



Krisenkommunikation

«Auftreten kann man lernen»

Viele Unternehmen sind im Umgang mit den Medien überfordert. Ex-Tagesschausprecherin Beatrice Müller weiss, worauf es bei der Krisenkommunikation ankommt.

Interview geführt von Ralph Hofbauer

personalSCHWEIZ: Frau Müller, welche Erfahrungen haben Sie als Journalistin mit der Krisenkommunikation von Unternehmen gemacht?

Beatrice Müller: Als News-Journalistin war ich häufig in der Krise bei den Unternehmen vor Ort. Ich erschrak immer wieder, wie viele Persönlichkeiten, die im öffentlichen Leben stehen, sich keine Gedanken über ihre Auftritte machen. Sie haben zwar Bücher mit Kommunikationstheorie in den Schubladen liegen, doch wenn die Medien kommen und kritische Fragen stellen, sind viele überfordert.

Welches sind die häufigsten Fehler?

Die Verantwortlichen bereiten sich zu wenig auf die konkrete Situation vor. Es ist erstaunlich, dass sich gut gebildete Leute in hohen Positionen häufig nur schlecht ausdrücken können. Viele überschätzen ihr rhetorisches Talent. Viele sagen sich: Ich kann das schon, ich habe ja 20 Jahre Erfahrung – und sie können es genau dann nicht, wenn es drauf ankommt. Wenn man nur ganz wenige Statements abgeben kann, sollte man genau wissen, was man sagt. Man muss wissen, wie die Medien funktionieren und welche Regeln vor Kamera und Mikrophon gelten.

Wer muss diese Regeln beherrschen?

Viele Leute denken, ich bin nicht so wichtig, ich trete ja nie im Fernsehen auf. Das ist ein grosser Fehler, denn plötzlich ste-

hen Behörden, Lehrer und viele andere vermeintlich einfache Leute im Rampenlicht. Sie, die bisher im Stillen gewirkt haben, werden von den Medien belagert und von politischen Parteien zerzaust. Jäh bricht ein Shitstorm über sie herein. Sie müssen sich hinstellen, sich erklären und rechtfertigen. Doch richtig und schnell reagieren kann nur, wer geschult ist. Auftreten kann man lernen.

Wie lässt sich die Auftrittskompetenz schulen?

Mit meinen Kunden mache ich ganz konkrete Übungen, die ich mit der Kamera aufzeichne. Wir üben zum Beispiel einen Auftritt im Saal oder vor der Fernsehkamera. Dann analysieren wir Inhalt und Form. Da geht es unter anderem um folgende Themen: Wie vermittele ich eine Kernbotschaft? Wie drücke ich mich verständlich aus? Wie verhalte ich mich vor einer Kamera oder auf einem Podium?

Welche Rolle spielt dabei die nonverbale Kommunikation?

Bei der Vermittlung einer Botschaft spielen Körpersprache, Mimik und Gestik eine überragende Rolle. Vor allem auch die Kleidung und die Stimme – diese Tatsache wird so oft unterschätzt. Es gibt Studien, die sagen, dass die Wirkung einer Botschaft zu 93 Prozent von der nonverbalen Kommunikation und der Stimme abhängt und nur zu sieben Prozent vom Inhalt. Die banalsten Äusserlichkeiten können den gescheiterten Inhalt zunichte machen.

Was gilt es beim Outfit zu beachten?

Kleider sind ein starkes Kommunikationsmittel. Sie senden wichtige Signale. Auffällige oder irritierende Outfits lenken das Publikum vom Inhalt ab. Wer einen schief sitzenden Schlips oder ein flimmerndes Deuxpièces hat, dem hört kaum jemand zu. Je dezenter man gekleidet ist, desto aufmerksamer sind die Zuhörer.

Wie können Führungskräfte verhindern, dass sie vor laufender Kamera aufs Glatteis geführt werden?

Ein guter Fussballtrainer schaut sich die Spiele seiner Gegner an. Er analysiert seine Stärken und Schwächen. Ich sage den Leuten immer: Informieren Sie sich über die Diskussionsteilnehmer. Lernen Sie deren Argumente kennen. Konsultieren Sie Zeitungsberichte und schauen Sie sich Fernsehsendungen an, in denen die Gegenpartei aufgetreten ist. Studieren Sie die Taktik Ihres Gegners, sein nonverbales Verhalten. Ist er aggressiv, ist er schlau, macht er auf Konsens oder wird er schnell wütend? Wer vor laufender Kamera ein Interview gibt, steigt in eine Art Boxing. Doch kein Boxer tut dies, ohne sich minutiös darauf vorzubereiten.

Zur Person



Beatrice Müller arbeitete während 27 Jahren als Redaktorin, Reporterin, Produzentin und Filmemacherin für verschiedene Sendegefässe von TV und Radio. Während 16 Jahren moderierte sie die SRF-Tagesschau. Heute verhilft sie mit ihrer Kommunikationsagentur authentic communication Führungskräften und Unternehmen zu einem professionellen Auftritt.



Veranstaltungstipp

3. personalSCHWEIZ Fachtagung

Erleben Sie Beatrice Müller und fünf weitere Top-Referenten an der personalSCHWEIZ Fachtagung.

Termin: 24. November 2015

Ort: Crown Plaza, Zürich

Anmeldung und weitere Informationen:
www.praxisseminare.ch