

## Seminar Konfliktmanagement Teil 1 – Wie verhalte ich mich persönlich in Konfliktsituationen?



**Ein Mindtrain-Training  
Mindtrain GmbH  
Oktober 2022**



[www.mindtrain.ch](http://www.mindtrain.ch)

## Inhaltsverzeichnis

1	Trainingsziele .....	2
2	Trainingsregeln .....	2
3	Übungen – Teil 1 .....	3
3.1	Reflektionen (Übungen Teil 1) .....	6
4	Reflexion .....	7
5	Auswirkungen ungelöster Konflikte .....	8
5.1	Wozu führt ein ungelöster Konflikt im Laufe der Zeit?.....	8
5.2	Auswirkungen von ungelösten Konflikten .....	8
6	Das System «Mensch».....	9
6.1	Das Eisberg-Modell .....	9
6.2	Das Schichten-Modell .....	10
6.3	Das existentielle Prozessmodell.....	12
7	Post-Training-Organisation.....	13
7.1	Meine 2 Take-aways für meine tägliche Arbeit.....	13
7.2	Training-Buddy .....	14
8	Kontakt.....	15

## 1 Trainingsziele

Nach diesem Training kennen Sie sich selbst ein bisschen besser. Um als Führungskraft mit Konflikten umgehen zu können, lernen Sie, wie Sie in Konfliktsituationen agieren und reagieren. Jeder Mensch hat unterschiedliche Bewältigungsreaktionen in Konfliktsituationen. Und das ist in Ordnung, da wir alle unterschiedliche Persönlichkeiten haben.

Nach diesem Training

- wissen Sie, was Ihr persönliches Verhalten in Konfliktsituationen ist
- kennen Sie die Auswirkungen von ungelösten Konflikten
- verstehen Sie das System "Mensch"
- nehmen Sie konkrete Maßnahmen für Ihre tägliche Arbeit / Routinen mit

## 2 Trainingsregeln

- Um sicherzustellen, dass Sie das Training optimal nutzen können, machen Sie sich persönliche Notizen. Das Skript bietet viel Platz für Ihre Gedanken und Ideen sowie zum Festhalten von Schulungsergebnissen
- Bitte schalten Sie während des Trainings alle Kommunikationsgeräte aus (Handys, Tablets etc.)
- Was in der Trainingseinheit passiert, bleibt in der Trainingseinheit. Wir möchten sicherstellen, dass jeder Teilnehmer das gleiche Trainingserlebnis hat. Lassen Sie also bitte Ihre Kollegen die Inhalte selbst erkunden.
- Seien Sie achtsam mit sich und den anderen Teilnehmern
- Seien Sie neugierig und haben Sie Spaß

### 3 Übungen – Teil 1

#### **Konfliktbeispiel A**

**Frage 1:**

Welche Gefühle kommen hoch in dieser Situation?

**Notizen:****Frage 2:**

Was ist Ihr natürliches Verhalten in dieser Konfliktsituation?

**Notizen:**

**Konfliktbeispiel B****Frage 1:**

Welche Gefühle kommen hoch in dieser Situation?

**Notizen:****Frage 2:**

Was ist Ihr natürliches Verhalten in dieser Konfliktsituation?

**Notizen:**

**Konfliktbeispiel C****Frage 1:**

Welche Gefühle kommen hoch in dieser Situation?

**Notizen:****Frage 2:**

Was ist Ihr natürliches Verhalten in dieser Konfliktsituation?

**Notizen:**

### 3.1 Reflektionen (Übungen Teil 1)

**Frage 3:**

Welche anderen persönlichen Bewältigungsreaktionen, Verhaltensmuster sind möglich?

**Notizen:****Question 4:**

Welches Verhalten würde die Konfliktlösung in einem geschäftlichen Kontext am meisten unterstützen?

