

Argumentationsstrukturen: (kritische) Fragen/Einwände

Mit den passenden Argumentationsstrukturen sind Sie in der Lage auf Fragen (oder Angriffe) kurz, prägnant und überzeugend zu antworten (im Vorstellungsgespräch, Interview, in einer Konferenz, bei Zwischenfragen während eines Vortrags etc.)

1. Bereiten Sie sich vor:

- > Sammeln Sie möglichst alle Vor- und Nachteile (Stärken und Schwächen) von der Sache, von der Sie jemanden überzeugen wollen (Ihres Produkts, Projekts, Anliegens, ...)
- > Was könnte das Hauptargument gegen diese Sache sein (-> Einwandvorwegnahme)

2. Entwickeln Sie Kernaussagen vorab:

- > lenken Sie immer wieder zu **Ihrer Kernaussage/Ihrer Meinung** zurück!
(ggf. Mit passenden Methoden zur Einwandbehandlung / Schlagfertigkeitstechniken: z.B.: Touch – Turn – Talk)
- > Sie müssen schnell **auf den Punkt** kommen können (unter 30 Sekunden)!

3. Strukturieren Sie Ihre Antworten (nutzen Sie Argumentationsstrukturen) **bspw.:**

1. erstens, zweitens, drittens / Punkt 1, 2, 3 ... (Der Gleichrang)
2. Fakten – Folgen 1 – Werte (Folgen 2)(Die Kette)
3. Problem – Ursache – Lösungsmöglichkeiten (Ingenieurs-Methode) (Ursache-Wirkung-Lösung)
4. These – Antithese -> Synthese (Kompromiss) (*Stark – Schwach – Goldener Mittelweg*)
→ *ähnlich: Pro – Kontra – Kriterium -> Lösung*
5. Ist – Soll – Weg dorthin (*Problem das gelöst werden soll – Zustand der erreicht werden soll – und der Weg dorthin*)
6. Gestern – Heute – Morgen (*Vergangenheit – Gegenwart – Zukunft*)
7. Vom Allgemeinen zum Besonderen (z.B.: *Global – Staaten-Bündnisse/Kontinental – Nationalstaat*) / vom Besondern zum Allgemeinen (z.B.: *Einzelner – Gruppe – Gesellschaft*)
8. Statement: 1. *Standpunkt* / 2. *Begründung* / 3. *Beispiel* / 4. *Folgerung* / 5. *Appell*

4. Wie Sie Fragen für sich nutzen und Ihren Gesprächspartner öffnen:

Reagieren Sie angemessen:

- freundlich und offen reagieren (auch stimmlich/körpersprachlich)
- Frage ggf. wiederholen (insbesondere, wenn Sie mehr Zeit brauchen)

Signalisieren Sie Verständnis und gehen Sie auf Ihr Gegenüber ein

-> Benutzen Sie Redewendungen wie bspw.:

Sie sprechen einen wichtigen Punkt an ... / Das ist eine gute Frage... / wichtiger Aspekt... / Darüber habe ich mir natürlich auch Gedanken gemacht...

-> **Verständnis signalisieren z.B.:** *Ich würde in Ihrer Situation genauso denken. / Ich kann Ihren Standpunkt (gut) nachvollziehen / Ihren Ärger kann ich gut verstehen / Ich verstehe gut, dass Sie auf den Preis achten*

Deuten Sie Fragen um, bzw. interpretieren Sie diese neu, bspw. (T-T-T-Methode):

... viel wichtiger ist jedoch... / ... ich konzentriere mich eher auf ... / ... der Fokus liegt hier jedoch auf ... / ... der Punkt ist doch vielmehr ... / ... gerade, weil ...

