



Professioneller Umgang mit Fragen, Störungen und Störenfrieden beim Präsentieren

Störungen und Störenfriede gehören dazu

Unterschiedliche Meinungen und Konflikte gehören unverzichtbar zum Leben dazu – auch beim Präsentieren. Lassen wir uns positiv auf sie ein, setzen sie oftmals kreatives Potential frei, bringen uns auf neue Ideen, ermöglichen uns den Blick in eine andere Richtung und können uns somit um wertvolle Impulse bereichern.

Wie Sie in der Rolle des Präsentierenden vor Publikum mit Störungen und „Störenfrieden“ umgehen, hängt im Wesentlichen von Ihrer Vorbereitung, Ihrer Persönlichkeit und Ihrer inneren Grundhaltung gegenüber Ihrer Zuhörerschaft ab.

Stimmen Sie sich positiv auf Störungen ein

- ◆ Am effektivsten ist es, wenn Sie sich auf Ihre Zuhörer freuen. Freuen Sie sich nicht nur über die Zuhörer, die Ihnen wohl gesonnen sind, sondern auch über jene, die kritisch oder gegen Ihre Position sind.
 - ◆ Empfinden Sie Zwischenfragen und Einwände als Mitdenken Ihrer Zuhörer, anstatt als lästige Störung. Fragen zeigen, dass Ihre Zuhörer sich Gedanken über das Thema machen und Interesse haben.
 - ◆ Es wird Ihnen leichter fallen, mit Störungen umzugehen, wenn Sie erst einmal hinter jeder Störung ein ernsthaftes Anliegen des „Störenden“ vermuten. Nicht alles, was Sie als Präsentierender als Störung empfinden, ist tatsächlich ein Angriff auf *Sie*.
 - ◆ Erste Basisannahme: Es ist kein bösertiger Angriff, sondern:
 - ein Missverständnis oder
 - eine unbeabsichtigte Störung oder
 - eine Überprüfung Ihrer Kompetenz
 - oder ein Profilierungswunsch des störenden Teilnehmers
-

Störungen haben Vorrang

Das bedeutet nicht, dass Sie jede kleine Äußerung sofort aufgreifen müssen. Schreiten Sie erst dann ein,

- ◆ wenn die Störung *Sie* zu sehr ablenkt oder abzulenken droht, oder
 - ◆ wenn andere Zuhörer abgelenkt werden, oder
 - ◆ wenn die Aufmerksamkeit im gesamten Zuhörerkreis nachlässt
-

Fortsetzung nächste Seite

Impressum:

Professioneller Umgang mit Fragen, Störungen und Störenfrieden beim Präsentieren, *Fortsetzung*

Minimieren Sie überraschende Fragen

Nach Schätzungen von Experten sind ca. 90 % aller Fragen bei Präsentationen grundsätzlich vorhersehbar.

Um also den Überraschungseffekt beim Präsentieren möglichst gering zu halten, stimmen Sie sich bereits in Ihrer Vorbereitung auf Fragen ein, die wahrscheinlich kommen werden. Gehen Sie dazu in Gedanken Ihre Zuhörerschaft durch und vergegenwärtigen Sie sich deren Interessen und mögliche Bedenken. Ebenso hilfreich ist es, wenn Sie Ihre Präsentation im Vorfeld nach kritischen Stellen, unklar anmutenden Übergängen, Hiobs-Botschaften, etc. durchsuchen. Überlegen Sie sich dazu während Ihrer Vorbereitung mögliche Antworten und einleuchtende Erklärungen.

Bereiten Sie sich auf Fragen von Entscheidungsträgern vor

Sie sollten damit rechnen, dass jeder Entscheidungsträger die folgenden oder ähnliche Fragen stellt und klare Antworten darauf erwartet:

- ◆ Was wollen Sie/wir damit erreichen?
- ◆ Wie soll es funktionieren?
- ◆ Wie viel kostet das Ganze / die einzelnen Teile?
- ◆ Wer wird es mit wem durchführen?
- ◆ Welche Hilfsmittel / Ressourcen sind dazu notwendig?
- ◆ Wieso sollte ich mich darauf verlassen?
- ◆ Welche Alternativen wurden geprüft und mit welchen Ergebnissen?
- ◆ Wann wird begonnen – Wann ist es fertig?
- ◆ Welchen Nutzen hat die Firma / mein Bereich / ich selbst davon?
- ◆ Was soll *jetzt* konkret geschehen, damit es weitergeht?

Kleine Tipps mit großer Wirkung

Formulieren Sie Störungen als etwas Natürliches. Rechnen Sie damit, dass Fragen kommen werden. Klären Sie den Fragemodus zu Beginn und halten Sie einen Fragenspeicher (Flipchart) bereit. Halten Sie jede Reaktion / Antwort so kurz als möglich. Lassen Sie sich nicht zu heftigen Konfrontationen vor der Gruppe verführen, sondern klären Sie größere Störungen unter 4 Augen in der Pause. Bleiben Sie beim Offensichtlichen.

Der Ton macht die Musik

Wenn Sie Störungen und Zwischenfragen freundlich – und je nach Situation und Beziehung – humorvoll aufgreifen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass die Störungen aufhören.