**Notizen:**

## 4 Reflexion

Topic	<u>Notizen:</u>
Konflikt: Definition, Auswirkung von Konflikten	
Konflikt-Typen	
Konflikt- Dynamiken, Eskalations- Stufen	
Konfliktlösungs- modelle	
Ihre Coping- Reaktionen	
Alternative Coping- Reaktionen	

## 5 Auswirkungen ungelöster Konflikte

### 5.1 *Wozu führt ein ungelöster Konflikt im Laufe der Zeit?*

- Störung im Handlungsablauf, in Arbeitsabläufen
- Einschränkung der Handlungsfähigkeit als Individuum, als Team oder als Organisation
- Druck, eine Lösung zu finden
- Wunsch nach Neuorientierung mit dem ultimativen Wunsch, die Situation zu verlassen
- Tendenz zur Eskalation

### 5.2 *Auswirkungen von ungelösten Konflikten*

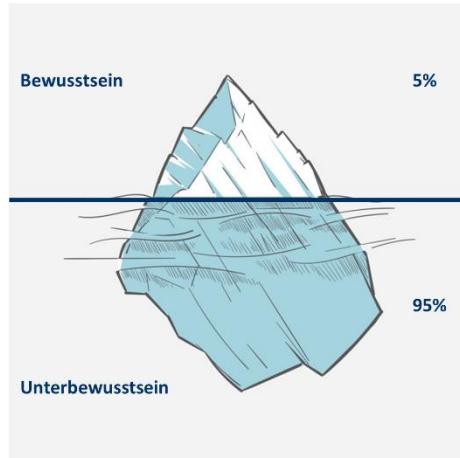
- Verlust von Qualität in Beziehungen
- Verlust von Effizienz und Qualität
- Zeitverlust bei der Leistungserbringung
- Vermindertes Kundenerlebnis
- Kosten für Konfliktlösung

Aus kommerzieller Sicht ist die Auswirkung unter dem Strich immer ein Verlust an Geld / Ertrag.

