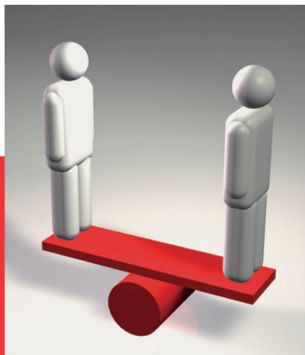


Marion Recknagel

Überzeugen ohne zu argumentieren

So gelingt

Win-win-Kommunikation



Inklusive interaktivem
Workshop auf
der Website zum Buch!

www.book-at-web.de/ueberzeugen

GABAL

Kapitel 01 Grundsätzliches vornweg 007

Franz und Emil 008

Häufige Fragen 011

Kapitel 02 Individuelle Betrachtung 022

Situation beschreiben 022

Das Ziel definieren 034

Zielorientierte Auswahl alternativer Handlungsmöglichkeiten 039

Erfolgchancen prüfen und erhöhen 050

Gute Gesprächsvoraussetzungen schaffen 061

Kapitel 03 Methoden und Wissenswertes 066

Motivation 066

Gesprächsbereitschaft 070

Kreativität 074

Aktives Zuhören 081

Richtig fragen 083

Verhandlungsstil 087

Kapitel 04 Im Dialog 090

Begrüßung 090

Gesprächseinstieg 092

Klärungsphase 096

Suche nach Lösungsansätzen 101

Eine konkrete (Ziel-)Vereinbarung treffen 104

Kapitel 05 Zum guten Schluss 107

Franz' Checkliste für die Gesprächsführung 108

Literaturhinweise 109

Stichwortverzeichnis 110

→ Grundsätzliches

vornweg

Häufig wird in Gesprächen – ob mit Kollegen, Vorgesetzten, Kunden oder Freunden – besonderer Wert auf die eigene Argumentation gelegt. Das wird immer dann problematisch, wenn Ihr Gesprächspartner Ihren Argumenten nicht folgen kann oder will.

Ziel dieses Buches ist es aufzuzeigen, wie Sie in diesem Fall auch ohne Argumente überzeugen können. Dazu ist es erforderlich, dass Sie sich auf Ihren Gesprächspartner einstellen. Seine Motive und Interessen sind wesentlich für Ihre gemeinsame (Ziel-)Vereinbarung.

Sie sind aufgefordert, die Widerstände Ihres Gesprächspartners ernst zu nehmen. Sie werden feststellen, dass diese Gesprächshaltung Ihre Erfolgchancen erheblich erhöht.

Es gibt so manche Gesprächstechnik, die umso besser »funktioniert«, je weniger Ihr Gesprächspartner darüber weiß. *Überzeugen ohne zu argumentieren* mit IBiD verbessert die Gesprächsergebnisse auch dann, wenn beide Gesprächspartner diese Technik anwenden.

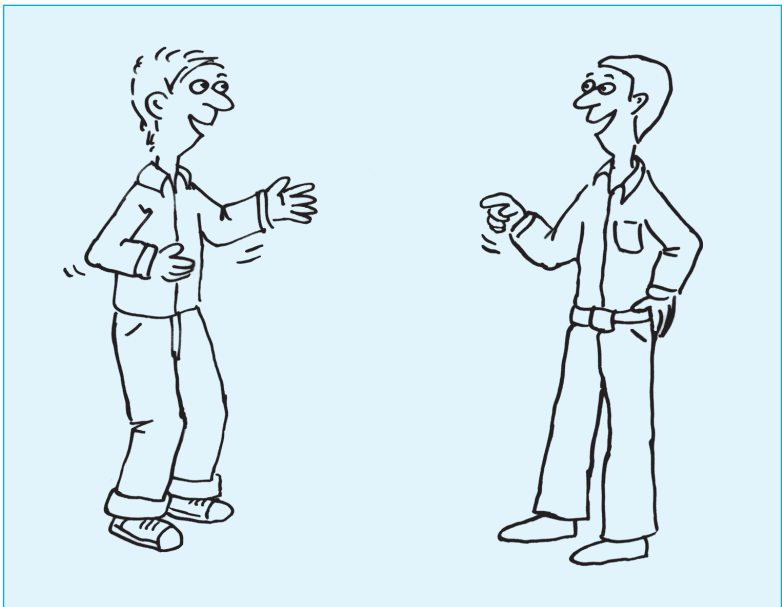
Der Erfolg von *Überzeugen ohne zu argumentieren* mit IBiD beruht unter anderem darauf, dass Sie akzeptieren und tolerieren, dass Ihr Gesprächspartner anders denkt als Sie. Die Berücksichtigung und Integration der Ziele beider Gesprächspartner ist das Geheimnis tragfähiger Vereinbarungen mit IBiD.

Sie werden vermutlich feststellen, dass *Überzeugen ohne zu argumentieren* relativ komplex ist und »viel Arbeit macht«. Dabei ist es wichtig zu wissen, dass Sie auch dann, wenn Sie »nur« Teilbereiche von IBiD anwenden, bessere Gesprächsergebnisse erzielen können.

Außerdem richtet sich der Aufwand bei der Anwendung nach der Komplexität und dem Schwierigkeitsgrad der Gesprächssituation. Um schnell erste Erfolge zu erzielen, empfehle ich Ihnen daher mit einfachen Gesprächssituationen zu beginnen.

Franz und Emil

► Im weiteren Verlauf des Buches werden Sie immer wieder auf Franz und Emil stoßen. Franz und Emil sind Freunde. Emil hat dieses Buch bereits gelesen, und er beantwortet die Fragen, die sich Franz während des Lesens stellen. Allerdings hatte Franz zunächst gar nicht vor, das Buch überhaupt in die Hand zu nehmen, denn ... Aber lesen Sie selbst:



//Franz und Emil: Das ist doch dummes Zeug, das geht doch gar nicht!

Franz: Was ist das denn hier für ein Buch? »Überzeugen ohne zu argumentieren«, so'n Quatsch!

Emil: Wieso Quatsch?

Franz: Ohne Argumente überzeugen. Ich kann mir gar nicht vorstellen, dass das funktioniert.

Emil: Und warum nicht? Wie funktioniert das denn bei dir?

Franz: Entweder bin ich von einer Sache überzeugt, oder ich muss sie machen, weil ich keine Wahl habe. Zum Beispiel, wenn mein Chef eine Anweisung erteilt.

Emil: Und was ist dir angenehmer?

Franz: Natürlich, wenn ich überzeugt bin!

Emil: Und wodurch lässt du dich am besten überzeugen?

Franz: Jetzt geht's im Kreis. Durch gute Argumente natürlich!

Emil: Wann sind denn Argumente wirklich gut?

Franz: Wenn ich sie klar verstehen kann und sie mich überzeugen.

Emil: Gibt's auch Argumente, die du verstehst, die dich aber nicht überzeugen?

Franz: Lass mich mal kurz überlegen. Also, wenn mein Chef mir zum Beispiel sehr überzeugend darlegt, wie wichtig es ist, dass ich am Samstag Überstunden mache. Dann kann ich seine Argumente zwar nachvollziehen, aber wenn mein Team an dem Wochenende spielt, dann hat er keine Chance, mich zu überzeugen, aber zwingen tut er mich zum Glück meistens nicht.

Emil: Bedeutet das, wenn jemand etwas von dir erwartet, was du aber nicht möchtest, dass er dann argumentieren kann, bis er schwarz wird?

Franz: Ja, so ähnlich könnte es sein.

Emil: Glaubst du, dass das bei anderen auch so ist, wenn du jemanden überzeugen möchtest?

Franz: Ja, das ist mir auch schon einige Male so passiert.

Emil: Und dann? Warst du, als dir die Argumente ausgegangen sind, mit deinem Latein am Ende?

Franz: *Ja, und da war ich auch ziemlich ärgerlich, wusste aber keine andere Möglichkeit.*

Emil: *Unser Gespräch ist ja ausgegangen von diesem Buch »Überzeugen ohne zu argumentieren«. Und wenn ich das richtig verstanden habe, bist du einerseits der Meinung, dass es ohne Argumente nicht geht, aber andererseits ärgert es dich, wenn Deine Argumente ins Leere laufen.*

Franz: *Ja, genau.*

Emil: *Und hättest du gern mal einige Tipps, was du dann noch tun kannst, um zu überzeugen?*

Franz: *Aha, du meinst also, ich soll das Buch einfach mal lesen?*

Emil: *Klar, wenn du Lust hast, vielleicht ist ja was für dich dabei.*

Franz: *Okay, gib her!*

Franz überlegt.

