

Konfliktmanagement für die Assistenz (Präsenz)

Konflikte konstruktiv und souverän lösen

Konflikte im Büro sind normal und gehören zum Alltag. Anstatt Ärger oder Frust herunterzuschlucken, Konflikte eskalieren zu lassen oder unzufrieden zu bleiben, kannst du sie aktiv und konstruktiv nutzen. Die Chance auf eine erfolgreiche Lösung steigt, wenn du nicht in gegenseitige Abwertung verfällst, sondern die eigenen und fremden Interessen und Bedürfnisse ernst nimmst. In diesem Training lernst du ein wirksames und praxisnahes Vorgehen zur konstruktiven Konfliktlösung nach M. B. Rosenberg kennen – alltagstauglich und direkt umsetzbar.

Inhalte

Grundlagen konstruktiver Konfliktlösung

- Die Ursachen von Konflikten und ihre Entstehung.
- Grundeinstellung zu Konflikten: Welcher Konflikt-Typ bist du?
- Auseinandersetzung mit alten Glaubenssätzen und neuen Verhaltensmöglichkeiten.
- Eigene Bedürfnisse und Werte klären.

Selbstbehauptung und Verständnis

- Den Blickwinkel verändern: Lösungen statt Vorwürfe und Schuldzuweisungen!
- Spontane Urteile übersetzen in verstehbare Interessen und Bedürfnisse.
- Die 4 Schritte konstruktiver Konfliktbearbeitung: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte.

Unangenehme Gefühle nutzbar machen

- Strategien im Umgang mit persönlichen Angriffen.
- Den:die Gesprächspartner:in erreichen auch bei Ärger, Wut, Hilflosigkeit, Angst, Schuld- oder Schamgefühlen.
- Persönliches Verhalten (z.B. Drohung, Rechtfertigung, Rückzug) verstehen.
- Alternative Handlungsmöglichkeiten und neue Lösungsstrategien entwickeln.

Typische Konfliktsituationen im Büroalltag

- Umgang mit schwierigen, z.B. aggressiven Gesprächspartner:innen.
- Konstruktiv „Nein“ sagen, ohne die Beziehung zu riskieren.
- Mit Ablehnung umgehen lernen. Das eigene Interesse nicht aufgeben.
- Situationsanalyse und Lösungsmöglichkeiten, persönliches Feedback.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Schwerpunkt des Trainings ist die Optimierung der Fähigkeit, mit Konflikten souverän umzugehen.

Konkrete Lernziele sind:

- Sich klar darüber zu werden, was gewünscht wird, und im Konfliktfall Wünsche und Bedürfnisse zu äußern, ohne die Gesprächspartner:in anzugreifen oder zu kritisieren.
- Vorwürfe und Kritik nicht persönlich zu nehmen, sondern die unausgesprochenen Gefühle und Bedürfnisse hinter diesen Aussagen zu erkennen.
- Bitten und Wünsche klar zu formulieren, ohne zu manipulieren oder zu drohen.
- Das Gegenüber empathisch und professionell zu unterstützen, ohne sich selbst zu ärgern.
- Im Konfliktfall weder das eigene Anliegen aufzugeben, noch die Beziehung zu riskieren.

Methoden

So viel Theorie wie nötig, so viel Praxis wie möglich: Input, Übungen und Rollenspiele, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Arbeit an konkreten Fällen aus der eigenen beruflichen Praxis.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus Assistenz, Sekretariat und Sachbearbeitung und alle, die ihr Konfliktverhalten optimieren wollen.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Lehrgang Geprüfte:r Management-Assistent:in (HdWM)

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:innen



Andreas Basu

Hallo, ich bin zertifizierter Konfliktmanagement-Trainer, Bestseller-Autor und Unternehmer. 30 Jahre Führungserfahrung und das Lernen von den Besten machten mich zum internationalen Experten für nachhaltige Konfliktklärung. Heute begleite ich Konflikte in Unternehmen um Lösungen zu finden, die alle Seiten zufriedenstellen und wieder Perspektive bieten.

Ich unterstütze TOP-Projektleiter:innen und Führungskräfte bis zur Vorstandsebene ihr nächstes Level zu meistern.



Gerd Bauer

Ich bin Gerd Bauer und begleite Menschen und Unternehmen seit über 25 Jahren in den Bereichen Führung und Kommunikation.

Zuhören, Verstehen und erst dann Rückmeldung geben ist mir eine Herzensangelegenheit.

Dreh- und Angelpunkt meines Denkens und Handelns ist der Mensch. Ich bin davon überzeugt, dass alle Menschen den Wunsch haben, gemäß ihren Talenten zu leben und ihr Potential zu entfalten. Und ich bin davon überzeugt, dass eine hohe Wertschöpfung stets die Folge hoher Wertschätzung dieser Talente und Potentiale ist.


Dr. Sandra Hergert

Reines Wissen nützt Ihnen nichts, wenn Sie oder Ihr Team es nicht anwenden. Neues Verhalten passiert dagegen fast automatisch, wenn wir dort ansetzen, wo es entsteht: bei den inneren Strategien.

Besonders, wenn Standardlösungen versagen, finde ich neue Wege. Ich biete Ihnen Perspektiven, die außerhalb des Gewohnten liegen. Die Veränderung innerer Strategien und die Entwicklung zusätzlicher Fähigkeiten setze ich seit 20 Jahren erfolgreich in Coachings, Trainings und in der Teamentwicklung um. Ich freue mich auf Sie.


Hanne Peteranderl

Ich habe mich immer für wesentliche Fragen im Leben interessiert: *Wie* gelingen wichtige Beziehungen? *Wie* finde ich Erfüllung im Beruf? *Was* brauche ich persönlich, um am Ende meines Lebens zufrieden zu sein? Als Trainerin ist mir wichtig, sehr konkret und praktisch zu arbeiten. Eine offene Atmosphäre für wesentlichen Austausch schaffen, die Einzelnen tief verstehen, die Gruppe nutzen für alltagstaugliche Lösungen, das Ganze mit Humor und Mitgefühl, auch für das Schwere. Ich bin sehr dankbar, dass ich beruflich einen Beitrag zu entspannter, wirksamer Arbeit und stimmigem Leben leisten kann.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

15.-16.09.2026

München

Veranstaltungsort

Hotel Prinzregent München

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 15.09.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 16.09.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

10.-11.11.2026

Köln/Niederkassel

Veranstaltungsort

Hotel Clostermanns Hof

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 10.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 11.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

09.-10.02.2027

Berlin

Veranstaltungsort

Leonardo Royal Berlin Alexanderplatz

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 09.02.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 10.02.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/5397

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/5397

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de

Konfliktmanagement für die Assistenz (Live-Online)

Konflikte konstruktiv und souverän lösen

Konflikte im Büro sind normal und gehören zum Alltag. Anstatt Ärger oder Frust herunterzuschlucken, Konflikte eskalieren zu lassen oder unzufrieden zu bleiben, kannst du sie aktiv und konstruktiv nutzen. Die Chance auf eine erfolgreiche Lösung steigt, wenn du nicht in gegenseitige Abwertung verfallst, sondern die eigenen und fremden Interessen und Bedürfnisse ernst nimmst. In diesem Training lernst du ein wirksames und praxisnahes Vorgehen zur konstruktiven Konfliktlösung nach M. B. Rosenberg kennen – alltagstauglich und direkt umsetzbar.

Inhalte

Grundlagen konstruktiver Konfliktlösung

- Die Ursachen von Konflikten und ihre Entstehung.
- Grundeinstellung zu Konflikten: Welcher Konflikt-Typ bist du?
- Auseinandersetzung mit alten Glaubenssätzen und neuen Verhaltensmöglichkeiten.
- Eigene Bedürfnisse und Werte klären.

Selbstbehauptung und Verständnis

- Den Blickwinkel verändern: Lösungen statt Vorwürfe und Schuldzuweisungen!
- Spontane Urteile übersetzen in verstehbare Interessen und Bedürfnisse.
- Die 4 Schritte konstruktiver Konfliktbearbeitung: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte.

