



DGSS | 2 @ktuell | 2017

IMPRESSUM

Herausgeber:

Deutsche Gesellschaft für Sprechwissenschaft
und Sprecherziehung e.V.


 <http://www.dgss.de>


1. Vorsitzende:

Dr. Brigitte Teuchert

Kreuthweg 18

84056 Rottenburg

 +49 (0)8781 3475

 +49 (0)8781 3575

 vorsitz@dgss.de

Redaktionsausschuss:

Prof. Dr. Kati Hannken-Illjes

Prof. Dr. Ulrich Nebert

Prof. Dr. Kerstin Kipp

Prof. Dr. Ines Bose

Prof. Dr. Bernd Schwandt

Harald Kern


Redaktion:


Martin Bauer

Geschäftsstelle

Brandlberger Straße 104

93057 Regensburg

 +49 (0)941 465 22 927

 +49 (0)32 229 348 779

 geschaeftsstelle@dgss.de

Druck:


Druckerei der

Heinrich-Heine-Universität

Düsseldorf

ISSN 2191-5032

Briefe, Hinweise und Artikel von DGSS-Mitgliedern werden weitmöglichst ungekürzt und unzensiert abgedruckt. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion bzw. des DGSS-Vorstands wieder.

 Die Bankverbindung der DGSS:
Sparkasse Aachen (BIC: AACSD33)
IBAN: DE68390500000047260088
DGSS-Gläubiger-ID: DE27ZZZ00001135450

INHALT

Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
Exklusive Angebote für Mitglieder	4
Vorwort	5
 Aus dem Vorstand	 6
 Der Aufsatz	 8
„Entwicklung und Evaluation eines Stimmtrainings für Kundenberater eines Finanzinstituts“ von Corinna Sonnen	
 Diskussion	 20
„Blickkontakt oder nicht? Vom Lesen der Bibel im Gottesdienst“ von Jörg Zimmer	
 DGSS Akademie	 25
DGSS - Tagung 2017 in Stuttgart (25) • Tagungsüberblick (26) • Tagungsprogramm (27) • Anmeldung und Preise (27) • Einladung zur Mitgliederversammlung (28)	
Veranstaltungen der Landesverbände (29) • Sprech-Kontakte 2017 (30) • Externe Veranstaltungen (30)	
 Neuigkeiten in Kürze	 31
 Wer war das denn? (Rätsel-Reihe)	 33
 Newsfeed – Neuigkeiten aus dem Netz	 36

EXKLUSIVE ANGEBOTE FÜR MITGLIEDER

DGSS-Intranet

Im Intranet können DGSS-Mitglieder ihre Adressdaten und, falls dort zugelassen, ihr Profil in der TrainerInnen-Suche pflegen, auf das Mitgliederverzeichnis zugreifen und interne Informationen lesen.

Klicken Sie auf den Button „Log In“ (auf der DGSS-Homepage rechts oben) und geben Sie ihre individuellen Zugangsdaten ein, die Sie mit separater Post erhalten haben. Ihr Passwort können Sie nach Belieben ändern. Sichere Passwörter sind eine willkürlich erscheinende Kombination von mindestens acht Buchstaben (Groß- und Kleinschreibung), Ziffern und Sonderzeichen.

Profil im DGSS-TrainerInnen-Almanach?

Wer als DGSS-Mitglied mit abgeschlossenem sprecherzieherischem/ sprechwissenschaftlichem Studium seine Daten in den TrainerInnen-Almanach auf der DGSS-Homepage eintragen oder bereits bestehende Einträge verändern lassen möchte, wende sich bitte an die Geschäftsstelle (s. S. 2).

Wie nehmen Sie an der DGSS-Mailing-Liste teil?

An- und Abmeldung ist über folgende Internetseite möglich:

<http://lists.phil-fak.uni-duesseldorf.de/mailman/listinfo/dgss>
bzw. <http://goo.gl/rNnGtF>

Der Service ist kostenlos und exklusiv für Mitglieder der DGSS.

DGSS-Studierendenverteiler

Anmeldung per E-Mail an: studierendenvorstand.dgss@googlemail.com

TRAINERversorgung e.V.

Durch die Kooperation mit der TRAINERversorgung e.V. haben DGSS-Mitglieder die Möglichkeit, die Vorteile verschiedener Verbands-Gruppen-Rahmenverträge zu stark vergünstigten Konditionen zu nutzen. Die TVbasic-Mitgliedschaft ist überdies für DGSS-Mitglieder beitragsfrei. Infos unter TRAINERversorgung e. V., Hauptstr. 39, 50996 Köln, 0221 33179 87, 0221 33179 92.

Ermäßigte Mitgliedsbeiträge bei den DGSS-Landesverbänden

Viele Landesverbände der DGSS, die Ihren Mitgliedern regionale Fortbildungsveranstaltungen und weitere Serviceleistungen anbieten, gewähren DGSS-Mitgliedern Beitragsermäßigungen von bis zu 50%.

Sonderkonditionen für DGSS-Veranstaltungen

Als DGSS-Mitglied zahlen Sie ermäßigte Beiträge z. B. für die Teilnahme an den DGSS-Jahrestagungen und anderen Veranstaltungen der DGSS-Akademie.

VORWORT

Liebe Kolleginnen und Kollegen, liebe DGSS-Mitglieder,

wie Sie bereits über die Mailing-Liste erfahren haben, ist nun der Tagungsband zur Tagung Marburg mit dem Titel „Stimme-Medien-Sprechkunst“ erschienen. Er geht Ihnen als Jahresgabe zu. Vielen Dank an Frau Prof. Dr. Hannken-Illjes und an alle Beiträger für die Erstellung des Bandes.

Nochmals der Hinweis auf die nächste Tagung der DGSS: sie findet in Stuttgart unter dem Titel „Sprechkultur“ vom 28.-30. September 2017 an der Hochschule für Musik und Darstellende Kunst statt. Ich würde mich sehr freuen, möglichst viele von Ihnen dort zum fachlichen Austausch wieder zu treffen.

Ebenfalls in Stuttgart fand das alljährliche Treffen der Studierenden vom 25.-28. Mai 2017 statt; den Ausrichtern an dieser Stelle ein großer Dank für die Organisation.

Seit einigen Jahren verantwortet Frau Claudia Haas-Steigerwald die Öffentlichkeitsarbeit der DGSS. Ihr ist es in dieser Zeit gelungen, enorm viele Kontakte zu knüpfen, so dass zunehmend Medien auf die DGSS und damit auf unser gemeinsames Berufsfeld aufmerksam werden. Anfragen nach Fachartikeln und Interviewpartnern spiegeln dies wider. Eine höhere Präsenz in der öffentlichen Wahrnehmung hilft uns sicherlich allen weiter, um das Fach bekannter zu machen.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Sommer –
mit den besten Grüßen



Brigitte Teuchert

1. Vorsitzende

DIE EIGENE AKUSTISCHE VISITENKARTE

UPDATE FÜR DEN TRAINERINNEN-ALMANACH

Sprecherzieher/innen lehren mündliche Kommunikation und bei uns zählt ja immer auch die Eigenkompetenz zu den wichtigen Qualifikationen. Also warum sich im Trainer-Almanach auf der DGSS-Webseite nicht auch akustisch vorstellen? Oft wissen Besucher nicht so genau, mit wem sie es zu tun haben. Und wir alle wissen, dass die Stimme und Sprechweise eine Person natürlich und sympathisch herüberkommen lassen und damit die Fakten, die im Trainer-Almanach vermerkt sind, wesentlich bereichern.

Ich möchte Sie alle motivieren, sich Ihren potentiellen Kunden auch akustisch vorzustellen. Nehmen Sie eine kurze Präsentation (1-2 min) Ihrer Person auf und mailen sie mir, dann können wir sie hochladen und mit Ihrem Eintrag im Trainer-Almanach verlinken.

Sie können sich dabei an folgenden Leitfragen orientieren, aber das ist kein Zwang, sondern nur ein Vorschlag. Wenn Sie es kreativ ganz anders machen wollen, ... gerne ... bloß dabei die Urheberrechte beachten!

- 1. Name und woher?
- 2. Die DGSS ist für mich ...
- 3. Bisschen was zum Lebenslauf ...
- 4. in welchen Bereichen tätig?
- 5. Was ist mir besonders wichtig an/in meinem Beruf???

(kein Gespräch, also Fragen nicht aufnehmen; Länge ca. 2 min max.)

Wenn Sie dazu ein aktuelles Foto mitschicken, dann können wir es mit dieser akustischen Präsentation verlinken.

Wer sich einmal Beispiele anhören möchte, kann das gerne tun und sich inspirieren lassen:

 <https://cloud.phil.hhu.de/index.php/s/GiUn9IX04za0Lsh> (Christa Heilmann)

 <https://cloud.phil.hhu.de/index.php/s/E2CueUHA3gNoWP5> (M. Pabst-Weinschenk)

 <https://cloud.phil.hhu.de/index.php/s/K0f52Y4EHE9DXIW> (Gruppe Sprechreif)

Hinter der Gruppe Sprechreif stehen: Anuschka Buchholz, Frank Enders und Nina Schmidt.

Wer seine akustische Visitenkarte schon zu Hause in guter technischer Qualität aufnehmen kann, mailt sie mir direkt zu. Jetzt in der Sommerzeit haben Sie vielleicht ein wenig Luft für solche "außergewöhnlichen" Aktionen.

Wer dazu noch keine Gelegenheit hat, wird auch auf der DGSS-Tagung in Stuttgart noch die Möglichkeit haben, die eigene Visitenkarte einzusprechen. Die Stuttgarter Organisator/

innen werden dafür die notwendige Studioteknik zur Verfügung stellen. Dafür an dieser Stelle schon einmal herzlichen Dank.

Ich freue mich auf möglichst viele akustische Visitenkarten, damit unsere Webseite allmählich auch hörbar wird.

Mit den besten Grüßen
für einen erholsamen Sommer

Ihre/eure
Marita Pabst-Weinschenk (2. Vorsitzende DGSS e.V.)

P.S.: Wer sich die medialen Produktionen meiner Studis mal anschauen möchte ... es gibt inzwischen in der Mediathek der Phil. Fak. der Heinrich-Heine-Universität einen eigenen Bereich "Mündlichkeit". Darin finden Sie u.a. auch Werbetrailer für die DGSS, die von Studierenden produziert worden sind.

Einfach mal stöbern unter



<https://medienlab.phil.hhu.de/mediathek/#filter=.muendlichkeit>

GÜNSTIGE GELEGENHEIT — SOLANGE DER VORRAT REICHT!

Wir räumen unsere Regale auf und haben die folgenden Rest-Bände günstig für jeweils 6,- Euro zuzügl. 1,- für das Porto abzugeben:

- Anders/Hirschfeld (Hg.): Sprechsprachliche Kommunikation. Probleme, Konflikte, Störungen. Hallesche Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik, Band 12 (2003)
- Bose/Neuber (Hg.): Interpersonelle Kommunikation. Analyse und Optimierung. Hallesche Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik, Band 39 (2011)
- Wagner/Brunner/Voigt-Zimmermann (Hg.): hören lesen sprechen. Sprache und Sprechen, Band 43 (2006)
- Heilmann/Lepschy (Hg.): Rhetorische Prozesse. Vom Konzept zur Handlung. Sprache und Sprechen, Band 44 (2008)
- Pabst-Weinschenk (Hg.): Medien: Sprech- und Hörwelten. Sprache und Sprechen, Band 45 (2010)
- Eckert (Hg.): Wirtschaftsrhetorik. Sprache und Sprechen, Band 46 (2013)

Titel und Inhaltsverzeichnisse dieser Bände finden Sie/ihr im Intranet. Insbesondere für jüngere Mitglieder ist das DIE Chance, nachträglich sehr günstig die Themen und Beiträge früherer Tagungen zu rezipieren.

