

# Konflikt- und Deeskalationsmanagement im interkulturellen Kontext

---

**Zielgruppe** Mitarbeiter/-innen mit Kontakten im interkulturellen Kontext, welche am Seminar „Interkulturelle Kommunikation mit ausländischen Mitbürger/-innen“ teilgenommen haben

---

**Ihr Nutzen** Gespräche mit ausländischen Klientinnen und Klienten erfordern hohe Professionalität. Neben sprachlichen Barrieren sind es oft auch unterschiedliche Erwartungen, Erfahrungen und Verhaltensweisen, die den verschiedenen kulturellen Hintergründen der Gesprächspartner erwachsen und die Kommunikation erschweren und Konflikte verursachen können. In diesem Seminar lernen Sie mögliche Auslöser für Konflikte zu erkennen. Außerdem üben Sie, wie Sie in schwierigen Situationen einen „kühlen Kopf“ bewahren und möglichst präventiv und deeskalierend auf ihr Gegenüber einwirken.

- Inhalt**
1. Grundlagen Konflikte
    - Ärger, Wut, Aggression, Gewalt
    - Eskalationsfaktoren und Eskalationsstufen
  2. Potenzielle Konfliktursachen im interkulturellen Kontext
    - Kulturdimensionen, Kommunikationsstile und Konfliktpotenziale
    - Fallbeispiele
  3. Professionelles Deeskalationsmanagement
    - Prävention durch Verhinderung/Verminderung aggressionsauslösender Reize
    - Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung von erregten Verhaltensweisen und deren Folgen
    - Selbstmanagement und Ambiguitätstoleranz
    - Verständnis der Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen
    - Verbale Deeskalation in Eskalationssituationen

**Arbeitsmittel** Bitte bringen Sie Beispiele aus Ihrem beruflichen Alltag mit.

---

**Nummer** J-09-09      **Dauer** 1 Tag      Bitte senden Sie uns Ihre Voranmeldung

**Entgelt** 103,00 €      Mitglieder des Zweckverbandes  
134,00 €      Nichtmitglieder