

Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz: Professioneller Umgang mit inakzeptablem und aggressivem Verhalten

Inakzeptables und aggressives Verhalten ist leider keine Ausnahme mehr und führt zunehmend zu herausfordernden Gesprächssituationen. Dabei treten sachliche Aspekte häufig in den Hintergrund, während emotionale Reaktionen, Mutmaßungen, überzogene Forderungen oder auch verbale Angriffe dominieren. Daher sind gute Konfliktbewältigungsstrategien wichtiger denn je. Lernen Sie, wie Sie souverän auf schwierige Situationen reagieren, Konflikte frühzeitig erkennen und Gespräche wieder in eine konstruktive Richtung lenken. Reagieren Sie auch in stressigen Momenten gelassen und professionell.

Themen

- Kommunikation verstehen - Konflikten in Gesprächen vorbeugen
- Unterscheidung zwischen Dienstleistung und Grenzen setzen
- Bezahlter Blitzableiter?
- 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
- Handlungssicherheit und emotionsarmer Umgang und mit schwierigen Charakteren
- Souveräne Bewältigung von aggressiven u. a. negativ-emotionalen Gesprächssituationen (Arroganz, Besserwisserei, Drohungen, Beleidigungen, Unsachlichkeit...)
- 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 die in
(Bürger)Gesprächen Konflikte und
schwierige Situationen zu
bewältigen haben

Dozentin

Birgit Bernard

Seminardaten

Seminarnummer
100.349/26-01

Termin
03.11.2026 bis 04.11.2026

Anmeldeschluss
13.10.2026

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
381,00 €

Nichtmitglieder
404,00 €