

# 5.MÜNDLICHES ARGUMENTIEREN

## 5.1 UMGANG MIT MENSCHEN

### **Kritisiere, verurteile und klage nicht**

Anstatt die Menschen zu verurteilen, sollten wir besser versuchen, sie zu verstehen. Versuche herauszufinden, warum sie so und nicht anders handeln. Das ist vermutlich einträglicher und interessanter als Kritik. Dadurch schaffen wir eine Atmosphäre der Sympathie, Nachsicht und Güte.

### **Gib ehrliche und aufrichtige Anerkennung**

Anerkennung gehört in unserem täglichen Leben zu den am meisten vernachlässigten Tugenden. Wenn du das nächste Mal im Restaurant ein Filet besonders geschmeckt hat, lass es den Küchenchef mitteilen und bedanke dich, wenn eine müde Verkäuferin speziell freundlich zu dir ist.

### **Wecke in anderen lebhaftere Wünsche**

Warum immer nur von seinen eigenen Wünschen sprechen. Natürlich sind wir in erster Linie und immer und ewig daran interessiert, was wir selber haben möchten. Aber das kümmert außer uns keinen Menschen. Die anderen machen es nämlich genauso wie wir: sie denken immer nur an das, was sie selbst gerne hätten. Deshalb gibt es auf der ganzen Welt nur eine einzige Methode, um andere Menschen zu beeinflussen: mit ihnen über das zu sprechen, was sie haben möchten, und ihnen zeigen, wie sie es bekommen können. Möchtest du zum Beispiel, dass ein Freund nicht mehr rauchen soll, dann halte keine Predigt und sprich nicht davon, was Du wünschst, sondern mach darauf aufmerksam, dass das Rauchen schuld sein könnte, wenn er im Fußballteam nicht mehr so häufig zum Einsatz kommt.

## 5.2 MÖGLICHKEITEN SICH BELIEB ZU MACHEN

### **Interessiere dich aufrichtig für die anderen**

Das Interesse muss aber, wie jeder andere menschliche Beziehung, aufrichtig sein. Es muss sich nicht nur für denjenigen bezahlt machen, der Interesse bekundet, sondern auch für den anderen, dem diese Aufmerksamkeit zugebracht ist.

*Tipp:* Gib dir Mühe, die Geburtstage deiner Freunde/Familie/Bekanntesten herauszubekommen und schreib dir diese in deinen Kalender. Sobald der betreffende Tag heranrückt, überleg dir eine Kleinigkeit für die Person oder ruf zumindest an.

*Tipp:* Wenn du deinen Freunden Wertschätzung entgegenbringen möchtest, dann solltest du sie mit Freude und Begeisterung begrüßen. Das gilt auch am Telefon. Leg in deinen Gruß einen Ton, der erkennen lässt, wie erfreut du bist.

## Lächle

Ein Lächeln ist eine Botschaft des guten Willens. Ein Lächeln verschönert jedem, der es sieht, den Tag. Es kostet nichts und bringt viel ein.

Tipp: Triff jeden Tag bewusst die Entscheidung: „Ich werde heute viel lächeln!“ Nimm dir zum Beispiel vor, der KassiererIn beim Bäcker ein Lächeln zu schenken.

## Vergiss nie, dass für jeden Menschen sein Name das schönste Wort ist

Die meisten Leute, die behaupten, sie hätten ein schlechtes Namensgedächtnis, nehmen sich ganz einfach weder die Zeit noch die Mühe, richtig hinzuhören, wenn ihnen jemand vorgestellt wird.

Tipp: Wenn du mit Menschen redest, sag häufig ihren Namen, sie werden sich geschmeichelt fühlen.

Tipp: Wenn du jemanden neues kennlernst, wiederhol den Namen in deinem Kopf.

## Sei ein guter Zuhörer und ermuntere andere von sich selbst zu sprechen

Vergiss nie, dass dein Gesprächspartner hundertmal mehr an sich selbst, seinen Wünschen und Problemen interessiert ist als an dir und deinen Problemen. Seine Zahnschmerzen sind ihm wichtiger als die Hungersnot in Indien, an der eine Millionen Menschen zugrunde gehen. Ein Furunkel in seinem Nacken beschäftigt ihn mehr als vierzig Erdbeben in Afrika.