Bestellungen an ✉ pabst@phil.hhu.de werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet, solange der Vorrat reicht.

ENTWICKLUNG UND EVALUATION EINES STIMMTRAININGS FÜR KUNDENBERATER EINES FINANZINSTITUTS

von Corinna Sonnen



1. Einleitung

Zu dem Tätigkeitsprofil eines Kundenberaters im Finanzwesen gehört das Herausfinden von finanziellen Bedürfnissen, das Informieren über Möglichkeiten der Geldanlage sowie das Besprechen und Finden von Lösungen für finanzielle Probleme. Hierbei steht eine individuelle Beratung des Kunden an oberster Stelle (Bundesagentur für Arbeit 2016, 2).

Das geschieht im direkten Kundenkontakt, im persönlichen Gespräch oder telefonisch, wodurch deutlich wird, dass die für das Berufsprofil entscheidenden Tätigkeiten durch eine stimmliche und sprecherische Umsetzung erfolgen. Dies bedeutet, die Zielgruppe ist auf eine störungsfreie und belastbare Stimme für die Berufsausübung angewiesen und aus diesem Grund den Sprechberuflern zugeordnet. Sprechberufe umfassen alle Berufe, in denen die ausübende Person auf das störungsfreie Funktionieren ihrer Stimme angewiesen ist, da ansonsten eine Ausübung des Berufes nicht möglich ist (Vilkman 2000).



Die Stimme ist dabei nicht nur ein Übertragungsmedium, sondern ein entscheidender Faktor für den Kommunikationserfolg, denn die Kundenberater im Finanzwesen müssen ihr umfassendes fachliches Wissen auch adäquat vermitteln können. Selbst eine gute Verkaufstechnik hat keinen Erfolg, wenn sie akustisch unverständlich vorgetragen wird (Lemke 2012a, 9). Hinzu kommt, dass körperliche und stimmliche Signale zum Inhalt kongruent sein müssen, damit ein souveräner Eindruck beim Gesprächspartner entsteht (Büttnner/Beidinger 2007, 43). Kundenberater müssen also, um eine hohe Kundenorientierung und damit auch eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen, darüber informiert sein, in-

wiefern welche sprecherischen und stimmlichen Parameter die Interaktionsdynamik im Gespräch beeinflussen (Bose et al. 2012, 143).

Büttner/Beidinger (2007, 42) verweisen darauf, dass es in dieser Berufsgruppe während der Ausbildung keine Vorbereitung der Stimme auf die beruflichen Anforderungen oder eine Schulung der sprecherischen Fähigkeiten gibt, „obwohl für eine erfolgreiche Berufsausübung eine geschulte, sympathische und belastbare Sprechstimme unerlässlich ist.“ (ebd.).

2. Zielsetzung

Im Rahmen der Master-Abschlussarbeit erfolgte im Rahmen einer Einzelfallstudie die Evaluation eines zielgruppenspezifisch konzipierten Stimmtrainings, um herauszufinden, ob dieses in der Berufsgruppe einen nachweisbaren Nutzen hat. Zum einen wurde durch die Auswertung von Fragebögen untersucht, welchen Anklang das Stimmtraining bei den Berufsausübenden fand und welche Wirksamkeit diese dem Erlernten in ihrem beruflichen Alltag beimessen. Zum anderen wurde mit Hilfe einer Stimmanalyse am Computer untersucht, ob eine objektiv messbare Veränderung der Stimme vor und nach dem Stimmtraining innerhalb vorher ausgearbeiteter Parameter bestand. Im Rahmen der Zielsetzung wurden drei Hypothesen zu Wirkung und Nutzen des Stimmtrainings für Kundenberater eines Finanzinstituts aufgestellt:

1. Das Stimmtraining findet bei den Teilnehmenden der ausgewählten Berufsgruppe einen positiven Anklang.
2. Die Teilnehmenden des Stimmtrainings benennen zu 80 % einen erkennbaren Nutzen des Stimmtrainings in ihrem beruflichen Alltag.
3. Die objektive Stimmanalyse belegt bei mindestens 80 % der Teilnehmenden eine positive Entwicklung der vorher festgelegten Stimmparameter.



3. Methodik

3.1 Konzeption und Durchführung des Stimmtrainings

Zuerst wurden die sprecherischen und stimmlichen Anforderungen der Kundenberater im Finanzwesen herausgearbeitet und mit den Ergebnissen der aktuellen Stimmwirkungsforschung in Beziehung gesetzt. Darauf aufbauend erfolgte die Konzeption eines zielführenden Stimmtrainings für die ausgewählte Zielgruppe.

Die Einzelfallstudie erfolgte in Kooperation mit der Deutschen Bank AG im Rahmen ihres „Professional Programs“ für junge Führungskräfte im Bezirk Wuppertal/Sauerland in Form des angebotenen Stimmtrainingmoduls „Mit Ihrer Stimme überzeugen!“. Es handelte sich um ein Tagesseminar von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr mit 12 Teilnehmenden, welche alle über eine abgeschlossene Berufsausbildung zum Bankkaufmann oder zur Bankkauffrau verfügen und mehrheitlich schon länger als 9 Jahre im Beruf tätig sind.

Das Richtziel des Stimmtrainings war, dass die Teilnehmenden ihre Stimme und die damit in Verbindung stehenden Strukturen theoretisch und praktisch kennen lernen, sodass sie die Grundlage für eine physiologische, resonanzreiche und variable Stimmnutzung in ihrem Alltag herstellen können.

Dazu wurden die folgenden 6 Grobziele mit den Teilnehmenden erarbeitet, wobei die methodische Umsetzung der *Tabelle 1* entnommen werden kann:

1. Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über das Training und seine Inhalte.
2. Die Teilnehmenden bekommen ein Gefühl für die Spannungszustände in ihrem Körper und deren Auswirkung auf die orofaziale und laryngeale Muskulatur sowie die eigene Präsenz und innere Haltung.
3. Die Teilnehmenden lernen die atemrhythmisch angepasste Phonation kennen und wenden diese an.
4. Die Teilnehmenden phonieren klar, resonanzreich und anstrengungsfrei in einer entspannten Stimmlage.
5. Die Teilnehmenden setzen ihre Stimme, basierend auf den kennengelernten physiologischen Möglichkeiten, ihrer Intention entsprechend variabel ein, um einen kommunikativen Erfolg durch die Strukturierung der Inhalte mit Hilfe der sprecherischen Mittel und durch eine situationsangemessen modulierte Sprechweise und Stimmgebung zu erzielen.
6. Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen der Stimmhygiene kennen und probieren ihre stimmliche Variabilität aus.

Art der Methode	Spezifische Methode	Name
Aktiv	Einzelarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenz-Kompass (Weidenmann 2011, 211 ff.)
	Einzelübung	<ul style="list-style-type: none"> • Füße abrollen und wahrnehmen (Brügge/Mohs 2009, 66 f.) • Verschiedene Zonen benutzen (ebd.) • Kreisen des Schultergürtels (ebd. 52) • Mit den Ellenbogen malen (ebd. 55) • Hochziehen-Fallenlassen der Schultern (ebd. 33) • Positionsbestimmung und Übertrag auf den kinästhetischen Körper (Hilger 2015, 4) • Eine Kerze ausblasen (Coblenzer/Muhar 1992, 40 ff.) • Vocalizing (Kruse 2013, 10) • Glöckchenübung (Graubner et al. 2012, 63) • Pleuelübung (ebd.) • Lippenflattern (ebd.) • Lippenblähübung (ebd.) • Gähnung (ebd. 64) • Kauphonation (ebd.) • Summübung (ebd. 67)
	Partnerübung	<ul style="list-style-type: none"> • Partielles Abklappen (Linklater 2006, 34-37) • Die Papprolle (Nollmeyer 2012, 59-65) • Differenzierung von Spreng- und Schließeinsatz (Brügge/Mohs 2009, 159 f.) • Hände als Klangreflektoren (Nollmeyer 2012, 99-102) • Das Ja-Nein-Spiel (Vlcek 2013, 120) • Dialoge gestalten (Grießbach/Lepschy 2015, 71)
	Gruppenübung	<ul style="list-style-type: none"> • Positionsbestimmung und Übertrag auf den kinästhetischen Körper (Hilger 2015, 4) • Abspannen mit Lokomotivespielen (Coblenzer/Muhar 1992, 73 ff.) • Abspannen mit Ballspielen (ebd. 75 ff.) • Jemandem etwas zusprechen“ (Grießbach/Lepschy 2015, 53) • Tonglocke
Passiv	Lehrvortrag	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweise zur Stimmhygiene
	Lehrgespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Stimm-Mobil (Gutzeit 2008, 14-35)

Tabelle 1: Übersicht über die aktiven und passiven Methoden des Stimmtrainings

3.1 Datenerhebung mittels Fragebogen

Um zu überprüfen, welchen Nutzen die Teilnehmenden selbst dem Training zuschreiben, wie sich dieser in ihrem weiteren Alltag auswirkt und wie ihnen das Training gefallen hat, wurde die empirische Evaluationsmethode eines Fragebogens ausgewählt. Zur Umsetzung wurde die Variante der Online-Befragung auf einem Webserver gewählt, da sie einen schnellen Rücklauf ermöglicht.

Das Ziel einer Weiterbildungsmaßnahme ist generell darauf ausgelegt, dass im Training selbst Wissen und Fertigkeiten erworben werden, die die Teilnehmenden dann in ihren

beruflichen Alltag integrieren können, um so eine Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen und ihrer Persönlichkeit zu erreichen (Sonntag 2006, 21). Um den nachweisbaren Nutzen des Stimmtrainings bei den Berufsausübenden zu bewerten, wurden vier der sechs Erfolgsebenen von Weiterbildungsmaßnahmen nach Döring (1976, 5; zit. nach Jahn/Hofstetter 2008, 23) in der Fragebogenerstellung berücksichtigt: Zufriedenheits-, Lern-, Einstellungs- und Verhaltens Erfolg.

Der Zufriedenheitserfolg tritt dann ein, wenn die Teilnehmenden die Weiterbildung positiv bewerten. Das Einbeziehen des Zufriedenheitserfolgs ist damit relevant für die Überprüfung der Gültigkeit der ersten Hypothese dieser Arbeit, die davon ausgeht, dass das Stimmtraining bei den Kundenberatern einen positiven Anklang findet. Wenn die Teilnehmenden ihre Lernziele erreichen, besteht ein Lernerfolg, und der Verhaltens Erfolg ist erreicht, wenn sie auch ihr Verhalten ändern und die Inhalte des Trainings im beruflichen Kontext anwenden. Diese Definition des Verhaltens Erfolgs beinhaltet damit zusätzlich den Erfolg des Lerntransfers. Hypothese 2 dieser Arbeit, die Wirksamkeit des Trainings, ist sowohl durch den Lernerfolg als auch, da es sich um ein praktisches Training handelt, durch den Verhaltens Erfolg überprüfbar. Der Einstellungserfolg setzt eine Einstellungsänderung voraus. Es besteht damit eine Korrelation mit beiden Hypothesen, da eine Aussage über die Bewusstheit und Bewusstheitsveränderung der Teilnehmenden im Umgang mit ihrer Stimme ermöglicht wird (Döring 1976, 5; zit. nach Jahn/Hofstetter 2008, 23).

