

## Konfliktmanagement und Einwandbehandlung

### Inhalte

#### Konfliktmanagement

- Konflikt und Konfliktelemente
- Konfliktodynamik: Konfliktentstehung und Konfliktverschärfung
- Konfliktwahrnehmung und Wertschätzungsrückschluss
- Eigene Konfliktstile
- Körpersprachliche und verbale Elemente im Konflikt
- Kommunikation, Deeskalation und Intervention in Konfliktsituationen
- Konfliktlösungsansätze
- Struktur von Konfliktlösungsgesprächen

#### Einwandbehandlung

- Einwände und Vorwände erkennen und entlarven
- Einwand oder Vorwand?: Im Gespräch bleiben
- Einwand- und Vorwandtechniken
- Vom Einwand zum Abschluss kommen
- Wenn nichts mehr zu gehen scheint: Der Notfallkoffer

### Ziele

- Konfliktentstehung und -dynamik begreifen sowie Möglichkeiten der Konfliktlösung kennenlernen, eigene Anteile erkennen und Alternativen entwickeln.
- Mit Ein- und Vorwänden umgehen lernen sowie die Einwandbehandlung für eigene Gespräche vorbereiten.

### Methoden

Input-Phasen, Interaktive Übungen, praktische Anleitungen, Szenisches Spiel, Gruppen- und Einzelübungen, Erfahrungsaustausch, Reflexionsphasen

### Teilnehmerkreis

Fach- und Führungskräfte, Sachbearbeiter

### Dozentin

**Christiane Gladen**, Unternehmensberaterin sowie Systemische Anti-Gewalt und Deeskalations und Kommunikationstrainerin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Vertrieb, Telefon und Kommunikation.

### Termine:

2 –tägig

### Uhrzeiten:

Jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

### Tagessatz:

Inhouse 1.900,- € + MwSt.

Die Teilnehmerzahl wird gemeinsam abgestimmt, sollte ab 14 nicht überschreiten.

### Veranstaltungsorte

**INHOUSE oder alternativ:**

#### BBC Essen-Mitte

**Business Bildungs Center GmbH**

Ribbeckstr. 6 , 45127 Essen

### Kontakt

Katja Arncken

Tel.: 02054 – 928 06

Katja.arncken@bbc-nrw.de