Tipps: Unfaire Angriffe UND KILLERPHRASEN

→ persönlicher Angriff, der die Person treffen und verunsichern soll.
Brückensätze und Rückfragen eignen sich zur Deeskalation:

Deeskalierende Brückensätze: „Ich denke, auf dieser Ebene kommen wir nicht weiter. Welche Bedenken haben Sie in der Sache?“ / „Ihre Bemerkung irritiert mich. Offensichtlich sind die Schlüsselargumente noch nicht ganz rübergekommen.“ / „Schade, dass es noch nicht gelungen ist, Sie zu überzeugen.“

- Den unfairen Anteil bei der Abwehrmöglichkeit nicht beachten, d.h., den persönlichen Angriff an sich vorbeiziehen lassen.
- Oder den unfairen Angriff offen ansprechen: „Es ist schade, dass wir durch solche unsachlichen Spielarten kostbare Zeit vergeuden. Welchen Einwand haben Sie konkret in der Sache“?

KILLERPHRASEN

Killerphrasen -> nicht konstruktiv -> töten alle weiteren fruchtbaren Argumente -> KILLEN NEUE IDEEN -> Haben (meist) keinen sachlichen Hintergrund!!

BEISPIELE:

- *Das ist ja wieder typisch*
- *Das machen/sagen alle*
- *Das weiß doch jeder*
- *Das haben wir immer schon so gemacht / Wir haben da so unsere Grundsätze*
- *Das ist doch bloße Theorie ... / Das ist grundsätzlich richtig, aber bei uns nicht anwendbar*

-> **Konkretisierungs-/Gegenfragen:** WARUM, WER, Was genau ...-> Killerphrasen „verpacken“ und in der Form einer Frage zurückwerfen!

-> **Durch Gegenfragen/Konkretisierungsfragen entgehen sie der Rechtfertigung! Z.B.:**

- **Das ist zu teuer:** Wo setzen Sie Ihre Grenzen? Wo liegen Ihre Vorstellungen? In welchem Rahmen kalkulieren Sie? Im Vergleich zu was?
- **Das geht nicht:** Wo sehen Sie die Schwierigkeiten? Was wäre noch realistisch? Was genau spricht bei Ihnen dagegen?
- **Das ist falsch:** Auf welchen Punkt beziehen Sie sich genau? Was wäre der richtige Ansatz? Woran machen Sie das fest?

-> **Hypothetische Fragen nutzen:** *Vorausgesetzt es wäre billiger, würden Sie dann... / Gesetzt den Fall, ich käme Ihnen in Punkt xy entgegen... -> Geht mein Gegenüber darauf ein oder nennt seine eigentlichen Bedenken (Darum geht es doch gar nicht, mir geht es um... / Das ist ja nicht der einzige Grund, ein weiterer ist...)* handelt es sich um einen tatsächlichen Einwand (und keinen Vorwand) und eine gemeinsame Lösungsfindung wird ermöglicht.

-> **Gefühle/Situation ansprechen:** z.B. Killerphrase: *Das ist ja wieder so typisch für dich -> Warum bist du gerade so wütend, sarkastisch, ... / Warum werden Sie jetzt persönlich? Warum kritisieren Sie mich anstatt das Argument, dass ich gebracht habe?*

Schlagfertigkeitstechniken & kritische Fragen abfangen

DIE T-T-T – Methode (Touch-Turn-Talk) -> GRUNDLAGE!!

1. **Touch:** Frage berühren/ansprechen - (Die Frage ist anzusprechen/Nein genügt als Antwort/Stoppsignal)
2. **Turn:** Frage (um)drehen – zum eigenen Argument lenken
3. **Talk:** unsere Antwort darauf – dieser Teil ausführlicher geschildert durch Beispiel, Geschichte, Erzählung

-> Viel wichtiger ist jedoch-Methode / Noch mehr erreichen wir, wenn...:

- Berechtigte Frage loben (Touch) *Der Punkt dabei ist eher, dass ... / Unsere Kunden interessieren sich meistens eher dafür, ob ...* (Turn)

Das ist ihre Meinung... (Touch), aus meiner Sicht ...(Turn) ...

