

## 2.1. Begrüßen

Darum geht es in diesem Abschnitt:

Moderation setzt darauf, dass Menschen miteinander kooperieren, auch wenn sie unterschiedliche Ziele oder Interessen verfolgen. Deswegen ist es höchst wichtig, dass der Beginn dieser Kooperationsbeziehung wertschätzend gestaltet wird. Eines der ersten Signale ist die Begrüßung der Teilnehmer/innen:

- Einzelne Teilnehmer begrüßen
- Die Gruppe begrüßen
- Veranstaltungen mit gleitendem Anfang (und nachgestellter Begrüßung)

### 2.1.1. Einzelne Teilnehmer begrüßen

Den ersten Eindruck Ihrer Moderation vermitteln Sie Ihren Teilnehmer/innen schon beim Gruß – wenn sie den Raum oder das Gebäude betreten. Mit einer freundlichen Begrüßung und offener, wacher Mimik eröffnen Sie einen emotionalen Rahmen, der erst mit der Verabschiedung am Ende der Veranstaltung oder am Ende des Tages geschlossen wird.

Das sollte nicht passieren:

- ☹ Sie kommen so spät, dass Ihre letzten Aufgaben im Veranstaltungsraum Ihnen die Zeit nehmen, entspannt auf Ihre Teilnehmer zuzugehen, wenn diese den Raum betreten.
- ☹ Sie sind so sehr mit der Organisation beschäftigt, dass die Teilnehmer Sie z. B. für eine Angestellte des Tagungshotels halten, nicht für die Moderatorin.
- ☹ Sie treten Ihren Gästen verschwitzt und mit feuchten Händen vom Aufbauen gegenüber.
- ☹ Vor Lampenfieber und Anspannung missrät Ihre Mimik zu einem gequälten Grinsen.
- ☹ Sie reichen Teilnehmern nicht die Hand, obwohl diese es erwarten, oder Sie drängen ihnen einen Handschlag auf, den sie lieber vermeiden möchten.

Damit gestalten Sie einen positiven emotionalen Rahmen:

- ➔ Die Namen Ihrer Gäste haben Sie auf einer Teilnahmeliste schon einmal gelesen; wo Ihnen die Aussprache unklar ist, haben Sie sich vorgenommen, den Namens-träger zu fragen.
- ➔ Ihre Vorbereitung ist abgeschlossen, sie haben die Hände gewaschen und im Spiegel Ihre gewinnende Erscheinung überprüft – und Sie haben jetzt wirklich Zeit und Konzentration, sich auf Ihre Teilnehmer/innen einzulassen.
- ➔ Jede Person, die den Raum betritt, wird von Ihnen persönlich begrüßt.
- ➔ Sie nennen Ihren Vor- und Nachnamen und hören den Namen Ihres Gegenübers, fragen ggf. bei der Aussprache nach.

- ➔ Sie erkennen, ob eine Begrüßung mit Handschlag angemessen ist oder nicht, und verhalten sich entsprechend.

**Ein absoluter Kardinalfehler** bei der Begrüßung sind negative Bemerkungen, wenn jemand seinen Namen nennt, z. B.:

- ☛ „Namen kann ich mir so schlecht merken!“
- ☛ „An einem Tag lerne ich sowieso nicht alle Namen!“
- ☛ „Mit dem Namen haben Sie sicher oft Schwierigkeiten!“
- ☛ „Darf ich ...zu Ihnen sagen?“ (z. B. bei langen Doppelnamen nur die Hälfte nennen)

Wenn Teilnehmer/innen von sich aus solche Bemerkungen machen, fangen Sie die Äußerung ggf. mit etwas Positivem auf, z. B.:

- ➔ „Ich habe vorher schon mal auf die Namensliste geschaut, da fällt's mir leichter.“
- ➔ „Wir haben Namensschilder vorgesehen, daran können wir uns orientieren.“
- ➔ „Woher kommt denn Ihr Name?“
- ➔ „Ich mache mir gern die Mühe, Ihren *ganzen* Namen zu verwenden!“

Eine gewisse Provokation kann übrigens auch in dem Kommentar liegen, „ist noch keiner da?“, wenn ein Teilnehmer den Raum betritt und noch keinen weiteren Teilnehmer vorfindet. Wenn Sie mit einem heiteren Satz antworten, neutralisieren Sie die potenzielle Geringschätzung, dass Sie hier jemand verbal übersehen hat: „Wir sind die beiden ersten!“

### 2.1.2. Die Gruppe begrüßen

Eine offizielle Begrüßung der ganzen Gruppe zeigt an, dass jetzt das offizielle Programm der Veranstaltung beginnt. Auch hier bauen Sie am emotionalen Rahmen weiter in der Art, wie Sie die Gruppe ansprechen.