#### **Notizen:**

## 6 Das System «Mensch»

### 6.1 Das Eisberg-Modell

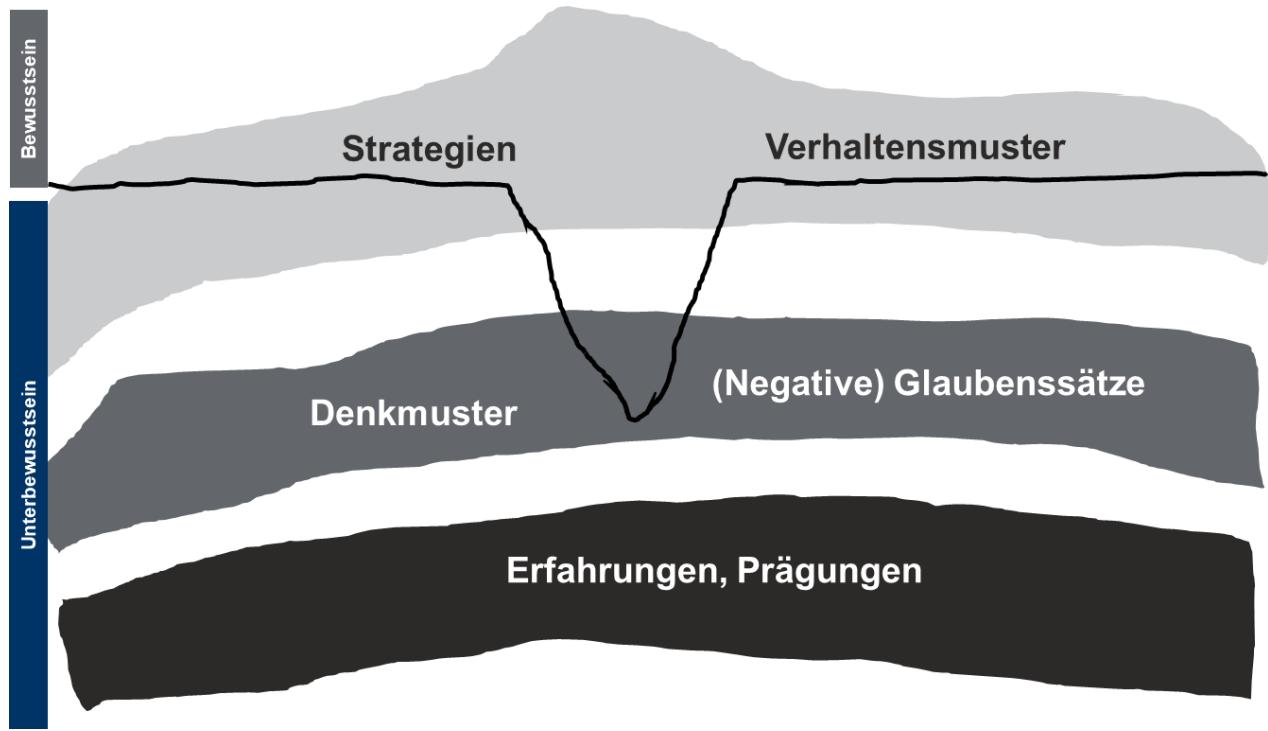


Quelle: Sigmund Freud

- Der Großteil der menschlichen "Prozesse" ist unbewusst.
- In einer Situation dauert es 2 bis 3 Sekunden, bis der Verstand in der Lage ist, eine Antwort zu geben. Alles, was wir vor diesem Zeitfenster wahrnehmen, wird meist vom Unterbewusstsein gesteuert.
- In den meisten Fällen ist die unmittelbare Reaktion in einer Konfliktsituation unbewusst.
- Die Sprache des Unterbewusstseins sind Bilder und Gefühle.
- Die Sprache des Bewusstseins sind Worte und Zahlen.

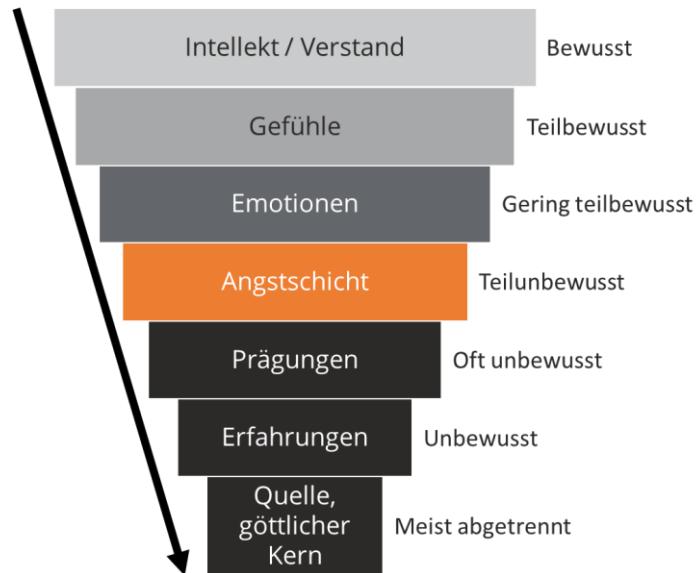
#### Notizen:

