



Bewertung der Stimmqualität

Was bringt ein Stimmcoaching dem Unternehmen

Ist es auf dem weiten Feld der Trainings schon nicht ganz leicht, potenzielle Kunden von Effizienz und Nutzen für das Unternehmen zu überzeugen, so ist es für Kommunikationstrainer häufig noch schwieriger, die Personalberater zu gewinnen, ihre Mitarbeiter etwas lernen zu lassen, was doch eigentlich jeder kann: Das Reden. Einige Argumente:

Immerhin gibt es mittlerweile einige empirische und wissenschaftliche Untersuchungen zu den Themen Rhetorik und Kommunikation – und in Zeiten, in denen das Bewusstsein über die Wichtigkeit der emotionale Intelligenz und «soft skills» für Führungskräfte wächst, erfreuen sich Kommunikationstrainings zunehmender Beliebtheit.

Doch der Stimme, dem tragenden Instrument für jedes Wort, jeder Rhetorik und aller mündlichen Kommunikation wird noch wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Stimmtraining? Wozu? Schon die Tatsache, dass die Begriffe Stimme und Sprechen oft synonym verwendet werden zeigt, wie wenig differenziert das Wissen über die ursprünglichste Form aller Kommunikationen ist.

Wofür soll ein Stimmtraining denn gut sein? Kann man die Stimme überhaupt verändern, ist sie nicht vielmehr individuell veranlagt? Was soll ein Stimmtraining dem Unternehmen bringen, verhilft ein Stimmcoaching zum Erfolg? All dies sind Fragen, die der Stimmtrainer/-Coach beantworten können muss, wenn er seine bisher mit grosser Skepsis begegneter Ware «an den Mann» bringen will.

Praxisbeispiel:

Bevor ich nun auf die Qualitätsmessung eingehe, soll ein Beispiel aus der Praxis vermitteln, was Stimmarbeit bedeuten kann:

S. besucht eine Trainingsgruppe bestehend aus Personen aus unterschiedlichsten Berufsfeldern. Die Gruppe hat zunächst im Wechsel von Theorie und praktischen Übungen zur Stimmbildung bereits Zugang zur wichtigsten Grundlage der Stimme, der Atmung, bekommen. S. hat erfahren, wie wenig Raum er

sich für die Stimme nimmt, wo sie stockt, wo er sie anhält und wie viel mehr Ton die Stimme bekommt, wenn er seine Atmung im Fluss nutzen kann. Er hat für sich bereits Hintergründe dafür entdeckt, warum er «die Luft anhält», nämlich wenn es «eng» wird, wenn er im Gespräch unter Druck kommt. Er hat ein Gespür dafür bekommen, was dann mit der Stimme passiert: Sie wird gepresst, klingt belegt, wird fast tonlos. Das Sprechen strengt ihn an, was wiederum seinen Eindruck verstärkt, nicht durchzukommen, sich nicht behaupten zu können, der Druck wächst...

In einer Gruppenübung sollen sich die Teilnehmer in einen leicht fließenden Summton einstimmen. Tonhöhe, -dauer, -qualität werden bewusst nicht vorgegeben, jeder soll das für ihn richtige «Mass» finden und dennoch die anderen wahrnehmen. S. berichtet anschliessend, er habe oft das Gefühl, «nicht richtig» oder nicht gut genug zu sein. Folglich fühlt er sich unter Druck und gleichzeitig stark abgewertet. Er versuche, sich nach dem zu richten, was er denkt, das erwartet würde und findet für eigenes Gestalten deshalb nur mehr wenig Raum (siehe Atmung!). Er



bekommt von der Gruppe gespiegelt, dass er nur noch die «cracks» gehört hat und sich an ihnen gemessen hat, also nicht nur sich selbst nicht mehr wertschätzt, sondern auch die anderen Teilnehmer ausgeblendet (abgewertet) hat, worüber diese verärgert bis enttäuscht reagiert haben. S. beginnt sein Muster zu verstehen, da er ähnliche Reaktionen aus seinem Team schon öfter wahrgenommen, sie aber nicht einordnen konnte.

Bei der Wiederholung der Übung findet er deutlich leichter «seinen eigenen Ton», stimmt sich in den Gesamtklang ein, der ihm jetzt viel differenzierter erscheint und findet sogar Freude und Leichtigkeit beim Spiel mit der Stimme. Er spürt, wie viel weniger Kraft ihn diese kostet und bekommt sogar zustimmende Rückmeldungen aus der Gruppe.

Nach weiteren ähnlichen Erfahrungen im Seminar, berichtet er drei Monate später, dass er einiges davon habe im Arbeitsalltag umsetzen können. Er merke, wie er in schwierigen Situationen und Gesprächen leichter zu sich stehen könne. Die Rückmeldung nach einem halben Jahr ergab eine weitere Stabilisierung, aber durch die verschärfte Wahrnehmung auch neue Beobachtungen von Verunsicherung und «Stimmungstiefs», die die Stimme belasten würden. Im Rahmen eines Einzelcoachings wurde weiter an den Themen gearbeitet, die ihm auf die Stimme schlugen. Zentrales Thema war der innere Antreiber, perfekt und schnell zu sein, die ihn regelrecht unter Druck setzten. Immer besser gelang es ihm über die Wahrnehmung seiner Stimme, diesen Antreiber frühzeitig zu erkennen und die Erkenntnis daraus zu nutzen. Nach Abschluss des Einzelcoachings gab er eine deutliche Stabilisierung seiner Stimmqualität an und erhielt auch von anderen das Feedback, mehr Präsenz und innere Ruhe auszustrahlen. Inzwischen hatte er eine erhebliche Aufwertung seiner Arbeitsstelle erfahren.

