

## Kommunikation bei Verhandlungen und Befragungen



Verhandlungs- und Befragungssituationen sind oft anspruchsvoll, insbesondere dann, wenn Personen aus verschiedenen Kulturkreisen involviert sind. Wir tendieren dazu, Gesprächsinhalte und bestimmte Ziele in den Fokus zu nehmen, wodurch die Art und Weise, *wie* kommuniziert wird, in den Hintergrund rückt. Dabei kann der aufmerksame und geschickte Einsatz von körperlicher und verbaler Sprache der wichtigste Faktor bei der Zielerreichung sein. Dimensionen der Kultur prägen entscheidend, wie unsere Signale verstanden werden und welche Reaktionen als Konsequenz erfolgen.

In diesem 1,5-tägigen Kurs lernen Personen, die in stark kommunikativen Arbeitsfeldern, in Befragungen, Anhörungen sowie im Sicherheits- und Migrationsbereich tätig sind, die Makro- und Mikrosignale der Körpersprache, welche Personen besonders in stressigen Situationen aussenden, zu verstehen. So können irreführende Informationen aufgedeckt, Stress und Unwohlsein erkannt und letztendlich Wahrheit von Unwahrheit entschlüsselt werden.

**Ziele** Die Absolventinnen und Absolventen schärfen anhand von Kurzinputs, Gruppenarbeiten und Videoanalysen ihre Fertigkeiten in der zielgerichteten verbalen und nonverbalen Sprache, um Verhandlungen und Befragungen zu beeinflussen und zu steuern. Zudem können sie nonverbales Verhalten des Gegenübers besser lesen und interpretieren.

**Inhalte** In anspruchsvollen Momenten durch die verbale und nonverbale Kommunikation jene Wirkung erzielen, die beabsichtigt wird.

Nonverbale Zeichen - insbesondere die Mikroexpressionen und kleinen Körpersignale - besser lesen und verstehen und so Zeichen von Unehrlichkeit und Vertuschung erkennen und mehr Verhandlungswirkung erzeugen.

<b>Programm</b>	<p><b>Tag 1: Grundlagen nonverbale Kommunikation:</b> Schwerpunkt verbale Kommunikation in Verhandlungs- und Befragungssituationen; die Einflüsse von Kultur, Gender und Macht; Ansätze und Tipps, um Verhandlungswirkung zu erzeugen.</p> <p>Die Körpersprache anderer sehen und besser verstehen lernen.</p> <p>Schwerpunkt nonverbale Kommunikation; Kongruenz der Kommunikation; das Zusammenspiel von verbaler und nonverbaler Kommunikation (Strategie und Taktik); Mikroexpressionen nach Ekman; Videoanalysen.</p> <p><b>Tag 2: Zielführend mit Spannungen und Störungen in Befragungen und Anhörungen umgehen:</b> Analyse von Befragungen und Verhandlungen; Simulationen; Abschluss und Auswertung.</p>
<b>Zielpublikum</b>	Polizistinnen und Polizisten; Grenzwächterinnen und Grenzwächter; Personen, die im Migrationsbereich tätig sind und Mitarbeitende von Staatsanwaltschaften und Gerichten
<b>Voraussetzungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundkenntnisse im Bereich Nonverbale Kommunikation, d.h.: Ein Bewusstsein und die Fähigkeit zu haben, a) das eigene Kommunikationsmuster zu reflektieren und b) zu verstehen, wie nonverbale Körpersprache die Kommunikation beeinflussen kann</li> <li>- Lektüre (wird vor Kursbeginn bekanntgegeben)</li> </ul>
<b>Abschluss</b>	Seminarbestätigung
<b>Dozierende</b>	Mark Moser, Berater für interkulturelle Kompetenz / Coach / Konfliktvermittler
<b>Daten</b>	<p>4. – 5. Dezember 2018</p> <p>Der Unterricht am 4. Dezember dauert von 9.00 bis 17.00 Uhr.</p> <p>Der Halbttag am 5. Dezember dauert von 9.00 bis 12.30 Uhr.</p>
<b>Ort</b>	<p>Fachhochschule Nordwestschweiz</p> <p>Hochschule für Wirtschaft</p> <p>Riggenbachstrasse 16</p> <p>4600 Olten</p>
<b>Kosten</b>	CHF 600.- CHF (inkl. Kursunterlagen)
<b>Kontakt und Anmeldung</b>	<p>Michelle Bolliger, Weiterbildungs koordinatorin</p> <p>Fachhochschule Nordwestschweiz</p> <p>Hochschule für Wirtschaft</p> <p>Riggenbachstrasse 16, 4600 Olten</p> <p><a href="mailto:michelle.bolliger@fhnw.ch">michelle.bolliger@fhnw.ch</a>, T +41 62 957 20 26</p>
<b>Leitung</b>	<p>Karin Freiermuth</p> <p>Fachhochschule Nordwestschweiz</p> <p>Hochschule für Wirtschaft</p> <p>Institut für Nonprofit- und Public Management</p> <p>Peter Merian-Str. 86, 4002 Basel</p> <p><a href="mailto:karin.freiermuth@fhnw.ch">karin.freiermuth@fhnw.ch</a>, T +41 61 279 17 35</p>

Version: 9.3.2018