

Cornelia Topf

Präsentations-Torpedos entschärfen

So überleben Sie persönliche Angriffe, Pannen,
dumme Zwischenfragen und andere Störfaktoren

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Präsentations-Torpedos entschärfen« (ISBN 978-3-86881-276-3)
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

1 So verhindern Sie Störungen

Furcht ist keine Vorbereitung!

Wie reagieren Präsentatoren normalerweise auf Störungen? Mit Verunsicherung: »Huch, was soll das denn jetzt?« Mit Erstaunen, Erstarren, Versagensangst und oft mit Fassungslosigkeit: »Wie kann man nur so unsachlich, so unfair sein!«

Sie geraten aus der Fassung und bald darauf aus dem Konzept, verlieren den Faden, stolpern und straucheln im Ablauf ihrer Präsentation. Der Angstschweiß bricht aus. Man fängt an, nach Worten zu suchen oder haut mit der Verbalkeule drauf und verschreckt damit Störer und Publikum. Selbst der eben eingenicke Teilnehmer in der letzten Reihe bekommt dann mit, dass der Präsentator gerade vorgeführt wird, die Situation nicht unter Kontrolle hat, ein schlechtes Bild abgibt. Warum? Aus einem einfachen Grund:

Dass Störungen stören, liegt meist nicht an der Störung selbst, sondern an der mangelnden Vorbereitung des Präsentators!

Es klingt paradox, doch die meisten Präsentatoren bereiten sich auf Störungen vor, indem sie sich davor fürchten! »Was mache ich, wenn die Zuhörer über mich tuscheln? Wenn eine dumme Frage kommt?« Diese Sorgen quälen Präsentatoren oft Tage vor dem Ereignis und halten sie nachts wach. Wach zu liegen ist die falsche Art, mit drohenden Störungen umzugehen.

Torpedo-Tipp 1:

Vorbereitung ist die halbe Miete.

Das Nichtangriffs-Postulat

Eine der wirksamsten Vorbereitungsmaßnahmen gegen Störungen ist so einfach und leicht, dass sie oft übersehen wird:

In dubio pro reo. Gehen Sie bei jeder Störung zunächst einmal davon aus, dass keine Provokation dahintersteckt – auch wenn es danach aussieht.

Sie sind als Präsentator kein Apportierhund, der losrennt, wenn man das Stöckchen wirft:

Torpedo-Tipp 2:

Was eine Störung ist und was nicht, bestimmen immer noch Sie!

Britta präsentiert die neueste Entwicklung ihrer Abteilung, als ein Teilnehmer in der ersten Reihe vernehmlich gähnt. Bis vor Tagen noch hätte Britta ihn sofort mit einem Säureblick gebannt und sich so dem Publikum als leicht reizbare Megäre präsentiert. Inzwischen arbeitet sie mit dem Nichtangriffs-Postulat. Sie schenkt dem vermeintlichen Störer einen Vertrauensvorschuss: »So, wie er aussieht, hatte er eine kurze Nacht!«

Die Wirkung dieses Perspektivwechsels ist enorm: Während sie früher »Störung!« dachte und sofort Pulsrasen und Schweißausbruch bekam, bleibt Britta heute ganz ruhig. Das erleichtert ungemein, macht souverän – und das merkt auch das Publikum!

Enorm viele Störungen sind überhaupt keine Störungen, sondern lediglich Überempfindlichkeiten eines nervösen Präsentators.

Stellen Sie diese Überempfindlichkeit ab. Mit dem Nichtangriffs-Postulat. Wenn sich herausstellen sollte, dass das Gähnen doch eine Provokation war, können Sie immer noch darauf eingehen (s. Kapitel 3).

Halten Sie Störungen für unverschämte?

Schon an dieser frühen Stelle reagieren einige Präsentatoren in Seminaren und Coachings etwas gereizt: »Warum soll eigentlich ich etwas gegen Störungen unternehmen? Störungen sind unverschämte! Ich bin für den Inhalt der Präsentation verantwortlich – nicht für die Unhöflichkeit der Störer!« Die Entrüstung ist berechtigt. Leider nutzt sie wenig.

Auch wenn Sie noch so entrüstet sind – Störungen können Sie nicht verbieten!

Sie können sich lediglich bestmöglich darauf einstellen. Wer sich auf Störungen nicht vorbereitet, begeht Präsentations-Harakiri. Unter uns gesagt: Eine gute Störungsbehandlung macht keinen großen Aufwand. Sie schmökern sich zwar jetzt durch eine Menge Buchseiten. Doch wenn Sie die Störungsbehandlung intus haben, läuft das wie das Kuppeln im Auto: ganz automatisch.

