

## Agenda

### Seminar "Konfliktmanagement"

#### 1. Tag 09:00 Uhr – 17:00 Uhr

9:00 – 10:00 Uhr / 15 Min. Pause  
10:15 – 11:15 Uhr / 15 Min. Pause  
12:30 bis 13:30 Uhr / Mittagspause  
13:30 – 14:30 Uhr / 15 Min. Pause  
14:45 – 15:45 Uhr / 15 Min. Pause  
16:00 – 17:00 Uhr

#### 2. Tag 09:00 Uhr – 17:00 Uhr

9:00 – 10:00 Uhr / 15 Min. Pause  
10:15 – 11:15 Uhr / 15 Min. Pause  
12:30 bis 13:30 Uhr / Mittagspause  
13:30 – 14:30 Uhr / 15 Min. Pause  
14:45 – 15:45 Uhr / 15 Min. Pause  
16:00 – 17:00 Uhr

#### Referent:

Sandra Schlitt  
hauserconsulting GmbH & Co. KG, Augsburg

#### Inhalte

- Bedeutung von Konflikten für den Arbeitsalltag
- Auswirkungen von Konflikten – negative und positive
- Konfliktfähigkeit als wichtiger Skill und die Tragweite von Konfliktvermeidung
- Konkrete Schritte zur Konfliktanalyse
- Konfliktarten und die verschiedenen Konflikttypen
- Die verschiedenen Interessen in Konflikten analysieren und managen
- Konfliktescalationsstufen
- Konkrete Schritte zur De-Eskalation und Konfliktlösung
- Arbeit an konkreten Fällen und Fragen aus der Praxis in der kollegialen Beratung

**Bitte reflektieren Sie zur Vorbereitung der Veranstaltung, welche herausfordernden Situationen Ihnen im Alltag begegnen und Sie gerne im Seminar bearbeiten möchten.**

#### Dresscode:

Business Casual

#### Ihre Ansprechpartnerinnen im GdW:

WP Claudia Buchta  
Tel.: 030-82403-131, E-Mail: [buchta@gdw.de](mailto:buchta@gdw.de)

Melanie Manthey  
Tel.: 030 82403-160, E-Mail: [manthey@gdw.de](mailto:manthey@gdw.de)