



1 - Mündlich, zielstrebig reden

2 - Schriftlich, einsichtig formulieren

3 - Bildlich, optisch überzeugen

Nutzungshinweise - ©

Mit dem Erwerb der zugehörigen Datei/en dürfen Sie die enthaltenen Inhalte zum persönlichen bestimmungsgemäßen Gebrauch nutzen und erforderlichenfalls ausdrucken.

Kopie, Vervielfältigung, Veränderungen aller Art, die Übertragung in andere Formen und Medien sowie jegliche Veröffentlichung und Verkauf sind nicht gestattet. Für Inhaber einer Unternehmenslizenz gelten besondere Rechte.

Die Inhalte wurden mit der gebotenen Sorgfalt erstellt. Eine Haftung für Richtigkeit und etwa daraus entstehende Nachteile oder Schäden ist ausgeschlossen.

Handlungsorientiertes Wissen:

- ☑ Die neue methodische Vorbereitung zum Umgang mit drei grundlegenden Argumentationswegen.
- ☑ Ein Basistext zum Selbststudium und zur Kursbegleitung

Vielseitige Programmsteuerung:

- ☑ Verwenden Sie im **Acrobat Reader** die **Lesezeichen** und die **Navigationsleiste** um alle Seiten aufzusuchen. Die Buttons **Suchen / Volltextsuche** helfen, ausgewählte Begriffe und Formulierungen zu finden.
- ☑ **Zusätzlich** können Sie mit den zahlreichen **Hyperlinks** und den **Steuerungspfeilen** auf den einzelnen Seiten durch den gesamten Text navigieren.

Die Besonderheit dieses Basistextes



Lern- und Arbeitstext

Systematisch und übersichtlich - **knapp aber komplett** - am Bildschirm und auf Papier:

Kurz und bündig

- Eine Seite je Thema
- Verständlich kurze Erläuterungen
- Handlungsbezogene Hinweise

Übersichtliche Darstellung

- Wenige Farben und Formen
- Bildschirmgerecht
- Druckerfreundlich

Vollständiger Inhalt

- Alles Wesentliche in kompakter Form
- Systematisch geordnet
- Individualisierbare Beispiele

Flexibel zum Lernen

- In vorgegebener Reihenfolge lesen
- Per Mausklick durch den Text springen
- Problemlos in Lehrgänge einbeziehen

Argument:
Überzeugende Aussage

Argumentationsstrategie:
Geordnetes Vorgehen

Argumente mit Action:
Verkaufen

Besonderheiten der Argumentation:
Politik und Juristerei

Cicero sagt: „Argument ist der Grund, der einer zweifelhaften Sache Glaubwürdigkeit verschaffen soll“

- ☑ Verständigung durch eine gemeinsame **Begriffswelt** ...
- ☑ diszipliniertes **Verhalten**, gekonnte Sprache, starke Begründungen ...
- ☑ Besser: **überzeugen** statt überreden
- ☑ **Grundtypen** der Argumentation: Plausibel, moralisch, rational, taktisch
- ☑ Begründungen aus dem **Marketing-Mix**: Produkt- / Distributions- / Konditions- / Kommunikations-Mix
- ☑ **Im Vordergrund**: Nutzen, Einzigartigkeit, Preis, Service, Relations ...
- ☑ Einschränkungen durch Regeln und Prinzipien, Theorie und Dogmatik ...
- ☑ **politische Ziele** und die **Rechte** der Prozessparteien ...

1 - Argumentation - mündlich



Individuelle Gesprächstaktik

1.1 - Zielstrebig reden

1.2 - Besser telefonieren

1.3 - Wirkungsvoll diskutieren

„**Das Wort ist wie ein Pfeil** - man kann es nicht zurück holen ...“

- ☑ **Frei sprechen** - überzeugend argumentieren
- ☑ **Emotion und Verstand** teilnehmerorientiert ansprechen
- ☑ **Tatsachen und Meinungen** zielorientiert kombinieren
- ☑ **Stimme** = Körpersprache am Telefon
- ☑ Partner immer wieder **mit Namen korrekt ansprechen**
- ☑ Glaubwürdig, in der **Ich-Form, positiv argumentieren**; Abschwächungsfloskeln („man könnte“) vermeiden
- ☑ **Eigene Diskussionsziele** klären und - je nach Diskussionsform - konsequent verfolgen
- ☑ Diskussionsbeiträge aufgreifen - dadurch eigene **Argumentation anreichern**

1.1 - Zielstrebig reden (1v2)



Face-to-face im Gespräch

1.1.1 - Argumentationstypen

1.1.2 - Argumentationsstrategien

Individuelle Gesprächsziele in freier Rede überzeugend ansteuern

- ☑ **Plausibel** argumentieren - mit gesundem Menschenverstand
- ☑ **Moralisch** argumentieren - mit weit verbreiteten Werten der Gesellschaft
- ☑ **Rational** argumentieren - mit nachprüfbaren Tatsachen
- ☑ **Taktisch** argumentieren - mit „objektiver“ eigener Meinung
- ☑ **Autorität** - Berufung auf anerkannte Persönlichkeiten
- ☑ **Fakten** - Hinweis auf Forschungsergebnisse und Statistiken
- ☑ **Analogie** - Vergleich mit scheinbar gleichartigen Sachverhalten
- ☑ **Logik** - Berufung auf Gesetze des Denkens (Kausalität, Finalität)

1.1 - Zielstrebig reden (2v2)



Fortsetzung - Face-to-face im Gespräch

1.1.3 - Argumentationsfehler

1.1.4 - Killerphrasen

Argumentative Auseinandersetzung

erfordert umfassende Sachkenntnis

- ☑ Mangelhafte **Logik** bedingt Fehlschlüsse
- ☑ **Einzelfälle** werden vorschnell verallgemeinert
- ☑ **Tatsachen** und **Meinungen** werden unzulässigerweise vermengt
- ☑ **Einfrieren** - alte Argumente mehrmals wiederholen („Keine Experimente“)
- ☑ **Nicht-partnerschaftliches Verhalten** gefährdet Verhandlungsergebnisse („es wurde schon alles gesagt“)
- ☑ **Abbruch-Argumente** („das führt doch zu nichts“) verhindern Gesprächslösungen
- ☑ **Zweifel säen** - verunsichert die Gesprächspartner („dieses Argument hat sich schon einmal als falsch erwiesen“)

1.1.1 - Argumentationstypen (1v4)



Modelle zur Überzeugung der Gesprächspartner

Plausibilität

Menschen suchen gerne nach einer Wahrheit ... vieles erscheint auf den ersten Blick plausibel, was es jedoch bei näherem Hinsehen überhaupt nicht mehr ist und umgekehrt ...