Um eine optimale Auswertung der Ergebnisse zu gewährleisten, wurden drei Fragebögen für jeweils drei Zeitpunkte festgelegt, welche sich in ihren Beobachtungszielen unterschieden. Der Prä-Fragebogen erfasste die Teilnehmererwartungen und -vorkenntnisse, der Post-Fragebogen zum einen die Zufriedenheit und zum anderen die Wissens- und Fähigkeitseinschätzung der Teilnehmenden in Bezug auf die Inhalte des erfolgten Trainings. Damit konnte durch Vergleich der Angaben aus Prä- und Post-Fragebogen der Lern- und Verhaltens Erfolg direkt nach dem Training überprüft werden und anhand der Einzelbetrachtung des Post-Fragebogens der Zufriedenheitserfolg. Der Follow-up-Fragebogen diente ebenfalls der Betrachtung des Verhaltens Erfolgs, jedoch mit dem Schwerpunkt auf dem Transfererfolg in den beruflichen Alltag. Aus diesem Grund erfolgte die Durchführung 3 Monate nach dem Training.

Voraussetzung für eine Verhaltensänderung im Sinne eines bewussten und ökonomischen Stimmeinsatzes, z.B. durch Stimmhygiene und Kongruenz im Gespräch, ist allerdings eine vorhergehende Einstellungsänderung. Aus diesem Grund erfolgte eine gesonderte Betrachtung des Einstellungserfolgs. Mit dem FESS, dem Fragebogen zur Erfassung des stimmlichen Selbstkonzepts, existiert bereits ein evaluierter Fragebogen zur Erfassung der Beziehung der Befragten zu ihrer eigenen Stimme (Nusseck et al. 2015, 125). In Absprache mit Dr. rer. nat. Manfred Nusseck vom Freiburger Institut für Musikermedizin des Universitätsklinikums Freiburg durfte der Fragebogen im Rahmen dieser Arbeit verwendet und somit in den Prä- und Follow-up-Fragebogen eingebaut werden, um den wichtigen Faktor des Einstellungserfolgs überprüfen zu können.

Die Pretest-Durchführung erfolgte mit drei Probanden in Form einer qualitativen Datenerhebung mit anschließender interpretativer Bearbeitung. Für die eigentliche Durchführung wurden die Links zu den Fragebögen jeweils mit einer begleitenden Informationsemail an die Kontaktperson aus der Gruppe der jungen Führungskräfte versendet und von dieser weitergeleitet. Die Informationen enthielten Angaben zur Masterarbeit, zu der Zielsetzung

der einzelnen Fragebögen, zum Bearbeitungszeitraum sowie Kontaktdaten und einen persönlichen Dank. Für die Bearbeitung der Fragebögen wurde jeweils ein Zeitraum von drei Wochen festgelegt. Dieser wurde lediglich bei dem Follow-up-Fragebogen aufgrund der schlechten Rücklaufquote verlängert.

Zum Abschluss lagen 8 x 3 vollständig ausgefüllte Fragebögen von insgesamt 12 Teilnehmenden vor.

3.3 Computergestützte Stimmanalysen

Die Durchführung der Aufnahmen eines 3 Sekunden gehaltenen [a:] fand unmittelbar vor und nach dem Stimmtraining mit den Teilnehmenden statt, wobei für den technischen Aufbau die zusammengefassten Empfehlungen für eine objektive Stimmanalyse von Schneider/Bigenzahn (2007, 98) berücksichtigt wurden. Anschließend erfolgte die Überprüfung der folgenden Parameter mit dem Programm Praat: Grundfrequenz, Intensität der Formanten, Jitter und Noise-to-Harmonics-Ratio.

Die physikalische Größe der Grundfrequenz bezeichnet die Schwingungsfrequenz der Stimmlippen und wird in Hertz gemessen (Reetz 2003, 92). Nach Pétursson/Neppert (2002, 137) liegt die Grundfrequenz der Sprechstimme bei Männern durchschnittlich zwischen 100 und 150 Hz und bei Frauen zwischen 190 und 250 Hz. Ein Einhalten der Grundfrequenz spricht für die Verwendung der physiologischen Sprechstimmlage und damit für einen minimalen Kraftaufwand durch das ideale Zusammenspiel von subglottischem Anblasedruck und Spannung der Kehlkopfmuskulatur. Dies ermöglicht eine ausdauernde und mühelose Stimmgebung und eine entspannte Kehlkopftiefstellung (Knorpp 2012, 53 f.).

In den herangezogenen Studien zum Sprecherformanten (Nawka et al. 1997, Bele 2006, Leino et al. 2011, Master et al. 2012) herrscht keine Einigkeit über den genauen Frequenzbereich des Sprecherformanten und es existieren Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Stimmen. Aus diesem Grund wurde in der computergestützten Analyse im Rahmen der Arbeit darauf verzichtet, die Intensität des Sprecherformanten an sich zu betrachten. Stattdessen wurde die Intensität der Formanten F3 und F4 untersucht, die maßgeblich für den Klang der Stimme und damit auch für ihre Tragfähigkeit und Resonanz mitverantwortlich sind (Nawka/Wirth 2008, 65 ff.). Dabei wurde die Intensität der Formanten vergleichend vor und nach dem Stimmtraining betrachtet sowie die Intensitätsdifferenz zwischen F1 und F4 vor und nach dem Training. Der Vergleich der Intensitätsdifferenz sollte eine Auskunft darüber geben, ob sich die Intensität im Anschluss an das Stimmtraining über ein weiteres Frequenzspektrum verteilt.

Die objektiven Werte Jitter und Noise-to-Harmonics-Ratio entsprechen der auditiv subjektiven Beurteilung der Heiserkeit einer Stimme. Der Jitter zeigt an, ob eine Störung der Grundfrequenz vorliegt und liegt physiologisch bei $< 1\%$ (Schneider/Bigenzahn 2007, 60). Diese Störungen werden auch als Perturbationen bezeichnet, geben die Instabilität der Grundfrequenz in aufeinander folgenden Perioden an und werden auditiv als Rauigkeit wahrgenommen (Nawka/Wirth 2008, 177). Die Noise-to-Harmonics-Ratio gibt an, wie viele Geräuschanteile, aperiodische Anteile, in dem untersuchten Signal vorhanden sind und liegt physiologisch bei $< 0,19$ (Schneider/Bigenzahn 2007, 133).

4. Ergebnis

Die erste Hypothese „Das Stimmtraining findet bei den Teilnehmenden der ausgewählten Berufsgruppe einen positiven Anklang.“ wurde durch die Auswertung der Ergebnisse des Post-Fragebogens untersucht und belegt. Als Indiz dafür galt der Zufriedenheitserfolg nach Döring (1976, 5; zit. nach Jahn/Hofstetter 2008, 23), der dann eintritt, wenn die Teilnehmenden die Weiterbildung positiv bewerten. Die Bewertung des Trainings bei Frage 2 des Post-Fragebogens erfolgte zu 100 % positiv mit den Werten *trifft zu* und *trifft eher zu*.

Dabei enthielt die Frage insgesamt 14 Aussagen zu den Kategorien *Persönliche Stellungnahme*, *Organisatorische Umsetzung*, *Methodische Umsetzung* und *Umsetzung der Trainingsleitung*. Der Bereich *Methodische Umsetzung* umfasste die meisten Aussagen, er ist grafisch in *Abbildung 1* dargestellt wird.

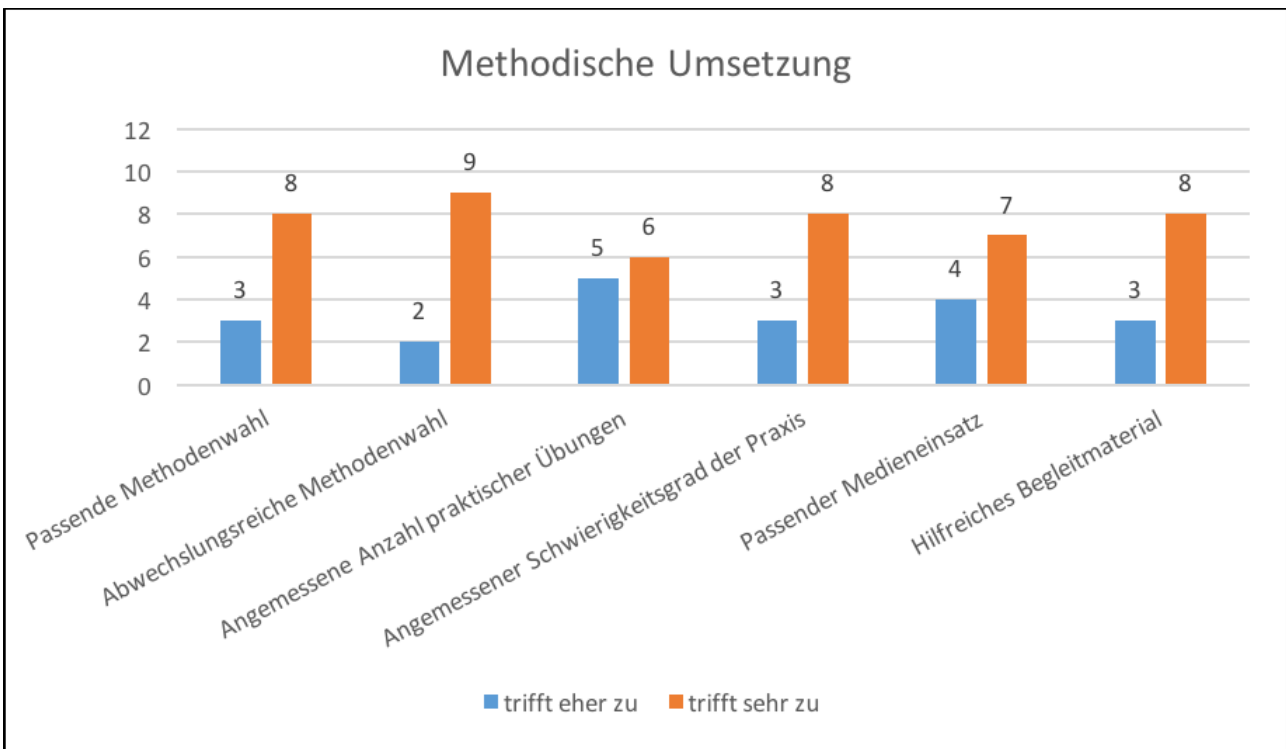


Abbildung 1: Bewertung der methodischen Umsetzung aus dem Post-Fragebogen

Die zweite Hypothese bezog sich auf den Transfererfolg als ein Teil des Verhaltenserfolgs und lautete: „Die Teilnehmenden des Stimmtrainings benennen zu 80 % einen erkennbaren Nutzen des Stimmtrainings in ihrem beruflichen Alltag.“. Bei der Befragung mittels des Post-Fragebogens wurde zuerst die Erwartungshaltung der Teilnehmenden in Bezug auf eine positive Transferleistung erfragt. Dabei gaben 94 % an, dass sie einen erfolgreichen Transfer erwarten. Im anschließenden Follow-up-Fragebogen wurde sowohl nach dem allgemeinen Transfer in den beruflichen Alltag als erkennbarer Nutzen im Sinne der aufgestellten Hypothese gefragt als auch nach spezifischen Transfererfolgen, z. B. im Sinne einer in den Alltag integrierten Stimmhygiene. Insgesamt bewerteten 87,5 % der Teilnehmenden die Aussage, dass das in der Veranstaltung erworbene Wissen und die

erworbenen Fähigkeiten für ihre berufliche Tätigkeit von Nutzen sind, positiv. Damit wurde die zweite Hypothese bestätigt.

