

STÉPHANE ETRILLARD

AUFTRIFF UND WIRKUNG



Souverän überzeugen –
im kleinen Kreis und vor großem Publikum

»Soft Skills kompakt«

Junfermann

Verlag

Stéphane Etrillard
Auftritt und Wirkung

Reihe

Soft Skills kompakt

Herausgegeben von Stéphane Etrillard

Band 18

- Band 1 – Stéphane Etrillard: *Erfolgreiche Rhetorik für gute Gespräche*
- Band 2 – Sabine Mühlisch: *Fragen der KörperSprache*
- Band 3 – Reinhold Vogt: *Gedächtnis-Training in Frage & Antwort*
- Band 4 – René Borbonus: *Die Kunst der Präsentation*
- Band 5 – Ute Simon-Adorf: *Was Sie schon immer über Coaching wissen wollten ...*
- Band 6 – Arno Fischbacher: *Geheimer Verführer Stimme*
- Band 7 – Ute Simon-Adorf: *Mentaltraining in Frage & Antwort*
- Band 8 – Stephan Ulrich: *Menschen grafisch visualisieren*
- Band 9 – Jürgen W. Goldfuß: *Wer sich nicht führt, der wird verführt*
- Band 10 – Doris Kirch: *Der Stress-Coach*
- Band 11 – Stéphane Etrillard: *Charisma – einfach besser ankommen*
- Band 12 – Birgit Lutzer: *Bringen Sie es auf den Punkt!*
- Band 13 – Ursu Mahler: *Der Konflikt-Coach*
- Band 14 – Roland Arndt: *Jedes Telefonat ein Erfolg*
- Band 15 – Rositta Beck-Rappen: *Büro-Effizienz*
- Band 16 – Zach Davis: *Zeitmanagement für gestiegene Anforderungen*
- Band 17 – Stéphane Etrillard: *Fair zum Ziel*

Ausführliche Informationen zu jedem unserer lieferbaren und geplanten Bücher finden Sie im Internet unter ↗ <http://www.junfermann.de>. Dort können Sie unseren Newsletter abonnieren und sicherstellen, dass Sie alles Wissenswerte über das Junfermann-Programm regelmäßig und aktuell erfahren. – Und wenn Sie an Geschichten aus dem Verlagsalltag und rund um unser Buch-Programm interessiert sind, besuchen Sie auch unseren Blog: ↗ <http://blogweise.junfermann.de>.

STÉPHANE ETRILLARD

AUFTRITT UND WIRKUNG

SOUVERÄN ÜBERZEUGEN – IM KLEINEN KREIS
UND VOR GROSSEM PUBLIKUM

Junfermann Verlag
Paderborn
2015



Copyright © Junfermann Verlag, Paderborn 2015
Coverfoto © maxcam – fotolia.com
Autorenfoto © Sylke Gall, Berlin 2014
Covergestaltung / Reihenentwurf Christian Tschepp

Satz JUNFERMANN Druck & Service, Paderborn

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar.

Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

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

ISBN 978-3-95571-351-5

Dieses Buch erscheint parallel in diesen Formaten:

ISBN 978-3-95571-035-4 (EPUB), 978-3-95571-350-8 (MOBI),
978-3-95571-034-7 (Print).

Inhalt

Einleitung.....	9
1. Der persönliche Auftritt und seine Wirkung.....	11
1.1 Zeigen, was man kann, was man weiß und wer man ist	12
1.2 Der direkte Draht zum Publikum	12
2. Auftritt ist nicht gleich Auftritt	15
2.1 Die Rede: Durch das gesprochene Wort überzeugen.....	18
2.2 Das Referat: Informationen vermitteln	19
2.3 Der Vortrag: Das Publikum für sich gewinnen.....	21
2.4 Die Präsentation: Wer präsentiert, braucht Präsenz	22
3. Sich selbst präsentieren	24
3.1 Die Aufmerksamkeit auf sich lenken	25
3.2 Die fünf wichtigsten Elemente des Selbstmarketings	25
3.3 Wie ein Vorstellungsgespräch auf großer Bühne	29
4. Wenn es auf den Unterhaltungswert ankommt.....	31
4.1 Womit Sie Ihr Publikum unterhalten.....	32
4.2 Worauf Sie besser verzichten sollten.....	34
5. Wenn Informationen im Vordergrund stehen.....	36
5.1 Recherchieren, auswählen, gewichten	36
5.2 Was die Zuhörer wissen wollen.....	38
5.3 Informationspolitik im Unternehmen	41
5.4 In Krisensituationen richtig informieren	44
5.5 Ohne Information keine Motivation	47
6. Wenn Entscheidungen fallen sollen	49
6.1 Die Psychologie der Entscheidungsfindung	50
6.2 Persönliche Vorteile und konkreter Nutzen.....	53
6.3 Sich auf das Wesentliche beschränken.....	56

7.	Wenn es um Veränderungsprozesse geht.....	58
7.1	Bei jeder Veränderung sind Emotionen im Spiel.....	59
7.2	Grundsätze für die Kommunikation bei Veränderungsprozessen	61
8.	Das Publikum überzeugen.....	65
8.1	Überzeugen oder überreden?.....	65
8.2	Inhalt und Person überzeugen gemeinsam	68
8.3	Auch die „leisen“ Töne können überzeugen.....	69
9.	Als Mensch beim Publikum punkten	71
9.1	... mit Inhalten, von denen man selbst überzeugt ist	72
9.2	... mit einem Auftritt, der zur eigenen Persönlichkeit passt..	73
9.3	... mit einem persönlichen Auftreten, das authentisch bleibt	75
9.4	... mit einem Blick, der sich fürs Publikum öffnet.....	77
10.	Souverän vor Publikum auftreten	78
10.1	Sich vom Lampenfieber nicht ausbremsen lassen	79
10.2	Herzklopfen, weiche Knie, zittrige Stimme.....	84
10.3	Eine positive Einstellung zu sich selbst und zum Auftritt ...	86
11.	Charisma: Die Wirkung persönlicher Ausstrahlung	89
11.1	Was echtes Charisma ausmacht	89
11.2	Das eigene Charisma wecken	91
11.3	Charismatisch auftreten	95
12.	Präzise und wirkungsvoll argumentieren.....	96
12.1	Der Aufbau einer Argumentation.....	96
12.2	Die Ziele Ihres Auftritts.....	98
12.3	Die Zuhörer Ihres Auftritts.....	100
12.4	Maßgeschneiderte Argumente	102
13.	Die richtige Sprache sprechen	106
13.1	Damit das Publikum Sie versteht.....	108
13.2	Die richtige Sprache für Ihren Auftritt	110

14. Ohne Glaubwürdigkeit keine Überzeugungskraft	121
14.1 Wenn es an Glaubwürdigkeit mangelt.....	121
14.2 So gelingt der glaubwürdige Auftritt.....	123
15. Visualisierungen: Auswahl und Umsetzung.....	128
15.1 Was Visualisierungen leisten können	130
15.2 Geeignete Inhalte und Medien auswählen	133
15.3 Allgemeine Gestaltungsregeln.....	137
15.4 Den Auftritt gründlich vorbereiten	142
16. Wenn das Publikum nicht mitspielt.....	145
16.1 Unruhe und Langeweile	146
16.2 Sachliche Einwände und Fragen	150
16.3 Störenfriede und unsachliche Angriffe	153
17. Nach dem Auftritt.....	156
17.1 Für alle Fälle gerüstet.....	157
17.2 Von der Präsentation zum Gespräch.....	158
18. Ein guter Anlass, um Kontakte zu knüpfen	161
18.1 Bei Veranstaltungen neue Kontakte knüpfen.....	162
18.2 Kontakte wollen gepflegt werden	163
19. Auftritte in der digitalen Welt	166
19.1 Online überzeugen.....	167
19.2 Die Stimme als zentrales Element.....	170
19.3 Umgang mit Mikrofon und Kamera	172
20. Infotainment: Informieren und unterhalten	175
20.1 Was wir von Steve Jobs lernen können – und was nicht	176
20.2 Weit mehr als nur Infotainment	178
21. Aus dem Stegreif	180
21.1 Kein Grund, nervös zu werden	180
21.2 Mit der Dreiteilung zum roten Faden	182

22. Bitte nicht	184
22.1 11 typische Fehler	185
22.2 Nicht die Software ist das Problem	188
23. Die Struktur einer Präsentation auf einen Blick	190
Schlusswort	194
Literaturverzeichnis.....	197
Index	199
Über den Autor	201

Einleitung

In unserem Leben ist nahezu jeder Erfolg (und auch Misserfolg) eng mit dem persönlichen Auftreten verknüpft. Dabei spielt es keine Rolle, ob es um ein Gespräch im kleinen Kreis, eine Präsentation vor zehn oder um einen Vortrag vor Hunderten Zuhörern geht: In allen Fällen handelt es sich um einen Auftritt vor Publikum, und das Ziel ist immer, die Zuhörer sowohl von den Inhalten als auch ganz persönlich zu überzeugen. – Viele Menschen sehen darin eine schwierige Aufgabe. Kommen noch fehlende Erfahrung, Lampenfieber, Anspannung und Nervosität hinzu oder findet der Auftritt unter schwierigen Bedingungen statt, erscheint es schnell unmöglich, die anstehende Aufgabe souverän zu bewältigen. Und ein verpatzter Auftritt ist nicht nur peinlich, sondern wird dem Vortragenden ganz persönlich angelastet. Gerade im Beruf steht dann auch die eigene Reputation auf dem Spiel.

In diesen Fällen hilft nichts besser als das nötige Wissen darüber, worauf es in welcher Situation ganz konkret ankommt, was wirklich einen souveränen und überzeugenden Auftritt ausmacht und was eher schadet. Dieses Know-how finden Sie auf den folgenden Seiten. Sie werden erfahren, wie Sie Ihre eigenen Fähigkeiten besser nutzen und wie Sie typische Fehler vermeiden, wenn Sie vor Publikum auftreten. Dadurch schützen Sie sich vor Misserfolgen und haben es einfacher, Ihre Zuhörer persönlich und inhaltlich zu überzeugen. Schließlich ist ein gelungener Auftritt auch die beste Werbung für Sie selbst. Denn für einen dauerhaften Erfolg im Beruf werden das persönliche Auftreten und die daraus resultierende Wirkung auf andere immer wichtiger. Und auch bei Auftritten im privaten Rahmen kann es nicht schaden, eine gute Figur zu machen.

Mit diesem Buch möchte ich Ihnen das nötige Wissen an die Hand geben, mit dem Sie Ihre persönliche Wirkung optimieren und souveräner auftreten können. Wenn Sie also im großen oder kleinen Rahmen auf dem sprichwörtlichen Präsentierteller stehen, können Sie dieses Wissen zurate ziehen und ganz gezielt einsetzen – übrigens auch und gerade dann, wenn der Auftritt vor schwierigem Publikum stattfindet oder wenn mit Widerstand zu rechnen ist. So können Sie den Auftritt kompetent und mit gestärktem Selbstvertrauen angehen.

Natürlich erfahren Sie, wie Sie die einzelnen Elemente eines Auftritts verbessern können – wichtiger ist mir jedoch, dass Sie die Rede, den Vortrag oder die Präsentation als Ganzes sehen, um so auf ganzer Linie überzeugen zu können. Das beinhaltet Elemente, die schon im Vorfeld der Veranstaltung zu beachten sind, und es geht auch über den Schlusssatz hinaus. Denn gerade nach dem Ende des Auftritts beginnt eine Phase, der vielfach zu wenig Beachtung geschenkt wird: die Gespräche und Diskussionen im persönlichen Kontakt.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und spannende Auftritte, die allen Erwartungen und insbesondere auch Ihren eigenen Ansprüchen gerecht werden.

Ihr Stéphane Etrillard

1. | Der persönliche Auftritt und seine Wirkung

Ein persönlicher Auftritt – muss das überhaupt sein? Das kann man doch auch anders erledigen und beispielsweise eine E-Mail verschicken. Welchen Vorteil hat es überhaupt, persönlich in Erscheinung zu treten und dafür womöglich noch eine Anreise in Kauf zu nehmen? – Das ist natürlich eine berechtigte Frage. Und in der Tat: Kaum jemand hat Zeit zu verschenken, also will es gut überlegt sein, worin wir unsere Zeit investieren. Längst nicht in allen Fällen ist eine Präsentation, eine Rede oder ein Vortrag das Mittel der Wahl. Natürlich erfordert nicht jedes kleine Ereignis, jede neue Information oder Idee eine ausgefeilte persönliche Präsentation. Der persönliche Auftritt kostet schließlich nicht nur eigene Zeit, sondern insbesondere auch die der Zuhörer – und das ist zugleich der springende Punkt. Wenn sich zehn, hundert oder noch mehr Menschen die Zeit nehmen, um einem Vortrag oder einer Rede zu lauschen oder eine Präsentation auf sich wirken zu lassen, muss der Aufwand für die Veranstaltung in einem guten Verhältnis zur Zielsetzung des Auftritts stehen.

Das ist der Fall, wenn es um wichtige Entscheidungen geht, um Informationen von großer Bedeutung, essenzielle Neuerungen, einschneidende Veränderungsprozesse oder darum, andere von weitreichenden Ideen oder Vorschlägen zu überzeugen. Außerdem ist ein persönlicher Auftritt immer dann das richtige Instrument, wenn wir die Zuhörer – beispielsweise einen wichtigen Kunden – in das Zentrum des Geschehens stellen wollen. Es macht schließlich einen Unterschied, ob sich jemand die Mühe macht, bei einem Kunden oder Partner persönlich zu erscheinen, oder ob wir ihm eine E-Mail mit einer beigefügten Dokumentation schicken.

1.1 Zeigen, was man kann, was man weiß und wer man ist

Zugleich ist jeder persönliche Auftritt immer auch eine Selbstpräsentation. Dieser Aspekt ist weit mehr als nur ein Nebeneffekt. Schließlich ist der persönliche Erfolg, vor allem die berufliche Karriere, an die persönliche Reputation und an den eigenen Bekanntheitsgrad gekoppelt. Und hier bietet ein Auftritt vor Publikum eine ganze Reihe von Möglichkeiten, um das eigene Image aufzupolieren. Jeder persönliche Auftritt bietet zahlreiche Gelegenheiten, um

- die Aufmerksamkeit auf sich zu lenken;
- neue Kontakte zu knüpfen;
- persönliche Beziehungen herzustellen und zu pflegen;
- anderen Menschen zu zeigen, was man kann, was man weiß und wer man ist;
- einen nachhaltigen persönlichen Eindruck zu hinterlassen.

Ein Auftritt vor Publikum rückt die eigene Person ins Rampenlicht – ganz unabhängig von der Anzahl der Zuhörer. Jeder gelungene Auftritt fördert dabei das eigene Ansehen und oft genug auch die eigenen Karrierechancen. Schon diese Tatsachen sprechen eindeutig für persönliche Auftritte, zumal es bei allen unpersönlichen Kommunikationsformen weitaus schwieriger und auch langwieriger ist, auch nur ansatzweise ähnliche Effekte zu erzielen.

1.2 Der direkte Draht zum Publikum

Schon jetzt dürfte die Frage nach dem Nutzen von persönlichen Auftritten hinreichend beantwortet sein. Dabei wurden wesentliche Vorzüge eines persönlichen Auftritts bis hierhin noch gar nicht angesprochen. Denn durch den persönlichen Auftritt erhalten wir einen direkten Draht zum Publikum und können unmittelbar auf die Reaktionen der Zuhörer eingehen. Wir können

den Auftritt also in Echtzeit an die Reaktionen der Zuhörer anpassen – komplexe Sachverhalte noch einmal oder mit anderen Worten erklären, auf Vorbehalte oder Fragen reagieren, Ängste oder Widerstände abbauen und direkt auf die Signale des Publikums eingehen. Manche Auftritte bieten obendrein die Möglichkeit, individuell auf einzelne Zuhörer einzugehen. So kann ein erfahrener und aufmerksamer Präsentierender schon an Mimik und Gestik seiner Zuhörer ablesen, ob noch Klärungsbedarf besteht oder nicht.

Ein Auftritt ermöglicht den persönlichen Kontakt zur Zielgruppe und gibt Gelegenheit, auf Fragen oder Anmerkungen der Zuhörer individuell einzugehen.