-> Positive Assoziation nutzen:

z.B.: *Das ist sehr teuer* -> teuer-> zustimmen (Touch) - wertvoll, einzigartig am Markt (Turn)...Vorzüge und Argumente dafür aufzeigen (Talk)

-> Auf Kompetenzbereich verweisen:

-> Bei Fragen außerhalb deines Kompetenzbereichs:

Natürlich ist das ein wichtiger Punkt... / mit xy beschäftigen sich andere Personen... (Touch) Ich konzentriere mich eher auf ... (Turn)

Methoden:

1. **Gegenfragen/Konkretisierungsfragen** (z.B.: *Worauf beziehen Sie sich? Im Vergleich zu was?*)
2. **Ich-Botschaft/-> 3-SATZ:** Wahrnehmung (konkrete Situation/Verhalten ansprechen) – Wirkung - Wunsch/Bitte/Frage
3. **Gerade weil, ... (Genau deshalb / deswegen ...)**
4. **Klimax** (Einen Punkt aufgreifen und übertreiben)
5. **Humor/Ironie/(Sarkasmus)** -> wenn angemessen (z.B.: *Klasse Stimmung hier / Sie scheinen mich sehr zu mögen*)
6. **Ebene-Wechseln** (insb. bei diesen Fragen -> zurück auf die Sachebene führen oder auf einen anderen Aspekt lenken: *viel wichtiger ist doch ..., Ich fokussiere mich eher auf ...*)
7. **Uminterpretieren/deuten (ins Positive umkehren/umdeuten)** ->. Z.B.: durch eigene Definition/Ansicht: *Das ist Ihre Meinung/Sicht. Meine Meinung ist die folgende: ... oder: Wenn Sie mit Erbsenzähler meinen, dass ich Gewissenhaft bin, dann bin ich gerne ein Erbsenzähler.)*
8. **„Sachlich-Strukturiert“** (*Sie sprechen meine Kompetenzen an. Dazu habe ich drei Dinge zu sagen: Erstens, ... Zweitens, ... Drittens ...* / auch hier: das gemeinsame Ziel immer wieder ansprechen)
9. **Metaphern/Vergleiche**
10. **„Negative“ Absichten unterstellen, bzw. „aufdecken“** (*Wenn du xy sagst, dann hört das sich so an, als ob xy etwas Schlimmes/Verwerfliches wäre*)
11. **Auf die Metaebene gehen** (z.B.: Das Verhalten/Gefühle ansprechen: *Warum bist du jetzt so wütend, sarkastisch etc.*)

STRATEGIEN GEGEN STRESS



A. Physisch

1. Stimmführung

Häufig heben wir innerhalb und sogar am Ende eines Satzes unsere Stimme. Das klingt wie eine Frage:

„Hallo, mein Name ist [...] (?), ich habe schon viel Erfahrung in dem Bereich (?). Ich war lange im Asien (?), dort habe ich als Accountmanager gearbeitet (?). Danach bin ich wieder zurück nach Deutschland gekommen (?) uuuund (?)...“

Zeige deinem Gegenüber, dass du weißt, wovon du sprichst, indem du deine Stimme am Ende des Satzes senkst. Setze öfter einen Punkt.



2. Stimmklang

Bei Nervosität steigt die Tonhöhe. Die Stimme klingt weniger souverän und offenbart deine Unsicherheit nicht nur deinem Gegenüber, sondern verunsichert auch dich selbst.

Finde deine Indifferenzlage – das ist die Stimmlage, in der du unangestrengt lange sprechen kannst und gleichzeitig angenehm und vertrauensvoll klingst. Sie wird durch entspannte Stimmbänder erzeugt, die einen tieferen Ton produzieren als angespannte Stimmbänder.

- ✓ Denke an leckeres Essen und sage zu dir selbst: „mmmh, lecker“. Summe leise ein entspanntes „mmmh“ so oft es geht, jeden Morgen und vor einem Gespräch. So wird diese Stimmlage bald zu einem Automatismus.
- ✓ Wenn du alleine bist: Klopfe deinen Körper von oben bis unten ab: Brust, Bauch, Beine vorne und hinten, Arme. So löst du kurzfristig unter Stress entstandene Spannungen.
- ✓ Gähne ausgiebig. Das entspannt deine Stimmbänder und senkt deinen Kehlkopf.

3. Körper

