



Wien, am 23. Februar 2015

Lösung interkultureller Konflikte Im Berufsumfeld

Kurzfassung

Mag. (FH) Alexander Ottmann

+43 66 612 82 66

a.ottmann@concilium.co.at

Concilium Schlichtung und Beratung GmbH

Hetzendorferstr. 162 | 1130 Wien

www.concilium.co.at | office@concilium.co.at

1 Beschreibung

1.1 Zielgruppe

Alle Institutionen, in denen es in der täglichen Arbeit Konfliktpotenzial mit Personen mit Migrationshintergrund gibt/geben kann

1.2 Ablauf des 1-tägigen Workshops

(am Beispiel der türkisch-stämmigen Personengruppe)

1.2.1 Teil 1

1. Kurzes Intro: was ist den Anwesenden über die türkische Kultur, Religion etc. bekannt?
2. Erarbeitung der kulturellen Do's and Don'ts
3. Erarbeiten eines Katalogs von ganz spezifisch am jeweiligen Arbeitsplatz auftretenden Konflikten
4. Bearbeitung dieser Aussagen und bilden von (Er)klärungsmodellen:
 - a. Handelt es sich um unterschiedliche Sitten/Gewohnheiten, die zu – oftmals leicht vermeidbaren - Missverständnissen führen?
 - b. Geht es um gravierende Unterschiede in den Wertvorstellungen? Wie kann ich damit umgehen?

1.2.2 Teil 2

1. Konfliktentstehung
Gedanken zu unseren Streit-“Kulturen“ türkisch und österreichisch
Konflikteskalation: Vorstellung des 9-Stufenmodells der Konflikteskalation
2. Konfliktvermeidung
Wissen um kulturelle/religiöse Eigenheiten – ein adäquates Mittel, einen Konflikt gar nicht erst aufkommen zu lassen

3. Konfliktlösung durch situationsangepasste Interventionstechniken:

- a. Aktives Zuhören und Verstehen wollen
- b. Neutralisieren
- c. Normalisieren
- d. Konkretisieren
- e. Reframing

Dieses Seminar wird in Zusammenarbeit mit dem WIFI-Wien durchgeführt
und im **WIFI Herbstprogramm 2015** geführt!