So argumentiert man plausibel:

- ☑ Durch **eigene Erfahrungen** erprobte „Wahrheiten“, die schnell einleuchten
- ☑ Argumente, die sich auf den "**gesunden Menschenverstand**", auf Meinungen der Mehrheit, auf Herkunft, Tradition und Gewohnheit stützen ...
- ☑ oft gemischt mit Übertreibungen, Verallgemeinerungen und **Pauschalurteilen** „... diese Sorgen der Zentrale möchte ich haben ...“
- ☑ Führt leicht zur **Verunsicherung** des Gesprächspartners, der aber letztlich nicht überzeugt werden kann

1.1.1 - Argumentationstypen (2v4)



Fortsetzung: Modelle zur Überzeugung der Gesprächspartner

Moral

Moral ist ein kompliziertes System von **Regeln, sittlichen Normen und Werten**, die unser soziales Verhalten betreffen und die der Gesellschaft zugrunde liegen - Verlangen nach sofortiger Entscheidung erzeugt sozialen Druck ...

So argumentiert man moralisch:

- ☑ Berufen Sie sich auf verbreitete **Wertvorstellungen und Normen** in der Gesellschaft
- ☑ **Beispielhaft** ethisch vorbildlich und untadelig erscheinende Personen oder Persönlichkeiten aufführen, um die eigenen Ansichten zu legitimieren
- ☑ Beim Gegenüber an **Gefühl und Anstand** appellieren
- ☑ Es entsteht ein großer "**moralischer**" **Druck** auf den Gesprächspartner, seine Meinung zu wechseln

1.1.1 - Argumentationstypen (3v4)



Fortsetzung: Modelle zur Überzeugung der Gesprächspartner

Rationalität

Menschen entscheiden überwiegend **gefühlsmäßig** (emotional) - weniger **rational** (vernünftig) - Schwarz-Weiß-Malerei (Polarisierung) schafft Fronten, die sich mit Vernunft nur schwer abbauen lassen

So argumentiert man rational:

- ☑ Zur Überzeugung nachprüfbare **Tatsachen** verwenden und die Überzeugungskraft von klaren Daten (Zahlenangaben, Statistiken, etc.) einsetzen
- ☑ In Form einer logischen Gedankenführung **Alternativen zur eigenen Meinung** aufzeigen, bewerten und ganz oder teilweise verwerfen
- ☑ **Anzahl der Alternativen** gering halten „Jede Münze hat zwei Seiten“
- ☑ Nur **Aspekte aufgreifen**, die die eigene Argumentationslinie unterstützen
- ☑ Rationale Argumentation spricht den **Verstand** an

1.1.1 - Argumentationstypen (4v4)



Fortsetzung: Modelle zur Überzeugung der Gesprächspartner

Taktik

Taktik beschreibt ein **kluges planmäßiges Verhalten** und adressiert Details (das **Wie**), während Strategie sich mit den größeren Zusammenhängen (dem **Was** und dem **Warum**) beschäftigt

So argumentiert man taktisch:

- ☑ Auf die grundsätzliche **Überlegenheit der eigenen Auffassungen und Lösungsvorschläge** setzen
- ☑ **So tun, als ob** Einwände gegen die eigene Meinung vorurteilslos beurteilt würden und die eigene Meinung dabei "objektiv" betrachtet wird
- ☑ Geben Sie Problemen eingängige **Namen (Etikettierung)**
- ☑ Gebrauchen Sie „**magische Wörter**“ „... effizient - optimal - demokratisch - selbstverständlich - sonnenklar ...“
- ☑ Tatsächliche **Gegenargumente** als nicht vergleichbare Sonderfälle abweisen

1.1.2 - Argumentationsstrategien (1v2)



Wodurch sich andere überzeugen lassen

Autorität, Normen

Fakten, Aktuelles

Die Akzeptanz von Argumenten wird durch Autoritäten und Tatsachen begünstigt

- ☑ Berufen Sie sich auf die Kompetenz **anerkannter Persönlichkeiten**, Experten, Autoritäten „... das hat kein Geringerer als XY ausgerechnet ...“
- ☑ Berufen Sie sich auf vorherrschende **Wertvorstellungen und Normen** „... das gehört zum christlichen Gedankengut ...“
- ☑ Verweisen Sie auf bekannte **Statistikzahlen** „... 30% der Bevölkerung gehören zu dieser Gruppe ...“
- ☑ Zitieren Sie aktuelle **Forschungsergebnisse** „... dazu ist erst kürzlich ein passender Werkstoff entwickelt worden ...“

1.1.2 - Argumentationsstrategien (2v2)



Fortsetzung: Wodurch sich andere überzeugen lassen

Analogie

Logik

Die Wirksamkeit von Argumenten wird durch folgerichtiges Denken gefördert

- ☑ **Vergleichen Sie** den eigenen Vorschlag / das eigene Argument mit gleichartigen Vorgängen „... unsere letzte Aktion verwendet die selben Mittel - und war sehr erfolgreich ...“
- ☑ Allgemeine Verständlichkeit ggf. durch **Scheinvergleiche** steigern „... das ist als ob man Butter aufs Brot streicht ...“
- ☑ Verknüpfen Sie relevante Tatsachen mit Hilfe **mathematischer Formeln** „... $\text{Arbeit} = \text{Kraft} \times \text{Weg}$...“
- ☑ Verbinden Sie bisher **akzeptierte Argumente / Wahrheiten** - *ohne* auf Erfahrungen Bezug zu nehmen „... Vorgang A und Vorgang B beeinflussen sich gegenseitig ...“
- ☑ Verknüpfen Sie **Ursachen und Wirkungen** „... zu viel Wasser bedeutet hier Überschwemmung ...“

