaben delegiert werden. Manchmal bleiben auch einfach Sie mit Ihrem Ärger zurück, ohne dass Sie eine konkrete Veränderung erzielen konnten.

### **Mit Klarheit und Wertschätzung kommunizieren**

Die Kunst liegt darin, die Würde der/des anderen zu bewahren, ihr/ihm Handlungsspielräume zu zeigen und dennoch die unangenehme Aussage zu kommunizieren. Dabei müssen Sie die Bedeutung des Selbstwertgefühls, die Rolle und Wirkungsweise von Emotionen und grundlegende Gesprächsdynamiken kennen und berücksichtigen, ohne auf der inhaltlichen Ebene Aussagen zu unterdrücken.

### **Wissen, das Sie erhalten:**

- Die Grundbedürfnisse von Menschen in Gesprächen (Aufmerksamkeit, Respekt und Vertrauen)
- Aktives Zuhören in Gesprächen
- Überbringen von Kritik und schlechten Nachrichten
- Grenzen ziehen und Nein-sagen
- Umgang mit Emotionen in der Kommunikation
- Die strategische Ebene und der Meta-Kommentar

### **Ihr Nutzen für die Praxis:**

- Sie lernen, klar und unmissverständlich zu kommunizieren, ohne die Beziehungsebene nachhaltig zu schädigen.
- Sie lernen, Störungen früher zu erkennen und zu beheben.
- Sie erhalten Techniken, die Sie in schwierigen Situationen lösungsorientiert anwenden können.

Als Präsenz- oder Online-Seminar buchbar!

## Schwierige Gespräche II: Besprechungen – Sitzungen – Meetings

*Besprechungen, Sitzungen und Meetings sind spezielle Gesprächsformen. Leiten Sie diese oder entgleiten Ihnen diese im Alltag? Das Schicksal von Besprechungen ist planbar. Sie haben sich entschieden, in Ihrem Sitzungsalltag nicht willfähriger Spielball zu sein, sondern aktive/-r SpielmacherIn. Nützen Sie Besprechungen künftig als strategisch-taktisches Instrument – effizient und effektiv.*

### Ergebnislose Besprechungen kosten Zeit und schaden der Arbeitskultur

Besprechungen, Sitzungen und Meetings sind spezielle Gesprächsformen. Durch schlechte Vorbereitung, unkluge Auswahl der Beteiligten, fehlende Moderationstechniken und unvernünftiges Verhalten wird dieses wertvolle Instrument immer mehr zur Belastung statt zur Methode der Führung, der Orientierung, des miteinander Nachdenkens und Entscheidens. Besprechungen spiegeln die Kultur der Organisation wider. Eine Kultur ist allerdings schwer zu verändern und so arten Besprechungen in Rechthaberei, Endlosreden oder Proforma-Rituale aus. Diese „schwierigen Gespräche“ und deren Vermeidung stehen im Mittelpunkt dieses Seminars.

### Besprechungen effizienter gestalten

Obwohl sich eine Unternehmenskultur nur schwer verändern lässt, können Räume des Austauschs geschaffen werden, die dem jeweiligen Ziel angepasst sind. Mittels effektiver Moderationstechniken und strategischer Überlegungen zur Vorbereitung der Besprechung und klarer Ergebnisprotokolle können Sie die Effizienz von Meetings gewaltig steigern.

### Wissen, das Sie erhalten:

- Die 4 unterschiedlichen Funktionen von Sitzungen und deren Zielsetzung
- Die intelligente Vorbereitung und Sitzungsplanung
- Die zentrale Aufgabe der Moderation von Sitzungen
- Grundlagen der Körper- und Raumsprache, speziell im Bereich Sitzungen
- Umgang mit Störungen sowie „VielrednerInnen“ in Meetings
- Besprechung von Fällen aus Ihrer Praxis

### Ihr Nutzen für die Praxis:

- Sie lernen eine Besprechung zielorientiert zu planen und zu organisieren.
- Sie kennen Methoden der zielorientierten Sitzungsführung.
- Sie können destruktivem Verhalten sachlich und konstruktiv begegnen.
- Sie senken damit Ihre Zeit in Besprechungen und erhöhen das Ergebnis-Commitment.

## Schwierige Gespräche III: Verhandlung – Argumentation - Überzeugungskraft

*Sie kämpfen in Verhandlungen oft mit Unklarheit und erreichen Ihre Ziele nicht nach ihren Vorstellungen? Sie kommen bei Ihrer Argumentation nicht dort an, wo sie es sich vorgenommen haben? Sie denken, dass Sie sich in ihrer persönlichen Überzeugungskraft noch verbessern könnten? Im dritten Teil der Reihe „Schwierige Gespräche“ geht es vor allem um Klarheit und daraus resultierende Überzeugungs- und Durchsetzungskraft in Verhandlungen und Gesprächen.*

### Durch innere Klarheit stärker argumentieren und überzeugen

In Verhandlungen und Gesprächen geht es meist darum seine eigenen Interessen überzeugend zu kommunizieren und sich durchzusetzen. Die Kunst dabei ist es den/die VerhandlungspartnerIn nicht zu verlieren, sondern eine tragfähige Lösung für beide Seiten zu finden. Grundvoraussetzung dafür ist die innere Klarheit, bezogen auf die persönliche Rolle in der Verhandlung, sowie das Ziel. Glaubenssätze wie „mach es allen recht“ können hier eine schwierige Hürde darstellen. Die Stärkung des Bewusstseins über die eigenen „inneren Antreiber“ und ein besseres Rollenverständnis ist der erste wichtige Schritt zu Überzeugungskraft in Verhandlungen und Gesprächen.

### Vorbereitung und Training als Schlüssel zum Verhandlungserfolg

Obwohl wir in fast allen Berufen mit unterschiedlichen Verhandlungen zu tun haben und die Interessen unseres Unternehmens durchsetzen wollen, bleibt im Alltag wenig Zeit für gute Vorbereitung und strategische Überlegungen. Durch Verhandlungssimulationen schaffen wir in diesem Seminar die Möglichkeit verschiedene Herangehensweisen zu trainieren und Schlüsse für den persönlichen Erfolg in der Praxis zu ziehen.

### Wissen, das Sie erhalten:

- Überzeugungspsychologie – wie wirke ich in Gesprächen und Verhandlungen überzeugend?
- Rollenklarheit – Erwartungshaltung und Abgrenzung
- „Innere Antreiber“ (Glaubenssätzen) und deren Auswirkung auf Verhandlungen
- Argumentationstechnik - Klarheit in der Argumentation durch Struktur
- Verhandeln nach dem Harvard Konzept
- Umgang mit sachlichen Einwänden und persönlichen Angriffen in Gesprächen
- Fallbesprechung – Besprechung von Fällen aus Ihrer Praxis

### Ihr Nutzen für die Praxis:

- Sie lernen, klarer und strukturierter zu argumentieren.
- Sie kennen zentrale Elemente der Überzeugungskraft.
- Sie erlangen ein Bewusstsein über Ihre beruflichen Rollen und Ihre „Inneren Antreiber“.
- Sie verbessern Ihren persönlichen Umgang mit sachlichen Einwänden und Angriffen.

## Wählen Sie aus unseren 2 Lernmethoden

- **Präsenzseminar** (inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausenimbisse und Garagengebühren)

- **Online live im virtuellen Raum**

Lernen wie im Seminarraum – nur ohne Anreise und bequem von Zuhause oder von Ihrem Arbeitsplatz aus! Bei diesem Format treffen Struktur und Flexibilität aufeinander. Ein fixer Stundenplan gibt den Takt vor, Ihr Trainer/Ihre Trainerin unterrichtet Sie und Ihre KollegInnen zu festgelegten Zeiten. Wo immer Sie sich gerade aufhalten, über das Internet sind Sie live dabei, arbeiten aktiv mit und können sich jederzeit an der Kommunikation im virtuellen Lernraum beteiligen.

## Technische Voraussetzungen, um am Distance Learning Kursangebot teilzunehmen

Damit Sie optimal an den Distance Learning Kursen teilnehmen können, empfehlen wir Ihnen folgende technische Voraussetzungen:

- einen stabilen Internetzugang (über WLAN oder besser noch über LAN);
  - einen Rechner/Laptop der an einer Stromversorgung angeschlossen ist;
  - sollten Sie mit einem Laptop arbeiten, evt. einen zweiten Bildschirm;
  - zumindest eine einfache Form von Kopfhörern oder eines Headsets inkl. Mikrofon;
- eine Webcam (extern oder integriert)

## Ihr Seminarleiter:

### Mag. Michael Traindt

#### Zur Person

geboren in Amstetten, Jahrgang 1979  
lebt in Wien  
Senior Partner der Gruppe Hollenstein  
(ehemals ic2 concepts & trainings GmbH)



#### Ausbildung

- Coachingausbildung (Diplom) an der Universität Cambridge (UK) 2012-2013
- Coachingausbildung (Zertifikat) an der Universität Cambridge (UK) 2009-2011
- Studium der Politikwissenschaften in Kombination mit Rechtswissenschaften an der Universität Wien (abgeschlossen) 2001-2005
- Studium der European Studies an der Universität Bradford (UK) 2003-2004
- Studienaufenthalt an der Fudan Universität Shanghai und der Universität Peking 2002
- Kommunikationstrainerausbildung in Wien, Heidelberg (D), Washington (USA) 2000-2001

