Gespräche mit KI vorbereiten und üben – Dialogsimulationen erstellen
Spezialisierungswissen

Veranstaltungs-Nr. 2027 Q283 AQ

Nutzen und Ziele

Die Teilnehmenden lernen, KI-Assistenten als Trainingspartner für wichtige Gespräche einzusetzen. Sie bereiten Gespräche strukturiert vor, führen sie per Sprache mit der KI realistisch durch und lassen sich anschließend eine Rückmeldung geben.
Das funktioniert für viele Situationen im Dienst: das schwierige Gespräch mit Bürgerinnen und Bürgern, das Kritik- oder Konfliktgespräch mit Mitarbeitenden, das Auswahlgespräch, die Verhandlung mit einem Dienstleister oder die Präsentation vor einem Gremium mit kritischen Nachfragen.
Im zweiten Teil entwerfen die Teilnehmenden in Gruppen einen eigenen Sprachassistenten für Gesprächstrainings in ihrem Arbeitsumfeld. Sie legen fest, was er können muss, was er auf keinen Fall darf und wie er eingesetzt wird. Zum Abschluss wird ein Entwurf live als funktionsfähiger Prototyp umgesetzt und gemeinsam getestet.

Nach dem Seminar können die Teilnehmenden eigene Übungsszenarien so beschreiben, dass die KI überzeugend in ihrer Rolle bleibt. Und sie wissen, wie sie ein solches Trainingswerkzeug für ihre Behörde beschreiben, beauftragen oder selbst anstoßen.
Für den Dienstherrn lohnt sich die Teilnahme, weil gute Gesprächsführung Konflikte entschärft, Beschwerden und Widersprüche vermeidet und Entscheidungen beschleunigt. Klassische Rollenspiele sind aufwendig, oft unbeliebt und finden selten statt. Professionelle Trainingsschauspieler sind wirkungsvoll, aber teuer. Mit KI lässt sich ein Gespräch dagegen jederzeit, beliebig oft und ohne Publikum üben, genau dann, wenn es ansteht.

- Warum Rollenspiele scheitern und was KI anders macht
  - Die typischen Schwächen klassischer Rollenspiele
  - Das Vorbild Trainingsschauspieler
  - Stärken und Grenzen der KI-Simulation
- Vom Rollen-Briefing zur KI-Simulation
  - Rolle, Emotion und Schwierigkeitsgrad beschreiben
  - Live-Demonstration: Die Teilnehmenden schreiben das Briefing
  - Datenschutz: echte Fälle in fiktive Szenarien übersetzen
- Gespräche vorbereiten und per Sprache üben
  - Ziele, Argumente und Einwände mit KI vorbereiten
  - Übungsgespräche mit gängigen KI-Assistenten wie ChatGPT, Claude oder Gemini in typischen Situationen aus Bürgerkontakt, Führung, Verhandlung und Präsentation
  - Rückmeldung nach klaren Kriterien einholen
- Einen eigenen Sprachassistenten entwerfen (Gruppenarbeit)
  - Einsatzideen für das eigene Arbeitsumfeld sammeln
  - Anforderungsprofil: Was muss er können, was darf er nicht?
  - Einsatz, Begleitung und Erfolgskriterien festlegen
- Vom Entwurf zum Prototyp
  - Ein Gruppenentwurf wird live als Sprachassistent umgesetzt
  - Gemeinsam testen und verbessern
  - Wie Sie ein solches Werkzeug in Ihrer Behörde anstoßen

Gespräche mit KI vorbereiten und üben – Dialogsimulationen erstellen
Spezialisierungswissen