Kritisch ist jedoch anzumerken, dass die Kundenberater zwar Transfermöglichkeiten in ihren beruflichen Alltag sehen, aber noch Schwierigkeiten haben, die kennengelernten Aspekte auch wirklich umzusetzen. Denn trotz dieser sehr positiven Bilanz zur ersten Aussage gaben nur 37,5 % an, das erworbene Wissen und die erworbenen Fähigkeiten häufig an ihrem Arbeitsplatz anzuwenden, während dies auf 62,5 % eher nicht zutrifft und ein Einbinden der Stimmhygiene in den Alltag bei 75 % der Teilnehmenden noch nicht stattgefunden hat. Die genaue Auswertung aller Aussagen zum spezifischen Transfererfolg können der *Abbildung 2* entnommen werden.

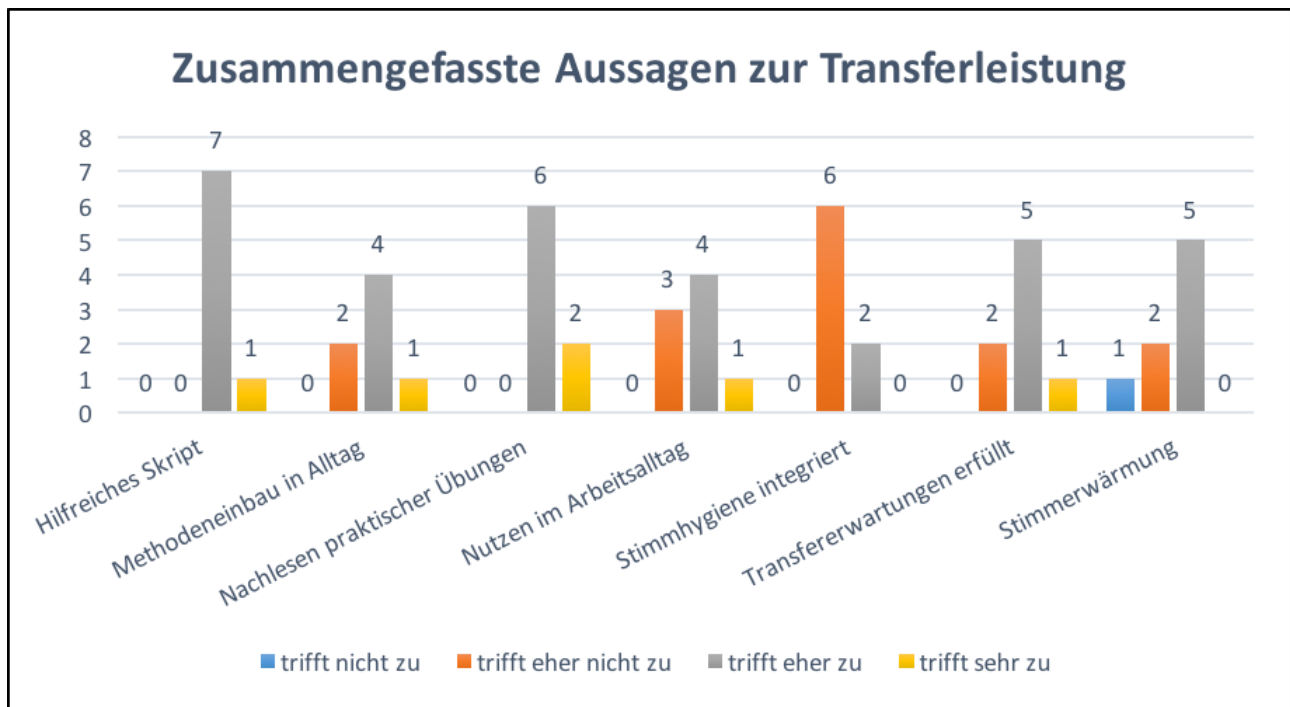


Abbildung 2: Zusammengefasste Aussagen zur Transferleistung aus dem Follow-up-Fragebogen

Um eine Aussage über die letzte Hypothese treffen zu können, wurden die Ergebnisse der durchgeführten Stimmanalysen analysiert.

Alle untersuchten Stimmen waren sowohl vor als auch nach dem Stimmtraining physiologisch. Die Ergebnisse der Parameter Grundfrequenz, Jitter und Noise-to-Harmonics-Ratio lagen bei allen Analysen im Normbereich. Im Folgenden werden die Ergebnisse zu diesen drei Parametern im Vorher-Nachher-Vergleich vorgestellt, beginnend mit der Grundfrequenz. Bei allen weiblichen Teilnehmenden ist die Grundfrequenz im Anschluss an das Stimmtraining tiefer, bei den männlichen Teilnehmenden ist die Grundfrequenz bei zwei Teilnehmenden angestiegen und bei vieren ebenfalls gesunken. Dieses Ergebnis kann als Indiz für eine größere Sensibilität der Teilnehmenden ihrer persönlichen Sprechstimmlage gegenüber angesehen werden. Bei insgesamt 67 % der Teilnehmenden haben sich die Jitter-Werte verbessert, da sie weiter gesunken sind. In Bezug auf die Noise-to-Harmonics-Ratio zeigte sich ebenfalls eine Verbesserung bei 53 % der Teilnehmenden. Diese

Werte deuten auf eine verbesserte physiologische Stimmfunktion im Anschluss an das Stimmtraining hin. Durch die verbesserte Ökonomie zwischen Muskelspannung und subglottischem Anblasedruck kommt es zu einer gleichmäßigeren Schwingung der Stimmlippen.

In Bezug auf die Resonanzentwicklung der Stimme erfolgte eine Analyse der Intensität der Formanten. Die Intensität des ersten Formanten ist bei 91,6 %, die des zweiten Formanten bei 100 % der Teilnehmenden geringer als vor dem Training. Die Intensität von F3 ist bei 3 der Teilnehmenden angestiegen, jedoch bei den anderen 9 Teilnehmenden ebenfalls wie F1 und F2 gesunken. Den deutlichsten Anstieg zeigte F4, welcher sich bei 50 % der Teilnehmenden in der Intensität gesteigert hat. Durch das Absinken des ersten Formanten und den Anstieg des vierten Formanten ist bei 75 % der Teilnehmenden eine Angleichung der Formantenintensität zu verzeichnen. Die genaue Verteilung der Intensitätsdifferenz bei den weiblichen und männlichen Stimmen ist der Abbildung 3 zu entnehmen. Diese Angleichung der Intensität und der Anstieg von F4 belegen gemeinsam eine bessere Nutzung der Resonanzräume des Ansatzrohres und deuten darauf hin, dass es bereits 62,5 % der Teilnehmenden während der Stimmprobe gelungen ist, einen tragfähigeren Stimmklang zu produzieren.

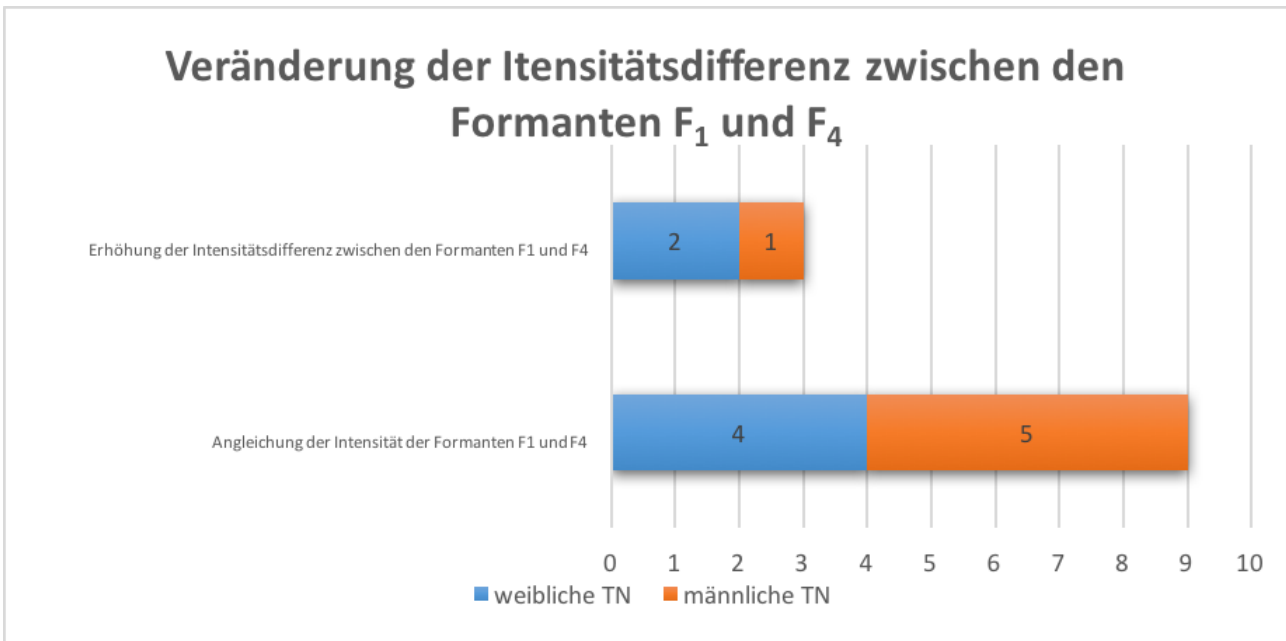


Abbildung 3: Veränderung der Intensitätsdifferenz zwischen den Formanten F₁ und F₄

Zusammenfassend lassen sich folgende Aussagen treffen: Die geringeren Werte im Bereich Jitter und Noise-to-Harmonics-Ratio sowie das Einfinden der Teilnehmenden in ihre individuelle mittlere gespannte Sprechstimmlage durch die Anpassung der Grundfrequenz belegen eine ökonomischere Stimmfunktion. Die Hypothese besagt, dass die objektive Stimmanalyse bei mindestens 80% der Teilnehmenden eine positive Entwicklung der vorher festgelegten Stimmparameter belegt. Eine ökonomischere Stimmfunktion erreichen nach dem Training insgesamt 67 % der Teilnehmenden. Zusätzlich dazu ist es 62,5 % gelungen, die Resonanz ihrer Stimme zu steigern. Damit wurde die 3. Hypothese nicht belegt, da die erreichten Werte unter der Grenze von 80 % liegen. Dennoch liegt der Er-

folg deutlich über 50 %, da bei insgesamt 64,8 % der Teilnehmenden eine positive Entwicklung der vorher festgelegten Stimmparameter belegt werden konnte.

5. Ausblick

Zwei der zu Beginn aufgestellten Hypothesen wurden durch die Untersuchungsergebnisse bestätigt. Die Teilnehmenden haben das Trainings sehr positiv bewertet und auch einen Nutzen für ihren beruflichen Alltag erkannt. Zusätzlich konnte ein Einstellungs-, Lern-, Verhaltens- und Zufriedenheitserfolg nachgewiesen werden. Die objektiven Wirkungsergebnisse in Form der Verbesserung der Sprechstimmen nach dem Training konnten nicht in dem gewünschten Umfang erreicht werden, dennoch war ein Effekt nachweisbar und eine Überprüfung mit Hilfe einer höheren Probandenanzahl könnte das Ergebnis positiv beeinflussen.