Vermeiden Sie Provokationen!

Wenn ich gemeinsam mit Präsentatoren deren Präsentationen analysiere, sind wir oft erstaunt, wie viele Störungen nicht vom Publikum ausgehen, sondern – Sie erraten es nie! – vom Präsentator selbst.

Torpedo-Tipp 3:

Vermeiden Sie alles, was eine Störung provozieren könnte!

Vielleicht fühlen Sie jetzt eine vage Irritation aufsteigen: Aber woher soll man denn wissen, was das unberechenbare Publikum provoziert? Nun, so unberechenbar sind Publikum und Störer nicht. Wenn wir Störungen analysieren, sagen die Präsentatoren in der Regel selbst: »Das hätte ich mir auch schon vorher denken können!« Also machen wir doch aus der Nachsicht eine Vorsicht, indem wir die häufigsten vermeidbaren Provokationen betrachten und vermeiden.

Kleidung

»Finden Sie diesen Aufzug angemessen für eine Präsentation?«, musste sich eine meiner Coachees von ihrem Geschäftsführer anhören. Der »Aufzug« war ein sportliches, gedecktes Sakko über einer Designer-Jeans. Die Präsentatorin hatte sich noch gewundert, warum alle Kollegen in Anzug und Krawatte präsentieren und wollte etwas frischen Wind in die Sache bringen. Falsch gedacht.

Beachten Sie bei Präsentationen den Dresscode, die Kleiderordnung für Ihr Unternehmen, Ihre Abteilung, den Kunden und speziell die Kleiderordnung für Präsentationen.

Schauen Sie sich dazu um: Wie präsentieren andere? Welche Äußerungen der Ranghöchsten zur Kleidung bei Präsentationen sind aktenkundig? Wie ist das Publikum gekleidet, vor dem Sie präsentieren? Kleiden Sie sich entsprechend. Wenn also der Vorstandsvorsitzende Gast in Ihrer Präsentation ist, dann kleiden Sie sich noch ein wenig besser als sonst (aber niemals so gut oder gar besser als the Big Boss!). Sie dürfen und sollen diesen offiziellen Kleidungsstil ruhig durch eine persönliche Note bereichern – aber nicht total umkremeln!

»Ich habe nur auf Ihre Beine gestarrt«, meinte ein Kollege durchaus bewundernd zu einer anderen Präsentatorin. Das war nicht Ziel der Präsentation! Natürlich möchte man und frau sich für eine Präsentation besonders gut kleiden. Doch besonders gut ist nicht unbedingt erotisch, aufreizend oder besonders modisch.

Womit wollen Sie beeindrucken? Mit Ihrer Kleidung oder mit Ihrem Fachverstand?

Auftreten

»Recht forsch, junger Mann!« »Nun produzieren Sie sich mal nicht so, Sie sind ja noch grün hinter den Ohren!« Beides sind Originalzitate von Störern. Beide Male war der gestörte Präsentator persönlich geknickt. Beide Male zu Unrecht.

Ihr Enthusiasmus, Sendungsbewusstsein, Engagement und Ihre Motivation in allen Ehren – aber überlegen Sie auch, vor wem Sie präsentieren und welches Auftreten von Ihnen erwartet wird!

Verlassen Sie sich dabei ruhig auf Ihr Gefühl: Kommt das an, wie Sie sich geben? Vor hierarchisch Höhergestellten sollte man eben nicht zu forsch auftreten, vor Ingenieuren sollte man keine technikfeindlichen Äußerungen fallen lassen, vor Kaufleuten nicht abfällig über Rentabilität und andere Kennzahlen reden, vor einem Entscheidungsgremium sollte man die Entscheidung nicht vorwegnehmen.

Fragen Sie sich: Welches Auftreten passt zu meiner Zielgruppe, zu meinem Thema, zur Situation und zu mir?

Die Auftretens-Falle

Warum treten erstaunliche viele Präsentatoren und Präsentatorinnen unangemessen auf? Weil sie damit ihre Unsicherheit kompensieren.

Präsentationen verunsichern. Wer verunsichert ist, reagiert oft unangemessen.

Manche reagieren auf Verunsicherung mit einer Überreaktion: Je unsicherer sie sich fühlen, desto forsch treten sie auf, um ihre Unsicherheit zu überspielen. Andere geben ihrer Unsicherheit nach und treten auf wie das sprichwörtliche Mauerblümchen. Beide Reaktionen sind Eigentore. Denn bei jeder Präsentation präsentieren Sie auch sich selbst mit.