Veranstaltungs-Nr. 2027 Q283 AQ

Zielgruppe	Beschäftigte aller Laufbahnen und Bereiche, die wichtige Gespräche führen: im Bürgerkontakt, in der Führung, in Personalauswahl und Verhandlungen oder bei Präsentationen und Sitzungen. Ebenso Ausbildende und Personalentwicklerinnen und Personalentwickler, die Gesprächstrainings für andere gestalten. Vorkenntnisse im Umgang mit KI oder im Programmieren sind nicht erforderlich.
Termin	02.03.2027
Plattform	Zoom
Dozent*innen	Marc Oliver Thoma
Teilnahmegebühr	300,00 EUR
Seminarzeiten	Dienstag 09:30 Uhr - 16:30 Uhr
Pausenzeiten	Die Dozent:innen legen flexibel oder nach Bedarf Pausen ein.
Arbeitsmittel	Voraussetzung ist der Zugang zu einem KI-Dienst mit Spracheingabe, den die Teilnehmenden für dienstliche Zwecke nutzen dürfen. Damit werden die Übungsgespräche geführt. Außerdem werden ein Mikrofon oder Headset und ein aktueller Webbrowser benötigt. Für den Test des im Seminar entstehenden Prototyps stellt der Referent einen Zugang bereit. Gearbeitet wird mit fiktiven Szenarien. Echte Fälle, Namen oder personenbezogene Daten werden nicht benötigt.
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 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.

Beschreibung

Das wichtige Gespräch steht morgen an. Eine Bürgerin, die sich bereits zweimal beschwert hat. Ein Mitarbeiter, dem Sie eine unangenehme Rückmeldung geben müssen. Oder die Präsentation im Ausschuss, bei der Sie mit kritischen Fragen rechnen.
Üben wäre gut. Aber mit wem?
Rollenspiele mit Kolleginnen und Kollegen helfen nur bedingt. Nach kurzer Zeit wird es nett, keiner will sich blamieren, und die Rückmeldung bleibt vage. Professionelle Trainingsschauspieler machen es besser, sind aber für den Alltag kaum bezahlbar.
Genau hier helfen KI-Assistenten. Sie übernehmen die Rolle Ihres Gegenübers, sprechen mit Ihnen und lassen sich so einstellen, wie Sie es brauchen: freundlich, skeptisch oder richtig schwierig. Danach geben sie Ihnen eine Rückmeldung zu Ihrer Gesprächsführung.
Der Trick dahinter ist kein Zauberwerk. Die KI bekommt dasselbe Briefing, das auch ein Schauspieler bekommen würde: Wen spielt sie, in welcher Stimmung, wie schwierig soll es werden? Wie Sie dieses Briefing schreiben, lernen Sie in diesem Seminar. Und Sie üben selbst: per Sprache, mit gängigen KI-Assistenten wie ChatGPT, Claude oder Gemini, an Situationen aus Ihrem Dienstalltag.
Im zweiten Teil wird es konkret: In Gruppen entwerfen Sie einen eigenen Sprachassistenten für Gesprächstrainings in Ihrem Arbeitsumfeld. Einen dieser Entwürfe setzt der Referent zum Abschluss des Seminars live als funktionsfähigen Prototyp um. Sie verfolgen den Bau, testen das Ergebnis gemeinsam und sehen, wie aus einer Idee in wenigen Stunden ein Werkzeug wird.
Sie gehen mit erprobten Vorlagen für Vorbereitung, Simulation und Auswertung nach Hause und mit einer klaren Vorstellung davon, wie ein solches Trainingswerkzeug in Ihrer Behörde aussehen könnte.

Wissenswertes zu diesem Online-Seminar

Methodik und Ablauf
In diesem Online-Seminar erwartet Sie ein visualisierter Fachbeitrag zu Ihrem Thema. Je nach Verlauf werden Sie entweder über Chat, Mikrofon oder andere Online-Medien aktiv in den Veranstaltungsverlauf eingebunden. Die Dozent:innen entscheiden entsprechend der Seminarsituation über Art und Weise der Beteiligung. Die Inhalte werden anschaulich durch Vorträge, Präsentationen, Fallbeispiele, Diskussionen sowie ggf. durch Gruppenarbeiten oder Feedbackrunden vermittelt. Dabei kommen bewährte Online-Präsentations- und Lernmedien zum Einsatz.

Technische Voraussetzungen
Sie benötigen für die Teilnahme einen PC/Laptop mit Headset und ggf. Webcam. Unabhängig von der eingesetzten Online-Seminarplattform können Sie direkt über Ihren Browser beitreten. Alternativ können Sie die jeweilige Anwendung der Plattform installieren und nutzen.

Mit der Anmeldebestätigung zum Online-Seminar und per E-Mail eine Woche vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie eine Hilfestellung zur Nutzung der jeweils eingesetzten Online-Seminarplattform.

Wissenswertes rund um unsere Online-Seminare finden Sie auch auf unserer Homepage.