

Wissen + Karriere

Magazin für Persönlichkeitsentwicklung, Motivation, Aus- und Weiterbildung

„In dir muss
brennen, was
du in anderen
entzünden
willst“!

Alexander Plath, Management Trainer
und Executive Business Coach



**Sind Sie schon
ausgebrannt?**

Birgit Fehst über
Systemische Burnout-
Prävention



**Wer verticken will,
muss freundlich sein**

Heidi Pütz: Wie Sie Kunden
angraben, abschleppen und
süchtig machen



**Heldinnen am
Rednerpult**

Greta Andreas: Persönlich-
keiten, nicht Prinzipien brin-
gen die Zeit in Bewegung



Forensische Gesprächstaktiken als Geheimwaffe bei Verhandlungen Teil II

Marco Löw: „Jeder Mensch kann kommunizieren“

Für den Verhandlungserfolg ist neben der taktischen Vorgehensweise, wie bereits im vorangegangenen Artikel dargelegt, eine optimale Wahrnehmung ein entscheidender Faktor. Bekanntermaßen spricht der Verhandlungspartner oder Kunde nicht immer das aus was er wirklich denkt, sei es aus taktischen Erwägungen heraus oder auch aus Höflichkeit. Wenn der Verhandlungsführer jedoch nicht in der Lage ist Unstimmigkeiten sofort zu erkennen, hat dies oftmals schlechte Verhandlungsergebnisse zur Folge. Entweder der Verhandlungsführer hat nicht das bestmögliche Ergebnis erreicht oder aber die Verhandlung stellt sich im Nachhinein als gescheitert heraus.

Eine wichtige Säule in der forensischen Befragungstaktik ist es, Inkongruenzen wahrzunehmen. Der Begriff Inkongruenz bezeichnet nicht vorhandene Übereinstimmungen zwischen Dingen, die untrennbar miteinander verbunden sind oder zumindest im Normalfall zusammen gehören.

So mancher DDR-Spion wurde während des Bestehens der DDR durch Westagenten aufgrund wahrgenommener Inkongruenz enttarnt. Vor allem durch Verhaltens-, Bekleidungs- oder Sprachgewohnheiten, die im Westen unüblich waren. Ausdrücke wie Broiler als Synonym für Brathähnchen, die in der westdeutschen Alltagssprache absolut unüblich oder sogar unbekannt waren, ließen so manche falsche Identität platzen.

In der taktischen Verhandlungsführung sollte ebenfalls auf Inkongruenzen geachtet werden. Verbale Aussagen und die Körpersprache Ihres Verhandlungspartners sollten stets zusammen-



Aus der Körpersprache des Gesprächspartners kann man auf dessen momentane Gefühlszustände rückschließen.

passen. Lächelt oder lacht ihr Gesprächspartner, um Ihrem Argument zuzustimmen oder Ihnen sympathisch zu erscheinen, dann achten Sie darauf, ob die Augen mitlächeln. Aufgrund bestehender Gesichtsmuskerverbindungen lachen bei einem echten Lächeln die Augen mit. Bei einem künstlichen Lächeln ist dies hingegen nicht der Fall. Bei einem echten Lächeln erfolgt daher immer auch eine Reaktion der Augen. Eine gedrückte Tonlage passt zu einem echten Lächeln ebenfalls schwerlich dazu.

Jeder der schon mal auf einem herkömmlichen Körperspracheseminar war oder entsprechende Bücher gelesen hat weiß, dass man aus der Körpersprache des Gesprächspartners auf des-

sen momentane Gefühlszustände rückschließen kann. Grundsätzlich ist dies richtig, jedoch kommt es dabei auf einige Feinheiten an. Der Teufel steckt bekanntlich im Detail. Körpersprache kann durch einen kundigen Gesprächspartner nämlich auch bewusst falsch zu manipulativen Zwecken eingesetzt werden. Auf einem gewissen Niveau kann man davon ausgehen, dass auch der Gesprächspartner einige grundsätzliche Dinge über Körpersprache weiß und sowohl ein guter Kommunikator als auch Manipulator ist.

Daher spielt auch bei der analytischen Schlussfolgerung aus der Körpersprache die Wahrnehmung von Inkongruenz für den Verhandlungser-

folg eine entscheidende Rolle. Vorsicht ist geboten, wenn die Körpersprache nicht zur verbalen Aussage passt oder die einzelnen Körperteile nicht kongruent harmonisieren. Ein manipulativer Verhandlungspartner müsste also in der Lage sein, alle Kommunikationskanäle zueinander kongruent zu kontrollieren und zu kommunizieren. Da jedoch jeder Mensch automatisch über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen kommuniziert, ist eine Implementierung einer vollständigen manipulativen Kommunikation in den Gesprächsverlauf nicht möglich. Ihr Verhandlungspartner wäre damit kognitiv überfordert.