Für ein gesundes Selbstbewusstsein, einen angemessenen Umgang mit Unsicherheit gibt es ein simples Mittel. Sagen Sie sich so oft wie nötig: Egal welche hohen Tiere und Besserwisser im Publikum sitzen – keiner weiß mehr über das Präsentationsthema als ich! Ich bin der Fachmann, die Fachfrau im Felde. Schließlich habe ich Stunden in die Präsentation gesteckt. So gut vorbereitet ist sonst keiner!

Oder wie eine meiner Seminarteilnehmerinnen in Anlehnung an einen großen deutschen Komiker sagte: »Was schert es eine deutsche Eiche, wenn ein Schwein sich an ihr kratzt?«

Dialekt

Es passiert überraschend oft, dass Präsentatoren unter dem Stress des Ereignisses in ihre Mundart verfallen. Das geschieht unbewusst. Das heißt nicht, dass Sie es nicht bewusst korrigieren können. Tun Sie es nicht, erleben Sie die Störung, die ein Abteilungsleiter in einem Luftfahrtkonzern erlebte, dem gesagt wurde: »Lernen Sie erst mal Deutsch, bevor Sie uns hier etwas verkaufen wollen!« Einem Stuttgarter Ingenieur wurde in Hamburg allen Ernstes gesagt: »Glauben Sie wirklich, dass Sie als Südtiroler uns Nordlichtern etwas sagen können?«

Eine mundartliche Einfärbung wirkt attraktiv und auflockernd. Ein zu breiter Dialekt dagegen provoziert Störungen.

Was ist, wenn Sie wirklich nur mundartlich eingefärbt reden, ein bössartiger Störer Sie aber trotzdem deshalb auf die Schippe nimmt? Dann schippen Sie höflich, humorig, aber immer bestimmt zurück:

»Ich bemühe mich, meine sprachliche Herkunft nicht allzu sehr durchscheinen zu lassen. Wie ich an den Reaktionen im Publikum sehe, wird das auch honoriert. Schade, dass Sie meine Bemühung nicht würdigen können.« Und danach sofort weiter im Text.

Torpedo-Tipp 4:

So schnell wie möglich weiter im Text! Lassen Sie sich durch Störungen nicht aufhalten!

Sie können auch das Publikum mit einbeziehen: »Wer versteht mich ebenfalls nicht? Keiner? Na dann werde ich für Sie besonders deutlich reden.« Damit ist der Störer isoliert und ruhiggestellt. Keine Antwort abwarten, sondern sofort weiter im Text.

Interessen

»Was soll das Ganze denn?« »Das ist alles ein wenig oberflächlich.« »Na ja, ganz nett, aber was bringt das jetzt?« Sie halten das für bössartige Störungen? So wirken

sie, das ist sicher. Doch alle drei Störungen wurden bezeichnenderweise von den Präsentatoren selbst provoziert: Sie alle präsentierten mehr oder weniger, teilweise oder ganz an den Interessen der Zuhörer vorbei. Das langweilt. Und wer gelangweilt ist, stört häufig.

Präsentieren Sie das, was Ihre Zuhörer interessiert, und Sie werden nicht aus Langeweile gestört werden.

Das setzt voraus, dass Sie wissen, was Ihre Zuhörer interessiert. Klingt trivial, ist aber in 90 Prozent der Fälle nicht gegeben. Die meisten Präsentatoren haben sich entweder kaum Gedanken darüber gemacht, was ihre Zuhörer interessiert – schließlich referieren sie über das, was (ihnen!) wichtig an diesem Thema ist. Oder sie glauben zu wissen, was ihre Zuhörer interessiert. Das ist Anmaßung. Denn die meisten Referenten sind keine Telepathen.

Es gibt Wege, herauszufinden, was Ihr Publikum interessiert. Unterhalten Sie sich vorab mit einigen Zuhörern. Und wundern Sie sich nicht, was Menschen an Ihrem Thema so alles interessiert. Wählen Sie Beispiele aus den Erfahrungsbereichen der Zuhörer.

Dieser Punkt Ihrer Torpedo-Vorbereitung ist nicht zu unterschätzen. Einige Topmanager, die ich coache, sagen sogar: »Sie können jeden erdenklichen Präsentationsfehler begehen. Sie können zu viele oder zu wenige Charts zeigen, zu schnell reden (auch eine Provokation!) oder die Leute mit Animationen schwindlig präsentieren – aber wenn Sie die Interessen des Publikums treffen, wird es nicht nur keine Störungen geben. Die Zuhörer werden wie gebannt an Ihren Lippen hängen. Schließlich geht es um ihre Interessen!«

Struktur

»Nun kommen Sie mal auf den Punkt, mein Lieber!« »Bleiben Sie doch bitte beim Thema.« »Bei dieser Vortragsweise kann ich Ihnen beim besten Willen nicht folgen!«