Die Auswertung der Ergebnisse hat ergeben, dass das ausgearbeitete Stimmtraining für die Kundenberater des Finanzwesens einen nachweisbaren Nutzen hat. Dabei ist ein Ausbau des Konzepts um weitere unterstützende Transfermaßnahmen, z. B. in Form eines zweiten Tagestrainings zur Festigung der erlernten Inhalte oder eines Besuchs und Realtrainings in den Filialen der Kundenberater sinnvoll, um den Transfererfolg langfristig zu steigern. Dies könnte zum Beispiel im Abstand von 2 Monaten erfolgen, damit die Teilnehmer genug Zeit haben, die kennengelernten Inhalte in ihrem Arbeitsalltag auszuprobieren und damit im Seminar basierend auf ihren Erfahrungen das gezielte Aufgreifen von auftretenden Problemen berücksichtigt werden kann. Ein Besuch und damit ein Realtraining in den Filialen der Kundenberater kann eine sinnvolle Unterstützung gewährleisten, um verankerte Stimm- und Sprechmuster aufzudecken und gezielt an diesen zu arbeiten. Allerdings ist hierbei kritisch zu bedenken, dass die Anwesenheit einer zusätzlichen Person im Gespräch die Sprechsituation maßgeblich beeinflusst.

Zusätzlich dazu kann auch ein weiteres Tagestraining zur Auffrischung nach einem Jahr angeboten werden. Die Notwendigkeit solcher transferunterstützenden Maßnahmen ergibt sich daraus, dass die Auswertung der Fragebögen zwar gezeigt hat, dass die Sensibilität und das Wissen der Teilnehmenden deutlich angestiegen sind, ihnen allerdings die selbstständige Umsetzung der kennengelernten Fertigkeiten noch sehr schwer fällt. Gerade in der Arbeit mit der eigenen Stimme ist die Fremdwahrnehmung einer erfahrenen Person die Grundlage, um die sich entwickelnde Selbstwahrnehmung durch gezieltes Feedback zu unterstützen und zu schulen. Nur so können die Teilnehmenden eine Sicherheit in der Verwendung der neuen Fertigkeiten erlangen und diese auch im beruflichen Alltag variabel und effektiv einsetzen.

Die Einbindung von Stimmtrainingseinheiten in die Aus- und Weiterbildung unter Berücksichtigung einer optimalen sprachlichen Planung und sprecherischen Umsetzung kann die Professionalisierung der Kundenberater im Bereich der Stimmgebung und Gesprächsführung unterstützen und vorantreiben. Dadurch entsteht ein souveräner und sympathischer Eindruck beim Kunden, so dass dessen Vertrauen in das Institut als Finanzdienstleister seiner Wahl gestärkt wird.



Corinna Sonnen

...ist staatlich anerkannte Logopädin und studierte Sprechwissenschaft an der MLU Halle-Wittenberg und der Universität Regensburg. 2016 wurde ihr die Fachleitung an der staatlich anerkannten Logopädie-Lehranstalt in der amt-Gesundheitsakademie im Vest in Recklinghausen übertragen und seit 2017 promoviert sie an der MLU.

Lehr- und Forschungsschwerpunkte: Stimmtherapie und Stimmbildung, Stimmwirkung, Linguistik

Corinna.Sonnen@gmail.com

Literaturverzeichnis

Bele, Irene Velsvik (2006): The Speaker's Formant. In: Journal of Voice, 20 (4), 555-578.

Bose, Ines/Bößhenz, Katja/Pietschmann, Judith/Rothe, Ingmar (2012): °hh hh° also von KUNDenfreundlich halt ich da nlicht viel bei ihnen; Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel von telefonischen Reklamationsgesprächen. In: Gesprächsforschung - Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion 13, 143-195. < <http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2012/ag-bose.pdf>> (25.06.2016).

Brügge, Walburga/ Mohs, Katharina (2009): Therapie funktioneller Stimmstörungen. Übungssammlung zu Körper, Atem, Stimme. 6. Überarbeitete Auflage. Ernst Reinhardt Verlag München Basel.

Bundesagentur für Arbeit (2016): Bankkaufmann/-frau <<https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/6755.pdf>> (02.07.2016)

Büttner, Michael/Beidinger, Werner (2007): Körper und Stimme - Erfolgsinstrumente in der Kommunikation. In: Sprache Stimme Gehör 31, 41-47.

Coblener, Horst/ Muhar, Franz (1997): Atem und Stimme: Anleitung zum guten Sprechen. ÖBV Pädagogischer Verlag Wien.

Döring, Peter A. (1976): Kontrolle des Lernerfolgs und der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Bildungsmaßnahmen. Rationalisierungs-Kuratorium der Deutschen Wirtschaft Frankfurt a.M.. (zit. nach Jahn/Hofstetter 2008)

Graubner, Dieter/ Knorpp, Philine/Lemke, Siegrun (2012): Übungen. In: Lemke, Siegrun (Hg.): Sprechwissenschaft / Sprecherziehung. Ein Lehr- und Übungsbuch. Peter Lang Verlag Frankfurt am Main etc. 57-71.

Grießbach, Thomas/ Lepschy, Annette (2015): Rhetorik der Rede. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. In: Geißner, Hellmut K. (Hg.): Sprechen und Verstehen. Schriften zur Kommunikationstheorie und Kommunikationspädagogik. Band 30. Röhrig Universitätsverlag St. Ingbert

Gutzeit, Sabine F. (2008): Die Stimme wirkungsvoll einsetzen. Das Stimm-Potenzial erfolgreich nutzen. 3. Auflage. Beltz Verlag Weinheim, Basel, Berlin.

Hilger, Christoph (2015): Das Modell der 6 Ausdrucksbereiche. Unterrichtsmaterialien Stimmbildung. Regensburg. (Mskr.).

- Jahn, Robert W./Hofstetter, Katrin (2008): Lerntransfermessung im Rahmen betrieblicher Weiterbildung. In: Reinisch, Holger (Hg.): Jenaer Arbeiten zur Wirtschaftspädagogik, Reihe A: Kleine Schriften, Heft 37.
- Knorpp, Philine (2012): Stimme (Phonation). In: Lemke, Siegrun (Hg.): Sprechwissenschaft / Sprecherziehung. Ein Lehr- und Übungsbuch. Peter Lang Verlag Frankfurt am Main etc. 48-55.
- Kruse, Stephanie A. (2015): LAX VOX – Die Übung zur Pflege, Heilung und Schulung der Stimme. Vorstellung einer universell einsetzbaren Stimmübung. In: PathoLink, 25 (1), 5-7. <http://www.laxvox.de/wp-content/uploads/2015/02/lax-vox-Artikel.pdf> (14.01.2016)
- Leino, Timo/Laukkanen, Anne-Maria/Radolf, Vojtěch (2011): Formation of the Actor's/Speaker's Formant - A Study Applying Spectrum Analysis and Computer Modeling. In: Journal of Voice, 25 (2), 150-158.
- Lemke, Siegrun (2012a): Zielstellung. In: Lemke, Siegrun (Hg.): Sprechwissenschaft / Sprecherziehung. Ein Lehr- und Übungsbuch. Peter Lang Verlag Frankfurt am Main etc. 9-10.
- Linklater, Kristin (2006): Freeing the Natural Voice. Revised edition. Nick Hern Books London
- Master, Suely/Grigolito de Biase, Noemi/Madureira, Sandra (2012): What About the "Actor's Formant" in Actresses' Voices?. In: Journal of Voice, 26 (3), 117-122.
- Nawka, Tadeus/Anders, Lutz Christian/Cebulla, Mario/Zurakowski, David (1997): The speaker's formant in male voices. In: Journal of Voice, 11 (4), 422-428.
- Nawka, Tadeus/Wirth, Günter (2008): Stimmstörungen. Für Ärzte, Logopäden, Sprachheilpädagogen und Sprechwissenschaftler. 5. völlig überarbeitete Auflage, Deutscher Ärzte Verlag Köln
- Nollmeyer, Olaf (2012): Die souveräne Stimme. Ganzheitliches Sprechtraining mit interaktiver CD-ROM. 4. Auflage. GABAL Verlag GmbH Offenbach.
- Nusseck, Manfred/Richter, Bernhard/Echternach, Matthias/Spahn, Claudia (2015): Entwicklung eines Fragebogens zur Erfassung des stimmlichen Selbstkonzepts. In: HNO 63 (2), 125-131.
- Pértursson, Magnùs/Neppert, Joachim M. H. (2002): Elementarbuch der Phonetik. 3. durchgesehene und bearbeitete Auflage, Helmut Buske Verlag Hamburg.
- Reetz, Henning (2003): Artikulatorische und akustische Phonetik. 2. verbesserte Auflage, Wissenschaftlicher Verlag Trier.
- Schneider, Berit/Bigenzahn, Wolfgang (2007): Stimmdiagnostik - Ein Leitfaden für die Praxis. Springer-Verlag Wien.
- Sonntag, Karlheinz (2006): Personalentwicklung - ein Feld psychologischer Forschung und Gestaltung. In: Sonntag, Karlheinz (Hg.): Personalentwicklung in Organisationen. 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, Hogrefe Verlag Göttingen etc., 17-35.
- Vilkman, Erkki (2000): Voice problems at work: a challenge for occupational safety and health arrangement. In: Folia Phoniatica et Logopaedica 52, 120-125.
- Vlcek, Radim (2013): Workshop Improvisationstheater. Übungs- und Spielesammlung für Theaterarbeit, Ausdrucksfindung und Gruppendynamik. 8. Auflage. Auer Verlag Donauwörth
- Weidenmann, Bernd (2011): Update für Trainer - In 14 Lektionen zur didaktischen Meisterschaft. manager Seminare Verlags GmbH Bonn.

BLICKKONTAKT ODER NICHT? VOM LESEN DER BIBEL IM GOTTESDIENST

von Jörg Zimmer

Lektorenschulung in einer evangelischen Kirchengemeinde. Plötzlich steht die Frage im Raum: Darf ich bei der Schriftlesung im Gottesdienst Blickkontakt zur Gemeinde suchen oder nicht? Der Trainer und Autor dieses Artikels, der sein rhetorisches Handwerk bei Elmar Bartsch schulen durfte, sagt: Ja, weil die Lesung sonst wie ein closed shop wirke und der Vortrag damit weniger verbindlich sei. Die Gemeindepfarrer halten dagegen: „Wir haben gelernt, dass der Akt des Lesens aus der Heiligen Schrift in der Haltung des Lesenden und nicht des Deklamierenden in schöner Weise die Rolle des Buches Bibel für unseren Glauben herausstellen kann.“ – Mit der Betreffzeile „akademische Schützenhilfe oder Umkehr?“ haben wir die Frage an Kolleginnen und Kollegen weitergereicht.

Pater Thomas Griebach schreibt: „Zunächst wird es wohl notwendig sein zu klären, wer oder was ein Lektor überhaupt ist – gemäß dem Anspruch des hl. Thomas (agere sequitur esse – das Handeln folgt dem Sein). Im Unterschied zum Rezitator, dem ein Text vorgegeben ist und dessen Tätigkeit sich als „künstlerisch-reproduktiv“ (Krech) beschreiben lässt, kommt dem Lektor die „Verkündigung“ des Wortes Gottes zu.

Beiden gemeinsam ist der vorgegebene Text, der in einer bestimmten Situation verfasst wurde und ins Heute gebracht werden muss. Es liegt somit in beiden Fällen eine Damals-Heute-Differenz vor. Besteht für den sprechkünstlerischen Vortrag keine Möglichkeit, die historische Distanz zu durchbrechen, stellt sich die Lage im Verkündigungsvollzug anders dar. So sehr die Verkündigung des Wortes Gottes auch von geschichtlichen Fakten des Heilshandelns Gottes an den Menschen berichtet, so sehr ist sie auch Heilszuspruch an die Menschen von heute. Denn in ihr vollzieht sich die Einheit von pneumatischer und historischer Dimension.

Wo im Heiligen Geist das Wort Gottes verkündet wird, da ist Gott selbst gegenwärtig. Wenn die Verkündigung des Wortes Gottes Heilszuspruch ist, ist sie an konkrete Menschen gerichtet und jemanden etwas zusprechen heißt gewöhnlich auch: den Menschen dabei anzuschauen. (Natürlich muss der Lektor auch sprecherisch qualifiziert sein, den Inhalt des Textes durchdrungen haben usw., denn die Glaubwürdigkeit der Verkündigung hängt wesentlich vom Verkündenden ab – also bitte nicht falsch verstehen: ich stehe nicht hinter der These, das Wort Gottes wirke allein aus sich selbst. Wer in der Verkündigung steht kann dies nur, wenn er mit seiner Person dafür einsteht.) Vorleser müssen nicht zwingend Bezug nehmen auf ihre Hörerschaft, sie müssen auch nicht hinter dem Gesagten mit ihrer Person stehen – Verkünder schon!“

Ein Standardwerk in der theologischen Ausbildung ist **Thomas Kabels** „Handbuch Liturgische Präsenz.“ Darin schreibt der Autor im Kapitel mit der Überschrift ‚Die Lesung‘:

„Primär ist die Lesung im Gottesdienst ein Hörerlebnis, weil wir es ja nicht mit einer Autorenlesung zu tun haben. Das ist im Gottesdienst auch anders als im Theater. Dort wird etwas vor Zuschauern gezeigt. An dieser Stelle soll die Aufmerksamkeit der Gemeinde auf das Hören gelenkt werden und nicht auf das Sehen. Wenn die Lesung primär ein Seherlebnis wäre, dann würden wir dem Liturgen zuschauen, wir würden darauf achten, wie er den Text szenisch interpretiert. Damit ich aber dieselbe Grundlage habe wie der Prediger nachher bei der Interpretation – wenn es sich um den Predigttext handelt –, brauche ich das Hörerlebnis als primäre Wahrnehmung. Alle anderen Sinnes-Kanäle sind dem nachgeordnet.“¹

Während Thomas Grißbach also sagt, der Heilszuspruch bedinge in der Verkündigung von Gottes Wort sehr wohl den direkten Hörerbezug, sagt Thomas Kabel unmittelbar nach der oben zitierten Stelle: „(...) und ab da ist es bei einer normalen Lesung wichtig, mit dem Kopf und den Augen nach unten zu gehen und unten zu bleiben. So wird der Liturg selbst viel besser in die Geschichte hineinfließen und darin bleiben können, als wenn er immer wieder Blicke nach oben sendet, die ich nur als „Pseudoblicke“ bezeichnen kann. Als Hörer werden wir durch solche Blicke nur abgelenkt, wir achten unweigerlich darauf: ‚Wann guckt er wieder hoch?‘ Probleme entstehen auch, wenn die Gemeinde den zufälligen Zusammenhang von Blicken und Worten deutet. Da liest jemand: ‚Jesus sprach zu den Sündern...‘, und er sieht in die linke Ecke der Gemeinde, dann bekommen die in der linken Ecke den Eindruck, sie seien Sünder und Sünderinnen. Es wird etwas hineingelegt, was da nicht steht. So führen diese unkoordinierten Blicke tatsächlich zu neuen Interpretationen des Textes und zu Verwirrung.“² Die Grundhaltungen bleiben zunächst also gegensätzlich.

Dr. Abraham Roelofsen ist Dozent für Predigtausbildung und Sprecherziehung im Bistum Aachen, er antwortet so: „Ich kenne aus eigener Anschauung bzw. Anhörung die These, dass Lektor und Lektorin beim Vortragen des biblischen Textes keinen Blickkontakt aufnehmen. Das Ergebnis ist, dass sie mit sich und dem Schriftwort, das heißt in erster Linie mit dem Buch in Kontakt sind und nicht mit mir, dem sie doch etwas mitteilen wollen.“

Die Verfechter des "Nichtblickkontakt" verstehen nicht, dass es auch beim Vortragen des Textes um ein Kontaktgeschehen zwischen Personen geht. Ich trage den Text zu meinen Hörerinnen und Hörern. Wer übergibt jemandem ein Geschenk, ohne ihn dabei anzusehen? Es geht mir dabei nicht darum, zu kontrollieren, ob meine Botschaft ankommt (anders in der Predigt, die ich frei sprechend halte). Es geht darum, den Text und meine Adressaten ernst zu nehmen.

Rein technisch habe ich gute Erfahrungen damit gemacht, zu empfehlen, am Ende eines Abschnittes - im Lektionar durch einen etwas größeren Zeilenabstand gekennzeichnet - den letzten Halbsatz in die Gemeinde hinein zu sprechen, den Blick einen kurzen Augenblick zu halten, dann den Kopf wieder dem Text zuzuwenden und weiter zu lesen.

In der Regel ist es für die Lesenden kein Problem, die letzten drei Worte zu übersehen in die Gemeinde hinein zu sprechen. Dafür müssen sie den Text nicht auswendig können.

¹ Kabel, Thomas: Handbuch Liturgische Präsenz. Zur Praktischen Inszenierung des Gottesdienstes. (Band 1). Gütersloh 2003, S. 64.

² Kabel 2003, S. 65.

Wichtig ist , dass es nicht nur ein Heben der Augenbraue ist, sondern wirklich in die Gemeinde hineingeschaut wird, so dass Kontakt entstehen kann.

Auch wenn es die heilige Schrift ist, bin ich es, der als Lesender den Text verkündige – ja es ist Verkündigung - und ich verkündige das, was ich in der Vorbereitung vom Text verstanden habe. Diese Vorbereitung ist allerdings notwendig. Wenn das geschehen ist, dann kann ich den Text nicht falsch vortragen d.h. falsch interpretieren. Denn ich kann nur das vermitteln, was ich verstanden habe. Ich spreche von dem, was der Text bei mir erreicht und bewirkt hat, wo er mich getroffen hat. Noch eine kurze Anekdote zum Schluss: Nach einer Lesung von Hosea 2,16b.17b21-22 (8. Sonntag im Jahreskreis Lesejahr B (katholische Leseordnung) wird ein Lektor angesprochen: "Ich habe nichts von dem verstanden, was Du gelesen hast." Antwort des Lektors: "Ich auch nicht."

Sprech- und Rhetoriktrainer **Burkhard Schell** berichtet in seiner Antwort, was er in etlichen Lektorenschulungen in den beiden großen christlichen Konfessionen lehrt und lernt: „Das A und O beim Lesen eines Bibeltextes ist der Text selbst. Er soll sinnbetont vorgetragen werden. Eine wichtige Voraussetzung für die lebendige, ansprechende, mitfühlende und sinnvoll interpretierende Lesung ist das eigene Verstehen und Begreifen des Inhaltes.

Wenn der Text dann auch noch durch das eigene Nacherleben sprecherisch ansprechend gestaltet werden kann und ohne störende Auffälligkeiten oder Manierismen den Weg zu den Ohren der ZuhörerIn findet, ist die Chance groß, dass die ZuhörerIn Verstand und Herz öffnen kann, um die Botschaft aufzunehmen. Kommunikation findet allerdings nicht nur auf dem akustischen Kanal statt. Die HörerIn nimmt nicht nur über die Ohren wahr. Die SprecherIn wird auch gesehen. Sie steht meist am Ambo oder Lesepult und vertritt den Text mit ihrer ganzen Person. Die Kleidung, die Körperhaltung und sogar der Gang spielen also eine Rolle bei der Rezeption der Lesung. Der visuelle Kanal wird also von der HörerIn auch genutzt.

Dies sollte die Leserin auch nutzen. Deshalb kann der Vortrag durch Blickkontakt zusätzliche Qualität gewinnen. Mit Blickkontakt meine ich echten Kontakt mit einzelnen HörerInnen. Allzu häufig schaut die Leserin nur kurz hoch, für weniger als eine Sekunde und provoziert dadurch einen eher unruhigen Eindruck. Dieses Aufblicken stört mehr, als dass es unterstützt.

Wenn die Leserin allerdings in der Lage ist, ein Passage des Textes bis zum Ende eines Sinnschrittes auswendig zu sprechen, steht einem echten Kontakt mit Blicken nichts im Wege und kann den lebendigen Vortrag sinnvoll ergänzen. Viele HörerInnen schätzen es wahrgenommen zu werden und können den mit Blickkontakt unterstützten Text noch leichter aufnehmen. Es gibt aber auch HörerInnen, die sich durch Blickkontakt gestört fühlen. Dann liegt es allerdings an den HörerInnen für sich die Verantwortung zu übernehmen und ihrerseits die Lektorin nicht anzusehen, sich ein anderes Motiv im Gottesdienstraum zu suchen, den Blick zu senken oder die Augen zu schließen. Kurz: Wenn ich den Text gut lesen kann: Warum sollte ich einen zusätzlichen Kanal für die Übertragung des Textes nicht nutzen, um die Wirkung zu erhöhen?“

In der per Email geführten Diskussion, äußert sich **Andrea Stangenberg-Wingerning**, Pfarrerin, Syst.Beraterin GBOE, Mediatorin und Kirchenmusikerin, so: „Liebe Kommunikationswissbegierige, als Pfarrerin, wundere und freue ich mich über eine solche spannende Anfrage und habe nicht zuletzt wegen der Dienste gezögert, eine erste Antwort abzuschicken. Gleichwohl fühle ich mich – ebenso wie die Kollegen scheinends auch – zwischen der einen und anderen Interpretation und Deutung hin- und hergerissen. Absolut d´accord bin ich mit Burkhard Schell, wenn er schreibt:

„Das A und O beim Lesen eines Bibeltextes ist der Text selbst. Er soll sinnbetont vorgelesen werden. Eine wichtige Voraussetzung für die lebendige, ansprechende, mitfühlende und sinnvoll interpretierende Lesung ist das eigene Verstehen und Begreifen des Inhaltes.“

Dafür müssen wir in der Tat Sorge tragen, dass die Satzbauteile, Kommunikationsebenen, Gesprächsstränge in den biblischen Übersetzungen verstanden sind und verständlich vorgelesen werden. Dazu reicht übrigens nicht immer unbedingt ein Lektoren- und Sprechtraining, sondern es empfiehlt sich tatsächlich dazu eine Bibellesepraxis, die darüber hinausgeht und vielleicht eher in Theologischen Gesprächskreisen oder Hauskreisarbeit zu finden ist. Leseverständnis sorgt für Hörverständnis.

Ebenfalls d´accord bin ich, wenn es darum geht, dass der oder die Lesende durch „sprecherisch ansprechende Gestaltung“ die Wirkung des Textes erhöhen und das Zuhören und Verstehen erleichtern kann. Gerade da fängt es aber an, spannend bis kritisch zu werden: Mag der eine durch Diversität der Stimmfärbung einem Dialog eine gewisse Lebendigkeit zu geben, kann es dem oder der anderen überhaupt nicht gelingen und gekünstelt oder gar überzogen klingen. Konzentriert die eine Lektorin durch eine leise, zurücknehmende Art, einen Monolog vorzutragen, empfindet die Zuhörerschaft eben dies bei einem anderen Lektor als langweilig und ablenkend. Blickt der eine beim Lesen eines mahnenden Prophetenwortes durchdringend über den Bibelrand ins Publikum, wird die andere bei diesem Versuch vielleicht durch ein irritierendes Gegenüber selbst aus dem Konzept gebracht.

Kurzum: In der eigentlichen Textlesung würde ich zu mind. 90% beim Text mit den Augen verbleiben. Wenn ich Menschen ins Lektorenamt ermutige, versuche ich diesen genug Zeit zur Wahrnehmung der eigenen Lese- und Hörpraxis zu geben und sie darin zu bestärken, sich den Text primär „für sich“ anzueignen. Als zweiten Schritt ermutige ich dazu, ein persönliches Wort zu dem Text zu finden, das dann wie eine sinnvolle Einleitung der Text-Verlesung vorangeht. Hier ist dann – gemäß der ursprünglichen Fragestellung – der Blickkontakt zwischen Lektor/in und Gemeinde gegeben.

Im Anschluss daran kann der Blick ruhig wieder auf den Text gesenkt werden, das ist mir (da bin ich wieder bei Burkhard Schell) wesentlich lieber als ein häufiges Auf- und Abflattern von Text zu Zuhörerschaft. Zum Ende folgt übrigens in der Praxis des evangelischen Gottesdienstes auf die Textlesung ein „Hallelujavers“ (Lobvers, der zum anschl. „Halleluja-Gesang“ auffordert). Unser Fachausschuss für Gottesdienst-Liturgie-Kirchenmusik hat diesen festgelegt auf „Selig sind, die Gottes Wort hören und bewahren“ oder „Selig sind, die Gottes Wort hören, in ihrem Herzen bewahren und versuchen, danach zu leben“ (nach Lukas 11,28). Diesen abschließenden Satz können die LektorInnen auswendig vortragen,

d.h. sie machen deutlich, dass die Textlesung zu Ende ist, wenden sich der Zuhörerschaft wieder zu in direktem Blickkontakt und runden damit die Lesung ab.“

Es kristallisiert sich heraus, dass es offenbar wesentlich vom Vermögen und der Vorbereitung der Lesenden abhängt. Und siehe da, auch Thomas Kabel gibt dafür einen Hinweis: „Natürlich gibt es auch die Variante, dass ein Text die ganze Zeit über mit allen Blicken zur Gemeinde gesprochen wird. Das ist für mich als Schauspieler selbstverständlich sehr attraktiv. Hier ist die Voraussetzung, dass der Liturg sehr gut vorbereitet sein muss.“³ Mithin erscheint sein grundsätzlicher Rat, beim Lesen im Text zu bleiben, davon auszugehen, dass wir es in der Regel mit weniger gut vorbereiteten Lektoren zu tun haben. Das mag auch daran liegen, dass Pfarrer den Lektoren die im Gottesdienst zu lesenden Texte oft erst kurz vor der Lesung mitteilen, wie ich selber nicht selten in Lektorenschulungen gehört habe. Die Schauspielerin Katharina Thalbach äußerte sich in einem Zeitungsinterview so: „Glaube ist eine Frage der Vermittlung“⁴ Sie gab darin auch gleich eine Regieanweisung an Seelsorger: „Sprechtraining“. Pfarrer sollten öfter die Kanzel statt eines Mikrofons benutzen.

Im Reformationsjahr lohnt zuletzt ein Blick zurück zu Martin Luther: "Man hat seine (Luthers) Sprache oft als 'Kanzelsprache' bezeichnet. Auch die Bibel erlebte er als gesprochenes Wort, von der Kanzel laut verlesen, in der Predigt zitiert. Der Prediger konnte an der Reaktion seiner Zuhörer unmittelbar ablesen, ob sie seiner Rede folgten oder nicht Luther war noch von seiner Zeit als Mönch her daran gewohnt, auf der Kanzel den zunächst lateinisch verlesenen Bibeltext ins Deutsche zu übersetzen, mit Erklärungen und Erweiterungen. In dieser mündlichen Übertragungssituation war die an das Publikum angepasste, d.h. weitgehend adaptierende Übersetzungsmethode seit langem gebräuchlich, ja, in den Vorschriften für die Prediger, den *Artes praedicandi*, ausdrücklich vorgeschrieben. Noch 1525 nimmt Luther positiv für diese Ordnung Stellung (...)."⁵

Luther machte in der Verkündigung keinen Unterschied zwischen dem Wort des Predigers und dem Wort der Bibel. Beides ist bei ihm lebendiges, gesprochenes, adressiertes Wort, das die Herzen der Menschen erreichen soll. Thomas Griebach: „Wenn die Verkündigung des Wortes Gottes Heilszuspruch ist, ist sie an konkrete Menschen gerichtet und jemanden etwas zusprechen heißt gewöhnlich auch: den Menschen dabei anzuschauen.“ Warum sollten wir also darauf verzichten und nicht vielmehr dafür Sorge tragen, dass mehr Lektorinnen und Lektoren die Freiheit dazu erlangen?

³ Kabel 2003, S. 66.

⁴ Rheinische Post vom 13. September 2012.

⁵ Stolt, Birgit: Martin Luthers Rhetorik des Herzens, Tübingen 2000, S. 86.

DGSS - AKADEMIE



 **DGSS-Tagung 2017 in Stuttgart**
„SPRECHKULTUR“

Termin: Donnerstag, 28.09.2017 bis Samstag, 30.09.2017
 an der Staatlichen Hochschule für Musik und Darstellende Kunst Stuttgart



Sprechkultur ist der zentrale Begriff der Fachtagung in Stuttgart. Wir kommunizieren in verschiedenen Situationen miteinander und überall sind wir eingebunden in ganz spezifische Sprechkulturen, im Unternehmen, in der Politik oder auch im Freundeskreis. Zudem ist die Art und Weise, wie wir miteinander sprechen, immer auch kulturell geprägt. Schließlich geht es auch um das Sprechen in der Kunst, das gestaltend in unsere Kultur hineinwirkt.

Die Fachtagung Sprechkultur umfasst wissenschaftliche Vorträge, Podiumsdiskussionen und Workshops zu Sprechkompetenz und Kommunikationsverhalten im rhetorischen, künstlerischen und medialen Kontext und bietet aktuelle Impulse und Austauschmöglichkeiten

– für Kulturschaffende, Sprechwissenschaftlerinnen und Sprechwissenschaftler, Sprecherzieherinnen und Sprecherzieher, Studierende und alle, die sich für mündliche Kommunikation interessieren.

Organisiert wird die Tagung vom Institut für Sprechkunst und Kommunikationspädagogik an der HMDK Stuttgart in Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung (DGSS).

Wir laden Sie herzlich zu unserer Fachtagung nach Stuttgart ein!

*Im Namen des Institutskollegiums herzliche Grüße,
Ellen Zitzmann*

Tagungsübersicht

Donnerstag, 28.09.2017

13:00	Eröffnung
13:30 – 14:30	Plenarvortrag
15:00 – 18:30	Vorträge, Workshops, Plenumsdiskussionen
20:00	Kunst und Kultur im Konzertsaal

Freitag, 29.09.2017

09:00 – 17:30	Vorträge, Workshops, Plenumsdiskussionen
17:45 – 19:15	Mitgliederversammlung der DGSS
19:30	Gesellschaftsabend

Samstag, 30.09.2017

09:30 – 11:00	Vorträge, Workshops, Plenumsdiskussionen
11:30 – 12:30	Plenarvortrag
12:30 – 13:30	Verabschiedung

Tagungsprogramm

Das Tagungsprogramm finden Sie auf der Tagungshomepage:

 <https://goo.gl/uQMGPo>

Anmeldung und Preise

Über die Tagungshomepage sprechkultur.hmdk-stuttgart.de und das dortige Formular können Sie sich zur Tagung und – wenn gewünscht – auch zu Workshops anmelden.

TAGUNGSGEBÜHR

Zeitraum	Tagungsgäste	DGSS-Mitglieder	Studierende
Gesamte Tagung Do–Sa, 28.–30.09.2017	95 €	85 €	30 €
Tageskarte Donnerstag, 28.09.2017	30 €	30 €	30 €
Tageskarte Freitag, 29.09.2017	50 €	50 €	50 €
Tageskarte Samstag, 30.09.2017	30 €	30 €	30 €
Gesellschaftsabend Freitag, 29.09.2017	25€ (inkl. Getränke)	25€ (inkl. Getränke)	25€ (inkl. Getränke)

Hochschulangehörige (Studierende und Dozentinnen/Dozenten der HMDK) haben freien Eintritt zur Tagung. Eine Anmeldung mit dem unten angehängten Formular ist aus organisatorischen Gründen dennoch notwendig. Der Gesellschaftsabend ist für alle kostenpflichtig. Die Workshop-Plätze werden in erster Linie an externe Tagungsteilnehmer/innen vergeben. Bei Verfügbarkeit können auch Hochschulangehörige teilnehmen. Wünsche hierzu bitte im Anmeldeformular angeben.

Die Tagungsgebühr umfasst den Besuch der Veranstaltung inkl. künstlerischem Abend am Donnerstag.

Workshops: Für die Teilnahme an einem Workshop ist die Anmeldung über das Formular auf der Homepage erforderlich, es entstehen dabei keine zusätzlichen Kosten. Wir bitten darum, sich zu max. 2 Workshops anzumelden, damit möglichst vielen eine Teilnahme ermöglicht werden kann. Da bei den Workshops die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer begrenzt ist, gilt Ihre Anmeldung unter Vorbehalt. Die Information über die Workshop-Einteilung finden Sie zu Beginn der Tagung beim Tagungsbüro.

Bei kurzfristigen Anmeldungen (ab dem 15.09.2017): Melden Sie sich bitte mit dem unten angehängten Formular an, bezahlen Sie aber bitte vor Ort im Tagungsbüro (in bar!). Vielen Dank!

Alle Informationen zur Tagung unter sprechkultur.hmdk-stuttgart.de



Einladung zur Mitgliederversammlung der der „Deutschen Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung“ (DGSS)

Termin: Freitag, 29. September 2017, 17.45 bis 19.15 Uhr
an der Staatlichen Hochschule für Musik und Darstellende Kunst Stuttgart

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Feststellung der Tagesordnung
3. Genehmigung des Protokolls
4. Rechenschaftsberichte
5. Bericht der Rechnungsprüfer
6. Entlastung des Vorstandes
7. Neuwahlen:
 - a) 1. Vorsitzende/r
 - b) 2. Vorsitzende/r
 - c) 1. Beisitzer/in
 - d) 2. Beisitzer/in
 - e) Schatzmeister/in
 - f) Schriftführer/in
 - g) Rechnungsprüfer
 - h) Berufskommission
8. Verschiedenes

Im Namen des Vorstandes

Brigitte Teuchert
1. Vorsitzende

Veranstaltungen der Landesverbände

Bis Redaktionsschluss erreichten uns folgende Veranstaltungshinweise:

Berufsverband Sprechen und Kommunikation in Niedersachsen, Hessen, Bremen und Hamburg e.V. (BSK e.V.)

