

---

# Konfliktmoderation im Audit



**Impulsvortrag**

**Petra Trimmel**

**Leiterin  
Kundenservice-Center**

**DQS GmbH, Frankfurt am  
Main**



---

**Wie kann man übers Wasser  
laufen, ohne sofort abzusaufen?**

**Oder**

**Wie kompetent können Sie  
bei Konflikten  
schwimmen?**

---

## Das Wesen von Konflikten und warum sie zum Mensch-sein gehören



- Bei Konflikten haben Menschen unterschiedliche Bedürfnisse
- Die Kinder dieser Bedürfnisse sind Gefühle

---

**Welches Bedürfnis und welches Gefühl wird mit diesem Bild ausgedrückt?**

***GUTE MENSCHEN  
KOMMEN AUS BAYERN***

---



# Welcher Konflikttyp bin ich?





---

# Meine Rolle bei Konflikten

- Mein Konflikt – in mir: mitgeteilt oder nicht
- Dein Konflikt – in Dir: mitgeteilt oder nicht
- Unser Konflikt – darüber gesprochen oder nicht
- Der Konflikt von Dritten – habe ich zur Klärung einen Auftrag erhalten, will ich einen Auftrag haben?

# Konflikte lösen: Bin ich Teil der Lösung oder Teil des Problems?

- Innere Haltung ändern: es gibt keine objektiven Wahrheiten
- Achtsamkeit ist der erste Schritt, Konflikte zu vermeiden
- Die Größe von Konflikten ist nicht allgemein messbar sondern wird durch uns selbst gesteuert.



---

# Konfliktgespräche professionell führen: ein Weg in 8 Schritten







---

# Konfliktgespräche professionell führen/1

- 1. Welche Rolle habe ich?**
- 2. Kann ich meinen Gesprächspartner menschlich akzeptieren, finde ich auch eine gute Seite an ihm?**
- 3. Welches Bedürfnis habe ich in diesem Konflikt? Welches Gefühl ist dadurch bei mir entstanden?**
- 4. Welches Bedürfnis hat mein Konfliktpartner, welches Gefühl ist dadurch bei ihm entstanden?**

---

## Konfliktgespräche professionell führen/2

- 5. Verstehen beide Partner das Anliegen des anderen?**
- 6. Wie können Lösungen aussehen?**
- 7. Wie zufrieden sind beide Konfliktpartner nach dem Gespräch?**
- 8. Was habe ich aus dem Konflikt für mich mitgenommen – persönlich und fachlich?**

---

## Warum ist es so wichtig, Konflikte wahrzunehmen und konstruktiv zu lösen?

Freiheit heißt:

Das Recht darauf zu haben,  
anders zu sein, das Recht,  
man selbst zu sein.

Mit all seinen Bedürfnissen  
und Gefühlen.

