Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Konfliktlösung

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Konfliktlösung **3**

56.504 Argumentieren - überzeugen - durchsetzen 4

56.505 Schwierige Situationen deeskalieren 6

56.506 Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen (E-Learning) 8

56.351 Dialog- und Konfliktfähigkeit (E-Learning) 10

56 KOMMUNIKATION

Konfliktlösung

Argumentieren - überzeugen - durchsetzen

Gewinnend überzeugen

Fällt es Ihnen auch manchmal schwer, Ihren Gesprächspartner von Ihrem Standpunkt zu überzeugen? Ärgern Sie sich, dass Sie Ihre Meinung nicht nachdrücklich genug vertreten haben? Und fallen Ihnen wichtige Argumente erst zu spät ein? Wer sich durchsetzen will, braucht kommunikative Fähigkeiten und rhetorisches Geschick. Trainieren Sie, wie Sie in Gesprächen gekonnt argumentieren, selbstbewusst Ihr Anliegen vertreten und gleichzeitig die gute Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner wahren.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die Ihre Interessen zielsicher durchsetzen sowie in Konfrontationen souverän, respektvoll und gelassen agieren wollen

IHR NUTZEN

- Sie vertreten Ihre Interessen standhaft und überzeugen durch flexible und strukturierte Kommunikation.
- Sie beherrschen auch kritische Situationen sprachlich durch bewussten Einsatz der richtigen Worte.
- Sie sind argumentieren sachlich und wertschätzend, auch in Gesprächen, die unter hoher Anspannung geführt werden.
- Sie erleben, wie Ihre persönliche Sicherheit in Diskussionen und Verhandlungen spürbar steigt.

IHR REFERENT

Christian Engelbrecht

TERMIN(E)

08.04.2027 – 09.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

29.09.2027 – 30.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

795,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Programm/Inhalt

Überzeugend und durchsetzungsstark auftreten

- Standpunkte verständlich und souverän platzieren
- Durch professionelle Kommunikation überzeugend auftreten und an Einfluss gewinnen
- Wie innere Überzeugungen unsere Durchsetzungsfähigkeit beeinflussen
- Überzeugen statt überreden

Schwierige Situationen meistern

- Heikle Gespräche führen ohne verbrannte Erde zu hinterlassen
- Rücksicht nehmen und zeitgleich eigene Interessen standhaft vertreten - geht das?
- Festgefahrene Gespräche wieder in Gang bringen und Rechthaber-Diskussionen vermeiden
- Bei Gesprächen unter Druck gelassen bleiben

Standing gewinnen

- Respektvoll Nein sagen und Grenzen setzen
- Möglichkeiten der Deeskalation
- Doch gemeinsame Sache – trotz Uneinigkeit

Schwierige Situationen deeskalieren

Im alltäglichen Geschäft mit Menschen kommt es leider immer wieder zu aggressiven und eskalierenden Verhaltensweisen. Vor allem, wenn es um Geld geht, sind Menschen oft besonders sensibel. Haben Sie bereits Erfahrungen mit aggressiven Kundinnen und Kunden gemacht? Wie geht man am besten mit solch einem Verhalten um? Wie kann deeskaliert werden und wie werden solche Situationen im besten Fall schon vorher vermieden? Antworten auf all diese Fragen sowie die praktische Erprobung verschiedener Techniken liefern wir in diesem Training. Im Vordergrund steht dabei stets Ihr eigener physischer und psychischer Schutz.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus marktunterstützenden Abteilungen, Kundenberater/-innen, die im regelmäßigen Kontakt mit Kundinnen und Kunden stehen

IHR NUTZEN

- Sie lernen frühzeitig Stressanzeichen bei sich und ihrem Gegenüber zu erkennen, um eskalierende Situationen zu verhindern.
- Sie entwickeln Handlungsstrategien, um auch in unangenehmen Situationen souverän und professionell zu bleiben.
- Sie können Distanzzonen aufbauen und deeskalierend kommunizieren.
- Sie kennen die rechtlichen Aspekte zur Notwehr, Nothilfe, Hausfriedensbruch sowie die Modalitäten der Umsetzung bzw. Ausübung des Hausrechts.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Bruno von der Heyden
  Kriminalhauptkommissar, Verhandler bei den Spezialeinheiten NRW bei Erpressungen und bewaffneten Bedrohungslagen, Mediator und Referent im Kontext „internationale Sicherheit“, Konfliktmanagement, Mobbingprävention und -intervention sowie Deeskalation
- Deborah Renkens
  Kriminaloberkommissarin, zuständig für die Bearbeitung von Raub- und Gewaltdelikten in der Direktion der Kriminalpolizei