## 6.2 Das Schichten-Modell



Quelle: St. Galler Coaching Modell

### Notizen:

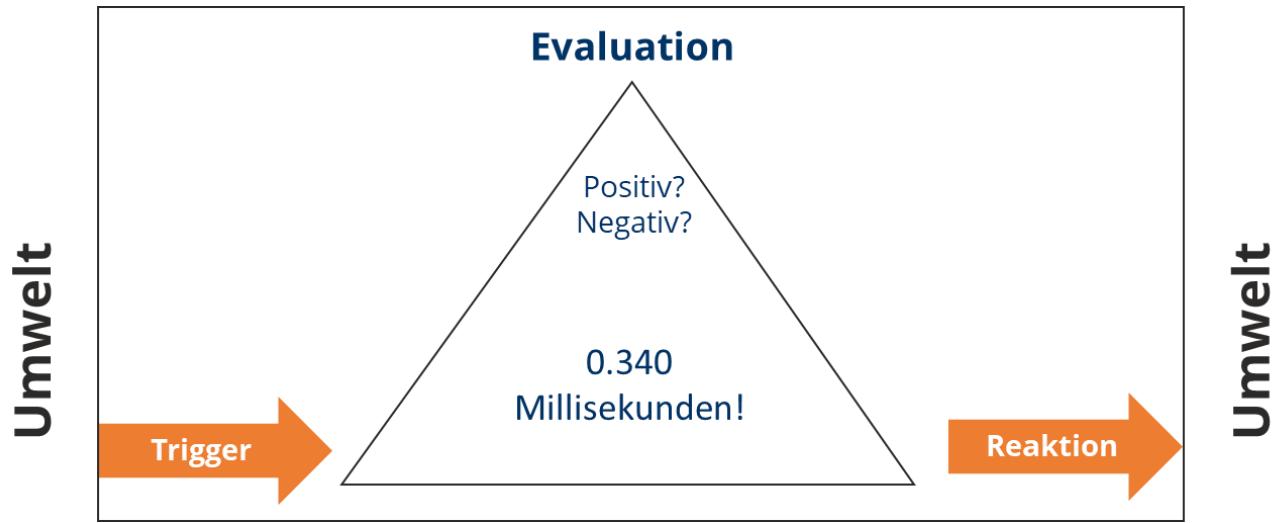


Quelle: St. Galler Coaching Modell

- Prägende Erfahrungen und Ängste, aber auch erlebte Freude spielen eine zentrale Rolle und bestimmen unser Denken und Verhalten.
- **Funktion der Angst:** Angst hat die Funktion, uns davor zu bewahren, eine negative Erfahrung, die wir bereits gemacht haben, erneut zu erleben. Angst ist aber nicht real, sie ist nur ein "mentales Konstrukt".
- Angst und unsere Verhaltensmuster spielen eine wichtige Rolle, wenn es um den Umgang mit Konflikten geht.

### Notizen:

### 6.3 Das existentielle Prozessmodell



Quelle: Existentielles Coaching, D.Bürgi, A.Längle / D.Bärtsch

- Unsere Umwelt ist 'gegeben', nur in seltenen Fällen können wir sie selbst gestalten
- Wir werden ständig durch Ereignisse, Handlungen, Worte etc. von unserer Umwelt "ungewollt getriggert".
- Innerhalb eines Sekundenbruchteils nimmt unser Unterbewusstsein eine erste Bewertung dieser Auslöser vor.
- Unser erstes Empfinden / Gefühl, wenn wir 'getriggert' werden, kommt immer aus dem Unterbewusstsein.

#### Notizen:

## 7 Post-Training-Organisation

### 7.1 *Meine 2 Take-aways für meine tägliche Arbeit*

**Was werde ich persönlich tun, ändern, planen, um in Zukunft anders mit Konflikten umzugehen?**

**Take-Away 1:**

**Notizen:**

**Take-Away 2:**

**Notizen:**

## 7.2 *Training-Buddy*

**Wählen Sie einen Buddy aus, vereinbaren Sie die 4 Termine (jeweils 15-30 Minuten, kann eine Kaffeepause sein etc.) und tragen Sie diese in Ihre Agenda ein.**

**Mein Training-Buddy ist**

Datum des Buddy-Treffens 1:

---

Datum des Buddy-Treffens 2:

---

Datum des Buddy-Treffens 3:

---

Datum des Buddy-Treffens 4:

---

**Mögliche Diskussionspunkte:**

- Was ist seit dem letzten Training oder Buddy-Treffen passiert?
- Besprechen Sie aktuelle Konflikte: was kann die Ursache sein, was kann die Konfliktart sein, Eskalationsstufe, mögliche Lösungsmaßnahmen
- Wie habe ich mich in dieser Konfliktsituation gefühlt (als Partei oder als Führungskraft)?
- Wie kann ich konfliktbezogene Themen in meine Führungsbesprechungen (Management-Meetings, Teambesprechungen, 1:1 mit Mitarbeitern etc.) einfließen lassen

## 8 Kontakt

### Ihr Trainer

**David Bärtsch**

Mentor, Musterbrecher, Möglichmacher &  
Mediator  
Poststrasse 14  
CH-8868 Oberurnen  
+41 55 610 19 19  
[david.baertsch@mindtrain.ch](mailto:david.baertsch@mindtrain.ch)  
[www.mindtrain.ch](http://www.mindtrain.ch)