Der persönliche Auftritt ist und bleibt die lebendigste Form der Präsentation. Ein gelungener und gut strukturierter Auftritt kann die Zuhörer begeistern, sie nachhaltig überzeugen und selbst Skeptiker zufriedenstellen und so den Weg zu einem bestimmten Ziel frei machen. Ein Auftritt vor Publikum bleibt beim Zuhörer haften, hilft dabei, die Inhalte besser zu verinnerlichen und die Kernbotschaften dauerhaft zu verankern. Er kann das Zusammengehörigkeitsgefühl stärken und einen sehr professionellen Eindruck hinterlassen. Er kann selbst schwierige Sachzusammenhänge auch Nichtfachleuten verständlich machen. Und haben die Teilnehmer einer solchen Veranstaltung noch Klärungsbedarf, ergibt sich fast immer eine Gelegenheit, jede offen gebliebene Frage zu beantworten. Für einen persönlichen Auftritt spricht also vieles. Allerdings – all diese Vorteile kommen nur dann zum Tragen, wenn die Präsentation, der Vortrag oder die Rede gekonnt vorbereitet und souverän über die Bühne gebracht wird.

Das ist zugleich der Haken an der Sache: Es wird zwar immer mehr und zu allen möglichen Anlässen präsentiert und vorgetragen, nur fehlt oft noch immer das nötige Hintergrundwissen und Können. Und so kommt es, dass die Zuhörer eine Präsentation nach der anderen über sich ergehen lassen und sich dabei manchmal nur mühsam wach halten können. Tatsächlich sind viele per-

Seine positive Wirkung kann ein Auftritt jedoch nur dann entfalten, wenn der Vortragende sowohl inhaltlich als auch persönlich überzeugt.

sönliche Auftritte eher einschläfernd als inspirierend. Und wenn es ganz schlecht läuft, wird nicht nur das ursprüngliche Ziel des Auftritts verfehlt – der verpatzte Auftritt beschädigt obendrein die eigene Reputation.

Ein persönlicher Auftritt bringt zwar viele Vorteile mit sich, birgt jedoch auch einige Risiken. Die in den Auftritt gesetzten Hoffnungen lösen sich schnell in Luft auf, wenn deutliche inhaltliche, technische oder persönliche Defizite auftreten – vor allem dann, wenn es nicht allein darum geht, gut aufbereitete Informationen zu vermitteln (obwohl schon das viele Vortragende vor größere Probleme stellt), sondern das Publikum obendrein von etwas zu überzeugen und zu bestimmten Taten zu motivieren. Die Risiken steigen nochmals, wenn – was häufiger der Fall ist – das Publikum wenig aufgeschlossen dafür ist, sich von einer Sache, von Veränderung oder einem Vorhaben überzeugen zu lassen. In der Praxis bilden Vorurteile, Ablehnung oder wenigstens Skepsis teils große Hemmschwellen, die es erst zu überwinden gilt. – Der Vortragende wird mit seinem Auftritt zu einem Verkäufer einer Sache, eines bestimmten Vorhabens oder einer Idee und hat die Aufgabe, die möglichen Vorbehalte seiner Zuhörer auszuräumen. Das Publikum ist also der Faktor, auf den alle Bemühungen ausgerichtet sind.

Der wesentliche Vorteil eines persönlichen Auftritts ist deshalb die große Chance, dass letztlich selbst skeptische und ablehnende Zuhörer nachhaltig überzeugt werden können. Insbesondere dieser wichtige Vorteil von Präsentationen, Vorträgen und Reden ist es, der dazu geführt hat, dass die Fähigkeit, souverän vor Publikum aufzutreten, heute in so vielen Bereichen von so großer Bedeutung ist.

2. | Auftritt ist nicht gleich Auftritt

Wer nicht gerade vom ersten Schuljahr an ein Musterschüler war und es bis zum Schulabschluss geblieben ist, wird sich daran erinnern können, dass es immer dann, wenn eine Note auf der Kippe stand, auf die mündliche Mitarbeit ankam. So mancher konnte sich auf diese Weise noch einmal auf einen besseren Platz retten. Andere, die den Mund nicht aufbekamen, hatten allerdings das Nachsehen. Schon in der Schule hatten wir also unsere kleinen persönlichen Auftritte, deren Bedeutung allerdings nicht zu unterschätzen ist. Wer durch seine Persönlichkeit bestach, schnitt schon damals besser ab als andere, die eher keinen als einen guten Eindruck hinterließen. Tatsächlich gilt als erwiesen, dass Lehrer längst nicht nur rein objektiv bewerten. Gerade bei der Notenvergabe spielt der Sympathiefaktor, trotz aller Mühe um Neutralität, eine nicht zu unterschätzende Rolle. Deshalb sind es schon in der Schule nicht zwangsläufig die Klügsten, die am besten abschneiden – der persönliche Eindruck, den eine Schülerin oder ein Schüler auf seine Lehrer macht, ist ein wichtiger Faktor, der sich durchaus in der Benotung niederschlägt. Kurz: Wer durch seine Persönlichkeit überzeugt, hat es leichter.

Im späteren Leben sind die Menschen, die für uns wichtig sind, weitaus weniger der Neutralität verpflichtet als vorher die Lehrkräfte. Damit ist klar, dass der Persönlichkeitsfaktor im Laufe des Lebens eine immer wichtigere Rolle spielt. Denn spätestens im Beruf zählt insbesondere das persönliche Auftreten – hier setzt sich vor allem derjenige durch, der im Kundenkontakt, im Umgang mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kollegen als Persönlichkeit überzeugt. Das gilt insbesondere bei persönlichen Auftritten. Schätzungsweise werden täglich weltweit allein 30 Millionen Präsentationen gehalten.

Wer sich selbst gut in Szene setzen kann, lenkt positive Aufmerksamkeit auf sich und erhöht damit seine Erfolgchancen – in der Schule, in der Universität und erst recht im Berufsleben.

Damit stehen jeden Tag 30 Millionen Menschen auf dem Präsentierteller und gleichzeitig vor der Aufgabe, ihre Ideen, Produkte und Leistungen überzeugend zu präsentieren. Kaum noch jemand kommt im Beruf daran vorbei, Präsentationen und Vorträge zu halten. Vielmehr gehört es in immer mehr Berufen einfach dazu, vor Mitarbeitern, Kollegen oder Kunden aufzutreten und dabei eine möglichst gute Figur abzugeben.

Natürlich sind derartige Auftritte nicht jedermanns Sache. So mancher möchte sich am liebsten davor drücken und würde den Auftritt eher einem anderen überlassen, dem es besser liegt, im Rampenlicht zu stehen. Abgesehen davon, dass es auf Dauer niemandem gelingt, sich durchzumogeln, gehen so auch wichtige Chancen verloren: nämlich die Chancen, durch einen wirkungsvollen Auftritt positive Aufmerksamkeit auf sich zu lenken.

In der Praxis eines meiner Kunden wurde ich einmal Zeuge, als jemand ganz unvermittelt eine solche Chance ergriff und, wie ich später erfuhr, tatsächlich konkret und langfristig davon profitierte: Ich coachte den Zahnarzt, der eine Praxis mit zwei Kolleginnen und insgesamt vierzehn Angestellten führte, in Sachen Mitarbeiterführung und -kommunikation und begleitete ihn an diesem Tag bei seiner Arbeit. Die morgendliche Teamsitzung geriet ein wenig ins Stocken, weil sich angesichts hartnäckiger Probleme im Umgang mit der neuen Abrechnungssoftware allgemeine Ratlosigkeit breitmachte. Als dann schon diskutiert wurde, übergangsweise wieder die alte Software einzusetzen, schaltete sich die junge Zahntechnikerin ein, die im angeschlossenen kleinen Techniklabor der Praxis arbeitete. Sie sagte, sie hätte bei ihrem vorherigen Arbeitgeber mit der gleichen Software gearbeitet und hätte vielleicht eine Idee, wo das Problem liegen könnte. Sie schilderte ihre Idee, die eine der Ärztinnen direkt am Computer ausprobierte – und es funktionierte! Anschließend erklärte sie der gesamten Belegschaft die Hintergründe des Problems und wie sich das Problem vermeiden ließ. Außerdem erläuterte sie einige weitere Besonderheiten bei der Anwendung der Software und gab Hinweise für die Optimierung bestimmter Arbeitsabläufe.

