



Konfliktmanagement

Seminar-Nr.	2026 B089 EK
Termin	08.05.2026 bis 09.05.2026
Uhrzeiten	Beginn 14:00 Uhr Ende 12:30 Uhr
Partnerorganisation	tbb beamtenbund und tarifunion thüringen
Tagungsstätte	Hotel am Schlosspark Lindenauallee 20-24 99867 Gotha Tel. +49 3621 4420 info@hotel-am-schlosspark.de
Seminarleitung	Doreen Trautmann Frauenvorsitzende tbb frauen
Dozierende	Christina Schmitz-Riol Expertin für Stimmtrainings Institutsleiterin "Institut für Sprechbildung"

Kompetenzorientierte Lernziele

Die Teilnehmenden können

- Konflikte von Missverständnissen unterscheiden und typische Merkmale benennen,
- deeskalierende Gesprächstechniken (z. B. aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Spiegeln, Zusammenfassen) anwenden,
- typische Risiken von Telefon-/Videokonflikten benennen (z. B. Tonfall, Unterbrechungen, Interpretationen) und vorbeugen durch deeskalierende Formulierungen,
- eigenes Konfliktverhalten (Trigger, Muster, Wirkung) reflektieren,
- konstruktive Vereinbarungen formulieren und nächste Schritte festlegen.
- in Rollenspielen/Übungen Gesprächsführung reflektieren und konkrete Verbesserungen ableiten.

Methoden

Die Seminarinhalte werden anschaulich durch Vorträge, Präsentationen, Gruppenarbeiten, konkrete Fallbeispiele und Diskussionen sowie durch Feedbackrunden und Simulationen vermittelt. Dabei kommen bewährte Präsentations- und Lernmedien zum Einsatz.

Online-Evaluation

Am letzten Seminartag erhalten Sie eine E-Mail von der dbb akademie. Bitte bewerten Sie die Veranstaltung über den Online-Fragebogen. Ihre Rückmeldung hilft Ihrer Gewerkschaft und der dbb akademie die hohe Qualität der Schulungen dauerhaft zu gewährleisten. Die Bewertung kann (auch anonym) mit Smartphone, Tablet oder PC durchgeführt werden.

Die dbb akademie behält sich das Recht des Dozentenaustausches, Terminverschiebungen sowie Aktualisierung der Inhalte vor.
--

Inhalte

Dienstag, 5. Mai 2026

- 14:00 bis 14:15 Uhr **Begrüßung, Vorstellung, Erwartungsabfrage**
Doreen Trautmann
- 14:15 bis 15:45 Uhr **Konflikte, Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**
- Konfliktbegriff, typische Dynamiken
 - Interessen vs. Positionen
- Vortrag und Übung
Christina Schmitz-Riol
- 15:45 bis 16:00 Uhr **Kaffeepause**
- 16:00 bis 18:00 Uhr **Konflikte vermeiden, Deeskalation in schwierigen Gesprächen**
- Prävention durch klare Absprachen, Rollenklärung, Erwartungsmanagement
- Vortrag, Übung, Feedback
- Ab 19:00 Uhr **Abendessen im Hotel**

Mittwoch, 6. Mai 2026

- 09:00 bis 10:30 Uhr **Konfliktgespräche führen**
- Vorbereitung: Ziel, Rollen, Rahmen, Leitfragen
 - Durchführung: Gesprächsphasen (Einstieg – Klärung – Lösung – Vereinbarung)
 - Abschluss: Vereinbarungen, Nachverfolgung
- Impulsvortrag und Übungen
Christina Schmitz-Riol
- 10:30 bis 10:45 Uhr **Kaffeepause**
- 10:45 bis 12:00 Uhr **Umgang mit den Besonderheiten der Telefon- und Videokommunikation, Gespräch, Reflexion**
- typische Risiken von Telefon-/Videokonflikten benennen (z. B. Tonfall, Unterbrechungen, Interpretationen) und vorbeugen.

12:00 bis 12:00 Uhr **Abschlussgespräch und Verabschiedung**
Auswertung des Seminars (Online-Evaluation)
Doreen Trautmann