Unangenehme Gefühle nutzbar machen

- Strategien im Umgang mit persönlichen Angriffen.
- Den:die Gesprächspartner:in erreichen auch bei Ärger, Wut, Hilflosigkeit, Angst, Schuld- oder Schamgefühlen.
- Persönliches Verhalten (z.B. Drohung, Rechtfertigung, Rückzug) verstehen.
- Alternative Handlungsmöglichkeiten und neue Lösungsstrategien entwickeln.

Typische Konfliktsituationen im Büroalltag

- Umgang mit schwierigen, z.B. aggressiven Gesprächspartner:innen.
- Konstruktiv „Nein“ sagen, ohne die Beziehung zu riskieren.
- Mit Ablehnung umgehen lernen. Das eigene Interesse nicht aufgeben.
- Situationsanalyse und Lösungsmöglichkeiten, persönliches Feedback.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Schwerpunkt des Trainings ist die Optimierung der Fähigkeit, mit Konflikten souverän umzugehen.

Konkrete Lernziele sind:

- Sich klar darüber zu werden, was gewünscht wird, und im Konfliktfall Wünsche und Bedürfnisse zu äußern, ohne die Gesprächspartner:in anzugreifen oder zu kritisieren.
- Vorwürfe und Kritik nicht persönlich zu nehmen, sondern die unausgesprochenen Gefühle und Bedürfnisse hinter diesen Aussagen zu erkennen.
- Bitten und Wünsche klar zu formulieren, ohne zu manipulieren oder zu drohen.
- Das Gegenüber empathisch und professionell zu unterstützen, ohne sich selbst zu ärgern.
- Im Konfliktfall weder das eigene Anliegen aufzugeben, noch die Beziehung zu riskieren.

Methoden

So viel Theorie wie nötig, so viel Praxis wie möglich: Input, Übungen und Rollenspiele, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Arbeit an konkreten Fällen aus der eigenen beruflichen Praxis.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus Assistenz, Sekretariat und Sachbearbeitung und alle, die ihr Konfliktverhalten optimieren wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:innen



Andreas Basu

Hallo, ich bin zertifizierter Konfliktmanagement-Trainer, Bestseller-Autor und Unternehmer. 30 Jahre Führungserfahrung und das Lernen von den Besten machten mich zum internationalen Experten für nachhaltige Konfliktklärung. Heute begleite ich Konflikte in Unternehmen um Lösungen zu finden, die alle Seiten zufriedenstellen und wieder Perspektive bieten.

Ich unterstütze TOP-Projektleiter:innen und Führungskräfte bis zur Vorstandsebene ihr nächstes Level zu meistern.



Gerd Bauer

Ich bin Gerd Bauer und begleite Menschen und Unternehmen seit über 25 Jahren in den Bereichen Führung und Kommunikation.

Zuhören, Verstehen und erst dann Rückmeldung geben ist mir eine Herzensangelegenheit.

Dreh- und Angelpunkt meines Denkens und Handelns ist der Mensch. Ich bin davon überzeugt, dass alle Menschen den Wunsch haben, gemäß ihren Talenten zu leben und ihr Potential zu entfalten. Und ich bin davon überzeugt, dass eine hohe Wertschöpfung stets die Folge hoher Wertschätzung dieser Talente und Potentiale ist.



Dr. Sandra Hergert

Reines Wissen nützt Ihnen nichts, wenn Sie oder Ihr Team es nicht anwenden. Neues Verhalten passiert dagegen fast automatisch, wenn wir dort ansetzen, wo es entsteht: bei den

inneren Strategien.

Besonders, wenn Standardlösungen versagen, finde ich neue Wege. Ich biete Ihnen Perspektiven, die außerhalb des Gewohnten liegen. Die Veränderung innerer Strategien und die Entwicklung zusätzlicher Fähigkeiten setze ich seit 20 Jahren erfolgreich in Coachings, Trainings und in der Teamentwicklung um. Ich freue mich auf Sie.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/33018

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.
€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/5397
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.