Franz: *Mensch, jetzt hat Emil mich doch glatt dazu gebracht, das Buch zu lesen. Wie hat er das eigentlich gemacht? Normalerweise bin ich eine harte Nuss, wenn ich etwas nicht will. Andererseits fühle ich mich gar nicht gedrängelt, ist ja schließlich meine eigene freie Entscheidung.*

Trotzdem, Emil hat einiges dazu beigetragen. Er hat immer nur Fragen gestellt, die sich auf meine Einwände bezogen. Er hat es wirklich geschafft, mich neugierig zu machen, ohne ein einziges Argument zu bringen. Vielleicht ist das ja schon einer der Tipps, von denen er gesprochen hat? Aber vielleicht hat das ja bei mir nur deshalb so gut geklappt, weil es Emil ja im Grunde genommen egal sein kann, ob ich das Buch nun lese oder nicht.

Okay, wie auch immer, jetzt will ich's wissen.

Häufige Fragen

► Im nachfolgenden Kapitel möchte ich auf einige Fragen eingehen, die mir im Zusammenhang mit *Überzeugen ohne zu argumentieren* schon des Öfteren gestellt worden sind. Und von denen ich glaube, dass es wichtig ist, sie vorab zu beantworten.

//Wieso heißt diese Methode *Überzeugen ohne zu argumentieren* mit IBiD?

Überzeugen ohne zu argumentieren ist das Ziel. IBiD heißt: INDIVIDUELLE BETRACHTUNG IM DIALOG und bezeichnet die Vorgehensweise beziehungsweise den Ablauf. Zunächst wird im Rahmen der Vorbereitung die »individuelle Betrachtung« durchgeführt. Anschließend findet das *Überzeugen ohne zu argumentieren* »im Dialog«, also das Gespräch, statt.

//Für welche Art von Gesprächen eignet sich *Überzeugen ohne zu argumentieren*?

Zunächst natürlich für Gespräche, in denen es Ihnen darum geht, Ihren Gesprächspartner von etwas zu überzeugen.

Beispiele: Wie überzeugen Sie

- einen Mitarbeiter davon, noch etwas länger zu arbeiten?
- einen Kollegen, Ihnen benötigte Informationen zukünftig pünktlich zu liefern?
- Ihre Kinder, das Zimmer regelmäßig aufzuräumen?
- eine Freundin davon, mit Ihnen ins Kino zu gehen?
- einen Kunden, ein bestimmtes Produkt zu kaufen?

- A** Akzeptieren **017**
Argumente (Definition) **012**
Atmosphäre **090**
- E** Eisbergmodell **054**
- F** Fähigkeiten und Kompetenzen
025
Fakten **027**
Fragetypen **085**
- G** Gesprächsbereitschaft **070**
Gesprächseinstieg **092**
Gesprächsführung
(wertschätzende) **056, 070**
Gesprächspartner
(der »richtige«) **050**
Gesprächsvorbereitung
(Checkliste) **065**
- H** Handlungsmöglichkeiten
(alternative) **039**
- I** Informationen (gezielter
Austausch) **056**
Informationen (relevante) **023**
- K** Klärungsphase **096**
Kommunikation (Geheimnis
erfolgreicher-) **081**
Kriterien festlegen **102**
- L** Lösungsansätze **101**
- M** Manipulation (ohne) **018**
- S** Störungsfreiheit und
Atmosphäre **062**
- T** Trotzreaktion **074**
- U** Umsetzungswahrscheinlichkeit **106**
- V** Vermutungen **027**
Vorschläge bewerten **103**
Vorschläge sammeln **103**
- W** Wahrnehmung von und
Umgang mit Störungen **072**
Werte/Einstellung **026, 060**
Widerstände **057**
Widerstände ergründen **098**
Win-Win-Lösung **089**
Win-Win-Prinzip **015**
- Z** Zeitpunkt/-rahmen **061**
Ziele/Interessen **026, 037, 104**
Ziel (Konkretisierung) **034**
Ziele beschreiben **105**