

SABRINA RIZZO

BOOKS  SUCCESS

DAS
RIZZO
KONZEPT

Was Sie
wissen müssen,
um Menschen
zu durchblicken

SABRINA RIZZO

BOOKS  SUCCESS

DAS RIZZO KONZEPT

Was Sie
wissen müssen,
um Menschen
zu durchblicken

Copyright 2023:

© Börsenmedien AG, Kulmbach

Gestaltung Cover: Daniela Freitag

Gestaltung und Satz: Sabrina Slopek

Coverfoto: Stefanie Crum_Photography

Icons: Wikipedia, Sabrina Rizzo

Vorlektorat: Christoph Landgraf, Claus Rosenkranz

Korrektorat: Elke Sabat

Druck: CPI books GmbH, Leck, Germany

ISBN 978-3-86470-848-0

Alle Rechte der Verbreitung, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe und der Verwertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen vorbehalten.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

BÖRSEN  **MEDIEN**
AKTIENGESELLSCHAFT

Postfach 1449 • 95305 Kulmbach

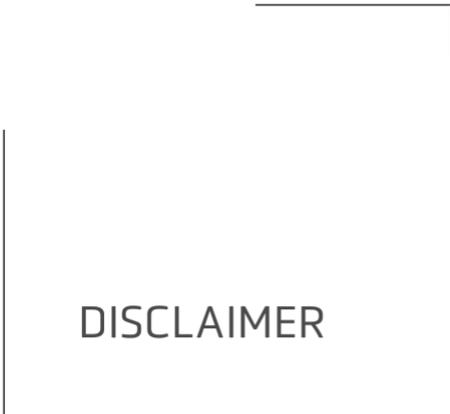
Tel: +49 9221 9051-0 • Fax: +49 9221 9051-4444

E-Mail: buecher@boersenmedien.de

www.books4success.de

www.facebook.com/plassenverlag

www.instagram.com/plassen_buchverlage



DISCLAIMER



Alle in diesem Buch erwähnten (Kriminal-)Fälle gab es tatsächlich, die beschriebenen Personen, Orte und Zeitangaben wurden jedoch verfremdet, manchmal auch der Ablauf verändert. Sollten Sie als Leserin und Leser Parallelen feststellen, ist das rein zufällig. Alle Namen sind frei erfunden. Eine große Ausnahme bildet der Fall von Stephanie D., der im Buch an unterschiedlichen Stellen auftaucht und wo alle Beschreibungen den Tatsachen entsprechen. Hierfür habe ich mir vorab die Freigabe vom zuständigen Staatsanwalt eingeholt.

Mit dem Rizzo-Konzept erhebe ich nicht den Anspruch von Wissenschaftlichkeit. Selbstverständlich benenne ich meine Quellen, von denen einige, aber nicht alle aus wissenschaftlichen Bereichen wie der Psychologie, der Soziolinguistik oder der Neurologie stammen. Ein Großteil meines Konzepts basiert jedoch auf meinen eigenen empirischen und qualitativen Erhebungen aus über zehn Jahren erfolgreicher beruflicher Erfahrung.

Last, but not least, jedem, dem ich einmal im Wartezimmer ein Taschentuch gereicht, ein Kompliment gemacht oder einen anderweitigen Gefallen getan haben sollte: Sie fragen sich nach der Lektüre meines Buches wahrscheinlich, ob ich ehrlich zu Ihnen war. Lassen Sie mich eines sagen: Überzeugen macht umso mehr Spaß, wenn man dabei authentisch bleibt! Sie dürfen die Komplimente also gern weiterhin für sich verbuchen.

*Dieses Buch widme ich allen starken Frauen,
die mein Leben begleitet und mich inspiriert
und geprägt haben.*



INHALT

Vorwort	13
Einleitung – Grundsätzliches	19
Kapitel 1 – Baustein 1: Emotionen erkennen	23
1.1 Situative Mimik: Wenn uns unsere Emotionen ins Gesicht geschrieben stehen	24
1.2 Körpersprache und Proxemik: Stumm, aber vielsagend	25
1.3 Der Ton macht die Musik: Was die Stimme über einen Menschen verrät	32
1.4 Das autonome Nervensystem: Unbewusster Geheimnisverrat	34
Kapitel 2 – Baustein 2: Überzeugen können	37
2.1 Drei Menschentypen-Grundformen	38
2.1.1 Der menschenorientierte Typ	38
2.1.2 Der erfolgsorientierte Typ	39
2.1.3 Der rational orientierte Typ	40
2.2 Die wichtigsten Persönlichkeitsstörungen	45
2.2.1 Paranoide Persönlichkeitsstörung	46
2.2.2 Schizoide Persönlichkeitsstörung	48

