

Workshop 2 :
Konflikte klären –
so bleibst Du souverän

09. Dezember 2025: 15h30-17h00
10. Dezember 2025: 08h30-10h00
18. Dezember 2025: 12h00-13h30

Mitarbeiterzufriedenheit verbessern



Wer wir sind



Carolin Steinberger

Systemischer Management-Coach. Kommunikationspsychologe. Transaktionsanalytiker. NLP-Meister. Enneagramm, MSA – Motivationsanalyse, Insights. Langjährige internationale Erfahrung im operativen und strategischen Personalmanagement in internationalen Konzernen mit 5.000 und mehr Mitarbeitern in den Bereichen Luft- und Raumfahrt, Elektronik, Private Equity und Gesundheitswesen. Schwerpunktthemen: Berufliche Transformation (Beurteilungen, Rekrutierung, Outplacements). Personalanerkennung und -entwicklung.



carolin.steinberger@promovetm.com



+49 151 230 33 015

Übersicht der Workshops

Workshop 1 Umgang mit Stress	02.12.2025	15h30-17h00
	03.12.2025	08h30-10h00
	04.12.2025	12h00-13h30
Workshop 3 Emotionen in den Griff kriegen	16.12.2025	13h30-15h00
	17.12.2025	08h30-10h00
	15.01.2026	12h00-13h30
Workshop 5 Loben lernen – einfach und wirksam	20.01.2026	15h30-17h00
	21.01.2026	08h30-10h00
	29.01.2026	12h00-13h30
Workshop 7 Was tun bei schwieriger Sprache?	06.02.2026	15h30-17h00
	10.02.2026	08h30-10h00
	19.02.2026	12h00-13h30

Workshop 2 Konflikte klären – so bleibst Du souverän	09.12.2025	15h30-17h00
	10.12.2025	08h30-10h00
	18.12.2025	12h00-13h30
Workshop 4 Richtig delegieren	13.01.2026	15h30-17h00
	14.01.2026	08h30-10h00
	22.01.2026	12h00-13h30
Workshop 6 Mitarbeitergespräche leicht gemacht	04.02.2026	15h30-17h00
	05.02.2026	08h30-10h00
	09.02.2026	12h00-13h30
Workshop 8 Wie kann man Verantwortung einfordern?	24.02.2026	15h30-17h00
	25.02.2026	08h30-10h00
	26.02.2026	12h00-13h30

Agenda

Zeit	Wer?	Was?	Wie?
'10	Moderator	Begrüssung und Vorstellung Einleitung, Ziele und Grund für das Thema	
'10	Moderator / Alle	Wie klärt ihr Konflikte? Worauf achtet ihr dabei?	Erfahrungsaustausch
'10	Alle	Wie man bei einem Konflikt souverän bleibt	Kurzimpuls Gruppendiskussion
'15	Moderator	Nicht mehr selbst lösen wollen BESA-Methode	Kurzimpuls
'20	Alle	Konflikte klären in	Teamarbeit
'15	Moderator / Alle	Synthese der Teamarbeit	Gruppendiskussion
'5	Alle	Was lerne ich daraus?	Blitzlichter
'5	Moderator	Ausblick - Nächste Workshops bzw. Best Practices Abschluss des Workshops	

Ziele des Workshops



- Du lernst praktische Tricks, um **mit Widerstand umzugehen**.
- Du kannst **Spannungen lösungsorientiert auflösen**, ohne dabei Dramen auszulösen.

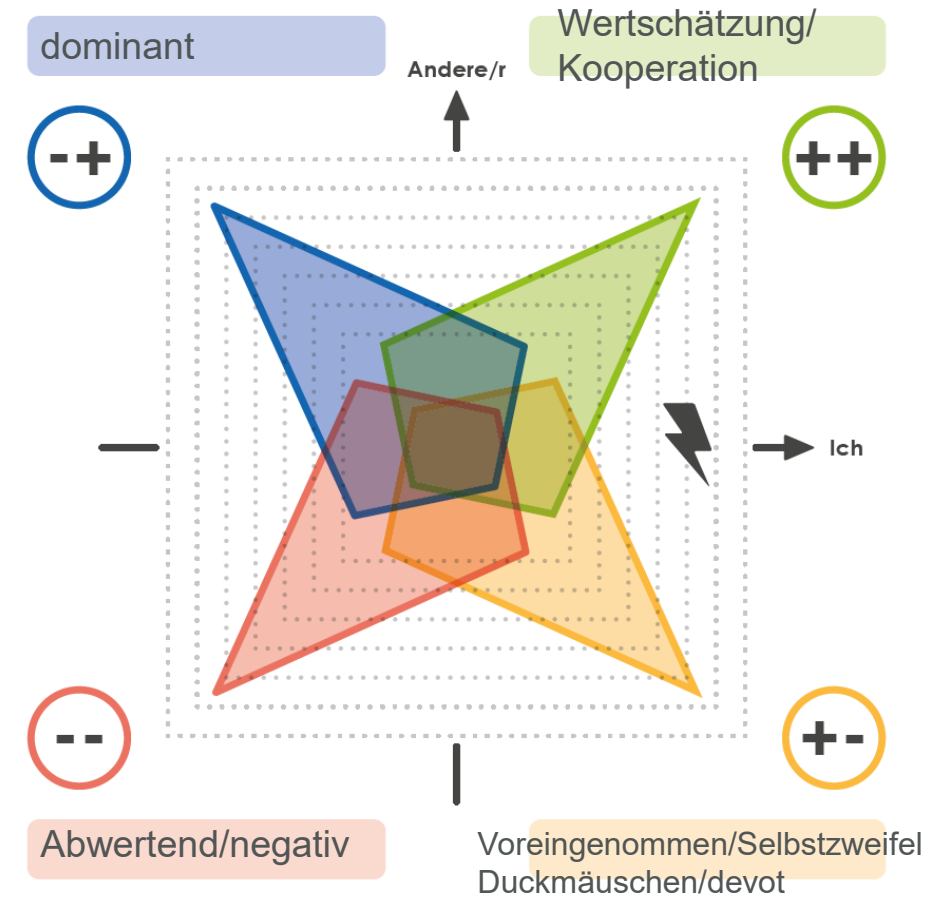
Wie klärt ihr Konflikte?