Ohne es zu bemerken hatte die junge Kollegin eine überaus erfolgreiche Ad-hoc-Präsentation vor ihren Kolleginnen und Kollegen gehalten und damit auch ihren Chef sehr beeindruckt. Der hatte bis dahin keine Ahnung davon gehabt, dass sich seine Angestellte auch in Abrechnungs- und Softwareangelegenheiten auskannte. Doch ihr Auftritt sorgte dafür, dass er und die Kollegen sie jetzt mit etwas anderen Augen sahen und sie viel häufiger in den normalen Praxisalltag einbezogen. Das hatte für die junge Zahntechnikerin letztlich auch ganz praktische und finanzielle Folgen. Denn ihr Chef bot ihr nach einiger Zeit an, ihre Halbtagsstelle mit einigen Stunden an der Anmeldung aufzustocken, was die junge Kollegin sehr gern in Anspruch nahm.

Auftritte vor Publikum betreffen nämlich schon lange nicht mehr nur bestimmte Berufsgruppen. Ebenso lange sind es auch nicht nur Führungskräfte oder andere Mitarbeiter mit exponierter Position, zu deren Arbeitsalltag es gehört, vor größeren und kleineren Gruppen aufzutreten. Vielmehr wird heute von etlichen Berufstätigen erwartet, dass sie in der Lage sind, Präsenz zu zeigen und die Zuhörer von der jeweiligen Sache zu überzeugen. Auftritt ist nun allerdings nicht gleich Auftritt – es gibt unterschiedliche Formen, die sich zumindest in wichtigen Details voneinander unterscheiden. In der Praxis werden Begriffe wie Referat, Rede, Vortrag und Präsentation allerdings etwas uneinheitlich und vielfach auch synonym verwandt, obwohl jede dieser Auftrittsformen ihre speziellen Eigenheiten mit sich bringt. Um nun etwas Klarheit in die allgemein herrschende Begriffsverwirrung zu bringen, folgt ein kurzer Überblick.

2.1 Die Rede: Durch das gesprochene Wort überzeugen

Wer mündlich vor Publikum spricht, hält eine Rede – unabhängig davon, ob sie zwei Minuten oder eine Stunde dauert (was in den meisten Fällen allerdings wenig empfehlenswert ist). Tatsächlich gibt es nur sehr selten Gründe, die für eine längere Redezeit als 15 Minuten sprechen. Als Redner steht man allein vor einem zahlenmäßig weit überlegenen Publikum, von dem im besten Fall Wohlwollen, jedoch kaum Beistand zu erwarten ist. So liegt es am Redner selbst, eine gute Rede zu halten. Angesichts dieser Umstände ist es leicht nachvollziehbar, dass eine Rede einen schon mal ins Schwitzen bringen kann. Und dass man im Alltag einigermaßen leichtfüßig kommunizieren kann, heißt noch lange nicht, dass man auch ein guter Redner ist. Dazu gehört einiges mehr.

Die Wirkung der eigenen Persönlichkeit ist hier von ganz entscheidender Bedeutung. Wenn ein Redner mit einer guten Rede bestechen will, dann entscheiden neben der inhaltlichen Überzeugungsleistung auch Faktoren, die die persönliche Überzeugungskraft des Redners beeinflussen. Das sind beispielsweise:

- Ein guter Redner wirkt authentisch und strahlt aus, dass er das Thema verinnerlicht und selbst ein großes Interesse daran hat, dass die inhaltlichen Darstellungen fundiert und zutreffend sind.
- Er wird seine Zuhörer mit dem Thema sowohl rational als auch emotional erreichen.
- Vor allem eine einfallsreich gestaltete Rede überzeugt und erhält die Aufmerksamkeit des Publikums.
- Geübte Redner sind in der Lage, auch spontan und flexibel zu reagieren und wenn nötig in gewissem Rahmen Veränderungen einzuflechten.
- Essenziell ist, dass Sprache und Stimme klar und verständlich sind. Hat der Zuhörer schon allein aufgrund einer unpräzisen Sprache und schlechten Aussprache Verständnisprobleme, wird er sich sicher nicht von der Rede mitreißen lassen.