2.2.3 Dissoziale Persönlichkeitsstörung	49
2.2.4 Emotional instabile Persönlichkeitsstörung	51
2.2.5 Histrionische Persönlichkeitsstörung	52
2.2.6 Anankastische Persönlichkeitsstörung	55
2.2.7 Ängstliche oder selbstunsichere Persönlichkeitsstörung	56
2.2.8 Abhängige oder dependente Persönlichkeitsstörung .	57
2.2.9 Passiv-aggressive Persönlichkeit	59
2.2.10 Narzisstische Persönlichkeitsstörung	60
2.3 Die mächtigsten Überzeugungshebel: Was unsere kritischen Filter deaktiviert und uns sonst noch manipuliert	64
2.4 Die sechs Prinzipien Cialdinis	67
2.4.1 Reziprozität	69
2.4.2 Commitment und Konsistenz	71
2.4.3 Soziale Bewährtheit	73
2.4.4 Sympathie	74
2.4.5 Autorität	76
2.4.6 Knappheit	77
2.5 Weitere Überzeugungstechniken – Heuristiken, Priming, Framing	78
2.5.1 Verfügbarkeitsheuristik	79
2.5.2 Repräsentativitätsheuristik	80
2.5.3 Ankerheuristik	80
2.5.4 Priming	81
2.5.5 Framing	82
2.5.6 Orientierungsreflex	86
2.5.7 Wahrheitseffekt	88
2.5.8 Primäreffekt	91
2.5.9 Rezenzeffekt	91
Kapitel 3 – Baustein 3: Fragetechnik beherrschen	93
3.1 Drei Regeln für die Gesprächsvorbereitung	95
3.1.1 Regel 1 für die Gesprächsvorbereitung	95



3.1.2 Regel 2 für die Gesprächsvorbereitung	95
3.1.3 Regel 3 für die Gesprächsvorbereitung	98
3.2 Zwei bedeutende Sprachmodelle	99
3.2.1 Sprachmodell 1: Das Milton-Modell	99
3.2.2 Sprachmodell 2: Das Meta-Modell der Sprache	101
3.3 Horizontale und vertikale Kommunikation	104
3.4 High-Talk-, Basic-Talk- und Move-Talk-Ebenen	109
3.5 Techniken für eine zielführende Sprache	117
3.5.1 Reden in Bildern	117
3.5.2 Labeln	118
3.5.3 Double-Bind-Sprachmuster	119
3.5.4 Pattern Interrupt	122
3.5.5 Reframing	125
3.5.6 Kognitive Überfrachtung	126
3.6 Forensische Linguistik	130
Kapitel 4 – Baustein 4: Lügenerkennung und Wahrheitsfindung	135
4.1 Lügen erkennen	136
4.2 Wahrheit erkennen	139
4.3 Cold-Case-Fälle	152
Kapitel 5 – Geniales Tool: Mit der Verhandlungsmatrix ans Ziel	155
Nachwort	159
Praktische Tipps und Hinweise	165
Danksagung	173
Endnoten	177




VORWORT

Es ist Samstagmorgen und mein Telefon läutet, als ich gerade in meinem Arbeitszimmer über Vernehmungsprotokollen der Kripo sitze. Wie so oft beginnt mein Tag auf die eine Weise und verläuft dann völlig anders als geplant – etwas, das ich an meinem Job liebe. Nach dem dritten Klingeln hebe ich ab. Am anderen Ende der Leitung ist ein ehemaliger Kunde, der ein Seminar für seine Mitarbeitenden bei mir gebucht hatte. Er klingt sehr aufgeregt, aber auch etwas genervt und berichtet: „Frau Rizzo, ich benötige Ihre Hilfe. Einer meiner Mitarbeiter erhält anonyme Briefe aus der Belegschaft. Darin wird ihm gedroht, er solle das Unternehmen freiwillig verlassen, sonst passiere ihm etwas ... Ich verstehe das einfach nicht! Wir hatten zwar in der Vergangenheit schon einmal Mobbing-Probleme, aber ehrlich gesagt kann ich mir nicht vorstellen, dass jemand aus meinem Team diese Zeilen geschrieben haben könnte. Vielleicht ist es eine wichtige Information für Sie, dass ich bereits eine Kollegin ins Vertrauen gezogen habe. Doch wir beide können uns nicht vorstellen, wer zu solchen Drohungen fähig sein könnte. Und dann sind Sie mir eingefallen. Sie sind doch auf Täteranalyse spezialisiert. Können Sie uns beraten, wie wir am besten vorgehen, ohne in der Belegschaft