Worauf achtet ihr dabei?



- Konflikt ansprechen, Wunsch dahinter herausfinden, was meint der Mitarbeiter
- Ruhig bleiben, auch wenn man sich ärgert, weil sich nichts ändert
- Alles ansprechen, auch immer wieder
- Freundlich bleiben

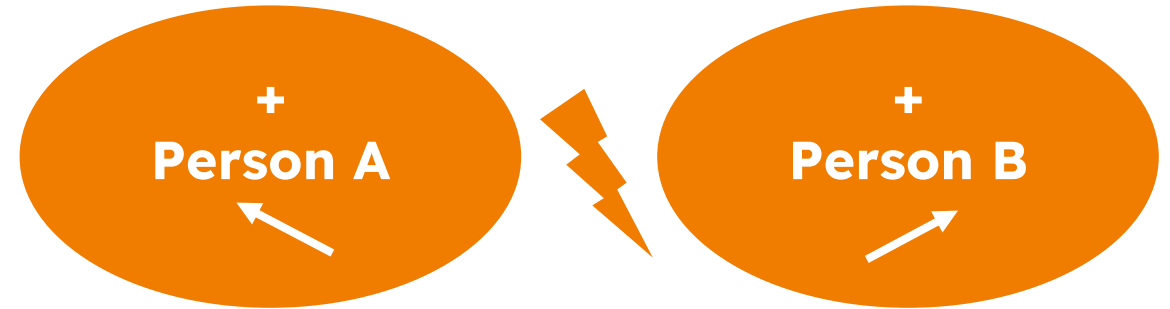
Wie man bei einem Konflikt souverän bleibt



Mit Widerstand umgehen

Nicht mehr selbst lösen wollen

1. Den **Widerstand**, die **Spannung** **aus einer Aussensicht** darstellen:
«Ich nehme wahr, dass...»
Annahme: Die Personen sind «+».



2. Die **Konsequenzen** der Spannung benennen:
«Wir sind mit der Lieferung nicht rechtzeitig fertig.»
«Andere Leute haben dadurch mehr Arbeit.»



3. **Offene Fragen** stellen:
 - «Was können wir/könnt ihr tun, um die Situation zu klären?»
 - «Was steckt hinter diesem Verhalten?»
 - «Wie können wir/könnt ihr zu einer Lösung kommen?»



Spannungen lösungsorientiert ausräumen

BESA-Methode

B

Beschreibung des Sachverhalts, ohne ein Urteil zu fällen und die Situation zu verallgemeinern.

E

Darlegen der eigenen Gefühle und **E**mpfindungen in bezug auf den im vorherigen Schritt erwähnten Fakten.

S

Spezifikation der erwarteten Konsequenzen durch das Problem. Lösungen vorschlagen bzw. vorschlagen lassen.

A

Positiver **A**bschluss, wo die gefundenen Lösungen und die Auswirkungen für alle hervorgehoben werden.

Konflikte klären

Fallstudie



- Wir bilden nun gleich Teams.
- Legt fest, wer mit der Übung beginnt.
- Schildert Euren Teammitgliedern einen Widerstand bzw. eine Spannung, die ihr aktuell habt. Im Idealfall habt ihr die Situation noch nicht bereinigt. Simuliert als Teammitglieder die entsprechende Situation, indem der Impulsgeber nicht mehr selbst die Lösung bringen will oder die BESA-Methode anwendet. Ihr habt hierfür 10 Minuten.
- Was ist passiert? Entweder sprecht ihr darüber oder nehmt noch einen anderen Fall aus dem Team.
- Nach **20 Minuten** treffen wir uns wieder im Plenum und diskutieren eure Erfahrungen.

