

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



### **Katrin Rink**

Diplom-Juristin mit über 16 Jahren generalistischer HR-Erfahrung, davon mehrere Jahre in Führungspositionen. Ausgebildeter systemischer Coach. Zertifizierte Mediatorin (M.A.) mit Spezialisierung auf Wirtschaftsmediation. Zertifizierte Personalentwicklerin und Change Managerin. Branchen: Beratung, Einzelhandel und Energiewirtschaft. Schwerpunktthemen: Organisations- und Personalentwicklung, Führungskräfteentwicklung sowie berufliche Wiedereingliederung und Inklusion.



[katrin.rink@promovetm.com](mailto:katrin.rink@promovetm.com)



+49 152 847 60 92

# Übersicht der Workshops

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

|                                                                |            |             |
|----------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| <b>Workshop 2</b><br>Konflikte klären – so bleibst Du souverän | 09.12.2025 | 15h30-17h00 |
|                                                                | 10.12.2025 | 08h30-10h00 |
|                                                                | 18.12.2025 | 12h00-13h30 |
| <b>Workshop 4</b><br>Richtig delegieren                        | 13.01.2026 | 15h30-17h00 |
|                                                                | 14.01.2026 | 08h30-10h00 |
|                                                                | 22.01.2026 | 12h00-13h30 |
| <b>Workshop 6</b><br>Mitarbeitergespräche leicht gemacht       | 04.02.2026 | 15h30-17h00 |
|                                                                | 05.02.2026 | 08h30-10h00 |
|                                                                | 09.02.2026 | 12h00-13h30 |
| <b>Workshop 8</b><br>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<br>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<br>Gruppendiskussion |
| '15  | Moderator        | Nicht mehr selbst lösen wollen<br>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<br>- Nächste Workshops bzw. Best Practices<br>Abschluss des Workshops |                                 |

# Ziele des Workshops

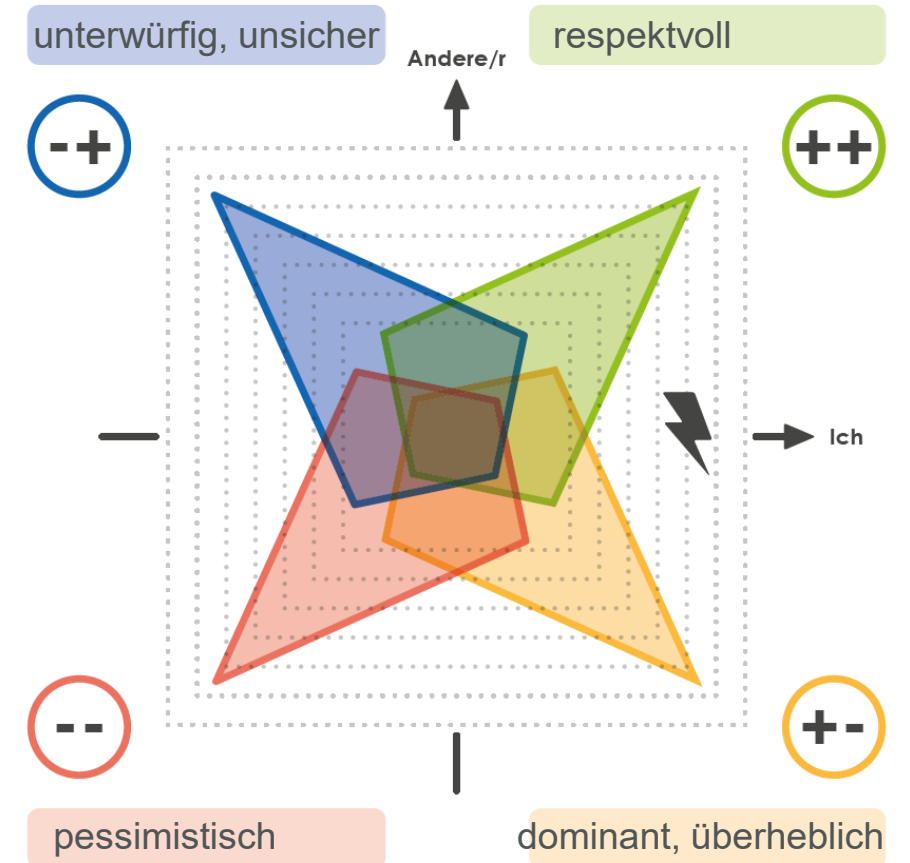
- Du lernst praktische Tricks, um **mit Widerstand umzugehen**.
- Du kannst **Spannungen lösungsorientiert auflösen**, ohne dabei Dramen auszulösen.
- Du gestaltest zukünftig eine **reibungslosere Zusammenarbeit** und gewinnst wertvolle Zeit