zu viel Staub aufzuwirbeln?“ Ich nehme den Auftrag an und bitte den Klienten, mir sowohl die Drohbriefe als auch wichtige Fotos der infrage kommenden Personen zuzuschicken – ein Bild des Mobbing-Opfers sowie Bilder der mutmaßlichen Briefverfasser. Keine 15 Minuten später pingt es in meinem Posteingang. Ein kurzer Blick auf die Fotos auf meinem Bildschirm genügt und mir schwant, was da los ist. Doch bevor ich meinen Klienten darüber informiere, gilt es, hieb- und stichfeste Beweise zu sammeln.

In diesem Buch werden Sie nicht nur erfahren, was Profiling ist und wie dieser Fall ausging, ich werde Ihnen auch aufzeigen, wie Sie eigene „Fälle“ lösen können. Anhand meines Rizzo-Konzepts werden Sie lernen, Verhaltensweisen von Menschen vorherzusehen und somit in jeder Verhandlung argumentativ einen Schritt schneller zu sein als Ihr Gegenüber. „Fälle“ gibt es mehr als genug in Ihrem Alltag, auch wenn sie nicht immer so dramatisch daherkommen wie in Form eines bedrohten Mitarbeiters. Wir alle werden permanent mit Wahrheit und Lügen konfrontiert. Wäre es nicht gut, wenn Sie dazwischen treffsicher unterscheiden und dadurch Ihre Handlungsoptionen erweitern könnten? Wie tickt mein Gegenüber? Kann ich Menschen lesen und sie auf Grundlage dessen überzeugen? Ja, das können Sie!

Der englische Begriff Profiling ist Ihnen vielleicht schon das eine oder andere Mal in Kriminalromanen oder Fernsehthrillern begegnet. Beim Profiling geht es zunächst einmal um das Zusammentragen von Informationen über eine Person, um diese zu analysieren und daraus ein Persönlichkeitsbild zu erstellen. Nicht zu verwechseln ist der Beruf des Profilers mit dem von Fallanalytikerinnen und -analytikern, die durch Informationssuche an Tatorten einen Modus Operandi ableiten und damit ein Täterprofil erstellen. Profiler hingegen gehen nicht an Tatorte. Ihre Arbeit schließt an die der Fallanalytikerinnen und -analytiker an. In meinem beruflichen Alltag heißt das konkret, dass Mordkommissionen mit einer bereits tatverdächtigen Person auf mich zukommen. Dann ist mein Können gefragt: Ich erstelle eine Verhandlungs-

und Verhaltensstruktur für die Vernehmung. Die Methode, die ich dafür verwende, können Sie adaptieren und für alle Arten von Verhandlungen nutzen. Mein Rizzo-Konzept lässt sich auf eine Gehaltsverhandlung ebenso anwenden wie auf die Akquise eines neuen Auftrags. Oder vielleicht befinden Sie sich im Gespräch mit Ihrer besten Freundin, der Sie klarmachen möchten, dass ihr neuer Freund kein guter Mensch ist, allerdings wollen sie die Freundschaft nicht gefährden. Auch hier greift mein Konzept.

In jeder Situation, in der Menschen zusammenkommen, sind wir Einigungsgesprächen und -prozessen ausgesetzt. In der Partnerschaft, im Privaten auf einer Feier oder eben im Job – immer wieder begegnen uns Personen, deren Verhalten wir schwer einordnen können und die uns in ihrer Kommunikation überraschen, überrumpeln oder gar unterbuttern. Wie wäre es, wenn Sie erkennen könnten, ob jemand die Unwahrheit sagt? Flunkert mein Kind mich gerade an oder ist es einfach nur aufgeregt, weil der große Mathetest bevorsteht? Will meine Kollegin eine gute Zusammenarbeit fördern oder manipuliert sie mich gerade? Kann ich meinen Verhandlungsspielraum mit dem Autoverkäufer noch etwas ausdehnen oder scheitert dann eventuell der Deal? Menschen zu lesen und Gespräche so zu steuern, dass sie zielführend sind, ist für jeden erlernbar: mit dem Rizzo-Konzept.