Das sollte nicht passieren:

- ☛ In die Hände klatschen, um Aufmerksamkeit zu gewinnen oder die Teilnehmer an ihre Plätze zu treiben.
- ☛ Gong, Glocke, Rassel oder anderes Lärminstrument einsetzen – jugendliche und erwachsene Teilnehmer fühlen sich leicht lächerlich gemacht oder autoritär behandelt.
- ☛ „Darf ich mal um Ruhe bitten?“
- ☛ Ironische Bemerkungen: „Wenn Sie Ihre Privatkonferenz dann auch abgeschlossen haben können wir vielleicht anfangen...“
- ☛ Schnippischer Ton: „Können wir jetzt vielleicht mal anfangen?“
- ☛ Zur vereinbarten Zeit nicht beginnen, weil Teilnehmer fehlen; das hieße, die Pünktlichen zu bestrafen.
- ☛ „Ja, hallo zusammen...“ (zu informell)

So wirkt Ihre Begrüßung professionell:

- Zur Tür gehen, einen erwartungsvollen Blick vor den Raum werfen, und wenn kein Teilnehmer mehr draußen ist, die Tür schließen.
- Teilnehmer freundlich ansprechen, die z. B. vor dem Raum stehen: „Ich möchte gleich anfangen.“
- Einen Teilnehmer in der Nähe der Tür freundlich bitten: „Könnten Sie bitte die Tür schließen?“
- Pünktlich beginnen, auch wenn nicht alle Teilnehmer da sind oder wenn jemand sehr Wichtiges fehlt. Für diese Fälle können Sie sich einen „Vorspann“ überlegen (s. u.)
- Evtl. Gruß der Tageszeit, „herzlich willkommen zu...“, Thema oder Titel der Veranstaltung nennen.

**Vorspann für den Beginn**, wenn noch nicht alle erwarteten Teilnehmer/innen da sind: Zweck dieses Programmpunktes ist es, die Pünktlichen Wert zu schätzen und ihnen einen Nutzen zu bieten, aber auch den unpünktlichen Teilnehmern einen leichteren Einstieg zu ermöglichen.

- Begrüßung wie oben: „Herzlich willkommen...“
- Anmoderation dieses Vorspanns: „Ich möchte gerne die Gelegenheit nutzen, schon einmal etwas über Sie zu erfahren, bis die anderen Teilnehmer/innen dann angekommen sind. Weiß eigentlich jemand, ob etwas Besonderes auf dem Weg los ist?“ Oft berichten Teilnehmer dann von der Verkehrslage oder einer anderen Veranstaltung, von der die Teilnehmer/innen evtl. aufgehalten worden sind.
- Einstieg in den Vorspann: „Ja, dann lassen Sie uns schon mal die Gelegenheit nutzen: Wer ist denn zum ersten Mal hier in...?“ Überlegen Sie im Rahmen Ihrer Veranstaltungsvorbereitung, welche Fragen sich eignen und für alle in der Gruppe auch interessant genug sind.
- Alternativer Vorspann: „Ich möchte unsere wertvolle Zeit gerne nutzen und Ihnen schon mal etwas „Bonusmaterial“ zu unserem Thema vorzustellen. Ins offizielle Programm steigen wir dann ein, sobald alle da sind.“ Dieses Bonusmaterial kann ein interessantes Praxisbeispiel sein oder ein zusätzlicher, spannender Aspekt des Themas. Manchmal eignet sich auch eine kleine Einführung, welche Vorgeschichte Ihre heutige Moderationsaufgabe hatte (sofern das nicht als ein wichtiger Teil der Eröffnung im offiziellen Programm vorgesehen ist). Kommentare zu Literaturangaben sind ein harmloser Lückenfüller.
- Wenn die weiteren Teilnehmer dann eintreffen, werden sie merken, dass die Veranstaltung bereits ohne sie begonnen hat. Schenken Sie ihnen kurz Ihre Aufmerksamkeit: „Sie sind noch im Vorfilm!“

### 2.1.3. Veranstaltungen mit gleitendem Anfang

Für manche Veranstaltungen empfiehlt es sich, von vorn herein einen gleitenden Beginn einzuplanen:

- Wenn damit zu rechnen ist, dass die Teilnehmer/innen zu recht unterschiedlichen Zeiten eintreffen,
- wenn aufgrund der Hierarchiestrukturen auf bestimmte „wichtige“ Leute gewartet werden muss,
- wenn die Veranstaltung mindestens einen halben Tag dauert
- und bei Gruppen von mehr als 20 Teilnehmer/innen.