1.1.3 - Argumentationsfehler (1v4)



Probleme und Schwachstellen beim Argumentieren

Logische Fehlschlüsse

Fehlerhafte Annahmen und Voraussetzungen führen zu falschen Schlussfolgerungen d.h. unbrauchbaren Argumenten

- ☑ **Attribute werden verwechselt** „Hunde haben vier Beine - alle Vierbeiner sind Hunde“
- ☑ **Unerhebliche Tatsachen werden anstelle von wesentlichen beachtet** „... lassen Sie uns nicht über Ausländerfeindlichkeit reden ... betrachten wir lieber die Verwaltungsprobleme ...“
- ☑ **Von der Wirkung (Konsequenz) wird auf die Ursache (Voraussetzung) geschlossen** „... weil die Strasse nass ist, hat es geregnet ...“
- ☑ **Verschiedene Fragen werden zu einer einzigen zusammengefasst (Vereinfachung)** „Wie viel Zeit haben wir? + Wie viel Geld haben wir? = Welche Probleme haben wir?“
- ☑ **u.v.a.m.**

1.1.3 - Argumentationsfehler (2v4)



Fortsetzung: Probleme und Schwachstellen beim Argumentieren

Verallgemeinerungen

Die Eigenschaften einer Person / ein Einzelfall dürfen nicht ungeprüft auf andere übertragen werden - Verwenden Sie keine Gerüchte als Argument

- ☑ **Vorurteile** einbringen, um eine unerwünschte Problemlösung zu torpedieren „... nach diesem Fehler können die Beiden keinesfalls mehr sachlich zusammenarbeiten ...“
- ☑ **Spezialfälle** leichtfertig generalisieren „... die Werbeaktion für Frankreich können wir mit den gleichen Plakaten durchführen wie ...“
- ☑ **Verbreitete Irrtümer** immer wieder betonen um Gegenargumente abzuwehren „... Frauen können eben nicht Auto fahren ...“
- ☑ **u.v.a.m.**

1.1.3 - Argumentationsfehler (3v4)



Fortsetzung: Probleme und Schwachstellen beim Argumentieren

Meinungstatsachen

Wegen besserer Glaubhaftigkeit müssen **Meinungen und Tatsachen** in einzelnen Argumenten getrennt werden - Kondensieren Sie nicht Tatsachen und Halbwahrheiten zu einem Bild ...
Vorsicht, wenn die Gesprächspartner so vorgehen

Typische Tatsachenformulierung:

- ☑ Herr Meier **ist seit** Jahresbeginn Leiter der Abteilung Organisation ...

Typische Meinungsformulierung:

- ☑ **Ich halte es für sehr wichtig**, dass Herr Meier Leiter der Abteilung Organisation geworden ist ...

Typische Mischaussage:

- ☑ Die Wichtigkeit, dass Herr Meier seit Jahresbeginn die Leitung der Organisationsabteilung übernommen hat, **ist meines Erachtens** unbestritten ...

1.1.3 - Argumentationsfehler (4v4)



Fortsetzung: Probleme und Schwachstellen beim Argumentieren

Statische Betrachtungen

- ☑ Immer wieder **die gleichen alten Argumente** vorzubringen führt zum Einfrieren einer Gesprächslösung ...

Beispiele:

- ☑ Was gestern gut für uns war, ist auch morgen für uns gut ...
- ☑ Früh krümmt sich, was ein Häkchen werden will ...
- ☑ Dieses Problem haben wir schon einmal wie folgt gelöst ... („Präzedenzfall“)
- ☑ Wenn wir der Änderung jetzt zustimmen, gelten wir als wankelmütig ...
- ☑ Wer ständig modernisiert, hat keine brauchbaren Lösungen ...
- ☑ Untersuchen wir doch erst mal, ob die bestehende Lösung wirklich schlecht ist ...

1.1.4 - Killerphrasen (1v2)



Ideenstopper die mundtot machen sollen

Beispiel-Phrasen

Killer-Argumente sollen Vorstellungen und Ideen eines anderen als nicht geeignet erscheinen lassen. Sie sind oft herabsetzend und verunsichernd:

- ☑ "Darauf kommen wir später zurück"
- ☑ "Das haben wir alles schon mal versucht"
- ☑ "Das haben wir schon immer so gemacht"
- ☑ "Das liegt nicht in Ihrem Verantwortungsbereich"
- ☑ "Das wird nie funktionieren"
- ☑ "Es läuft doch gut, so wie es ist"
- ☑ "Gute Idee, aber doch nicht für uns."
- ☑ Nein."
- ☑ "Sie sind zu jung"
- ☑ "Stellen Sie sich den Papierkram vor"
- ☑ **u.v.a.m.**

1.1.4 - Killerphrasen (2v2)



Fortsetzung: Ideenstopper die mundtot machen sollen

Killerphrasen killen

Scheinargumente sind meist auf eine Person gerichtet und blockieren die konstruktive sachliche Argumentation

Entgegenen Sie dem „Killer“ z.B.:

- „Halten Sie mich nicht für dumm!“
- „Erklären Sie mal genauer!“
- „Warum eigentlich nicht?“
- „Was kann ich anpassen?“
- „Was kann ich verändern?“
- „Was spricht dafür?“
- „Was spricht dagegen?“
- „Wo kann ich es einsetzen?“
- „Vergessen Sie nicht ...“
- „Denken Sie an unsere gemeinsamen Zielsetzungen ...“
- u.v.a.m.**