## 5.3 KOMPETENZ ZEIGEN

Was wäre, wenn einer der größten Violinvirtuosen der Welt ein Konzert vor über 1000 Menschen gäbe, allerdings in einer Bahnstation? Ohne Ankündigung. Unerkannt. Und während der Rushhour.

Just dieses Experiment wurde mit keinem Geringerem durchgeführt als mit Joshua Bell, einem der weltbesten Violinisten unserer Zeit. Das Ergebnis ist erstaunlich. In 43 Minuten blieben lediglich sieben von 1097 Menschen stehen, 27 warfen Geld in den Koffer, jedoch ohne auch nur einen Moment lang innezuhalten. Niemand applaudierte.

Eins wird dadurch ganz deutlich: Kompetenz spricht nicht für sich selbst! Du kannst die oder der Beste aller Zeiten sein, auf welchem Gebiet auch immer und kein Mensch merkt es.

## Für den Erfolg zählt weniger die tatsächliche als die wahrgenommene Kompetenz

Hast du einen guten Zahnarzt? Vermutlich hältst du ihn für kompetent, sonst hättest du ihn wohl längst gewechselt. Doch wie kommst du zu deinem Urteil, wenn du selbst nichts von Zahnmedizin verstehst. Wahrscheinlich verlässt du dich auf Kriterien, wie Sauberkeit und Freundlichkeit, die bei näherer Betrachtung kaum etwas mit tatsächlicher Kompetenz zu tun haben. Am Ende kommt es immer nur auf die Wahrnehmung an.

## **Selffulfilling Prophecy**

In der Regel bringen Techniken zur Erhöhung der wahrgenommenen Kompetenz alle Beteiligten weiter. Dahinter steht ein bekanntes Phänomen. In einem Experiment sollten männliche Versuchspersonen mit Frauen telefonieren. Einer Männergruppe wurde die Gesprächspartnerin dabei vorab als attraktiv beschrieben, der anderen als unattraktiv. Die Männer, die mit einer attraktiven Gesprächspartnerin rechneten, schätzten diese als lustig und sozial veranlagt ein und traten dadurch auch selbst interessanter auf. Und die Damen reagierten entsprechend, sie wurden tatsächlich selbstsicherer und lebendiger. Die ursprüngliche Annahme der Männergruppe, die auf einer nach dem Zufallsprinzip getroffene Aussage basiert hatte, erfüllte sich also auf interessante Weise selbst: eine sogenannte *Selffulfilling Prophecy*.

Gerade beim Thema Kompetenz greift dieser Mechanismus ganz hervorragend. Patienten genesen früher, wenn sie ihrem Arzt große Kompetenz zuschreiben, bei gleicher Therapie. Das Beste daran. Diese Selffulfilling Prophecy wirkt in beide Richtungen. Eine Erhöhung der wahrgenommenen Kompetenz erhöht auch die tatsächliche Kompetenz. Denn vermittelt man den Eindruck von Kompetenz, wird man auch dementsprechend behandelt, was wiederum das eigene Verhalten positiv beeinflusst.

## **Angstreduktion: Eliminiere, was gegen dich spricht**

„Versuch nicht eine gute Wahl zu sein, eliminiere alles was dich zu einer schlechten Wahl machen könnte.“

## **Demonstriere Zuversicht hinsichtlich deiner Fähigkeiten und anstehenden Aufgaben**

Menschen lassen sich nicht von demjenigen mit den besten Argumenten überzeugen, sondern von demjenigen mit der größten Zuversicht. Die Handlungsempfehlung ist denkbar einfach: Kommuniziere deinem Gegenüber klipp und klar, dass du auf deinem Gebiet herausragende Fähigkeiten besitzt.

Wenn zwei Freundinnen miteinander diskutieren, wer im Jahr 1825 die Europameisterschaft im Rennradfahren gewonnen hat, und die eine plötzlich einen Hunderteuroschein zückt und auf ihren Kandidaten setzt, wer würde dich eher überzeugen?

## **Keine Bescheidenheit bezüglich deiner Kernkompetenzen**

Stell dir vor, du liegst infolge eines Skiunfalls mit einem Knochenbruch in irgendeinem Provinzkrankenhaus und der diensthabende Chirurg, ein lieber Kerl, erklärt dir zur Begrüßung, dass du gleich doppelt Pech hast: Nicht nur wegen des gebrochenen Beins, nein, du bist auch noch ausgerechnet bei ihm gelandet. Er sei ja nicht gerade der beste Chirurg der Welt, habe während seiner Lehrjahre lieber das Studentenleben genossen und eigentlich immer Musiker werden wollen, am liebsten Jazz. Aber er werde sich redlich bemühen. Wärest du erfreut über so viel Bescheidenheit?

## **Gute Nachrichten? Präsenz zeigen!**

Sei bei Kommunikation von guten Nachrichten körperlich anwesend. Teile diese möglichst persönlich mit, nicht telefonisch oder gar nur per E-Mail. Überbringe gute Nachrichten in einem Meeting, erhebe dich, halte eine kleine Ansprache, positioniere dich in der Mitte des Raums. Und bleib solange wie möglich sichtbar. Jeder einzelne Moment verstärkt die Assoziation der Nachricht mit der Person.

Präsentiere die erfolgreiche Arbeit eines Teams, berichte unbedingt selbst davon. Auch wenn du das Team in höchsten Tönen lobst, erscheinst vor allem Du und Deine Kompetenz im besten Licht.

## **Du bist für dein Fach geboren**

Von Beginn an war klar, welchen Beruf du mal ergreifen würdest. Erwähne nie, dass du vor deinem Wirtschaftsstudium von Zahlen angeödet warst oder dass du vor deinem Einstieg in die Werbebranche bei jeder Reklame das kalte Grausen bekommen hast.

## **Verbale Kommunikation**

- Sprich etwas schneller als üblich, aber deutlich und in gleichmäßigem Fluss.
- Sprich etwas tiefer und lauter als üblich.
- Werde nicht monoton, sondern deck eine große Tonskala ab.
- Achte auf klare Aussprache und präzise Artikulation.
- Übernimm häufig das Wort, jeweils für eine mittlere Zeitspanne.
- Schweig vor allem vor deinen wichtigsten Argumenten.
- Nutze einen großen Wortschatz.
- Vermeide unnötige Wiederholungen.
- Unterbrich dein Gegenüber nicht.
- Vermeide stockende Rede, Füllworte, übertriebene Höflichkeitsformeln
- Es kann hilfreich sein, deine Argumente zu verkomplizieren und mit Zahlen zu untermauern.

## **Nonverbale Kommunikation**

- Dem Gegenüber häufig in die Augen blicken, wenn du selbst redest, nicht aber, wenn du zuhörst.
- Ständiges Lächeln ist unnötig, ganz im Gegenteil.
- Bei Frauen ist die leicht angespannte, bei Männern die leicht entspannte Sitzhaltung am vorteilhaftesten.
- Setz dich grundsätzlich ans Kopfende des Tisches.
- Körpergröße ist (für Männer) entscheidend und sollte daher entsprechend manipuliert werden.
- Zeig Enthusiasmus: Bewege dich und gestikuliere.

## **Status**

- Wähle deine Kleidung und Gegenstände, die dich umgeben mit Bedacht.
- Mach Diplome, Zertifikate oder Auszeichnungen sichtbar.
- Mach auf jegliche Gemeinsamkeiten mit Autoritäten aufmerksam, am besten nebenbei.

## 5.4 RHETORISCHE KNIFFE

### Sprachmüll beseitigen

- Verben statt Substantive
- Kurze Sätze, keine langen Schachtelsätze
- Nicht das Wort ABER verwenden (besser: und)
- Das Wort MÜSSEN vermeiden (besser: es gilt, wichtig ist)
- Fachbegriffe vermeiden bzw. auf Vorwissen der Zuhörer abstimmen (Ausnahme: Du willst Kompetenz ausstrahlen)

### Für mehr Prägnanz die Alliteration

Die Alliteration ist eine klassische Klangfigur. Die Worte reimen sich, aber nicht hinten, sondern vorne.

*Rohtext:* Eine der Schlüsselfunktionen für Manager ist, die Mitarbeiter zu motivieren und neue Herausforderungen anzunehmen.

*Feinschliff:* Manager müssen Mut machen.

### Für mehr Klarheit die Anapher

Worte knapp hintereinander zu wiederholen gilt allgemein als nicht elegant. Richtig angewendet, wird es allerdings zum Stillmittel mit starker Wirkung. Bestes Beispiel: „Ich kam, ich sah, ich siegte.“

### Für mehr Nachdruck die Epipher

Das Prinzip der Wiederholung von Buchstaben, Worten oder Wortgruppen kennst du ja bereits. Die Epipher tut dasselbe, aber nicht vorne, sondern hinten, am Satzende.