# Wie klärt ihr Konflikte? Worauf achtet ihr dabei?



- Problem oder Konflikt nachhaltig und zeitnah lösen
- Den richtigen Raum geben, und nur mit den Beteiligten sprechen (nicht vor anderen)
- Konflikt ab Kenntnisnahme angehen, ruhig und sachlich bleiben.
- Das Persönliche ausblenden, es geht um die „Sache“
- Beide Seiten anhören und neutral bleiben (allparteilich & neutral)
- Konflikt analysieren (durch hinterfragen) und erkennen
- Mitarbeiter gut kennen (einschätzen können), den Konflikt vor der Eskalation erkennen
- Fragen, fragen, fragen. Dann erkennt man Konflikte frühzeitig oder kann sie vermeiden

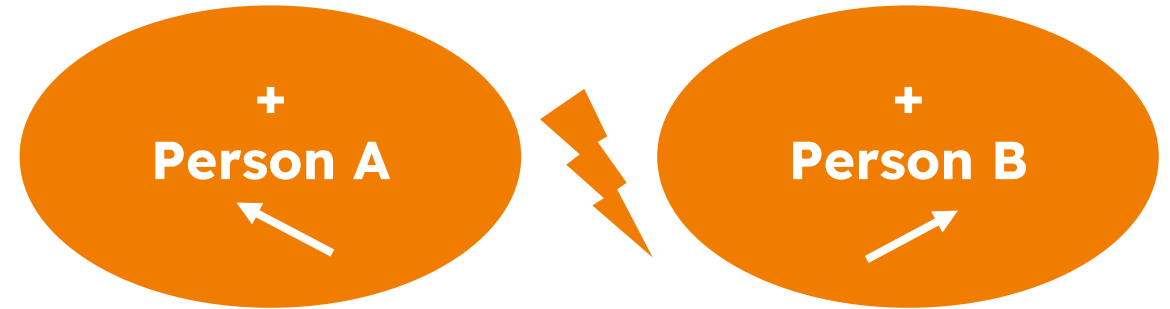
# Wie man bei einem Konflikt souverän bleibt



# 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**

**B**eschreibung 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**

**S**pezifikation 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?
  - Erkenntnis: es ist besser, Konflikte nicht immer gleich zu lösen und Parteien selbst eine (ihre eigene) Lösung finden lassen
  - Einfach mal nichts sagen – Stille aushalten (da entsteht Klarheit, das muss geübt werden)
- Wie also wollt ihr in Zukunft Konflikte lösen – und gleichzeitig souverän bleiben?

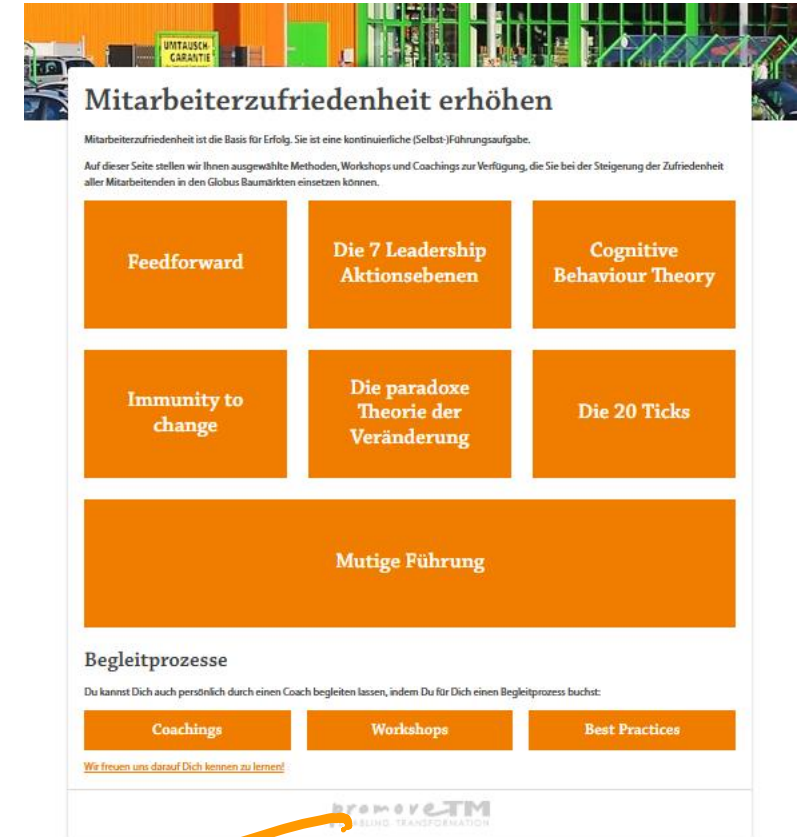
(s.o.)

# 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<br>Umgang mit Stress                  | 02.12.2025 | 15h30-17h00 | Workshop 2<br>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<br>Emotionen in den Griff kriegen     | 16.12.2025 | 13h30-15h00 | Workshop 4<br>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<br>Loben lernen – einfach und wirksam | 20.01.2026 | 15h30-17h00 | Workshop 6<br>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<br>Was tun bei schwieriger Sprache?   | 06.02.2026 | 15h30-17h00 | Workshop 8<br>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!

**promove<sup>TM</sup>**  
ENABLING TRANSFORMATION

**BAUMARKT** GLOBUS

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