Arbeit an der eigenen Entwicklung

Es zeigt sich, wie schwierig es ist, die bisher zumeist subjektiv beurteilte Stimmqualität in eine Marketingfähige Form zu gießen. Schon weil bei der Arbeit mit der Stimme die Arbeit an der Person, ihrer Emotion und ihren Stimmungen mit einhergeht, dringt meist wenig aus den Trainings nach aussen: schützenswerte innere Entwicklungsschritte können den Personalberatern nicht belegbar vorgezeigt werden, die Effektivität der Stimmarbeit lässt sich nicht unmittelbar in Produktivitätssteigerung ablesen.

Da sich die Stimmarbeit neben der klassischen Stimmbildung aus dem medizinisch-therapeutischen Bereich der Behandlung von Stimmstörungen (Phoniatrie/Logopädie) entwickelt hat, ist auch hier der Ursprung für wissenschaftliche Untersuchungen zur Messbarkeit von Stimmqualität, ihrer Veränderung und deren Auswirkung auf den Alltag zu finden.

Hilfsmittel der Nachweisbarkeit sind neben der sehr wichtigen Eigenbeurteilung der Teilnehmer eines Stimmtrainings die Phonetik (physikalisch-medizinische Messung von Schwingungen, ihren Formantstrukturen und Obertönen => Stimmfeldmessung) sowie die empirische Beurteilung anhand eines Bewertungskatalogs durch neutrale Hörer.

Heilkur für die Stimme

Sie ist der wohl wichtigste Index für die Wirksamkeit von Stimmtrainings/-coachings. Für eine nachhaltige Wirkung der Veränderung muss der Teilnehmer das Erarbeitete auch nach Abschluss des Trainings umsetzen, wofür Bewusstsein und Eigenwahrnehmung vonnöten sind. Eine Validierung der deutschen Fassung des Voice-Handicap-Index – VHI (Jacobson) durch die Deutsche Gesellschaft für Phoniatrie und Pädaudiologie – DGPP, ergab eine signifikante Verbesserung des Empfindens der Stimmqualität nach einer Stimmheilkur. Zur Nachweisbarkeit der Nachhaltigkeit verwendet AGORÀ – Institut für Sprechkultur in München, Feedbackbögen, die vor, direkt nach einem Stimmtraining/-coaching sowie im Abstand von 3, 6 und 12 Monaten ausgefüllt werden. Auch Widhalm (2004) wertet standardisierte Fragebögen zur Beurteilung von persönlichen Ergebnissen aus Stimmtherapiegruppen aus. Alle diese Verfahren zeigen ebenso wie verschiedenste Untersuchungen aus dem internationalen Netzwerk der Stimmtrainer (www.stimme.at) eine erhebliche Verbesserung der stimmlichen Befindlichkeit nach Stimmtrainings/-coachings! Interessant ist, dass die Fortschritte aus Gruppen- und Einzeltrainings sich dabei nicht vergleichen lassen, sondern vielmehr als einander ergänzend zu beurteilen sind.

Wichtigstes Ergebnis aller Untersuchungen ist, dass der Sprechende sich nach einem Stimmtraining deutlich sicherer im Umgang mit seiner Stimme fühlt und dies unmittelbar Auswirkung (Resonanz!) auf sein Auftreten im Unternehmen/mit Kunden hat.

Phonetik

Untersuchungen zur Phonetik ergaben messbare Veränderungen in den Bereichen Grundfrequenz, Formantstruktur und Obertöne; wobei nahezu bei allen Teilnehmern (Widhalm et al. 2004, Kirchner 2005) sowohl im Zeitfenster (Momentaufnahme) als auch im Verlauf deutliche Optimierungen nachgewiesen wurden.

Perzeptionsexperimente durch neutrale Hörer

Diese dienten in der Studie von Kirchner zum Vergleich von technischer Messung und Wirkung auf den Hörer. Dies ist vor allem im Einsatz von Stimmarbeit in der Unternehmenskultur von Bedeutung, da sich die Ergebnisse auf die vom Empfänger empfundene Veränderung beziehen. Vorher-/Nachherbeurteilung

gen mit Hilfe eines vorgegebenen Bewertungskatalogs (Amon, I.) beschreiben eine Steigerung von Deutlichkeit, Präsenz, Klarheit, Dynamik (Lebendigkeit) sowie einen angenehmeren Klang der trainierten Stimmen.

Wenn anhand dieser Qualitätsmessungen klar wird, dass trainierte Stimmen zu 70% (!) eine angenehmere und präzisere Wirkung auf den Hörer erzielen, wird die Wichtigkeit von Stimmtrainings für Unternehmen sowohl für die interne Kommunikation als auch für den Aussenaustritt erkennbar: Stimme ist sowohl Schwingung als auch Re-Sonanz und damit entscheidend für den Erfolg.

Cristina Muderlak

Literatur

Jacobson et al. 1997 (USA), Validierung durch DGPP, 2003.

Kirchner, St. 2005, Studie zur Phonetik in der Unternehmenskommunikation, Masterarbeit an der Univ. Düsseldorf.

Widhalm, B. et al. 2004, Studie zur Stimmtherapie in der Gruppe, Diplomarbeit an der Uni Klagenfurt.

AGORÀ Institut für Sprechkultur – derzeit laufende Auswertung der Fragebögen.

Amon, I. 2004 Die Macht der Stimme: Bewertungskatalog für Stimmqualität.

