



Konflikte? Lass die anderen sich ärgern!

Souverän bleiben, wenn's hitzig wird.

Seminar-Nr.	2025 B209 CH
Termin	21.07.2025 – 23.07.2025
Zielgruppe	Mitarbeitende in der Sachbearbeitung und Sachgebietsleitende, bfg Ortsvorsitzende und Personalratsmitglieder
Tagungsstätte	H+ Hotel Nürnberg Oelser Str. 2 90475 Nürnberg nuernberg@h-hotels.com
Dozentin	Manuela Lott Kommunikationstrainerin

Kompetenzorientierte Lernziele

Die Teilnehmenden wollen ihre Kenntnisse der Kommunikation vertiefen, um sich im beruflichen Umfeld souverän und überzeugend auszudrücken. Der sichere Umgang mit Kommunikationsbarrieren im Arbeitsalltag, die wertschätzende Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Meinungen sowie die Fähigkeit zur Selbstbehauptung und Gelassenheit spielen dabei eine zentrale Rolle.

Erarbeitet werden unter anderem Konflikt- und Verhaltenstechniken sowie Strategien, um Konflikte durch eine klare und sensible Kommunikation zu lösen oder bereits im Vorfeld zu vermeiden.

Die Teilnehmenden

- lernen Ursachen für das Entstehen von Konflikten kennen
- reflektieren ihr Konfliktverhalten und ihre Einstellung
- beschäftigen sich mit dem Verlauf von Konflikten
- erweitern ihr Verhaltensrepertoire in Konfliktsituationen
- lernen Möglichkeiten zur Konflikt-Deeskalation und -Lösung kennen

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.

Pausenzeiten

10:30 - 10:45 Uhr	Kaffeepause
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause
15:00 - 15:15 Uhr	Kaffeepause
ab 18:30 Uhr	Abendessen

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

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.

Inhalte

Montag, 21. Juli 2025

14:00 bis 14:30 Uhr **Begrüßung, Vorstellung, Erwartungsabfrage**

14:30 bis 17:30 Uhr **Konflikte und Konfliktmanagement**

- Entstehung von Konflikten
- Konflikte erkennen und einordnen
- Konfliktarten und Konfliktmuster
- Konfliktodynamik
- Eskalationsstufen

Theoretischer Input, praktische Übungen, Gruppenaustausch, Übungen, Reflektion, Diskussion und Alltagstransfer

Dienstag, 22. Juli 2025

09:00 bis 17:00 Uhr **Konfliktverhalten**
inkl. Pausen

- Selbstwahrnehmung: Die Konstruktion der Wirklichkeit
- Grundeinstellung, bewusste und unbewusste Reaktionen
- Mit unterschiedlichen Persönlichkeiten konstruktiv im Konflikt umgehen
- Das Anliegen hinter dem Standpunkt erkennen
- Eigene Konfliktverhalten reflektieren

Umgang mit Konfliktsituationen

- Konflikte ansprechen
- Umgang mit Konfliktsituationen
- Eskalationsphasen erkennen und steuern
- Gelassenheit üben und emotionale Stärke entwickeln

Theoretischer Input, praktische Übungen, Gruppenaustausch, Übungen, Reflektion, Diskussion und Alltagstransfer

Mittwoch, 23. Juli 2025

09:00 bis 12:00 Uhr **Präventive Konfliktkommunikation - Praktische Übungen / Alltagstransfer**

- Lösungsorientierte Kommunikation
- Feedback geben / „Tacheles reden“
- Umgang mit Einwänden, Vorwänden, Angriffen
- „Win-Win-Situation“ ermöglichen
- Kollegiale Fallberatung

Theoretischer Input, praktische Übungen, Gruppenaustausch, Übungen, Reflektion, Diskussion und Alltagstransfer

12:00 bis 12:30 Uhr **Auswertung des Seminars, Online Evaluation**
Verabschiedung der Teilnehmenden, anschließend Mittagessen