

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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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