Bei einem gleitenden Anfang findet die Begrüßung am Ende der „Gleitzeit“ statt. Deswegen ist es notwendig, jedem einzelnen neu hinzukommenden Gruppenmitglied kurz zu erklären, was hier gerade abläuft. Bei Großveranstaltungen kann man für diese informelle Einführung auch die Hilfe anderer Teilnehmer/innen in Anspruch nehmen; das hat den Vorteil, dass die Teilnehmer/innen sich hier bereits im kleineren Kreise kennen lernen, und die Interaktion ist eine hilfreiche Aktivierung.

Das sollte nicht passieren:

- ☛ Teilnehmer/innen fühlen sich „hingehalten“ und erleben wenig Nutzen zu Beginn der Veranstaltung.
- ☛ Sie reagieren beleidigt, wenn ein Teilnehmer sagt, „ach, dann kann ich ja noch kurz telefonieren!“
- ☛ Wer später kommt, hat das Gefühl, zu stören.
- ☛ Sie bauen später auf etwas auf, an dem nicht alle Teilnehmer/innen irgendwie beteiligt waren, und dadurch wird die Gruppe in „Eingeweihte“ und „Zuspätkommer“ geteilt.
- ☛ Sie arbeiten mit einem gleitenden Anfang, obwohl Ihnen Risiken bekannt sind, die diese Eröffnung unpassend erscheinen lassen, und die Teilnehmer fühlen sich manipuliert.

So gelingt der gleitende Anfang:

- ➔ Die Aufgabe oder irgend eine Struktur für den gleitenden Anfang ist im Raum visualisiert, so dass Sie und auch die Teilnehmer/innen sich leicht daran orientieren können, was jetzt stattfinden soll.
- ➔ Nach der persönlichen Begrüßung der Teilnehmer/innen hört jeder wenigstens einen Standard-Satz wie „wir arbeiten heute mit einem gleitenden Beginn – orientieren Sie sich doch an den Fragen auf den Plakaten, und sprechen Sie die anderen Teilnehmer/innen an. Um 9:30 Uhr werde ich Sie dann alle offiziell begrüßen.“
- ➔ Bei Großveranstaltungen mit mehreren Eingängen in den Raum können Sie für diese kurze Orientierung auch die „Saaldiener“ bitten (also den Dienstleister des Hauses), oder Sie arbeiten mit Ko-Moderator/innen, die eine entsprechende Einweisung erhalten haben.
- ➔ Inspirierende und aktivierende Anfänge haben etwas mit den Erfahrungen und den Interessen Ihrer Teilnehmer/innen zu tun. Also eignen sich unter anderem Stichworte zum Erfahrungsaustausch, z. B. in Form pointierter Statements, z. B.

„Ich habe mit ...bisher kaum Erfahrung und interessiere mich für das Thema..., weil...“ oder „Ich habe bereits selbst... durchgeführt und kann aus meiner Erfahrung berichten:...“ Entsprechende Plakate sind im Raum verteilt, und die Teilnehmer/innen sollen zu den entsprechenden Aussagen hingehen und mit den anderen Teilnehmer/innen sprechen.

Sollte ein Großteil der Gruppe „verweigern“, die Veranstaltung in dieser Form zu beginnen, dann nötigen Sie Ihre Gäste nicht, sondern sprechen Sie lieber Ihren Auftraggeber an (wenn verfügbar) oder einen Ihnen aufgeschlossen erscheinenden Teilnehmer und prüfen Sie, ob der ursprünglich vorgesehene „offizielle“ Beginn beim geplanten Zeitpunkt bleiben kann. Berücksichtigen Sie immer, dass nicht nur gruppendynamische, sondern auch ganz banale Gründe dafür sprechen können, dass Teilnehmer erst die „offizielle“ Begrüßung abwarten – z. B. dass sie erst einmal etwas essen oder trinken möchten, weil sie bisher keine Gelegenheit dazu hatten.

Machen Sie kein großes Aufhebens davon, dass die Gelegenheit zum Austausch bisher nicht genutzt wurde – betrachten Sie Ihre vorbereiteten Fragen und Plakate als Ressource, die immer noch zur Verfügung steht, und passen Sie Ihr weiteres Programm entsprechend an. Wenn die Mehrzahl der Teilnehmer/innen Ihr Angebot tatsächlich „abwählen“ sollten, dann ist das entweder ein Zeichen dafür, dass Sie in Ihrer Vorbereitung etwas übersehen haben, dass Ihre Anweisungen schlicht unverständlich waren, oder dass kurzfristig etwas geschehen ist, was die Kooperation derzeit noch unattraktiv macht. (Mir ist es noch nie passiert, dass ein gleitender Anfang misslungen ist, aber wenn man zu wenig Informationen über die Gruppe hat, birgt diese Gestaltung ein gewisses Risiko.)

Gestalten Sie die offizielle Begrüßung der gesamten Gruppe nach dieser Anfangsphase wie geplant (vgl. 2.1.2.).