

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. Die Kursteilnehmenden lernen, die Makro- und Mikrosignale der Körpersprache, welche Personen besonders in stressigen Situationen aussenden, zu verstehen und zu berücksichtigen. So können irreführende Informationen aufgedeckt, Stress und Unwohlsein erkannt und wichtige Erkenntnisse für den weiteren Kommunikationsverlauf gewonnen werden.

Ziele Die Teilnehmenden 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.

Inhalt 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.
- Dynamiken in Befragungen erkennen und proaktiv steuern.
- Störungen in der Kommunikation frühzeitig erkennen und entgegenwirken.

Aufbau	<p>Tag 1: Einflussgrößen Kultur, Gender und Macht: Schwerpunkt verbale Kommunikation in Verhandlungs- und Befragungssituationen; die Einflüsse von Kultur, Gender und Macht; Ansätze und Tipps, um Verhandlungswirkung zu erzeugen.</p> <p>Tag 2: Grundlagen nonverbale Kommunikation Die Körpersprache anderer sehen und besser verstehen lernen. Schwerpunkt nonverbale Kommunikation; Kongruenz der Kommunikation; das Zusammenspiel von verbaler und nonverbaler Kommunikation (Strategie und Taktik); Mikroexpressionen nach Ekman; Videoanalysen.</p> <p>Tag 3: Zielführend mit Spannungen und Störungen in Befragungen und Anhörungen umgehen: Analyse von Befragungen und Verhandlungen; Simulationen; Abschluss und Auswertung.</p>	
Zielpublikum	Personen, die im Migrations- und NGO-Bereich tätig sind; Beteiligte im Asylverfahren (Rechtsvertretung); Mitarbeitende von Staatsanwaltschaften und Gerichten; Polizistinnen und Polizisten; Grenzwächterinnen und Grenzwächter	
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Lektüre (wird vor Kursbeginn bekanntgegeben) 	
Abschluss	Teilnahmebestätigung	
Dozierende	Mark Moser, Berater für interkulturelle Kompetenz / Coach / Konfliktvermittler	
Daten	26./27. und 28. Oktober 2021 von 09.00 bis 15.00 Uhr	
Ort	Fachhochschule Nordwestschweiz Hochschule für Wirtschaft Riggerbachstrasse 16 4600 Olten	
Kosten	900.-	
Programmleitung	Karin Freiermuth karin.freiermuth@fhnw.ch	T +41 61 279 17 35
Koordination	Ursula Estermann ursula.estermann@fhnw.ch	T +41 62 957 28 62