Dieses Buch ist kein Ratgeber zur Psychoanalyse und auch keine 329. Anleitung für strategische Gesprächsführung. Verhandlungsbücher gibt es zuhauf. Was mir in diesen Büchern allerdings immer fehlt, ist das individuelle Eingehen auf die Gesprächspartnerinnen und -partner. „Wie auch, wenn es doch individuell ist?“, werden Sie sich jetzt fragen. Ganz einfach: In diesem Buch stelle ich Ihnen die wichtigsten Verhandlungstypen vor. Wenn Sie diese genau kennen und damit ihr Verhalten in Verhandlungen vorhersehen können, sind Sie bei „individuell“ angekommen. Das Rizzo-Konzept unterstützt Sie dabei, Ihre Mitmenschen in ihrer Komplexität wirklich wahrzunehmen, auf ihre jeweilige Situation, aber auch ihre Prädispositionen einzugehen und dadurch bewusster mit ihnen

zu kommunizieren. Es wird Ihnen bei der Einstellung neuer Mitarbeitenden helfen, in Konflikten mit Freundinnen und Freunden oder eben auch bei der Vernehmung verdächtiger Personen.

Einer der wichtigsten Bestandteile des Rizzo-Konzepts ist die non-verbale Kommunikation. Leider polarisiert dieses Thema hierzulande immer noch sehr stark und Profiling hat im deutschen Rechtssystem bei vielen einen schlechten Ruf. Das ist äußerst bedauerlich, denn bei der Wahrheitsfindung ist eine professionelle Täteranalyse nicht nur ein „Nice to have“. Ganz im Gegenteil, das korrekte Erfassen von Körpersprache und Mimik ist in meinem Job ein absolutes „Must-have“. Auf Kongressen und Seminaren stoße ich immer wieder auf Menschen, die mit diesem Thema bisher überhaupt nichts oder nur wenig zu tun hatten. Vielleicht ist ihnen hier und da mal ein Tipp in Sachen Körpersprache untergekommen, doch spätestens beim Thema Mikroexpressionen – dem Erkennen kleinster Ausdrücke im Gesicht – stößt ihr Vorwissen an Grenzen. Die Assoziation von Profiling mit US-amerikanischen Fernsehserien verleiht dem Ganzen zudem einen Hauch von Fiktion. Daher erlebe ich es in meinem beruflichen Alltag leider immer wieder, dass Kolleginnen und Kollegen diesen wissenschaftlich belegten Arbeitsansatz diskreditieren und infrage stellen.

So erging es mir auch vor einer Weile, als ich zu Fortbildungszwecken das juristische Seminar eines Richters besuchte. Ich hatte mich sehr auf die Teilnahme gefreut. Mein Interesse an dem Know-how und der Sichtweise einer fachkundigen Person, die im wahrsten Sinne des Wortes auf der anderen Seite der Wahrheitsfindung sitzt, war überaus groß. Pünktlich zum Seminarstart war mein Laptop aufgeschlagen, Schreibblock und Stift lagen parat, ich war bereit. Umso größer war die Enttäuschung, als mir klar wurde, dass der Referent mein Fachgebiet in einer Art Slapstick-Darbietung durch den Kakao zog und unverhohlen als „Nonsens“ bezeichnete. Ich war entsetzt: Er stellte seine Meinung zum Thema nonverbale Kommunikation als allgemeingültig und als alleinige Wahrheit dar. Sein Verhalten war nicht nur unangemessen

und unprofessionell, sondern auch all jenen gegenüber unfair, die die Kriminalitätsbekämpfung in Deutschland im Bereich der Täteranalyse kompetent und erfolgreich unterstützen. Selbstverständlich kann und darf eine richterliche Entscheidung nicht auf einer Bewegung eines Angeklagten oder einer Zeugin beruhen. Genauso klar ist es, dass es bei der Urteilsfindung auf Fakten ankommt. Das versteht sich von selbst. Doch gilt es zu differenzieren! Professionelles Profiling ist eine Bereicherung, keine Behinderung des Rechtssystems. Korrekt eingesetzt führt es auf direktem Wege zu Geständnissen und gesicherten Zeugaussagen – also zu jenen Elementen, die vor Gericht verwertbar, weil belastbar sind. Das Seminar des Kollegen musste ich leider nach einer Stunde verlassen.