1.2 - Besser telefonieren



Fernmündlich Gesprächsziele erreichen

1.2.1 - Gesprächszeiten

1.2.2 - Gesprächsverlauf

1.2.3 - Gesprächsabschluss

Telefon nicht als Störenfried betrachten sondern als **Chance** nutzen

- ☑ **Gesprächszeit** selbst bestimmen.
Je nach Situation: Handy ausschalten.
- ☑ **Namen, Nummern** und Zeiten vorher / unverzüglich notieren
- ☑ **Freundliche Stimme** als Körpersprache einsetzen - Lächeln!
- ☑ **Gesprächspunkte vorher notieren:**
Schnell zur Sache kommen, Fragen präzise beantworten
- ☑ **Deutlich und übersichtlich** sprechen
- ☑ **Gesprächsergebnis** zum Ende mündlich zusammenfassen - Telefonnotiz anfertigen
- ☑ **Weitere Gesprächstermine** vereinbaren bzw. festlegen, was nun geschehen soll

1.2.1 - Gesprächszeiten



Telefontermine und Gesprächsdauer

Gesprächszeitpunkt

Gesprächsanlass

Argumentation beginnt mit der **eigenen Gesprächsplanung**: „Kurz fassen“ bedeutet zielstrebig vorgehen!

- ☑ **Mailbox / Anrufbeantworter** aktivieren um Telefonierzeiten zu steuern
- ☑ Telefonpartnern bekannt geben, **wann Anrufe willkommen** / nicht willkommen sind
- ☑ Wenn ein ankommender Anruf „nicht passt“: **Rückruf** vereinbaren
- ☑ **Anruf- / Rückrufversprechen** unbedingt einhalten
- ☑ Lassen Sie sich nach Möglichkeit Gespräche nicht „aufzwingen“ - **vereinbaren Sie** passende Zeiten dafür
- ☑ **Notieren Sie** „Fälle“ und Stichpunkte zu denen Sie telefonieren wollen
- ☑ Nutzen Sie **E-Mail**, um Information und Antwort zu „entzerren“

1.2.2 - Gesprächsverlauf



Telefongespräche aktiv planen

Gesprächsbeginn

Aktiv zuhören

Argumentativ sprechen

Bequem und entspannt sitzen.

Ein freundliches **Gesicht** bewirkt auch eine günstige Stimmlage

- ☑ **Melden Sie sich** korrekt und deutlich
- ☑ Partner beim **Namen nennen** - immer wieder auch während des Gespräches
- ☑ **Gesprächsbereitschaft** feststellen, z.B.: „Haben Sie zwei Minuten Zeit?“
- ☑ Bei längeren Gesprächsanteilen des Telefonpartners **immer wieder bestätigen**, dass Sie noch zuhören: ... ja ?!
- ☑ **Pausen** machen, damit der Partner mitdenken und reagieren kann
- ☑ Wichtige Informationen durch **W-Fragen** ermitteln
- ☑ **Positiv argumentieren** - Negativformulierungen vermeiden
- ☑ Wichtige **Informationen / Argumente** stets wiederholen damit alles korrekt verstanden wird > kontrollierter Dialog

1.2.3 - Gesprächsabschluss



Ergebnis des Telefonats feststellen

Argumente zementieren

Verabschiedung

Gesprächsergebnisse und gegenseitige Erinnerung der Gesprächspartner sichern

- ☑ Versuchen Sie, stets (auch während des Telefonats) „das letzte Wort“ zu haben - ggf. die Aussage des Telefonpartners bestätigen: ... hhm, einverstanden ?!
- ☑ „Jetzt ist alles klar ... Lassen Sie uns diese Vereinbarung so festhalten ... notieren Sie bitte ... ich schicke gleich eine Notiz los
- ☑ **Ich freue mich**, Frau / Herr XY, dass wir so ausführlich miteinander sprechen konnten ... **Auf Wiederhören**
- ☑ Halten Sie stets am Telefon gegebene **Zusagen** ein

1.3 - Wirkungsvoll diskutieren



Argumentation im größeren Kreis

1.3.1 - Diskussionsformen

1.3.2 - Begriffsklärungen

1.3.3 - Diskussionstechniken

1.3.4 - Argumentationsklippen

In einer guten Diskussion werden unterschiedliche Gesprächstechniken und Argumentationsmuster situativ kombiniert

- ☑ **Verschiedene Formen** werden in einer Veranstaltung oft kombiniert:
- ☑ Plenum - Podium - Gruppe - Debatte
- ☑ **Begriffsklarheit** ist Grundlage für gegenseitige Verständigung
- ☑ **Methoden**: Inhaltsbeschreibung, Übersetzung, Ableitung etc.
- ☑ **Verhaltensdisziplin** und Sprechtechnik
- ☑ **Fragetechnik** differenziert einsetzen
- ☑ **Diskussionslenkung** durch Diskussionsleiter und Diskussionsteilnehmer
- ☑ Diskussionserfolg erfordert die Beachtung unterschiedlicher Rollen ...
- ☑ Schwerpunkte: **Redner - Sache - Hörer**

1.3.1 - Diskussionsformen



Schematische Unterschiede im Gespräch

Plenum

Podium

Gruppe

Debatte

Unterschiedliche Formen kann man situativ und **kreativ miteinander kombinieren**

- ☑ Offene **Sitzordnung** - man sollte sich sehen und gut hören können
- ☑ **Alle** dürfen sich am Gespräch beteiligen - **Diskussionsleiter** steuert und fasst Ergebnisse zusammen
- ☑ **Sachverständigengespräch** - meist auf einer Bühne / im Fernsehen
- ☑ Fallweise Einbeziehung von **Zuhörerbeiträgen / Fragen**
- ☑ Gespräch in einer Arbeits-Gruppe - **Gruppendynamik** beachten
- ☑ **Gruppensprecher** lenkt und präsentiert Ergebnisse
- ☑ Geregelter **Argumentationsaustausch** - Redner am Rednerpult
- ☑ **Geschäftsordnung** beachten - oft mit anschließender Abstimmung

1.3.2 - Begriffsklärungen



Sprachliche Verständigungsgrundlagen

Begriffsklarheit schaffen

Methoden der Begriffsklärung

„Denn mit Worten lässt sich's trefflich streiten“ (Goethe)

- ☑ Begriffe tragen **Inhalt und Sinn** von Mitteilungen und Gesprächen
- ☑ **Sprechen und Reden** ist die sinnvolle Verbindung von Begriffen
- ☑ **Spezialisierung unserer** Begriffswelt durch gesellschaftliche Entwicklungen
- ☑ Begriffsinhalt mit Worten / Begriffen **umschreiben**, die allen bekannt sind
- ☑ Begriff in den **Lebensbereich** einordnen, in dem er besondere Geltung hat
- ☑ Fremdwort-Begriff **übersetzen** bzw. sprachlich / etymologisch ableiten
- ☑ **Sinn** des Begriffes erklären (semasiologische Methode)
- ☑ Begriff an einem bekannten **Beispiel** erläutern
- ☑ **Gegenteil** dessen beschreiben, was der Begriff besagt

1.3.3 - Diskussionstechniken



Gesprächsregeln

Sprachdisziplin

Fragetechnik

Diskussionssteuerung

Teilnehmerorientiert diskutieren -
zielorientiert argumentieren

- ☑ **Inhaltliche Ordnung** durch vorbereitende Stichworte / Manuskript ...
- ☑ **Rational, weniger emotional** diskutieren - Gesprächsregeln beachten
- ☑ **W-Fragen** (wer? was? warum? etc.) intensiv verwenden
- ☑ **Fragefunktionen** (Sachfrage, Meinungsfrage, Verständnisfrage, Weiterführungsfrage etc.) beachten
- ☑ **Der Gesprächsleiter** bestimmt Atmosphäre, Verlauf und Ergiebigkeit einer Diskussion
- ☑ Fallweise **Hilfsmittel** (Sichthilfen, Tafeln, Modellbeispiele, Filme ...) nutzen
- ☑ **Schwierige Situationen** managen durch: einfühlsame Gesprächslenkung ... aktives Zuhören ... Anregung zum Denken ... Vermeiden von Ironie, Zynismus, Lehrhaftigkeit ...

1.3.3 - Diskussionstechniken



Fortsetzung: Gesprächsregeln

Diskussionssteuerung (1v2)

Diskussionsleiter haben folgende Aufgaben:

- ☑ Diskussionsregeln klären / einhalten
- ☑ Teilnehmer ins Gespräch ziehen
- ☑ Zuhören; alle Beiträge ernst nehmen und „bestätigen“
- ☑ Diskussion durch Fragetechnik anregen und steuern; rückfragen
- ☑ Tatsachen und Meinungen, Aussagen und Gegenaussagen konstruktiv zusammenfügen; positiv denken
- ☑ Stets ruhig und sachlich bleiben
- ☑ Emotionen möglichst auf Sachlichkeit zurückführen
- ☑ Keine Direktgespräche zwischen Teilnehmern zulassen; Rednerliste
- ☑ Redebeiträge aufgreifen, einordnen, weiterleiten; Diskussionskript anlegen
- ☑ Veranstaltung nicht mit einem Diskussionsbeitrag enden lassen: das letzte Wort hat der Diskussionsleiter

1.3.3 - Diskussionstechniken



Fortsetzung: Gesprächsregeln

Diskussionssteuerung (2v2)

Diskussionsteilnehmer sollten folgende Regeln beachten:

- ☑ Sich vorher über das Diskussions-
thema informieren
- ☑ Zu Redebeiträgen Notizen machen
- ☑ Zuhören, auch andere zu Wort kom-
men lassen
- ☑ An vorherige Beiträge anknüpfen und
zielstrebig argumentieren
- ☑ Kurz fassen, klar formulieren
- ☑ Sachlich bleiben, Aggressionen mei-
den
- ☑ Missverständnisse sofort klären, Irrtü-
mer eingestehen
- ☑ Deutlich sprechen, Gesprächspartner
anschauen
- ☑ Fragen stellen, zur Diskussion beitra-
gen
- ☑ Vereinbarte Diskussionsregeln beach-
ten

1.3.4 - Argumentationsklippen (1v2)



Das rechte Wort zur rechten Zeit

Argument und Zweifel

Diskussionsverhalten

Selbstbewusst auftreten, **zielgerichtet** argumentieren, **kompetent** überzeugen

- ☑ **Worthülsen** (Sprechblasen - inhaltsleere Aussagen) erkennen z.B. „alles nicht so schlimm“ - „nur nicht in Panik verfallen“ - „das ist zwangsläufig so“ - „der einzig richtige Weg“ - „jetzt braucht man ein Konzept“ ...
- ☑ **Kraft des Wortes** (laut, gefühlsbetont, prononciert) nicht mit der **Kraft des Argumentes** (wahrhaftig, überzeugend) verwechseln
- ☑ Mit einer **Sprech-Pause beginnen** - immer nur ein Wort betonen
- ☑ **Nicht arrogant werden** - nicht belehren wollen
- ☑ Nicht den rhetorischen Gegner, sondern die **Zuhörer überzeugen** - Argumente nicht ablesen

1.3.4 - Argumentationsklippen (2v2)



Fortsetzung: Das rechte Wort zur rechten Zeit

Argumentation in der Diskussion

Anregungen zum **Diskussionsverhalten**

- ☑ Nicht „mit der Tür in Haus fallen“: an bereits Gesagtes / Bekanntes anknüpfen
- ☑ Verteidigungsstellung vermeiden: eigene Beiträge offensiv vorbringen
- ☑ Mut zur Lücke: Schwerpunkte setzen; nicht auf jedes Detail eingehen
- ☑ Positiv argumentieren: nur Dinge vorbringen, die für die Zuhörer von Bedeutung sind
- ☑ Taktische Reihenfolge: erst leichtere / einfachere, dann schwierigere / bedeutsamere Argumente vorbringen
- ☑ Knappe Hauptsätze, bildhaft mit treffenden Vergleichen sprechen
- ☑ Keine leere Redewendungen („ich würde meinen“)
- ☑ Bei der Sache bleiben: persönliche Angriffe vermeiden

2 - Argumentation - schriftlich



Gesprächsargumentation „off-line“

2.1 - Briefe ...

2.2 - Notizen, Memos ...

2.3 - Dokumentationen ...

Argumentation und Gliederung gehen Hand in Hand, dabei ...

- ☑ Formvorschriften (**DIN 5008**) beachten
- ☑ Rechtschreibung und Zeichensetzung pflegen
- ☑ **Aktive** statt passive Formulierungen bevorzugen
- ☑ **Nicht nur Stichworte** - eher „Telegrammstil“ verwenden
- ☑ Unterscheiden: Vertraulich, intern oder extern ...
- ☑ Anlass? - wer? - mit wem? - über was? - wann? - wo? - mit welchem Ergebnis? > Unterschrift/en
- ☑ **Überwiegend beschreibend** ... mit Definitionen und Analysen ...
- ☑ Vom Allgemeinen zum Speziellen oder nach sachlicher Chronologie
- ☑ Im **Passiv** oder mit Passiv-Ersatzformen formulieren

2.1 - Briefe ...



Schreiben mit Stil und Form

2.1.1 - Anforderungen an Briefe

2.1.2 - Argumentation nach Bedarf

Briefe bevorzugen eine persönliche Ansprache - Sie erfordern wohlüberlegte Formulierungen

- ☑ **Rahmenbedingungen**, Infos und sonstige Hinweise klären
- ☑ **Ziele** bestimmen, die man mit dem Schreiben erreichen will
- ☑ **Perspektive des Adressaten**, Fragen oder Vorbehalte bedenken
- ☑ **Rechtschreibung** und Zeichensetzung korrekt anwenden
- ☑ Hölzernen „Kanzleistol“ vermeiden.
Nicht: „Zur Überprüfung gelangen“
sondern: „überprüft werden“
- ☑ Begleitbrief, Anfrage, Angebot, Werbefried, Bestellung, Bestätigung, Mahnung, Reklamation, Einladung, Grußadresse, Glückwunsch, Absage, Danksagung, Kondolenzadresse ...

2.1.1 - Anforderungen an Briefe



Schreiben als Prozess

Briefinhalt planen

Text vorbereiten

Brief überarbeiten

Vordenken - Schreiben - Überprüfen

- ☑ **Situation** und Rahmenbedingungen klären
- ☑ **Inhalt** bestimmen, Aspekte begrenzen
- ☑ **Fragestellungen** überlegen
- ☑ **Materialien** beschaffen bzw. erarbeiten und ordnen > roten Faden finden
- ☑ **Textinhalte** festlegen und strukturieren > Gliederung
- ☑ **Antworten** auf die Fragestellung skizzieren, Zusammenhänge verdeutlichen - Ich-Formulierungen zeigen persönliche Beteiligung
- ☑ **Logik** der Argumentation prüfen
- ☑ **Prägnanz** der Formulierungen ggf. verbessern
- ☑ **Rechtschreibung** und Grammatik absichern
- ☑ **Layout** begutachten ggf. Korrekturen

2.1.2 - Argumentation nach Bedarf



Beispiele

Begleitbriefe ...

Mahnungen ...

Einladungen ... Absagen ...

Geschäftsbriefe: kurz und präzise -
verständlich und freundlich -

- ☑ Zielgruppe individuell ansprechen - auf Besonderheiten hinweisen
- ☑ Zweck der Sendung benennen
- ☑ Ggf. weitere Kontakte ankündigen
- ☑ Anlass und Termine (z.B. Lieferung oder Zahlung) präzise angeben
- ☑ Unterlage zum Vorgang beifügen
- ☑ Weiteres Vorgehen / Konsequenzen benennen - Fristen beachten
- ☑ Anlass, Ort, Zeit, Programm, Tagesordnung, Speisenfolge ... Kleiderordnung etc. angeben
Fallweise Antwortkarte beifügen
- ☑ Bei Absage Bedauern zum Ausdruck bringen, kurze Begründung geben - gute Wünsche zur Veranstaltung formulieren

2.2 - Notizen, Memos ...



Infos kurz und prägnant

Reproduktion statt Kreativität

Für Notizen, die man **für sich selbst** macht (Memos), gibt es keine Norm; Notizen **für andere** müssen gut lesbar, knapp (aber vollständig), präzise und auch für Dritte verständlich sein.

- ☑ Notizen sind **Momentaufnahmen**, weitgehend ohne Wertung und Kommentar ... hier wird nicht argumentiert - es werden ggf. Argumente wiedergegeben ...
- ☑ Absender und Adressat nennen und **genaue Angaben** über Gesprächsteilnehmer, Ort, Zeit, Gesprächsthema und Ergebnisse machen
- ☑ Gesprächs- bzw. Telefonnotizen sind **Erinnerungsstützen**, um sich selbst oder andere zur Erledigung von Aufgaben oder Pflichten zu mahnen oder wichtige Informationen weiterzugeben oder festzuhalten

2.3 - Dokumentationen ...



Sammlung, Ordnung und Nutzbarmachung; Informationsarbeit

Zielgruppenorientierte Darstellung

- ☑ **Dokumentationen** bieten Grundlagen für Argumentationen
- ☑ **Deduktiv** (vom Allgemeinen zum Speziellen) vorgehen - Chronologische / sachlogische Ordnung pflegen
- ☑ Für **technische Sachverhalte**: „Aus-sagesätze / Indikativ / Präsens“ bevorzugen
- ☑ Bei **Prozessen / Abläufen** sog. Passiv-Ersatzformen z.B. durch folgende Worte verwenden: ... *man ... bekommen ... erhalten ... sich lassen ... erfahren... finden ... gelangen ... kommen, müssen, sein ... bleiben ... stehen ... gehen ... geben ...*
- ☑ **Definitionen** (Bedeutungserklärungen), Namen (Fachbegriffe) klar und korrekt gebrauchen
- ☑ **Gegenwörter** (einerseits - andererseits) zur Gedankenverknüpfung einsetzen

