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.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Rundum versorgt
Bei Präsenzveranstaltungen inklusive:
- gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag
- Pausenverpflegung

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

09.-10.02.2027
Berlin
Veranstaltungsort
Leonardo Royal Berlin Alexanderplatz

Tage & Uhrzeit
Dienstag, 09.02.2027

29.-30.09.2027
Frankfurt a. M./Oberursel
Veranstaltungsort
Parkhotel am Taunus

Tage & Uhrzeit
Mittwoch, 29.09.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr	09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 10.02.2027	Donnerstag, 30.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr	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.

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 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.

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.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

28.-29.06.2027
Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten
Montag, 28.06.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 29.06.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

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.