Mit diesem Buch möchte ich unter anderem erreichen, dass die Skeptikerinnen und Skeptiker unter Ihnen fundiertes Fachwissen an die Hand bekommen, um sich so eine differenzierte Meinung bilden zu können. In meiner Karriere durfte ich trotz allem auch immer wieder erleben, wie die professionelle Zusammenarbeit aller Beteiligten am Ende zur Wahrheitsfindung führte. Dazu lade ich Sie als Polizistin und Polizist, Anwältin und Anwalt, Richterin und Richter herzlich ein.

Dieses Buch ist jedoch nicht nur für Leute vom Fach gedacht. Es ist ein Ratgeber für all jene, die eine Verhandlungstechnik lernen möchten, mit der sie ihr Gegenüber situativ gezielt überzeugen können. Dazu gehört es vor allem auch, die Gefühle Ihrer Verhandlungspartnerinnen oder -partner einschätzen zu können. Eigentlich sind wir alle mit der Fähigkeit ausgestattet, Emotionen bei anderen zu erkennen. Zeigt eine Konkurrentin oder ein Konkurrent Wut, dann signalisiert uns das – in evolutionärer Hinsicht – eine mögliche Gefahr. Es gilt, darauf reagieren zu können. Doch diese natürliche Beobachtungsgabe ist uns in unserer modernen Zeit abhandengekommen. Schlechte Schauspielerei im Fernsehen erzeugt bei uns ein falsches Verständnis davon, wie Wut, Trauer, Überraschung oder Freude aussehen. Fehlende Mikroexpressionen in unzureichend gecasteten TV-Gesichtern lassen somit unsere

Gabe verkümmern, unser Gegenüber richtig einzuschätzen. Immer wieder darf ich in meinem beruflichen Kontext als Verhandlungs- und Verhaltensexpertin Menschen in ganz unterschiedlichen Kommunikationssituationen begleiten. Sei es bei Vernehmungen der Kriminalpolizei, bei Schulungen im Wirtschaftsunternehmen oder bei der Unterstützung von Verhandlungen innerhalb der Familie: Alle Parteien machen immer den gleichen entscheidenden Fehler. Sie beobachten ihre Gesprächspartnerin oder ihren Gesprächspartner nur teilweise und vernachlässigen wichtige Details. Nicht minder verheerend – im entscheidenden Moment schauen sie nicht richtig hin. Die gute Nachricht ist, dass Sie diese Fähigkeit wiedererwecken können. Darüber hinaus liefern Ihnen die vielen unterschiedlichen Kommunikationskanäle Ihrer Gesprächspartnerinnen oder -partner – korrekt gelesen – wichtige Informationen. Diese wiederum können dann als eine Überzeugungsgrundlage dienen. Dafür braucht es aber nicht nur die genaue Kenntnis Ihrer Mitmenschen, sondern auch „Hebel und Werkzeuge“, um Unwahrheiten zu entlarven und die erhaltenen Informationen gezielt für die weitere Gesprächsführung einzusetzen. Was diese Hebel und Werkzeuge sind und aus welchen Bausteinen das Rizzo-Konzept besteht, erfahren Sie im Folgenden.



EINLEITUNG – GRUNDSÄTZLICHES

Erfolg in Verhandlungen ist kein Zufallsprodukt, sondern die Summe aus dem Dechiffrieren der Persönlichkeit, dem Wahrnehmen von Reaktionen und der richtigen Kombination von Timing und gezielten Aktionen. Hierfür habe ich ein Konzept entwickelt, das aus vier Bausteinen besteht. Diese vier Bausteine werde ich Ihnen in den folgenden Kapiteln detailliert darlegen. Kapitel 1 beginnt mit dem ersten Baustein, der das Erkennen von Emotionen umfasst: Was sagen uns Mimik (Kapitel 1.1), Körpersprache (Kapitel 1.2) und Stimme (Kapitel 1.3) einer Person über ihre Gefühlslage? Die unterschiedlichen Kommunikationskanäle spielen hier eine wichtige Rolle. Ihnen werden wir uns in diesem ersten Kapitel daher besonders intensiv widmen. Neben Worten, Makroexpressionen und Stimme zählen dazu auch Mikroausdrücke und die Signale des autonomen Nervensystems (Kapitel 1.4) wie Pupillenerweiterung, Schwitzen oder die Rötung einzelner Hautareale. Ein weiterer Hinweisgeber zu Emotionen ist die Kongruenz zwischen den gerade benannten Kanälen. Auch darauf möchte ich im ersten Kapitel näher eingehen, denn wenn sich diese widersprechen, liegt uns ein Lügenindiz vor. Verneint Ihr Mitarbeiter mit

fester Stimme den Griff in die Portokasse, fängt dabei aber fürchterlich zu schwitzen an, könnte das ein Hinweis auf eine Unwahrheit sein. Vielleicht ist ihm aber einfach nur zu warm, weil die Klimaanlage ausgefallen ist? Das gilt es dann im weiteren Verlauf des Gesprächs herauszufinden.

In Kapitel 2 folgt der zweite Baustein, bei dem es darum geht, überzeugen zu können. Dazu müssen wir unser Gegenüber besser verstehen. Hier hilft uns die Persönlichkeitsstruktur, die wir in Kapitel 2.1 anhand der drei Menschentypen-Grundformen menschenorientierter Typ, erfolgsorientierter Typ und rational orientierter Typ analysieren. Des Weiteren ziehen wir in Kapitel 2.2 entwicklungspsychologische Aspekte zurate und verschaffen uns einen Überblick über die zehn wichtigsten Persönlichkeitsstörungen. Wir werden uns Fragen anschauen wie: Mit welcher neurologischen Prägung ist meine Gesprächspartnerin auf die Welt gekommen? Zu was für einer Person hat sie sich durch Erziehung und Umwelt entwickelt? Das können wir herausfinden, indem wir in einem entspannten Zustand zuerst ihr Normalverhalten dechiffrieren. Dieses Normalverhalten nennt sich die Baseline, im Polizeijargon die sogenannte Nulllinie. Verändert sich die Baseline bei kritischen Fragen, verrät uns das, welche Überzeugungshebel und Überzeugungstechniken aus Kapitel 2.3 bis 2.5 wir in der Folge einsetzen können. In diesem Rahmen werde ich Ihnen die sechs Prinzipien des bekannten Sozialpsychologen Robert Cialdini vorstellen und Ihnen den Nutzen von Phänomenen und Effekten wie Heuristiken, Priming und Framing aufzeigen. Ein Beispiel: Wenn eine Täterin in ihrer Kindheit Probleme mit ihrer Mutter hatte, wird sie als Erwachsene vielleicht eine Rivalität Frauen gegenüber entwickeln und gleichzeitig nach Anerkennung streben. Beobachten wir nun solch einen Hunger nach Anerkennung in einem Gespräch, dann schlüpfen wir, plakativ gesprochen, bei diesem in eine Rolle: Wir geben der Person die Anerkennung, die sie früher nicht bekommen hat. Dadurch füllen wir ein Defizit auf, wodurch die Verdächtige eher bereit ist, uns etwas zu geben – ein

Geständnis zum Beispiel. An dieser Stelle möchte ich betonen, dass dieses Szenario kein Klischee bedienen soll. Natürlich hatten nicht alle Täterinnen oder Täter immer eine schlechte Kindheit und nicht jede Mörderin oder jeder Mörder hat, salopp gesprochen, einen Mutter- oder Vaterkomplex. Trotzdem gibt es manchmal Parameter, die auf Kindheitsdefizite hinweisen. Inwiefern diese zur Tat beigetragen haben oder nicht, spielt überhaupt keine Rolle. Sie aber außer Acht zu lassen wäre fatal. Es geht allein darum, dass Sie ein gutes Vernehmungs- oder Verhandlungsergebnis erzielen. In unserem Beispiel ist uns das gelungen, indem wir durch genaues Beobachten Verhandlungsmasse erkannt haben, die vorher nicht klar war. Genau darum geht es beim zweiten Baustein meines Konzepts.

Hier schließt das Kapitel 3 mit dem dritten Baustein an, der daraus besteht, die Fragetechnik richtig zu beherrschen. Eine gute Gesprächsvorbereitung ist dafür unabdingbar. Anhand von drei wichtigen Regeln werden Sie in Kapitel 3.1 lernen, wie Sie künftig stets optimal vorbereitet in eine Verhandlung gehen. Außerdem werde ich Ihnen aufzeigen, wie Sie mit gezielten Fragen Impulse auslösen, die zu unmittelbaren Reaktionen bei Ihrem Gegenüber führen. In solchen Momenten sind meist Millisekunden entscheidend. Dann gilt es, unbedingt am Ball zu bleiben. Um welche Art von Reaktion handelt es sich? Wie ist diese zu bewerten? Welche Frage sollte ich als nächste stellen? Und welche auf keinen Fall? Mit welchen Worten sollte ich die Frage stellen? Es ist ein Unterschied, ob ich sage: „Sie lügen doch!“ oder: „Ich habe das Gefühl, dass Sie Angst haben, mir die Wahrheit zu sagen.“ All diese Punkte werden wir uns im dritten Kapitel genauer anschauen. Zu einer cleveren Fragetechnik mit System gehört außerdem eine situativ relevante Rhetorik. Dafür werde ich Ihnen in Kapitel 3.2 zwei bedeutende Sprachmodelle und deren Einsatz in unterschiedlichen Verhandlungssituationen erläutern. In Kapitel 3.3 und 3.4 werden Sie erfahren, dass wir alle bewusst oder unbewusst auf verschiedenen Ebenen kommunizieren und wie Sie diese Tatsache für sich nutzen

können. Anschließend präsentiere ich Ihnen in Kapitel 3.5 sechs Techniken für eine zielführende Sprache, denn das geschickte Anwenden sprachlicher Tricks wird Ihre Position in jedem Gespräch stärken. Den Abschluss des dritten Kapitels bildet das Sonderfeld der forensischen Linguistik (Kapitel 3.6). An dieser Stelle sei erwähnt, dass ich Ihnen sowohl in Kapitel 2 als auch in Kapitel 3 meine erfolgreichsten Tipps und Kniffe verrate. Gern können Sie schon einmal vorblättern und dort etwas schmökern. Generell empfehle ich Ihnen aber, mein Buch chronologisch zu lesen, weil die einzelnen Teile des Rizzo-Konzepts ineinandergreifen und nicht immer getrennt voneinander betrachtet werden können.

Der vierte und letzte Baustein des Konzepts beinhaltet die Wahrheitsfindung und das Entlarven von Lügen. Sie haben es satt, sich von anderen Menschen manipulieren zu lassen? Sie wollen den Blendern und Charmeuren aus der Dating-App gar nicht erst auf den Leim gehen? Oder Sie verdächtigen Ihre Partnerin oder Ihren Partner des Fremdgehens? In Kapitel 4 beschäftigen wir uns damit, wie wir die Glaubwürdigkeit der uns gegenüberstehenden Person überprüfen können. Zeichen in Körpersprache und Mimik wie zum Beispiel Augenzugangshinweise¹, aber auch die bereits erwähnten Lügenindizien und das Dechiffrieren der Sprache führen uns im Rahmen des vierten Konzeptbausteins auf die richtige Spur. Dabei ist es nicht nur wichtig, Lügen zu erkennen (Kapitel 4.1), sondern ebenso die Wahrheit (Kapitel 4.2). In Kapitel 4.3 stelle ich Ihnen Cold-Case-Fälle als Königsklasse der Wahrheitsfindung vor.

In Kapitel 5 gebe ich Ihnen mit meiner Verhandlungsmatrix abschließend ein geniales Tool an die Hand. Dieses Tool fasst nicht nur alle Bausteine des Rizzo-Konzepts für Sie zusammen, es dient Ihnen auch als direkte Anwendungshilfe für Ihre künftigen Verhandlungen.

1

BAUSTEIN 1/4: EMOTIONEN ERKENNEN



Vor Kurzem hielt ich einen Vortrag bei einem Unternehmerforum der Sicherungsdienstleistungs-Branche, organisiert von der VBG, einer gesetzlichen Unfallversicherung. Interessant hierbei war, dass der Veranstalter vor und nach meinem Auftritt eine Umfrage durchführte. Die Frage lautete: Um wie viel Prozent erhöht sich Ihrer Meinung nach der positive Ausgang eines Konflikts mit dem Einsatz von Profiling beziehungsweise Face-reading? Vor meinen Erläuterungen, die ich mit Informationsvideos unterlegte, tippte die Zuhörerschaft auf einen Einfluss von lediglich 30 Prozent. Nach meinem Vortrag änderte die Mehrheit der Befragten jedoch ihre Meinung. Sie gaben nun an, dass Profiling/Facereading den positiven Ausgang eines Konflikts um sagenhafte 80 bis 90 Prozent erhöhen kann. Sie merken also, es lohnt sich, genau hinzuschauen. An dieser Stelle ein Appell: Wenn Sie eine wichtige Frage stellen, dann sehen Sie die Person bei der Antwort an! Nur allzu gern wenden wir

uns kurz ab, um uns beispielsweise ein Glas Wasser einzuschenken. Währenddessen stellen wir dem Kind die Frage, wie der Schultag war. Das Kind reagiert in der Hauptsache über die Mimik und wir erkennen diese nicht. Um Emotionen richtig zu deuten, reicht es nicht, allein auf die Worte unseres Gegenübers zu hören. Mindestens genauso wichtig sind Mimik, Körpersprache und Stimme.