3 - Argumentation - bildlich



Eingängige Visualisierungen

3.1 - Gliederungen

3.2 - Grafik, Charts

3.3 - Illustrationen

Spruchwort mit pädagogischer Weisheit:
Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

- ☑ Sinnvolle **Ordnung** erleichtert das Mitdenken
- ☑ Gliederungsebenen zur besseren **Übersicht**
- ☑ Schriftgestaltung zum leichteren visuellen **Erfassen**
- ☑ Statistikdarstellungen auf Basis von **Zahlengrößen**
- ☑ Pfeile, Symbole etc. für **Relationen und Abläufe**
- ☑ Farben unterstreichen **optisch sachliche Bezüge**
- ☑ Reale Darstellungen zur Veranschaulichung von **Dingen und Situationen**
- ☑ Vereinfachte Bilder zum **Hervorheben des Wesentlichen**

3.1 - Gliederungen



Geistige und optische Ordnung

3.1.1 - Gliederungsebenen

3.1.2 - Schrift

Zuerst Gliederungsgerippe anlegen, **dann** Text einfüllen - Vorschriften bei Prüfungsarbeiten u.ä. beachten!

- ☑ Möglichst **wenige Ebenen** erhöhen Übersicht und Verständlichkeit
- ☑ Thematisches Nebeneinander / Miteinander in gleichen Ebenen
- ☑ Hierarchien und Abhängigkeiten in über-/ untergeordneten Ebenen
- ☑ **Schrift und Layout** in einem Dokument konsequent durchhalten
- ☑ Schriftgröße, Schrifttyp, Schriftfarbe möglichst synchron zu Gliederung und Inhalt wählen
- ☑ Anordnung möglichst immer linksbündig - Einrückungen analog zur Gliederung
- ☑ Individualität nicht übertreiben - Standards und Normen einhalten

3.1.1 - Gliederungsebenen



Übersicht und Logik

Drei Ebenen sind meist genug

Eine gute **Tiefengliederung eines Textes** erhöht Übersicht, Verständnis und Behalten

- ☑ **Schema:** Gesamtüberschrift - [1.] Kapitel - [1.1] Unterkapitel - [1.1.1] Teilthema - [1.1.1.1 - ggf. ohne Nummer] Themen-Absatz
- ☑ **Gliederungssystematiken:** > inhaltlich („Sinnabschnitte“) > logisch („Abläufe, Schritte“) > argumentativ (metasprachliche Begriffe z.B. "Fragestellung", "Beispiel", "Kernthese", "Schlussfolgerungen")
- ☑ **Textabsätze** bilden (inhaltliche Kluster) und zeigen was jeweils gedanklich zusammen gehört
> Wenn möglich markante, aussagekräftige Überschrift voranstellen (Stichwort, Leitwort, Merksatz)

3.1.2 - Schrift



Verständnis durch Lesen

Schriftgröße

Schrifttyp

Schriftfarbe

Gliederungssystematik (bevorzugt: Dezimalklassifikation) wählen und Schrift dazu passend festlegen

- ☑ **Fortlaufender Text** in 11pt / 12pt
- ☑ **Überschriften** jeweils +/- 4pt je Ebene
- ☑ **Anmerkungen** / Hinweise in 9pt / 10pt
- ☑ In einem Dokument nur **Schriften der gleichen Schriftfamilie** (z.B. Helvetica, Arial) verwenden
- ☑ **Groß- und Kleinbuchstaben** erleichtern das Lesen
- ☑ **Hervorhebungen** z.B. durch GROSSBUCHSTABEN („Namen, Orte“), Unterstreichungen („wichtig“) oder *kursive Schrift* („Übersetzung, Wortbedeutung“) möglich
- ☑ **Texte:** schwarz
- ☑ Herauszuhebende **Worte / Textabschnitte** in rot, blau, grün - **Hintergründe / Flächen** hellgrau, hellrot, hellblau, hellgrün, gelb ...

3.2 - Grafik, Charts



Formen und Farben

3.2.1 - Statistikdarstellungen

3.2.2 - Symbole, Formen

3.2.3 - Farben

Logik der Visualisierung muss der Sachlogik des Inhalts entsprechen

- ☑ **Tabellen** mit Spalten und Zeilen
- ☑ **Flächen-** / Säulen- / Balken- / Kreis-Diagramme ... zweidimensional / dreidimensional
- ☑ **Liniendiagramme**, Kurven ...
- ☑ **Punkte**, Sterne, Buttons ...
- ☑ **Pfeile**, Linien, Balken ...
- ☑ **Flächen**, Vielecke, Kugeln ...
- ☑ **Nach Bedeutsamkeit** (Reihenfolge im Regenbogen: rot-orange-gelb-grün-blau-violett) verwenden
- ☑ **Nach Bedeutung / Wirkung** (z.B. Ampel rot - gelb - grün) einsetzen
- ☑ **Schrift** zweckmäßigerweise kräftig schwarz - Hintergründe hell / wenig gemustert / durchscheinend

3.2.1 - Statistikdarstellungen



Charts auf Zahlenbasis

Tabellen ...

Bei jeder Darstellung die **Herkunft der einbezogenen Daten und Zahlen** angeben (Quellenangabe)

- ☑ **Zeilen / Spalten** - eindeutig bezeichnen - Schnittpunkt: Zelle/n
- ☑ **Zuordnungen** optisch durch Gitternetzlinien und farbliche Schattierungen erleichtern

Flächen ...

Darstellung von **Größen und Anteilen** - zu verschiedenen **Zeitpunkten**

- ☑ Säulen (senkrecht) / Balken (waagrecht) > Höhe, Breite, Tiefe
- ☑ Kreise („Torten“) > Kreisfläche / Radius, Größe der Segmente / Winkelanteile

Linien ...