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



Gizem Sunar
0231 22240-745
gizem.sunar@ska.nrw

Programm/Inhalt

Theorien der Konfliktkommunikation kennenlernen

- Wie wahren Sie Distanz gegenüber ihren Kundinnen und Kunden?
- Was sind Distanzzonen und wie vermitteln Sie diese?
- Welchen Konfliktstilen können Sie wie begegnen?

Die zwölf Grundregeln der Deeskalation

- Wie können Sie Primärpräventionen vornehmen?
- Welche Deeskalationsstufen gibt es?

Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen (E-Learning)

Wie verbale Angriffe gekonnt pariert und als Chance genutzt werden können

Werden wir verbal attackiert oder erleben vergleichbare Situationen verfällt unser Gehirn instinktiv in einen Verteidigungsmodus und wir reden uns schnell um Kopf und Kragen, um aus der Situation herauszukommen. In diesem E-Learning lernen Sie, wie sie richtig reagieren, um professionell und souverän mit Konflikten und stressigen Situationen umzugehen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die mehr darüber erfahren wollen, wie sie in schwierigen Situationen Stress reduzieren und Konflikte konstruktiv auflösen können.

IHR NUTZEN

- Sie lernen, wie Stress in schwierigen Situationen und bei verbalen Angriffen auf Sie wirkt.
- Sie verstehen, wie Sie auch in schwierigen Situationen klar bleiben.
- Sie sind vertraut mit guten Möglichkeiten auf verbale Angriffe zu reagieren.
- Sie können konstruktiv mit verbalen Angriffen umgehen und deeskalierend wirken.
- Sie wissen, wie Sie schwierige Situationen erfolgreich auflösen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Was passiert in schwierigen Situationen und bei verbalen Angriffen im Gehirn

- Wie wirkt Stress auf mich?
- Wie kann ich Stress reduzieren und klar denken?
- Wie erreiche ich einen klaren Handlungsfokus?

Taktiken: Wie reagiere ich auf verbale Angriffe?

- Bei Angriffen nicht antworten - oder gerade doch?
- Rückfragen und Beweisforderung
- Metakommunikation
- Interpretation
- Rollenverweise

Schwierige Situationen auflösen: Wie geht das?

- Wann muss das Thema hinter dem Angriff geklärt werden?
- Warum sollte ich keine Monster füttern?
- Was darf ich von der Klärung erwarten?
- Wie beginne ich ein kritisches Gespräch?
- Wie führe ich Einigungschancen herbei?
- Wie mache ich schwierigen Situationen Dünger für die Zukunft?

Dialog- und Konfliktfähigkeit (E-Learning)

Dialog- und Konfliktfähigkeit bedeutet, in schwierigen Gesprächen den richtigen Ton zu treffen und konstruktiv Lösungen zu finden. Dieses E-Learning zeigt, wie man Konflikte frühzeitig erkennt, professionell reagiert und für ein offenes Miteinander sorgt. Mit den richtigen Techniken kann jedes Gespräch positiv gestaltet werden.

ZIELGRUPPE

Menschen, die Konflikte frühzeitig erkennen, professionell reagieren und für ein offenes Miteinander sorgen wollen

IHR NUTZEN

- Sie verstehen, wie es zu Konflikten kommt.
- Sie wissen, welche Techniken Sie zur Konfliktlösung einsetzen können.
- Sie sind in der Lage, einen Dialog im Team zu fördern und Konflikte zu vermeiden.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

30 Minuten

PREIS

30,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Wie kommt es zu Konflikten?

Wie löse ich Konflikte konstruktiv?

Wie fördere ich Dialog statt Konflikt?



DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw



TAGUNGSZENTRUM
HÖRDER BURG

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER



Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation