

Herzlich Willkommen
zum Workshop:

Moderation & Begleitung
von Konflikten &
Konfliktlösungsprozessen

"There is a crack in everything.
That's how the light gets in."

AGENDA

10.30

Einstieg

Team-
Reflexion

12.00

Mittags-
pause

Konzepte
& Modelle

Anwendungs-
übung:
Konfliktfähigkeit

Kaffee-
pause

Anliegen &
Fallberatungen

Eigenzeit

18.00

9.00

Einstieg

Konflikt-
diagnose &
Interventionen

Anwendungs-
übung

Kaffee-
pause

Erfahrungs-
lernen ①

Blitzlicht
Interventions-
planung

12.00

Mittags-
pause

Reflexions-
spaziergang

Methoden &
Tools (open
space-Format)

Anliegen- &
Fallberatung

Erfahrungs-
lernen ②

18.00

9.00

Einstieg

Erfahrungs-
lernen ③

Kaffee-
pause

Spiegelungs-
übung

Ausblick,
Fazit &
Check-out

12.30

Mittagessen
zum Abschluss

14.00

Nützliche Kompetenzen

Wenig, fehlendes
Verständnis, WTF,
zu wenig Ahnung

Empathie

EMPATHIE

Perspektivwechsel
Empathie

Ruhe

Ruhe
AUSSTRAHLEN

4-Ohren -
Modell

NEUTRALITÄT

Organisatorische
Kompetenz

großer Erfahrungsschatz
+ Handwerkstechnik

Gespür für
Eskalationsstufen

Konflikte auf der
Sachebene betrachten

analytische Fähigkeiten
u.a. Sortieren von Gefühlen
zu Bedürfnissen

analytische und
kommunikative
Fähigkeiten

Kritik
annehmen

eigene
Selbstregulierungs-
maßnahmen

Geduld

bleibe ruhig

Gefühle in
(sachlich)
Worte fassen

ruhig/fürsorglich
gestreuer Raum
hören/fragen/Interesse
reflektieren

- Kompromissbereit
- zuhören aktiv
- empathisch
- verstehen wollen

LC

Lösungs-
orientiert

Lern- wünsche

BEWEGGRÜNDE

VERHALTEN

*nicht persönlich
angegriffen fühlen*

LÖSUNGSANSÄTZE

mehr für mich
einstehen

GELASSENHEIT +

KLARHEIT IM UMGANG

Perspektiv-
wechsel

Konflikt schiebe
ablegen

Wie kann ich einsteigen
bei Konflikten?

in meiner Rolle als PE
frischer Blick vs. Historie

Wie bekomme ich Opfer aus
der Opferrolle -

Wie lenke ich Helfer in
produktive Rollen.
Rollen konstruktiv transformieren

"Gedankenstopp"

- Druck raus

Moderation von

Konflikten

eigene Konfliktfähigkeit:

Distanz zu Emotionen

Wann spreche ich
Themen an / Umgang
Überbelastung anderer
Beruf + privat

Verantwortung

ANLIEGEN

Corinna:
Umgang mit
eingeschliffenen
Mustern

Nicole: ✓
Konflikt ansprechen

Silja: Konflikt,
~~das~~ Gap zwischen
Taten & Worten

Anni:
Selbstbehauptung
✓

Houca / Philipp
Außerperspektive
& Feedback ✓

Annika:
Stärkung für ✓
unangenehme
Teambegegnungen

Gedanken-
Stopp ✓

Methoden & Tools für Open Space

Aufstellungs-
arbeit /
(digital)

4-Ohren-
Modell

Spannungs-
basiertes
Arbeiten

Drama-
Dreieck

Metaperspektive
Konfliktdynamiken
bei Maltesern

Reframing

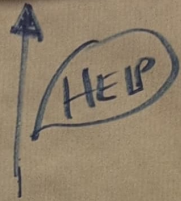
Prozess
Teamkonflikt
aktuelle
Auftragsklärung
Spannungen

neue
Leitung

Klärungs-
gespräch !

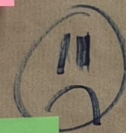
Auftrag
über
neue
Leitung →

PE



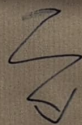
Abgleich
Erwartungen

TL



moderiertes
Klärungs-
gespräch

Stv. TL



Team-Feedback
+ Klarheit darüber:
was geht / geht nicht

Team

Ideen für
Angebote:

Team-
stärkung

Erwartungs-
formulierung

Auftragsklärung
Dreiecksgespräch

Klarheit
schaffen

"15%
Methode"

Teamreport/
MAB

Vorbesprechungen
zw. Konflikt-
Personen & Personal-
leitung

Coachings
für beide

Leitfaden-
Interviews mit
Konfliktbeteiligten
(ca. 10-12)

Gemeinsamer
Termin
mit allen Beteiligten

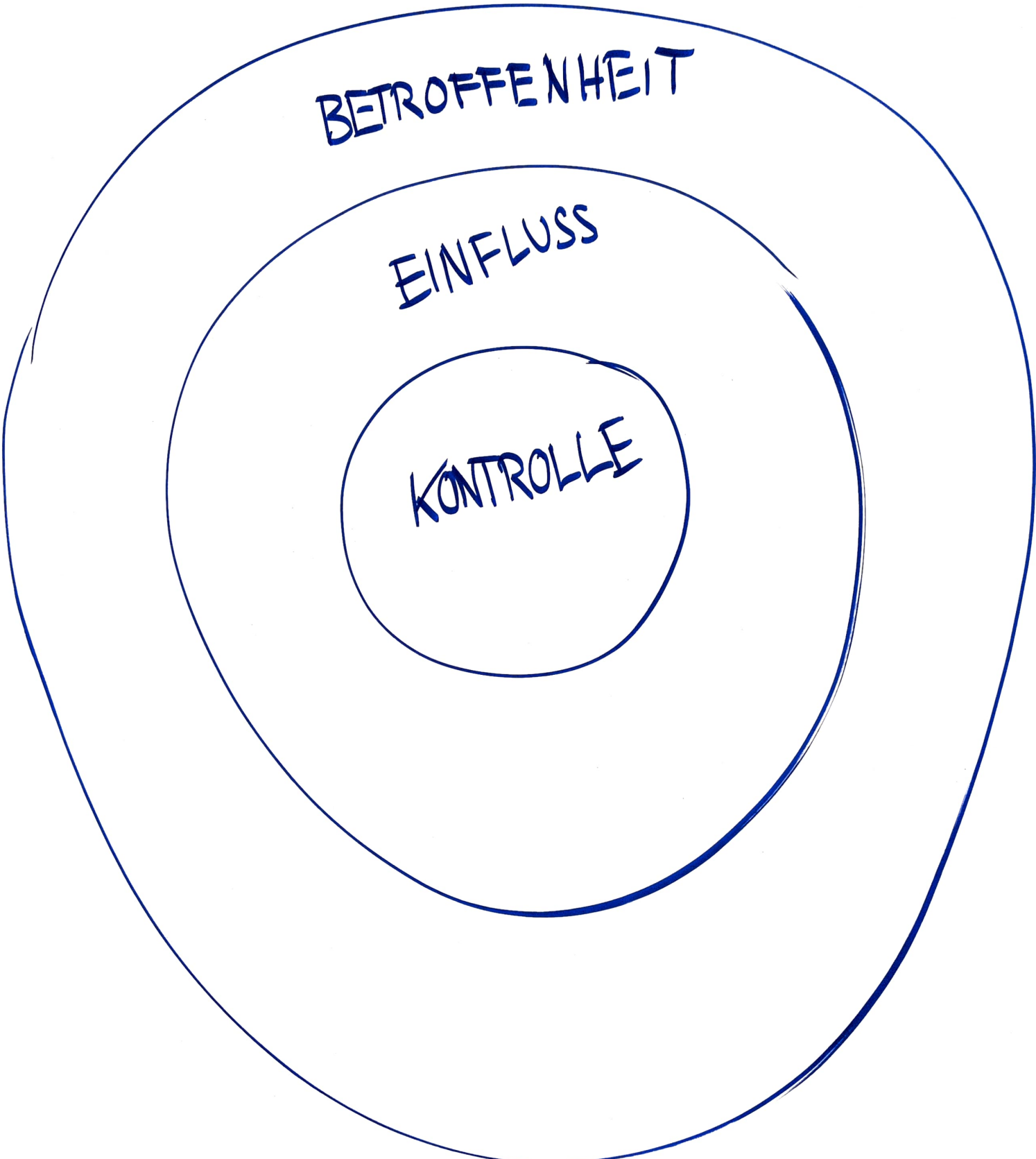
Ergebnispräsen-
tation aus den
Interviews

z.B. Auswir-
kungen auf das
Umfeld

Reaktion der
Konflikt-
akteurInnen

Sammlung von
Lösungs-
ideen

Entscheidung
&
Kommunikation



BETROFFENHEIT

EINFLUSS

KONTROLLE

Problem-
Dreieck

Drama
am
Morgen

Zeitdruck

Schlafmangel

keine Lust

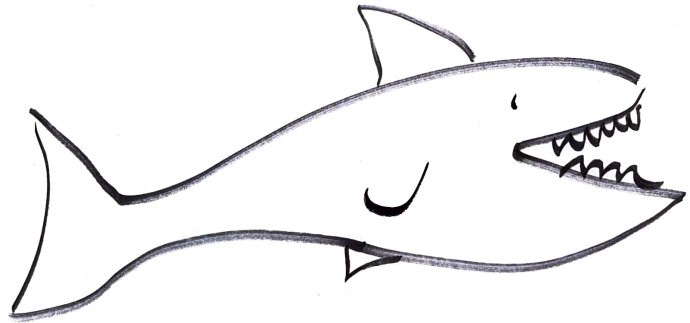
Hunger

Kleidungs- und Stellungs-
probleme

Sorgen, eigener Stress

'Personal' mangel

FISCHE & HAIE



Runde		A	B	C
1	x 1	x + 1	x + 1	x + 1
2	x 1	x - 1	y + 2	x - 1
3	x 1	y + 1	y + 1	x - 2
4	x 1	x - 2	y + 1	y + 1
5	x 3	x + 3	x + 3	x + 3
6	x 1	x + 1	x + 1	x + 1
7	x 1	x + 1	x + 1	x + 1
8	x 5	x + 5	x + 5	x + 5
9	x 1	x + 1	x + 1	x + 1
10	x 10	x + 10	x + 10	x + 10
		20	26	20

Debrief

- ① Eigenes (Konflikt-) Verhalten
- ② (Konflikt-) Dynamik
- ③ (Konflikt-) Moderation