1.1 Situative Mimik:

Wenn uns unsere Emotionen
ins Gesicht geschrieben stehen

Welche Gefühle kann der Mensch eigentlich zeigen? Der US-amerikanische Psychologe und Forscher Paul Ekman spezifizierte **sieben universell gültige Basisemotionen** und bewies damit die These von Evolutionsbiologe Charles Darwin, dass diese Emotionsdarstellungen im Gesicht kulturübergreifend sind und sich bei jedem Menschen auf die gleiche Weise zeigen. Es sind **Angst, Wut, Trauer, Freude, Ekel, Überraschung und Verachtung**.² Sie stehen uns wortwörtlich ins Gesicht geschrieben, wenn wir kommunizieren. Verachtung ist dabei übrigens einer der wichtigsten Gesichtsausdrücke. Wenn Sie Verachtung entdecken, wissen Sie, dass Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner Ihre Meinung ablehnt und Sie noch weitere Überzeugungsarbeit zu leisten haben. Überraschung wiederum kann Ihnen unter anderem beim Enttarnen einer Lüge helfen und Wut kann ein Hinweis darauf sein, dass Sie mit Deeskalation in der Gesprächsführung besser vorankommen. Hier dürfen Sie ruhig auf Ihr Bauchgefühl hören, denn Bauchgefühl in Kombination mit Fachwissen führt zum Erkennen wichtiger Parameter, die Sie benötigen, um einen Menschen zu lesen. **Die Makro- und Mikroexpressionen des Gesichts** sind das A und O des Facereading. Ein Makroausdruck ist zum Beispiel das soziale Lächeln, das bewusst aufgesetzt wird. Sie alle kennen es: Der Supermarkt-

angestellte nickt Ihnen zu und lächelt Sie freundlich an. Sie lächeln – unabhängig von Ihrer aktuellen Gefühlslage – zurück, weil es sich so gehört. Mikroausdrücke sind kurze, muskuläre Kontraktionen im Gesicht. Sie sind viel flüchtiger als Makroexpressionen und können nur schwer bewusst unterdrückt werden. Sie dauern in der Regel gerade einmal 125 bis 200 Millisekunden an. Ein kurzes Senken des Blickes oder ein nur für Sekundenbruchteile anhaltendes Stirnrunzeln zählen beispielsweise dazu. Sie sind immer einer der sieben Basisemotionen nach Ekman zuzuordnen.



1.2 Körpersprache und Proxemik: Stumm, aber vielsagend

In diesem Kapitel geht es mir nicht darum, typische körpersprachliche Hinweise aufzuzählen, die Ihnen mehr über eine Person verraten. Dazu gibt es bereits mannigfaltige und gute Literatur auf dem Markt. Vielmehr geht es auch in diesem Teil meines Buches darum, Ihnen relevante Informationen an die Hand zu geben, die sich auf das Aufdecken von Unwahrheiten konzentrieren. Die hier von mir zusammengetragenen Fakten stammen aus unterschiedlichen Quellen. Daraus wiederum habe ich neues Wissen generiert, das Sie in dieser Zusammenstellung in noch keinem anderen Buch finden. Es basiert auf meiner langjährigen Berufserfahrung und meiner Expertise aus vielfältigen Beratungseinsätzen.

Neben der **Mimik** verraten uns **Körpersprache** und **Proxemik** viel über unser Gegenüber. Proxemik (vom Lateinischen *proximare* = sich nähern) ist das nonverbale Verhalten in einem Raum. Sie unterliegt immer sozialen Normen und äußert sich zum Beispiel darin, wie viel Nähe oder Distanz eine Person zu ihren Mitmenschen sucht. Des Weiteren fallen Berührungen, Ausrichtung und die Verteilung im Raum darunter. Auch die Körpergröße kann dazu zählen, wenn jemand