- Ein bewusster Einsatz der Körpersprache, von Mimik und Gestik, tragen entscheidend zum Gelingen der Rede bei.

Nun sind natürlich nur wenige gute Redner vom Himmel gefallen. In den meisten Fällen gilt für die Vorbereitung auf eine Rede der einfache Grundsatz: „Übung macht den Meister.“ Mehrere „Trockenübungen“ oder Probedurchläufe vor dem Spiegel, einem Aufnahmegerät oder einer Vertrauensperson sind für die meisten Redner unerlässlicher Teil der Vorbereitung, um Dauer, Wirkung, Verständlichkeit – und damit auch die Überzeugungskraft – einer Rede im Vorfeld zu überprüfen, Hemmungen abzubauen und sicherer zu werden. Reden werden zu unterschiedlichen Anlässen, im kleinen und großen Rahmen gehalten. Sie können ein bestimmtes Thema, eine oder mehrere Personen oder nahezu jeden Anlass zum Gegenstand haben. Es kann darum gehen, das Publikum zu überzeugen oder auch zu unterhalten. Die Intention einer Rede kann also sehr unterschiedlich ausfallen. Das wesentliche Merkmal der Rede ist: Die Rede wird frei und meistens ohne mediale Hilfsmittel gehalten.

Da eine Rede ohne Medieneinsatz auskommt, sorgen hier neben den Inhalten vor allem Sprache, Stimme und Körpersprache für die überzeugende Wirkung.

2.2 Das Referat: Informationen vermitteln

Die uns allen wohl bekannteste Form eines Auftritts vor Publikum ist das Referat. An Schulen und Hochschulen dient es dazu, den Zuhörern Informationen zu vermitteln, zugleich jedoch auch zu zeigen, dass der Referierende in der Lage ist, wichtige von unwichtigen Informationen zu trennen und die relevanten Inhalte strukturiert und verständlich wiederzugeben. Auch wenn das Referat bei manchen Schülern wenig beliebt ist, ist es eine sehr gute Übung, enthält es doch bereits wichtige Elemente, die später für die meisten Menschen im Beruf wichtig werden: die Recherche,

Auswahl, Aufbereitung und strukturierte Wiedergabe der Inhalte. Wenn es dann noch gelingt, Interesse für das Thema beim Publikum zu wecken und persönlich eine gute Figur zu machen, ist die gute Note sicher.

Allerdings ist die Auftrittssituation für viele zunächst noch sehr ungewohnt. Es fehlt zudem die Erfahrung, um sicher einschätzen zu können, was bei den Zuhörern tatsächlich wie ankommt. Dabei hat es der Referierende noch vergleichsweise einfach: Es

Bei einem Referat geht es um die Informationsvermittlung. Und es geht darum, unter Beweis zu stellen, dass man in der Lage ist, Informationen zu recherchieren, auszuwählen, aufzubereiten und verständlich wiederzugeben.

geht primär um die einprägsame und strukturierte Wiedergabe von Tatsachen und noch nicht darum, andere zu überzeugen, sie zu Handlungen zu bewegen oder als Fürsprecher zu gewinnen. Noch geht es einzig darum, Informationen zu vermitteln. Das ist auch das wesentliche Merkmal eines Referats. Der Referent hat, je nach Vorgabe, meist zwischen 10 und 30 Minuten Zeit. Er bedient sich dabei möglichst des freien Sprechens, wobei viele Referate auch einfach abgelesen werden, was für die Zuhörer dann oft recht ermüdend ist. Welche Hilfsmittel (Folien, Hand-outs, Bildschirm) verwendet werden, sagt nichts darüber aus, ob es sich um ein Referat oder eine andere Vortragsform handelt: Nur weil eine Folie oder ein Bild-

schirm verwendet wird, wird aus dem Referat noch keine Präsentation. Und auch, wenn frei gesprochen wird, ist es noch längst keine Rede und kein Vortrag. – Auch wenn uns Referate eher an die Schulzeit erinnern, spielen sie doch auch im Beruf eine Rolle: wenn es darum geht, eine Gruppe von Menschen in aller Kürze über Tatsachen und Fakten zu informieren. Das Referat ist damit so etwas wie der kleine Bruder eines Vortrags.