#### Berufserfahrungen

- Selbstständiger Trainer und Coach 2012-dato
- Senior Partner der Gruppe Hollenstein (ehem. ic2 concepts & trainings GmbH) 2011-dato
- Gesellschafter und Managing Partner der ic2 concepts & trainings GmbH 2008-2011
- Senior-Trainer, Projektleiter, Trainermanagement bei der ic2 consulting GmbH 2007-2008
- Industriellenvereinigung (IV) 2005-2007
- Trainer und Projektmitarbeiter bei der ic2 consulting GmbH 2004-2005
- Vorstandsmitglied beim Europäischen Forum Alpbach 2001-2003
- Parlamentarischer Mitarbeiter im österreichischen Nationalrat 2000

#### Trainingsschwerpunkte

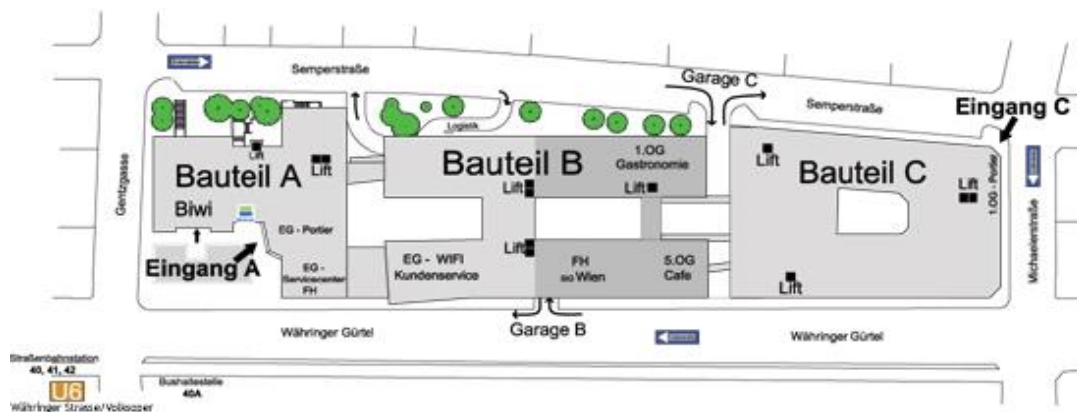
- Gesprächsführung/Verhandlungstraining/Kundenorientierung
- Schlagfertigkeit (Umgang mit persönlichen Angriffen)
- Persönliche Rhetorik (Auftrittstraining)
- kooperatives Arbeiten (Teamtraining)
- Medientraining
- Coaching – Zielfindung/Zielüberprüfung

## Veranstaltungsort:

WIFI MANAGEMENT FORUM  
am wko campus wien, Bauteil B, 5. und 6. Stock  
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien

Parkmöglichkeit in der Apcoa-Garage

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln:  
U6 - Straßenbahnlinien 40, 41, 42 - Autobuslinien 37A, 40A



Ein abweichender Veranstaltungsort wird in den jeweiligen Einladungen gesondert bekannt gegeben.

## Kosten:

**Einzelseminar: 1 Tag EUR 465 und 2-Tages EUR 850**

**Seminarbetrag für die 3-teilige-Reihe EUR 1.590**, wobei die Ermäßigung bei der Verrechnung des letzten Seminars berücksichtigt wird.

Im Preis enthalten: Seminarunterlagen sowie Vormittags- und Nachmittagspause und Mittagessen.

Bei Veranstaltungen im WIFI Wien übernehmen wir Ihre Parkgebühr in der Apcoa-Garage (Zufahrt über Währinger Gürtel). Sie erhalten Ihr bereits bezahltes Ausfahrtsticket in der Veranstaltung, das jedoch nur am jeweiligen Veranstaltungstag gültig ist. Bitte verwenden Sie bei der Einfahrt in die Garage nicht Ihre Kreditkarte, da sonst das Gratisticket nicht genutzt werden kann.

Die Wirtschaftskammer ist als Körperschaft öffentlichen Rechts kein Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes 1994 (UStG) und somit gemäß § 6 Abs. 1 Z. 11 lit. a UStG von der Umsatzsteuer befreit. Die Teilnahmegebühr enthält daher keine Umsatzsteuer.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Management Forums Wien, nachzulesen unter [www.wifiwien.at/agb](http://www.wifiwien.at/agb)

## Kontakt:

### Teilnehmerservice / Anmeldung:

Tel: (01) 476 77- 5238  
E-Mail: [managementforum@wifiwien.at](mailto:managementforum@wifiwien.at)

### Produktmanagement: Zsombor Jurcsak, MSc

Tel: (01) 476 77- 5521  
E-Mail: [jurcsak@wifiwien.at](mailto:jurcsak@wifiwien.at)

**Details zur Seminarreihe:** [www.wifiwien.at/40369x](http://www.wifiwien.at/40369x)