*Rohtext:* Redner erzielen die besten Ergebnisse, wenn sie ihre Stimmung positiv beeinflussen. Fakten, die ein Redner in jedem Fall antrifft, können dazu genutzt werden: das Publikum, der Raum und die eigene Person.

*Feinschliff:* Sie können den Anblick des Publikums genießen, Sie können die knisternde Spannung von ihren ersten Worten genießen. Sie können jedes einzelne Gesicht, das sich ihnen im Raum zuwendet, genießen. Wie viel Genuss können sie noch ertragen?

### Für mehr Übersichtlichkeit der Parallelismus

Teile die Aussage in zwei oder mehrere gleich konstruierte Aussageeinheiten.

*Rohtext:* Der neue Management-Typ stellt den Menschen in den Vordergrund. Umsatzziele sind wichtig, aber Menschlichkeit hat dem gegenüber Vorrang. Er verzichtet auf Entwicklungen, die dem Umweltgedanken widersprechen.

*Feinschliff:* Immer mehr Manager stehen hinter dem neuen Erfolgsrezept: Mensch vor Profit, Umwelt vor Fortschritt.

## **Für mehr Begeisterung die Klimax**

Eine schrittweise Steigerung der Aussage lässt die Zuhörer zum Höhenflug abheben.

*Rohtext:* Wir schaffen den Aufstieg vom kleinen Betrieb zu einem mittelständischen Unternehmen.

*Feinschliff:* Als kleiner krisengeschüttelter Betrieb haben wir begonnen. Nun sind wir ein mittelständisches Unternehmen, von vielen Kunden geachtet. Bald werden wir im Verein der Global Player eine Rolle spielen.

## **Für ein gutes Ende die Trias**

Drei Aussagen, die gleichrangig nebeneinander stehen, sich einem Thema widmen und auch noch in dieselbe Kerbe schlagen, das ist der Mechanismus der Trias.

*Rohtext:* Der Sinn dieser Outdoor Aktivitäten ist es, den Teilnehmern spannende Unterhaltung zu ermöglichen.

*Feinschliff:* Outdoor Aktivitäten bedeuten für uns Spaß, Spannung und gute Laune.

## **Sinneskanäle ansprechen**

„Für mich sieht das aus wie...“

„Wie hört sich das für sie an...“

„Das sollte uns nicht aus dem Takt bringen...“

„Bekommen sie nicht auch Gänsehaut, wenn...“

„Wir müssen noch ein paar Stolperstein beseitigen...“

## **Ein Mittel gegen „Ähm“**

„Ähm“ ist nur ein Pausenfüller und vollkommen überflüssig. Sag lieber nichts. Wenn es sein muss, benutze andere Pausenfüller wie diese: Soviel zu diesem Punkt. Das gilt es in Erinnerung zu behalten. So weit bisher.

„Ähm“ tritt automatisch auf, wenn du am Ende eines Satzes die Stimme hochnimmst („Girlanden Satz“). Senke deine Stimme am Ende eines Satzes (Bogensatz“), dann kommt es zu keinem „Ähm“.

## **Kunstpausen**

Wenn du Inhalte deines Vortrags oder Gesprächs hervorheben möchtest, dann ist es günstig längere Kunstpause einzulegen. Kurze Kunstpausen sind empfehlenswert, wenn es darum geht, die Spannung zu steigern, z. B. vor dem Verkünden eines Ergebnisses.

## **Kurze, einfache Sätze**

Verzichte beim Reden auf Neben- und Schachtelsätze. Je länger deine Sätze sind, desto schwerer fällt es deinem Publikum/Gesprächspartner, den Inhalt zu erfassen. Ein Gedanke pro Satz ist am besten verständlich. Verwende dabei einen Grundwortschatz. Vermeide Fremdwörter, wenn du nicht sicher weißt, dass dein Zuhörer sie kennt.

