



Erfolgreich kommunizieren

Erfahrungen in der Diabolischen Rhetorik

Von Henar Criado

“Warum bekomme ich zu dieser Person keinen Draht?“ Das fragen wir uns doch oft, wenn ein Gespräch nicht wie gewünscht verlief. Im Beruf wie im Privatleben stellen wir immer wieder fest: Unsere Botschaften kommen bei verschiedenen Menschen oft völlig unterschiedlich an – obwohl wir dieselben Worte benutzen. Dass unsere Aussagen bei der einen Person sehr gut, bei der anderen hingegen gar nicht ankommen, kann verschiedene Ursachen haben, zum Beispiel, dass die Gesprächspartner unterschiedliches Vorwissen oder verschiedene Interessen haben. Oft klappt die Kommunikation aber auch deshalb nicht, weil unsere Partner einfach anders „ticken“. Denn die Wertesysteme von Menschen unterscheiden sich. Während zum Beispiel für den einen materieller Erfolg sehr wichtig ist, hat für den anderen soziale Anerkennung oder Sicherheit höchste Priorität. Und ein Dritter möchte vor allem etwas Aufregendes erleben.

Diese Werte prägen unser Denken und damit wiederum unseren Kommunikationsstil. So gehen Menschen, die alles primär unter dem Gesichtspunkt „Rechnet sich das?“ bewerten, eher logisch vor. Dem entspricht ihre Ausdrucksweise; Sie bevorzugen kurze und prägnante Aussagen, lieben Zahlen, Daten und Fakten.

Anders ist dies bei Personen, die primär den Reiz des Neuen suchen. Zahlenkolonnen inspirieren sie nicht, sondern lassen sie innerlich gähnen. Ähnlich reagieren Leute, denen menschliche Beziehungen sehr wich-

tig sind. Denn „nackte, kalte Zahlen“ spiegeln in ihren Augen nicht das echte Leben wider.

So weit so gut. Diese Grundsätze der Kommunikation kennen wir alle. Mit der Zeit haben wir auch gelernt, in Gesprächen unser Gegenüber zu „scannen“ und einzuschätzen. Die Schlüsselwörter, die verwendet werden, der Kleidungsstil, das Benehmen, die Körpersprache, verraten den Denkstil und lassen uns schnell einschätzen welches Sprachklima wir wählen müssen, um richtig verstanden zu werden. Anhand solcher Beobachtungen können wir rasch eine erste Einschätzung vornehmen. Doch Vorsicht, das funktioniert nicht immer! Gerade dann, wenn es gilt besondere Interessen durchzusetzen, geht es nur noch mit professionellen Kommunikationstechniken. Im Berufsleben braucht es mehr, als nur eine rhetorische Grundausstattung. Insbesondere dann, wenn wir auf einen ausgebildeten „diabolischen Rhetoriker“ treffen. Diese sind wahre Meister im Lügen und Tatsachen verdrehen, im Provozieren und Verunsichern – mit unfairen Fragen und Killerphrasen, getäuschter Körpersprache oder charmanter Geplauder wickeln sie ihre Opfer gekonnt um den Finger. Wehe dem, der diesen Verhandlungspartnern rhetorisch nicht gewachsen ist. Er wird aus diesem Rhetorik-Duell als Verlierer hervorgehen – garantiert! Kommt Ihnen folgende Situation bekannt vor? Ein schwieriges Gespräch, eine wichtige Verhandlung, ein bedeutendes Strategiegelgespräch ist terminiert. Sie bereiten sich seit Tagen

oder vielleicht sogar Wochen auf diesen wichtigen Tag vor. Sie sind Ihre Gesprächsstrategie immer wieder in Gedanken durchgegangen. Wie wissen genau was Sie sagen wollen und wissen was Sie erreichen wollen. Sie sind überzeugt, es kann nichts schief laufen. Und dann kommt doch alles ganz anders. Ihr Gegenüber ist ein erfahrener Rhetoriker und ein Meister der diabolischen Redekunst. Auf Ihre Argumente reagiert er spitzfindig und kleinlich. Schneller als es Ihnen lieb ist, entwirft er Ihre Einwände mit gezielt eingesetzten Killerphrasen. Längst hat er erkannt, dass Sie ihm rhetorisch unterlegen sind. Er findet Spaß daran, dieses Verhandlungsduell zu gewinnen, geht dabei sogar bis unter die Gürtellinie und greift sie letztendlich auch noch persönlich an. Ihr Puls wird schneller, die Hände feucht und es fällt Ihnen schwer, souverän zu wirken. Sie glauben kaum, was sie gerade hören, werden zunehmend unsicherer, können Ihre Nervosität nicht mehr verbergen. Ihrem Verhandlungsgegner bleibt das alles nicht verborgen. Er nutzt die Situation und legt noch mal mit besonders wirkungsvollen Worten aus seinem diabolischen Wortschatz nach – und am Ende sind Sie nur noch sprachlos. Sie wurden gerade nach allen Regeln der Kunst über den Tisch gezogen. Mit schmutzigen Rhetorik-Tricks hat Sie ein Rhetorik-Profi zerlegt und mundtot gemacht, auf die hinteren Plätze verwiesen. Dieser Punkt ging heute nicht an Sie!

Die meisten von Ihnen kennen ähnliche Situationen. Der Alltag eines Me-

dizincontrollern ist von Verhandlungen und Diskussionen geprägt. Dabei müssen wir überzeugen, argumentieren, kontern, verteidigen, Lösungen anbieten. Neben der fachlichen Kompetenz ist dabei die gezielte Rhetorik unser wichtigstes Werkzeug.

Gerade deshalb hat mich das Fortbildungsangebot der DGfM auf Anhieb angesprochen und ich habe mich zur 2-tägigen Fortbildung „Diabolische Rhetorik“ angemeldet, die immer wieder von unterschiedlichen Regionalverbänden angeboten wird. Im Juni trafen sich dann in München zwölf Medizincontrollern mit dem Kommunikationstrainer Rüdiger Freudendahl, die alle aus dem gleichen Grund gekommen sind: In Zukunft nicht mehr abgewürgt und untergebuttert werden zu wollen. Gleich bei der Vorstellungsrunde ging es ans Eingemachte. Auf eine sympathische Art zeigte uns Herr Freudendahl auf, was wir bereits bei der Vorstellung alles falsch machten. Wie sehr die Betonung unserer Wörter, unsere Körperhaltung, die Stimme, den ersten Eindruck einer Person bestimmt. Gleich

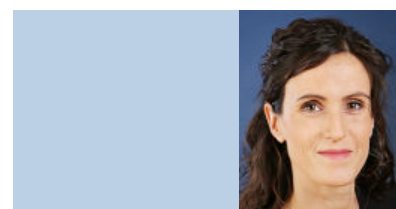
war es allen Teilnehmern klar, dass wird keine entspannte Fortbildung werden. Ganz im Gegenteil, harte Arbeit war angesagt. Um es mit den Worten des Referenten Herrn Freudendahl zu sagen: „Niemand baut Muskeln auf, indem er Bücher über Fitness liest. Ohne Muskelkater geht es nicht.“ In den folgenden zwei Tagen lernte uns Herr Freudendahl auf humorvolle Weise und durch unterschiedliche und anregende Präsentationsformen die Wirkung des Wortes. Er machte uns mit den Grundzügen der Mikropolitik im Unternehmen vertraut (die Rollen der „Verfolger“ und „Opfer“ haben wir gleich auch in unseren Unternehmen wiedererkannt), und welchen Einfluss die Rhetorik hat. Durch praxisnahe Beispiele aus dem Alltag eines Medizincontrollers erarbeiteten wir uns wirkungsvolle Gesprächstechniken zur Abwehr diabolischer Rhetorik. Es war erstaunlich zu sehen, wie wir Teilnehmer im Laufe der Schulung immer besser wurden. Am Ende der Fortbildung waren alle Teilnehmer in der Lage, auf jeden verbalen Angriff souverän und schlagfertig zu reagieren.

Mein persönliches Fazit

Die zahlreichen Tipps, die ich während der Fortbildung bekommen habe, nutzen mir nicht nur im Berufsalltag, sie sind auch im privaten Leben nützlich und hilfreich. Durch die Fortbildung habe ich für verschiedene Situationen Rhetorik-Werkzeuge erhalten, die genau zu mir passen und nicht gekünstelt oder auswendig gelernt klingen. Es gibt wohl kaum eine Fortbildung, aus der ich so viel Nutzen für meine tägliche Arbeit ziehen konnte, als die „Diabolische Rhetorik“.



Henar Criado
Mitglied der DGfM
Leiterin Medizincontrolling der
Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen
hcriado@ge-passau.de



Henar Criado

KU FACHBEIRAT



Dipl. Kfm. Peter Asché
Vizepräsident des Verbandes der Krankenhausdirektoren Deutschlands e. V. (VKD),
Kaufmännischer Direktor
der Uniklinik RWTH Aachen



Heinz Kölling
Geschäftsführer Klinik Lilienthal
im Artemed Verbund,
Präsidiumsmitglied der Europäischen Vereinigung der Krankenhausdirektoren (EVKD)



Dipl.-Volkswirtin Brigitte Scharmach
Geschäftsführerin Johanner-Krankenhaus im Fläming gGmbH



Prof. Dr. med. Andreas Becker
Institut Prof. Dr. Becker, Rösrath



Thomas A. Kräb
Geschäftsführer
medius KLINIKEN



Dr. med. Dr. jur. Martin Siebert
Vorsitzender der Geschäftsführung
Paracelsus Kliniken Deutschland



Xaver Frauenknecht MBA
Vorsitzender des Vorstandes
Sozialstiftung Bamberg



Dr. Nicolas Krämer
Geschäftsführer
Rheinland Klinikum



Benedikt Simon
Geschäftsführer (Chief Development Officer)
Business Development
MEDIAN Kliniken



Ralf Heyder
Generalsekretär Verband der
Universitätsklinika Deutschlands e. V. (VUD)



Prof. Dr. Julia Oswald
Professorin für Betriebswirtschaftslehre,
insbes. Krankenhausfinanzierung und
-management, Fakultät Wirtschafts- und
Sozialwissenschaften Hochschule Osnabrück



Dr. Christian Stoffers
Leiter Zentralreferat Marketing
Marien Gesellschaft Siegen gGmbH



Dr. med. Erwin Horndasch
Leiter Medizincontrolling,
Stadtkrankenhaus Schwabach gGmbH



Prof. Dr. Volker Penter
Partner – Niederlassungsleiter –
Gesundheitsexperte,
KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dipl. Kfm. Kai Westphal
Vorstand der Refahfachgruppe im VKD
Geschäftsführer der Johann-Wilhelm-Ritter-
Klinik Bad Rothenfeld



Horst A. Jeschke
Beratung im Gesundheitswesen



Dr. rer. cur. Sabine Proksch
Pflegerdirektorin
Klinikum am Steinberg/Ermstälklinik
Kreiskliniken Reutlingen GmbH

