



## **Souverän kommunizieren in herausfordernden und kulturell vielfältigen Situationen**

Schwierige Schaltergespräche souverän meistern – Kommunikation auf den Punkt gebracht

Im öffentlichen Dienst gehören schwierige Gespräche zum Alltag – sei es mit widerständigen Personen, Staatsverweigerern oder in kulturell gemischten Kontexten. Dieses Training vermittelt praxisnah, wie Sie auch in belastenden Situationen klar, deeskalierend und zielgerichtet kommunizieren

In einer zunehmend diversen Gesellschaft ist interkulturelle Kommunikationskompetenz unerlässlich – besonders im Berufsalltag, wo Missverständnisse schnell zu Konflikten führen können. Dieses Training unterstützt Sie dabei, Ihre Kommunikation gezielt auf kulturell gemischte Situationen auszurichten. Sie lernen, wie kulturelle Unterschiede unsere Wahrnehmung und Einschätzung von Situationen prägen und setzen sich mit Ihrer eigenen kulturellen Prägung auseinander. Durch den Einsatz klarer, einfacher Sprache und den bewussten Umgang mit verschiedenen Zielgruppen gelingt es Ihnen, auch in komplexen Gesprächssituationen verständlich und respektvoll zu agieren.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem Erkennen und Reflektieren von Stereotypen sowie dem Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsstilen. So entwickeln Sie die Fähigkeit, flexibel und professionell zu reagieren – unabhängig vom kulturellen Hintergrund Ihres Gegenübers.

**Ziele**

Die Absolventinnen und Absolventen können:

- Die Teilnehmenden wenden effektive Kommunikationsstrategien an, um mit resistenten Personen erfolgreich zu interagieren.
- Sie sind in der Lage, spezifische Ansätze im Umgang mit Staatsverweigerern zu nutzen.
- Die Teilnehmenden beherrschen Deeskalationstechniken, um Konflikte zu vermeiden oder zu entschärfen.
- Sie nutzen klare und verständliche Sprache, um die Kommunikation zu erleichtern.
- Die Teilnehmenden setzen die erlernten Techniken in praktischen Übungen und Fallbeispielen um.

**Inhalte****Modul 1: Souveräne Kommunikation mit resistenten Personen**

klar, ruhig und professionell kommunizieren, wenn Ihr Gegenüber blockiert, sich verweigert oder mit Ablehnung reagiert

Praxiserprobte Gesprächsstrategien für herausfordernde Situationen

**Modul 2: Professioneller Umgang mit Staatsverweigerern**

sicher und kompetent auf Personen reagieren, die staatliche Autorität grundsätzlich ablehnen – mit Respekt, aber ohne nachzugeben

**Modul 3 Deeskalation in der Praxis**

Konfliktpotenzial frühzeitig erkennen und gezielt entschärfen – mit wirkungsvollen Deeskalationstechniken für einen ruhigen und sicheren Gesprächsverlauf

**Modul 4: Klare Worte – Leichte Sprache**

Sagen Sie, was Sie meinen – einfach, verständlich und ohne Raum für Fehlininterpretationen. So vermeiden Sie Missverständnisse und stärken die Dialogfähigkeit.

**Zielpublikum**

Das Tagesseminar richtet sich an Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung.

**Abschluss**

Seminarbestätigung

**Dozierende**

Mark Moser, Dozent, Institut for Competitiveness and Communication, FHNW  
Nina Henry, Migrationsfachfrau

**Daten**

9.12.2025

**Ort** Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Wirtschaft  
Bahnhofstrasse 6  
5210 Windisch

**Kosten** CHF 390 inkl. Verpflegung und Seminarunterlagen

**Programmleitung** Michael Baumann T +41 56 202 72 59  
michael.baumann@fhnw.ch

**Koordination** Miriam Müller T +41 56 202 79 06  
Miriam.mueller1@fhnw.ch