

## Mit Sprache und Stimme den Business-Auftritt perfektionieren

### Podcast Kalaidos Talk

**Host:** Irene Willi Kägi, Leiterin Kalaidos Blog, Content Manager HR, Leadership und Digitalisierung, Kalaidos Fachhochschule

**Gast:** Susanne Menzi, Dozentin an der Kalaidos Fachhochschule in den Themenbereichen Kommunikation, Führung, Konfliktmoderation und Rhetorik

---

Das Podcast-Interview zum Nachlesen:



«Mit Sprache und Stimme den Business-Auftritt perfektionieren»

PODCAST

Kalaidos  
Talk

Susanne Menzi, Fachcoach Führung/  
Leadership bei MM & Partner

Bild (Kalaidos FH)

**Mein Name ist Irene Willi, ich bin Ihr heutiger Host für den Kalaidos Talk. Das Thema unserer heutigen Folge heisst: „Mit Sprache und Stimme den Business-Auftritt perfektionieren.“ Mein Gast ist Susanne Menzi. Sie ist langjährige Dozentin an der Kalaidos Fachhochschule und unterrichtet in den Themenbereichen Kommunikation, Führung, Konfliktmoderation und Rhetorik. Wir sprechen heute darüber, welche Rolle Sprache und Stimme in einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt spielen und wie man mit geschickter Rhetorik bei seinem Publikum oder Gesprächspartner punkten kann.**

**Susanne Menzi, schön sind Sie heute bei uns zu Gast.**  
Ich freue mich auch dabei zu sein, danke für die Einladung.

**Die digitale Kommunikation gehört für die meisten heutzutage ebenso zum Arbeitsalltag wie die gesprochene Sprache. In einer digital geführten Unterhaltung werden oft Wörter verkürzt sowie Anglizismen und Emojis verwendet. Mit der zunehmenden Mensch-Maschine-Kommunikation kommt noch eine Standardisierung der Sprache hinzu. Inwiefern verändert die Digitalisierung die gesprochene Sprache und Aussprache? Und droht uns ein Sprachverfall?**

Das Internet und die neuen digitalen Medien haben die Kommunikation der Menschen grundlegend verändert. Die Kommunikation in den sozialen und mobilen Netzwerken überlagert die traditionellen Kommunikationsformen und prägt eine neue soziale Wirklichkeit.

So kann man zum Beispiel eine Verschlechterung der deutschen Sprache und Grammatik feststellen, da viele junge Menschen im Dialekt in den sozialen Medien kommunizieren und schlichtweg das Hochdeutsch oder Schriftdeutsch viel weniger trainieren. Des Weiteren halten viele Anglizismen oder Modewörter Einzug in die Sprache, die dann untergemischt werden und die deutsche Sprachqualität verwässern.

Viele junge Menschen wissen schon gar nicht mehr, welchen schweizerdeutschen Begriff sie nehmen sollen, zum Beispiel Chat, „Emoji“, „Lol“, usw. Emojis ersetzen heute die Gefühlswelten, die Sprache wird immer kürzer, Grussformeln werden weggelassen ebenso Verabschiedungsformeln, mit denen ich ja die Wertschätzung des Anderen ausdrücke. Sprache wird damit schneller und direkter. Fast möchte ich sagen, unhöflicher.

**Wie entscheidend sind Rede- und Gesprächstechniken heutzutage, wenn ich jemanden überzeugen möchte? Sind fundierte Inhalte und visuelle Elemente wie eine gut gemachte PowerPoint-Präsentation nicht wirkungsvoller?**

Wenn ich jemanden überzeugen möchte, ist es zunächst wichtig zu wissen, worum es der anderen Person geht UND in welcher Situation sich die andere Person befindet. Das heisst, vor jeder Überzeugung steht erst mal grundsätzlich das Wissen um das Ziel des Gegenübers. So fängt eine gute Rhetorik beim Zuhören an. Wenn ich weiss, was der andere möchte, kann ich meine Rede untermauern mit Visualisierungen. Damit kommt dann zum Beispiel eine gute Power-Point-Folie oder irgendeine andere Visualisierung ins Spiel.

Möchte jemand kurz die aktuellen Zahlen, Fakten und Daten zur Corona-Krise hören und sehen, ich jedoch habe mir als Redner nicht klar gemacht, was mein Gegenüber interessiert und erzähle ihm beispielsweise von den Chancen, welche die derzeitige Digitalisierung und das Umdenken mit sich bringen, so kann ich zweifelsohne vielleicht rhetorisch brillieren, habe aber bei meinem Zuhörer kein Gehör, da ihn das nun wahrlich nicht interessiert. Im Gegenteil, ich langweile ihn oder sie sogar.

Starte ich jedoch mit dem genauen Hinhören, Zuhören oder Fragen, bzw. dem aktiven Zuhören, so kann ich danach dementsprechend meine Antwort gestalten, geschickt aufbauen, mit den Reaktionen des Anderen spielen und komme eventuell zu einer überzeugenden Argumentation.

Wenn ich dann die passende Visualisierung, sei es eine PowerPoint-Präsentation, dabei habe oder gut bin im kurzen Skizzieren von einfachen Sachverhalten auf dem Flipchart, kann ich meine Argumentation natürlich gut untermauern und einen weiteren Sinneskanal, nämlich den des Sehens zur Unterstützung des auditiven, nämlich des Hörens, hinzuziehen. Die Visualisierung sollte aber meine Rede nur unterstützen und nicht überlagern.

**Kann man die Kunst zu Sprechen erlernen oder braucht es Talent dazu? Anders gefragt: Kann aus einer sprachlich unbegabten Person ein brillanter Rhetoriker bzw. Rhetorikerin werden?**

Oft sind sogar die scheinbar sprachlich Unbegabten später die besseren Rhetoriker, wenn der Ursprung ihrer Motivation Leidensdruck ist und sie bereit sind, an sich als Persönlichkeit zu arbeiten und Zeit zu investieren. Sie mögen vielleicht von Matthias Pöhm und seinem Buch: „Der Irrtum Power-Point“ gehört haben. Matthias Pöhm füllte heute als Redner Hallen, war aber ein Stotterer und sehr unsicher, als er begann.

Ein Olympiateilnehmer ist ja in seinem Sport auch nur so gut, da er jeden Schritt, jedes Element um ein Vielfaches zuvor geübt hat. Dies vergessen jedoch viele Menschen, sie glauben, ich kann ja sprechen, insofern muss ich es nur einfach machen. Oft stehen sich sogar die Begabten aus einer gewissen Arroganz heraus selbst im Weg.

Ich würde sagen, Talent und Motivation, an sich zu arbeiten und nicht nur an der Rhetorik, sondern ganzheitlich an der inneren und äusseren Haltung, das ist ausschlaggebend. Ein guter Tänzer braucht auch viel Übung, um scheinbar leicht und ohne Anstrengung über das Parkett zu schweben.

**Es braucht also etwas Talent und viel Motivation, Wenn ich das richtig verstanden habe, kann man Rhetorik als Handwerk verstehen. Mit Übung und zunehmender Erfahrung lassen sich damit gute Resultate erreichen. Wie bereitet man sich denn am besten auf einen wichtigen Auftritt vor?**

Ein guter Auftritt braucht immer Übung, denken wir zum Beispiel an den legendären Auftritt von Steve Jobs, als er das I-Phone vorstellte und in Jeans und weissen Turnschuhen sehr lässig auf die Bühne kam, mit sehr wenigen Worten die neue Errungenschaft vorstellte: Das wirkte sehr locker und so nebenbei, war aber sicher genau ausgefeilt, inszeniert, sehr oft geübt und extrem reduziert auf den Punkt gebracht.

Ergo: Zunächst brauche ich einen klaren Redeaufbau mit einer Dramaturgie, einem roten Faden, Spannungsaufbau oder sogar ein Storytelling, das die Spannung aufbaut, so dass

der Zuhörer Lust hat, zuzuhören und dann muss ich ganz viel üben, üben, üben und mir Feedback geben lassen oder mich selbst aufnehmen, bzw. vor den Spiegel stellen. Mittlerweile gibt es ja im Bereich der Gamification Möglichkeiten, seine Reden digital zu üben, wie kürzlich ein Dozentenkollege in der Kalaidos Digital Academy erklärt hat.

**Jetzt haben wir eine Reihe von Tipps für einen gelungenen Auftritt gehört. Was sollte man bei einer Präsentation tunlichst vermeiden?**

Den Fehler, den heutige Präsentatoren oft machen, ist, dass sie sich stundenlang mit viel zu vielen PowerPoint-Slides beschäftigen, sich nicht klar machen, wie lange es braucht, ein gutes Slide zu erklären und die Präsentation gar nicht üben, sondern einfach drauflos quatschen. Dann gibt es natürlich Leute, die das einfach können, aber die meisten reden zu viel, zu wenig durchdacht und haben oft gar nicht geübt.

**Welche rhetorischen Mittel kann ich einsetzen, wenn ich beispielsweise meinen Chef oder meine Chefin für eine bestimmte Idee, Vorgehensweise oder ein Projekt gewinnen möchte?**

Ich bin ein Fan des wie vorhin schon gesagten „aktiven Zuhörens“ und Beobachtens. Das kommt bei mir vor dem „den Anderen Gewinnen für ein Projekt“. Zunächst muss ich mein Gegenüber immer erst kennen, wissen, wie er tickt, was er präferiert und dann kann ich eine Taktik nutzen. Ist mein Chef oder meine Chefin ein Daten-Zahlen-Fakten-Mensch, so gewinne ich ihn so. Ist mein Chef ein Beziehungsmensch, baue ich so meine Vorgehensweise auf. Möchte er das letzte Wort haben, so lasse ich es ihm. Möchte er schon eine fertige Lösung von mir haben, so biete ich sie ihm: Braucht er Zeit zum Nachdenken, gebe ich ihm ein Häppchen. Das heisst konkret, ich lasse den anderen so sein, wie er ist und stelle mich auf ihn und seine Bedürfnisse ein.

**Wie ist es denn, wenn ich mein Gegenüber nicht kenne? Wie gehe ich dann vor?**

Um Menschen ins Boot zu holen, bin ich selbst ein Fan der Harvard „Getting to Yes“-Methode, die Schritt für Schritt erfragt, worum es der anderen Person geht, welches Ziel sie verfolgt, welche Interessen sie hat. Habe ich einen Menschen vor mir, den ich nicht kenne, so kann ich mich im Vorhinein kaum um die Beziehung kümmern, sondern habe nur meine Fragen, um herausfinden, welche Werte, Bedürfnisse und Interessen immer hinter einer Haltung stecken.

Darf ich eine Rede halten vor einem Publikum, dessen Anliegen ich nur bedingt kenne, so frage ich mittels Interaktionen und hole mir durch die Reaktionen der Zustimmung ab, wohin die Reise gehen mag. Auch hilft mir in solchen Momenten die Idee der sogenannten „Gewaltfreien Kommunikation“ von Marshall Rosenberg, dem Gegenüber mein eigenes Wertesystem und meine mir wichtigen Anliegen zu erklären und damit grosses Engagement in meine Rede zu bringen.

## **Ich habe schon Redner gehört, die ganze Argumentationsketten eingesetzt haben, um an ihr Ziel zu gelangen. Bewegen sich diese im Bereich der Manipulation?**

Ich würde nicht von Manipulation reden, sondern vielmehr von Interesse haben an der Persönlichkeit des Gegenübers. In den 90er-Jahren war die Gesprächstechniken des NLP (Neuro-Linguistischen-Programmierens) mit den Techniken des „Pacen“ (Beziehung aufbauen) und „Leaden“ (den Anderen mit sich führen und mitnehmen) eine bekannte Technik, die viele VerkäuferInnen übernommen haben und die daher auch als Manipulationstechnik in Verruf kam.

Manipulieren kann ich aber nur denjenigen, der sich manipulieren lässt. Was bedeutet das Pacen und Leaden eigentlich genau: Es ist genau die Idee, die ich zuvor schon erzählt hatte, nämlich auf der Beziehungsebene herausfinden, was den Anderen interessiert, sein Vertrauen damit zu gewinnen, so dass er mir und meinen Argumenten überhaupt zuhören mag. Was nutzt mir eine super gute und geschickte Rhetorik oder Businesspräsentation, wenn mein Gegenüber mir gar nicht zuhört, nicht interessiert ist ... Also, muss ich es schaffen, dass der Andere mir interessiert zuhören mag. Beim Leaden versuche ich den Anderen mittels körpersprachlicher Führung mitzunehmen. Heute weiss man, dass wenn man zu manipulativ wird, sich die Menschen wehren.

## **Über die Stimme haben wir jetzt noch gar nicht gesprochen. Besonders wenn man Lampenfieber hat oder unsicher ist, kann man das der Stimme anhören. Was kann man dagegen tun?**

Jeder von uns hat Lampenfieber, das ist nur verständlich und auch gut, denn eine gewisser Eustress (Wohlstress) macht uns ja aufmerksam und konzentriert. Das ist wie bei einem 100-Meter-Sprinter, wenn dieser keinen Stress hat, ist er zu langsam.

Das Lampenfieber hören wir dann meist in unserer Stimme, die dann kratzt oder durch die wir verhalten sind. Was machen SängerInnen bevor sie starten, sie werden die Frösche im Hals los, durch Räuspern oder Stimmübungen, durch ein lautes „Ha“. Wer kürzlich „Sing meinen Song“ gesehen hat, der hat mitbekommen, wie die SängerInnen rund um den Host „Seven“ immer erst ihre „Fröschli“ rausgeschrien haben...

## **Welche Tipps geben Sie Ihren Studierenden?**

Ich gebe meinen Studierenden oft auch den Tipp „Macht den Tiger“, das heisst: „Geht zuvor in eine stille Ecke, verzieht Eurer ganzes Gesicht und brüllt dann drei Mal wie ein Tiger, indem Ihr die Zunge rausstreckt.“ Das sieht zwar furchtbar aus, lockert aber die Gesichtsmuskeln und die Stimme bringt uns zumeist auch zum Lachen. Den Tipp bekam ich einmal von einem Schauspieler, der sagte, er würde die Übung immer machen, um nicht die ganze Anspannung im Gesicht mit auf die Bühne in die neue Rolle mitnehmen zu müssen. Ein Lächeln im Gesicht, entspannte Gesichtsmuskeln und das Wissen darum, dass ich authentisch immer am sympathischsten bin, hilft mir über die ersten Stress Momente hinwegzukommen.

Der Stimme hilft ausserdem eine tiefen Bauchatmung, zum Beispiel drei Mal vorher tief ein- und ausatmen und mit dem Ausatmen zu sprechen beginnen, auch mit einer grossen

ausladenden Körpergestik. So gab kürzlich in einem YouTube-Tutorial eine deutsche Fernsehmoderatorin den Tipp, auch wenn man in ein Micro spricht und vielleicht kein Publikum vor sich hat, wie zum Beispiel bei einer digitalen Aufzeichnung, sich immer ein grosses Publikum vorzustellen, die Arme im Willkommensgruss zu öffnen, das Publikum anzulächeln und dorthin laut in der Ausatmung zu sprechen.

Die amerikanische Harvard-Professorin Amy Cuddy gibt da gute Beispiele, wie ich durch ein Power Posing von zwei Minuten vor einer wichtigen Präsentation nicht nur die eigene innere Haltung, sondern auch damit die eigene ganze Ausstrahlung, Stimme und das Charisma verbessern kann. Es finden sich da viele gute Beispiele im Internet von ihr, die tatsächlich helfen. Auch ich habe vor diesem Interview diese Tipps angewendet.

**Haben Sie noch Empfehlungen für die richtige Lautstärke, Intonation und Sprechgeschwindigkeit?**

Denke zunächst immer positiv und lächle, Du schenkst dem anderen Information. Sprich mit dem Publikum mit aufrechter, grosser, präsenter Körperhaltung. Ein stabiler Stand auf beiden Beinen hilft auch dem Sprechtempo, der Intonation und dem ganzen Auftritt. Spannung in der Körpermitte und offene, breite Schultern. Dann für die Geschwindigkeit, gerade für mich als Deutsche: Langsam ist besser als zu schnell, weniger ist mehr, setze Akzente. Einen Aussagesatz beende ich mit dem Senken der Stimme am Satzende.

Wir Deutschen sollten immer an den Konjunktiv denken und bitte und danke sagen, Ihr Schweizer an den Indikativ. Eine Sprachmelodie durch einen Dialekt macht eine Aussage weicher. Wenn ich etwas erreichen möchte, ist manchmal eine direkte Aussage wirkungsvoller. Und bleib Du selbst, Deine Authentizität wird der Andere hören.

**Was ist nun das Wichtigste, das ich verinnerlichen muss, wenn ich einen perfekten Business-Auftritt hinlegen will? Können Sie das zum Schluss in einem Satz für unsere Hörerinnen und Hörer zusammenfassen?**

Ja, jede gute Rhetorik beginnt beim Zuhören und Interesse an der anderen Person.

**Susanne Menzi, herzlichen Dank für das Interview.**