## **5.5 KÖRPERSPRACHE**

### **Offene Haltung**

Die offene Körperhaltung ist eine aufrechte und entspannte Haltung, die mit einem direkten und aufmerksamen Blick einhergeht. Die Gesten stimmen mit der gesprochenen Sprache überein, wirken lebhaft und einladend. Wir sehen jemandem, der eine solche Haltung einnimmt, sofort an, dass er sich wohl in seinem Körper fühlt, ohne dass er auf uns überheblich oder selbstverliebt wirkt. Die offene Haltung vermittelt Aufgeschlossenheit und Souveränität und schnell stellt sich der Eindruck ein, die Person vertritt eine eigene Meinung, ist aber gleichzeitig neugierig und offen, um sich die Meinung der anderen anzuhören.

### **Standbein und Spielbein**

Dein Körper wandert hin und her. Du wirkst gelangweilt oder unruhig, wenn du das Standbein schnell wechselst. Du hast keinen richtigen Standpunkt. Körperhaltungen, die den Schwerpunkt nach vorne, hinten oder zur Seite verlagern, werden leicht als Unsicherheit wahrgenommen. Wenn sich der Körper stark zur Seite neigt, kannst du anlehnsbedürftig oder lustlos wirken. Lehnt sich dein Körper leicht zurück, wirkt es abwartend und misstrauisch. Wenn du dazu deinen Kopf in den Nacken legst und schräg von der Seite schaust, ist der Ausdruck eindeutig: Du willst dir Überblick verschaffen und weißt noch nicht, ob du der Sache trauen kannst. Wenn du den Oberkörper nach vorne frontal zu deinem Gesprächspartner richtest, das Becken und die Beine aber wie zum Gehen weggedreht sind, signalisiert dies, dass du mit deinen Gedanken schon woanders bist.

### **Der Mund und die Lippen**

Die innere Anspannung oder Entspannung eines Menschen zeigt sich direkt in Mund und Lippen. Sind die Lippen zusammengekniffen oder ein wenig geöffnet? Wird das Gesagte von einem aufrichtigen Lächeln begleitet oder mit heruntergezogenen Mundwinkeln?

Der Mund kann offen oder geschlossen sein. Wenn wir entspannt sind und uns sicher fühlen, sind wir auch bereit, den Mund zu öffnen. In einer solchen Stimmung können wir lächeln. Je mehr uns eine Sache emotional berührt, desto herzlicher wird unser Lächeln ausfallen.

Gerade das Lächeln ist ein wichtiges Zeichen dafür, wie wir in Beziehung zu unseren Gesprächspartnern und zu unserer Umwelt treten.

## Die Augen

Wir glauben, dass die Augen der Spiegel der Seele sind und versuchen jemandem in die Augen zu schauen, wenn wir eine Lüge befürchten. Nichts irritiert uns so stark wie ein abgewandter Blick in einem Gespräch.

Über den Blick steuern wir Aufmerksamkeit, Dominanz und das Verhalten anderer Menschen. Allerdings ist der Blick wie andere Signale der Körpersprache kulturell bedingt. In westlichen Kulturen ist direkter und häufiger Blickkontakt üblich, in asiatischen Ländern zeugt er von mangelndem Respekt und kann Aggressionen auslösen. Bei uns bedeutet guter Augenkontakt, dass wir den Gesprächspartner, ohne ihn anzustarren, immer wieder ansehen und so unser Interesse signalisieren.

**Aufgabe:** Versuch doch einmal das eben gelesene anzuwenden, wenn du dich mit deinen Freundinnen triffst. Entweder die andere Person wird mit eingeweiht und ihr reflektiert nach einer Weile einmal das was ihr herausgefunden habt zusammen oder du machst es heimlich für dich. In diesem Fall empfiehlt es sich eine Art Erfahrungstagebuch zu führen, indem du deine Erfahrungen festhalten kannst. Die oben angeführten Kategorien können dir dabei helfen.

Also ab in eine Bar, Park, Wald oder Couch und leg los! 😊

## Quellen

Borbonus, René (2016). „Die Kunst der Präsentation, Überzeugend präsentieren & begeistern.“ Jufermann Verlag, Paderborn.

Carnegie, Dale (2013). Wie man Freunde gewinnt. Die Kunst, beliebt und einflussreich zu werden. 5. Auflage. Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main.

Nasher, Jack (2017). „ÜBERZEUGT!, Wie Sie Kompetenz zeigen und Menschen für sich gewinnen.“ Campusverlag, (Frankfurt/New York).