Veränderung von **Kriteriengrößen** zu aufeinanderfolgenden **Zeitpunkten**

- ☑ Koordinatensystem mit gleichmäßiger Teilung bevorzugen > Zeitpunkte
- ☑ Linien unterschiedlicher Form und Farbe > Kriterien

3.2.2 - Symbole



Formen mit verständlicher Bedeutung

Größe / Form / Farbe der verwendeten Anordnungszeichen im Stil passend zum gesamten Layout wählen

Punkte ...

Richtungslinien ...

Raumkörper ...

- ☑ **Punkte** dienen meist zur Kennzeichnung einzelner Fakten / Inhalte in einer Auflistung ★ ○ ● ◇ ■ △ ► – etc.
- ☑ **Einzelne „Buttons“** ☎ ✂ ♪+ 🕸 ⚡ ♥ ☹ Piktogramme o.ä. können der Hervorhebung markanter Textteile dienen
- ☑ **Pfeile** dienen zur Kennzeichnung von Richtungen (↑ oben, ↓ unten ↗ weiter ...), Reihenfolgen (→ von Schritt zu Schritt), gegenseitigen ↔ Zusammenhängen ... ↕ ↻ ↺ etc.
- ☑ **Pfeilformen** symbolisieren Dynamik
- ☑ **2 D / 3 D- Formen:** Dreieck, Viereck, , Pyramide, Würfel, Kugel ... etc.
- ☑ **Eckpunkte / Flächen** zur Veranschaulichung von Sachzusammenhängen

3.2.3 - Farben



Farben sind die Töne in stummen Texten

Farbenbedeutung

Farbwirkungen

Farben erwecken **Aufmerksamkeit** und **Emotionen** - können Assoziationen erleichtern und Zusammenhänge erkennen lassen. Farbig kommunizieren vermeidet Schwarzweißdenken ...

- ☑ **Akzeptierte Farbfolgen:** Ampeln (**rot-gelb-grün**) ... Flaggen (schwarz-**rot-gold**)... Sonnenspektrum (**rot** bis **violett**) ... - Beliebtheitsfolge: **blau-rot-grün**-schwarz
- ☑ **Farbsymbolik** zeigt sich in Redensarten: Rot sehen ... rosarote Brille ... noch grün hinter den Ohren ... gelb vor Neid ... ins Blaue fahren ...
- ☑ **Lebendige** Farben > Dynamik
- ☑ **Kühle** Farben > Nachdenken
- ☑ **Satte** Farben > Vordergrund-Texte
- ☑ **Transparente** Farben > Hintergrund
- ☑ **Signalfarben** > Aufmerksamkeit
- ☑ **Gedächtnisaktivierung** > Text und Farbe korrespondieren z.B. **ROT** (*nicht: blau*) sog. Stroop-Effekt

3.3 - Illustrationen



Schaubilder zum leichteren Verständnis

3.3.1 - Reale Darstellungen

Bleistift, Buntstift, Feder, Pinsel, Kamera etc. sowie diverse digitale Techniken ... helfen beim professionellen Illustrieren argumentativer Inhalte

Realistisch - wenn **Aktualität und Wirklichkeit** im Vordergrund stehen - z.B.

- ☑ Personen ... Objekte ... Produkte ...
- ☑ Situationen ... Ereignisse ... Örtlichkeiten ... Kunstwerke ...

In **Form** von z.B.

- ☑ Foto ... Gemälde ... Zeichnung ...

3.3.2 - Vereinfachte Bilder

Schematisiert - wenn **Funktionalität und Übersicht** erforderlich sind - z.B.

- ☑ Unsichtbare Vorgänge ... Abläufe ... Bewegungen ... Modelle ...
- ☑ Prinzip- und Funktionsdarstellungen ... Bilder zur ersten Orientierung ...

In **Form** von z.B.

- ☑ Strichzeichnung ... Computergrafik ... Blockdiagramm ...

3.3.1 - Reale Darstellungen



Aktuelle Wirklichkeit zeigen

Fotos ...

Bei **Perspektive, Darstellungsebenen** (2-D / 3-D), **Bildausschnitt** und **Bildfolge** stehen sachliche / argumentative Aspekte - weniger künstlerische - im Vordergrund

Filmkamera oder Digitalkamera ermöglichen umfassende Darstellungen, z.B.

- ☑ Situative / aktuelle Wirklichkeit: **eingefrorene Aktion** (Zeitpunktdarstellung)
- ☑ Fotos können sachbezogen oder künstlerisch **überarbeitet / verfremdet** (z.B. farblich; Wärmebild) werden
- ☑ Bei **Retouchen und Bildmontagen** auf Wahrheitsgehalt achten

Zeichnungen ...

Zahlreiche analoge und digitale **Zeichentechniken**, z.B. für Dinge, die man schwer / nicht fotografieren kann ...

- ☑ **Zeichnungen** - schwarz-weiß / farbig
- ☑ **Skizzen** unterschiedlicher Kunstfertigkeit ... Scribbles ... Layouts ... Details
- ☑ **Comics**, Cartoons, Maskottchen ...

3.3.2 - Vereinfachte Bilder



Grundverständnis und Zusammenhänge

Prinzipdarstellungen, Schemata ...

Ablaufpläne, Blockdiagramme ...

Elementare bildliche Beispiele können helfen Zusammenhänge zu erschließen und Abhängigkeiten zu erkennen

Nur **das Wesentliche darstellen** - und so erkennen, z.B. durch

- ☑ Grundsatzdarstellungen ... Prinzipskizzen ... **Infografik** ...
- ☑ Geometrisch korrekte Anordnungen ... Pläne ... technische Zeichnungen ...
- ☑ **Kartografie** im passenden Maßstab

Zusammenhänge bildlich darstellen, z.B.

- ☑ **Netzwerkplan** ... Mindmap ... Baumgrafik ... Linienplan ... Netzplan ...
- ☑ **Ablaufdiagramm** ... Programmablaufplan ... Flussdiagramm ... Miniplan ...
- ☑ **Strukturgramm** / Struktogramm / Nassi-Shneiderman-Diagramm
- ☑ **Zur Orientierung**: Schilder ... Buttons ... Symbole ... Piktogramme ...