Konflikte klären

Synthese

- Wie ist es Euch ergangen in der Teamarbeit?
 - habe gemerkt, dass ich nicht viele Konflikte habe
 - Konflikte in anderen Märkten ähnlich
 - es gibt Mitarbeiter, die auf ihr Recht beharren
- Wie also wollt ihr in Zukunft Konflikte lösen – und gleichzeitig souverän bleiben?
 - weg von Annahmen
 - Sachlage klären
 -

Was lerne ich daraus?



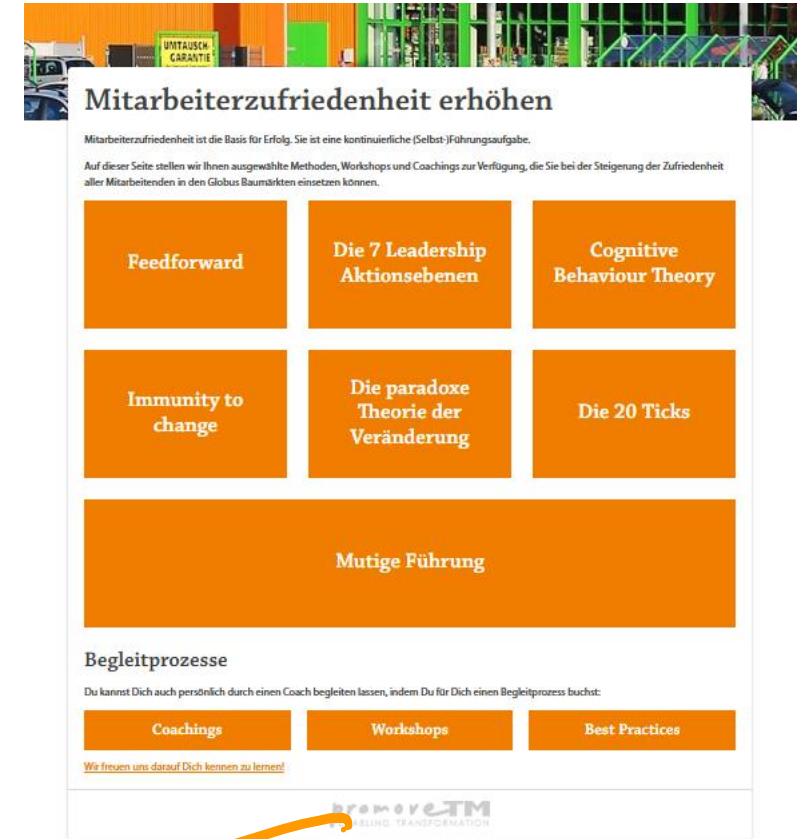
- Ich will an mir arbeiten, dass es nicht in die „persönliche Ebene“ abgleitet
- Sachlich bleiben (ist nicht negativ!), sachlich neutral bleiben
- Als Team arbeiten
- Ziele setzen
- Motivation hinterfragen
- Auf welcher Ebene sind die beiden Konfliktpartner? Hinterfragen und auf selbe Ebene stellen

Ausblick

Weitere Workshops und Best Practices

- Die **Workshops** sowie die **Best Practices** stehen allen Globus-Mitarbeitenden offen. Sie sind auf **Globus Baumarkt** ersichtlich.
- Du kannst dich direkt auf der **Einstiegsseite anmelden** oder den Link an deine Mitarbeitenden bzw. Kollegen weiterleiten.
- In deinem Markt sollte ein **Plakat** aushängen, wo du dich direkt mit einem **QR-Code** zu den Veranstaltungen anmelden kannst.
- Falls Du Unterstützung brauchst, besprich Dich gerne mit Deinem Coach bzw. Marktleiter.

Workshop 1 Umgang mit Stress	02.12.2025	15h30-17h00	Workshop 2 Konflikte klären – so bleibst Du souverän	09.12.2025	15h30-17h00
	03.12.2025	08h30-10h00		10.12.2025	08h30-10h00
	04.12.2025	12h00-13h30		18.12.2025	12h00-13h30
Workshop 3 Emotionen in den Griff kriegen	16.12.2025	13h30-15h00	Workshop 4 Richtig delegieren	13.01.2026	15h30-17h00
	17.12.2025	08h30-10h00		14.01.2026	08h30-10h00
	15.01.2026	12h00-13h30		22.01.2026	12h00-13h30
Workshop 5 Loben lernen – einfach und wirksam	20.01.2026	15h30-17h00	Workshop 6 Mitarbeitergespräche leicht gemacht	04.02.2026	15h30-17h00
	21.01.2026	08h30-10h00		05.02.2026	08h30-10h00
	29.01.2026	12h00-13h30		09.02.2026	12h00-13h30
Workshop 7 Was tun bei schwieriger Sprache?	06.02.2026	15h30-17h00	Workshop 8 Wie kann man Verantwortung einfordern?	24.02.2026	15h30-17h00
	10.02.2026	08h30-10h00		25.02.2026	08h30-10h00
	19.02.2026	12h00-13h30		26.02.2026	12h00-13h30



Danke!

promoveTM
ENABLING TRANSFORMATION

BAUMARKT GLOBUS

- Danke für Deine Teilnahme an diesem Workshop.
- Wir wünschen Dir viel Freude am weiteren Entwickeln Deines Potenzials.