Die meisten Menschen achten, wenn überhaupt, lediglich auf Einzelmerkmale in der Körpersprache ihres Gegenübers und laufen manipulativen Verhandlungspartnern damit ins offene Messer.

Ein weiterer interessanter Punkt in der forensischen Gesprächstechnik ist die Wahrnehmung der so genannten Urinstinkte. Diese sind in jedem von uns Menschen seit Urzeiten vorhanden. Auf die drei Urinstinkte „Flucht“, „Erstarren“ und Kampf zu achten, ist daher ein weiterer wichtiger Aspekt in der professionellen Wahrnehmung Ihres Verhandlungspartners.

Wenn uns Menschen in der Urzeit gegnerische Krieger oder wilde Tiere bedroht haben, dann haben wir immer mit einer dieser drei Reaktionen reagiert. In den letzten Jahren gab es weltweit viele schreckliche Amokläufe. Einige Menschen haben diese Ereignisse nur deshalb überlebt, weil sie sich totgestellt haben und dadurch in den Wahrnehmungsschatten des Attentäters fielen. Es gab aber auch Fälle, in denen die vermeintlichen Opfer einen Gegenangriff auf den Amokläufer ausgeführt haben und nur dadurch überlebten. Die meisten haben natürlich durch Flucht überlebt, sofern ihnen dies möglich war. Grund dafür war das limbische System, das die Betroffenen dazu veranlasste, zwischen den drei möglichen Urinstinkten den in der jeweiligen Situation am besten passende auszuwählen.

Wenn sich in der Verhandlungssituation Ihr Gesprächspartner unwohl fühlt und am liebsten den Raum verlassen möchte, so ist dies anhand von Fluchtsignalen, wie beispielsweise ein Blick Richtung Ausgang oder ein Bewegen der Füße Richtung Tür wahrnehmbar.

Eine ganz entscheidende Rolle spielt hier auch der so genannte Carpenter-Effekt. Dieser besagt, dass durch das Denken an eine bestimmte Bewegung die Tendenz zu dieser Bewegung ausgelöst wird. Einfach gesagt, wird Ihr Gesprächspartner nicht wirklich aufstehen und den Raum verlassen, aber als geschulter Beobachter können Sie die Tendenzbewegungen dazu wahrnehmen.

Erstarren ist sogar noch leichter zu beobachten. Ein häufiger Fall ist hierbei die Variante, bei welcher der Gesprächspartner im bisherigen Gesprächsverlauf eine lebhaftere oder flüssigere Körpersprache hatte und plötzlich diese stark verlangsamt oder gar einstellt. Ein Grund für das Erstarren könnte beispielsweise sein, dass ihn ein Argument oder Angebot negativ überrascht hat, auch wenn er dies aus taktischen Gründen vielleicht nicht zugeben möchte.

Kampfsignale sind ebenfalls vielfältig. Verbale Gegenangriffe, aggressive Versuche das Thema zu wechseln oder lautstarke Empörung über Gesprächsinhalte sind Beispiele für Kampfsignale und deuten darauf hin, dass dem Gesprächspartner auf sachlicher Ebene offensichtlich die Souveränität entgleitet, respektive effektive sachliche Gegenargumente für den eigenen Standpunkt.

Abschließend ist festzustellen, dass eine effiziente Verhandlungsführung sowohl tiefgehende Wahrnehmungsfähigkeiten als auch tiefgehende Gesprächstechnik voraussetzt. Da eine professionell unterrichtete forensische Gesprächstechnik beide Komponenten tiefgreifend beinhaltet, stellt sie eine interessante Alternative zu den üblichen Verhandlungsseminaren dar. ■



Marco Löw

ZUR PERSON

Marco Löw, Autor und dreifach ausgezeichneter Vernehmungsexperte, sammelte seinen Erfahrungsschatz in langjähriger Tätigkeit bei der Kriminalpolizei. Er ist Inhaber eines Unternehmens für forensisches Präventionsmanagement und der deutsche Experte für taktische Gesprächstechniken zur Sachverhaltsklärung und Glaubwürdigkeitsüberprüfung. Löw ist Mitglied der Top-100-Trainer (Trainers Excellence) bei Speakers Excellence. Er coacht und trainiert Personalverantwortliche und Führungskräfte in forensischen Befragungstechniken.



KRIMINALISTISCHE BEFRAGUNGSTECHNIKEN FÜR DIE WIRTSCHAFT

Verlag Books on Demand (BoD)
ISBN: 978-3000334177

39,95 EURO