



Bild KI-generiert mit ChatGPT

 **Servicestelle**
der Bildungszentren des Handwerks in Hessen

ONLINE-SEMINAR „KONFLIKTMANAGEMENT & DEESKALATION“

IN FORM EINER VIDEOKONFERENZ

TERMIN

17. November 2026, 14:00 - 16:00 Uhr

INHALTE

Konflikte und herausfordernde Situationen gehören zum Alltag in der Aus- und Weiterbildung. Ob Missverständnisse, Regelverstöße oder emotionale Eskalationen – entscheidend ist, wie wir in solchen Momenten reagieren. Gerade Ausbilderinnen und Ausbilder stehen hier vor der Herausforderung, schnell, klar und professionell zu handeln, ohne die Situation weiter zu verschärfen.

Dieses praxisorientierte Seminar setzt genau an diesem Punkt an: Im Mittelpunkt steht nicht die theoretische Analyse von Konflikten, sondern die konkrete Frage: Was sage ich, wenn eine Situation kippt?

Sie lernen einen klar strukturierten Gesprächsleitfaden kennen, der Ihnen hilft, auch in schwierigen Situationen handlungsfähig zu bleiben. Anhand typischer Beispiele aus dem Ausbildungsalltag

erarbeiten Sie konkrete Formulierungen und erproben direkt anwendbare Strategien zur Deeskalation.

Das Seminar vermittelt Ihnen Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Situationen – von Respektlosigkeit über Arbeitsverweigerung bis hin zu sensiblen Themen wie Diskriminierungsvorwürfen oder psychisch belasteten Teilnehmenden.

Ein besonderer Fokus liegt auf der direkten Anwendbarkeit: Eigene Praxisfälle können eingebracht und gemeinsam bearbeitet werden.

VERANSTALTUNGSFORM

Online-Seminar als Videokonferenz.

Technische Voraussetzung für die Teilnahme sind ein videokonferenzfähiger PC oder Tablet mit Mikrofon und Kamera und stabiles Internet.



Bild KI-generiert mit ChatGPT

REFERENT

Andreas Riederer ist Master-Coach, Konfliktexperte und Trainer mit über 20 Jahren Erfahrung in sozialen Berufen und freier Wirtschaft. In seiner täglichen Arbeit begleitet er Unternehmen, Einrichtungen und Einzelpersonen bei all jenen menschlichen Herausforderungen, die entstehen, wenn Menschen unter Druck geraten, Konflikte eskalieren oder Führung an ihre Grenzen stößt.

Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen in der praxisnahen Schulung zu Deeskalation und Gewaltprävention, im Führungskräftecoaching sowie in der Ausbildung von lösungsorientierten Coaches.

Neben seiner Tätigkeit als Trainer und Coach ist er zertifizierter Profiler (Profacos®), Hypnosecoach und Ausbilder für Coach- und Hypnoseausbildungen.

PROGRAMM

14:00 Uhr

Begrüßung und Eröffnung

Andreas Haberl

Leiter der Arbeitsgruppe der Leitungen der Bildungszentren des Handwerks in Hessen

Teil 1: Eskalationen im Ausbildungsalltag verstehen

- Typische Abläufe von Eskalationen im Ausbildungsalltag
- Eskalationsdynamiken frühzeitig erkennen und richtig einordnen
- Warnsignale und Kippunkte identifizieren

Teil 2: Der deeskalierende Gesprächsleitfaden

- Struktur für schwierige Gespräche – Schritt für Schritt
- Klar, ruhig und wirksam kommunizieren

- Haltung und Sprache in angespannten Situationen

Pause

Teil 3: Konkrete Gesprächssituationen sicher meistern

- Umgang mit Regelverstößen und Sicherheitskonflikten
- Reaktionen auf Respektlosigkeit und Arbeitsverweigerung
- Deeskalierender Umgang mit Vorwürfen (z. B. Diskriminierung)
- Gespräche mit psychisch belasteten oder angespannten Teilnehmenden

Teil 4: Transfer in die Praxis

- Arbeit an eigenen Fallbeispielen
- Anwendung des Gesprächsleitfadens auf reale Situationen
- Entwicklung individueller Handlungsstrategien

16:00 Uhr

Ende der Veranstaltung

ANMELDUNG

Die Veranstaltung ist für die Mitglieder der Servicestelle des Handwerks in Hessen kostenfrei. Nicht-Mitglieder zahlen 138 €/Person.

Zur Anmeldung senden Sie eine formlose E-Mail unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Kontaktdaten an servicestelle@handwerk-hessen.de. Gern können Sie auch diesen [Anmeldelink](#) nutzen.