

Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz: Umgang mit zunehmender Intoleranz und Aggressivität

In Zeiten zunehmender Intoleranz und Aggressivität am Arbeitsplatz sind gute Konfliktbewältigungsstrategien wichtiger denn je. Lernen Sie, wie Sie souverän auf schwierige Situationen reagieren, Konflikte frühzeitig erkennen und konstruktiv lösen. Reagieren Sie auch in stressigen Momenten gelassen und professionell.

Themen

- Kommunikation verstehen - Konflikten in Gesprächen vorbeugen
 - Die schwierige Ehe von Herrn Bürger und Frau Behörde - konfliktfördernde Faktoren
 - Bezahlter Blitzableiter? Was kann ich annehmen statt weiterzureichen?
 - Konflikte erkennen (Ursachen und Formen)
 - Selbsttest (Welcher Konflikttyp bin ich?)
 - Wahrnehmungen, Emotionen, Einstellungen, Verhaltensweisen
 - Verhaltensstrategien zur Prävention
 - Kritische Gespräche mit verschiedenen Zielen und Personen konstruktiv führen
 - Sichere Unterscheidung zwischen Dienstleistung und Grenzen setzen
 - Handlungssicherheit und emotionsarmer Umgang und mit schwierigen Charakteren und sog. Reichsbürgern
 - Souveräne Bewältigung von aggressiven u. a. negativ-emotionalen Gesprächssituationen (Arroganz, Besserwisserei, Drohungen, Beleidigungen, Unsachlichkeit...)
 - Abgrenzung: Wann und wie sage ich „Nein“, ohne zu verletzen?
 - Eigene Stressregulation
 - Techniken der Deeskalation
 - Instrumente beherrschen: konstruktive Beeinflussung, aktives Zuhören, Umgang mit Widerstand, niederlagenlose Konfliktlösung, günstige Randbedingungen schaffen
- ➔ Fragen und Fallbeispiele der Teilnehmer stehen im Vordergrund

Teilnehmerstruktur

Alle, die in (Bürger)Gesprächen Konflikte und schwierige Situationen zu bewältigen haben

Dozentin

Birgit Bernard

Seminardaten

Seminarnummer
100.349/24-01

Termin
28.10.2024 bis 29.10.2024

Anmeldeschluss
14.10.2024

Entgelt
Zweckverbandsmitglieder
364,00 €

Nichtmitglieder
384,00 €