„Schlagfertigkeits-Training“ mit Torsten Rother

Termin: Sa 23. bis So 24. September 2017

Ort: Göttingen

„Wer kennt nicht die Situation: Kollegen machen eine spöttische oder unpassende Bemerkung, Chef oder Chefin formulieren einen scharfen Vorwurf und uns fällt erst eine halbe Stunde später eine passende Antwort ein. Wie kann man in solchen unangenehmen Situationen schlagfertig reagieren?“

Mit solchen und ähnlichen Situationen haben offensichtlich viele Menschen zu kämpfen, denn auf dem Markt für Kommunikationstrainings erfreut sich das Thema Schlagfertigkeit großer Beliebtheit. Aber lässt sich Schlagfertigkeit tatsächlich lernen? Und wenn ja, wie? Was wollen wir als SprechwissenschaftlerInnen unter Schlagfertigkeit verstehen? Wo sind die Grenzen von Schlagfertigkeit?

In unserem Workshop werden wir verschiedene Modelle, Techniken und Übungen kennenlernen und ausprobieren: Gesprächsführungstechniken, Aspekte des Stimm- und Körperausdrucks, Improvisations-Theater, Statuskommunikation. Zusätzlich bleibt Raum für Reflexion und kollegialen Austausch.

Anmeldung: bis zum 20. August 2017 bei Gudrun Stockmann

✉ stockmann@sprechen-kommunikation.de

weitere Informationen unter: <https://goo.gl/xigXpe>



Sprech-Kontakte

Kommunikation in Wirtschaft, Wissenschaft, Weiterbildung, Verwaltung

Interdisziplinäres Kolloquium für Experten, Studierende und Interessierte
seit 1982, begründet von Prof. Dr. Elmar Bartsch (†), Universität Duisburg

Jahresthema 2017

Kooperation in komplexen Systemen

SPRECH-KONTAKTE ist ein Forum in Kooperation mit dem Bereich der Mündlichkeit/
Germanistik der Heinrich-Heine-Universität. Fachleute und Interessenten der Sprech-
Kommunikation in Wirtschaft, Wissenschaft, Weiterbildung und Verwaltung treffen mit
Studierenden zusammen, um gemeinsam über Zukunftsthemen und aktuelle didaktische
Fragestellungen zu reden. Das Jahresthema 2017 beschäftigt sich mit der Bedeutung der
Kommunikation in komplexen Systemen.

Vorschau: Termine im Wintersemester 2017/18

26.10.2017 „Lügen haben kurze Beine!“ – Zur Inkongruenz verbaler und nonverbaler
Kommunikation.
Referent: Frank Enders, www.sprechreif.info/ueber-uns/frank-enders.html

16.11.2017 Kooperative Kommunikationsmodelle und –szenarien.
Referent/in: Dr. Pabst-Weinschenk und Studierende der HHU,
<https://user.phil-fak.uni-duesseldorf.de/~pabst/>

14.12.2017 Gemeinsame Sache machen im Gespräch: Einfache Sprache, besser
Zuhören und vieles mehr ...
Referent/in: Dr. Annette Lepschy, www.lepschy.org

Ort: Volkshochschule Düsseldorf, Weiterbildungszentrum am Hauptbahnhof,
Bertha-von-Suttner-Platz 1, 40227 Düsseldorf, Saal 1 oder 2,
jeweils 19 – ca. 21.30 h (soweit nicht anders angegeben!)

Weitere Informationen unter  <https://goo.gl/ALdmNj>

Externe Veranstaltungen

Neben den genannten Veranstaltungen gibt es einige, die nicht von der DGSS und ihren
Landesverbänden ausgerichtet werden, die wir aber trotzdem empfehlen möchten:

GAL-Sektionentagung 2017 in Basel

Ort: Universität Basel
Datum: 07. und 08. September 2017

weitere Informationen unter:  <https://goo.gl/LzmRJw>

NEUIGKEITEN IN KÜRZE

Die Stimme im Callcenter – oder auch: Der „geheime Freund“
Bericht zur BMK-Tagung am 24. Juni 2017

Lust auf die Branche bekommen und Ansatzpunkte für die Arbeit als Sprecherzieher/in im Callcenter aufzeigen – das waren die erklärten Ziele des Referenten Andreas Leifeld. Im Rahmen der bmk-Fortbildung am 24. Juni 2017 begeisterte er an der Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf mit einer Mischung aus einer informativen Vorstellung der Branche (und der Stimmbelastung), witzigen WUPs, passenden Rollenspielen und spannenden Ergebnissen seines Dissertationsprojekts zur Stimmarbeit im Callcenter die Tagungsteilnehmer/innen! Und somit seine beiden erklärten Ziele auch erreichte!

Doch bevor wir zu den ‚hard facts‘ der Stimmbelastung von Callcentermitarbeiter/innen kamen, galt es, einen „geheimen Freund“ aus einem Hut mit Namen (der Tagungsteilnehmer/innen) zu ziehen. Diesem „geheimen Freund“ sollte dann während des Tages etwas Gutes zgedacht werden. Was, war jeder/m selbst überlassen. So begleiteten uns zusätzlich während der Fortbildung die beiden Fragen: Wer ist denn eigentlich mein „geheimer Freund“ und wie kann ich meinem „geheimen Freund“ etwas Gutes tun!

Und dann ging es los! Nach einer intensiven Reflexion über sowie Informationsinput zum Thema Callcenter-Agenten und Stimmbelastung kamen wir zum Herzstück der Fortbildung: Einem Rollenspiel, in dem man als Callcenter-Agent ein Kundengespräch durchführen musste. Da wurde einem schnell die Komplexität der Aufgabe mehr als deutlich! Wie unglaublich viel die Agenten in kurzer Zeit an Datensätzen erfassen, diese vermitteln und gesprächsrhetorisch angemessen überbringen müssen. Und die Geduld, welche die Agenten aufbringen müssen, wenn das Gegenüber Fragen stellt, die nicht zu dem empfohlenen Gesprächsleitfaden und Informationsmaterial passen! So durften wir am eigenen Leib erfahren, wie schwierig es ist, sich gleichzeitig in die Datensätze eines Messersets einzulesen, auf den Kunden freundlich und angemessen einzugehen und einen Verkauf abzuschließen. Oder mit besorgten Bürgern, die ihren Reisepass verlängern möchten und nicht den Gedankengängen der vorliegenden Datensätzen folgen konnten, irgendwann zum Punkt kommen. Und wer hätte es gedacht: Natürlich war auch erkennbar, dass wir als ausgebildete Sprecherzieher/innen gesprächsrhetorisch zumeist professionell wirkten – auch bei vollkommener Ahnungslosigkeit! Und dem Kunden mit viel aktiven Zuhören das sechsteilige Messerset formvollendet verkaufen konnten.

Bei ca. 200 Gesprächen, die für einen Agenten pro Schicht anfallen können, war darüber hinaus auch die Stimmbelastung offensichtlich. Schon Studien, die uns Andreas aus der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft zeigte, oder Untersuchungen im Branchenbild der AOK Rheinland/ Hamburg von 2005-2014 belegen, dass Callcentermitarbeiter/innen signifikant häufiger zu Erkältungs- bzw. Atemwegs- und Stimmerkrankungen neigen als andere Berufsgruppen. Und sogar eher an Atemwegserkrankungen leiden als an Muskel-Skelett-Erkrankungen – und dass bei meist mehr als sechsstündigem Sitzen. Die Krankenkasse empfiehlt deswegen vorbeugende Stimmtrainings und Tipps zum ökonomischen Stimmgebrauch. Leider bisher ohne nennenswerte Umsetzung der Empfehlung – bis zu Andreas Leifelds Studie und Arbeit mit Callcenter-Mitarbeiter/innen.

So kann Andreas Leifeld in seinen Untersuchungen von 172 Callcenteragenten nachweisen, dass die Hälfte von ihnen, die ein Coaching und weitere Betreuung durch eine Erinnerungssoftware erhalten haben, sich signifikant in ihrem Stimmbewusstsein und Stimmbelastung verbesserte. Sie fühlen sich stimmlich insgesamt fitter und werden weniger krank. Allein die Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen bezüglich des Bereichs Stimme und Stimmerkrankung kann zu schonendem und bewussteren Umgang mit der Stimme führen. Damit bestätigt und belegt er, was die bisherigen Untersuchungen als Hypothese äußern.

Interessant für die bmk-Mitglieder ist, dass sich bei über 500 000 Callcentermitarbeiter/innen ein großes Feld auftut, in dem man als Sprecherzieher/in in Bezug auf Stimmcoaching tätig werden kann.

Wir hoffen, dass Andreas Leifelds Studie das Bewusstsein und die Notwendigkeit zu Stimmtrainings bei den Geschäftsführungen von Callcentern nachhaltig schärfen wird, so dass die Agenten ihre Stimme kennenlernen und gebrauchen lernen. Und dass die Stimme als „geheimer Freund“ und wichtiges Arbeitsmittel bei Callcentermitarbeiter/innen bald nicht mehr „geheim“ ist, damit den Callcenter-Stimmen viel Gutes getan werden kann!

Elisa Franz

WER WAR DAS DENN?


Rätsel-Reihe

Wir suchen eine bekannte Persönlichkeit aus der Fachgeschichte der Sprechwissenschaft und Sprecherziehung. Unter den Personen, die sie richtig erkennen und den Namen mit Lebensdaten bis spätestens vier Wochen nach Erscheinen des Newsletter im Netz an die Geschäftsstelle mailen, wird eine Fachpublikation verlost. Mitraten können alle Mitglieder der DGSS, ausgenommen Vorstandsmitglieder und Mitarbeiter/innen der Geschäftsstelle und Öffentlichkeitsarbeit. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

(Folge 3 auf Seite 35)

AUFLÖSUNG

In der letzten Ausgabe suchten wir: **Vilma Mönckeberg-Kollmar** (29.07.1892 -04.04.1985)

Wer etwas über ihr Leben erfahren möchte, kann in alten Mitteilungsheften nachlesen, die seit kurzem bei uns im Intranet im Archiv¹ stehen: Im Heft 1 von 1985, S. 12-14 findet man eine Würdigung anlässlich ihres Todes, siehe  <https://goo.gl/wf5nqC>

Unter den richtigen Einsendungen auf unsere Rätselfrage im letzten Newsletter wurde als Gewinner PAUL HERRMANN ausgelost, der sich unter den aktuellen Fachpublikationen den Sammelband „Kooperative Rhetorik – heute“ ausgewählt hat. Herzlichen Glückwunsch!

Paul HERRMANN hat in Münster bei Rudolf RÖSENER studiert und dort, wie er selbst sagt, Vilma MÖNCKEBERG-KOLLMAR erlebt:

"Eine begnadete Erzählerin; ich durfte sie während meines Studiums der Sprechwissenschaft und Sprecherziehung in Münster mehrmals erleben. Unvergesslich!..."

Vilma MÖNCKEBERG war bis ins hohe Alter als Rezitatorin und Märchenerzählerin tätig. Ihr letzter Rezitationsabend in Münster war im Dezember 1980 mit 88 Jahren. Rudolf RÖSENER erinnert sich 1982 in seinem Brief an Frau MÖNCKEBERG zu ihrem 90. Geburtstag an dieses Ereignis:

"... im Saal saßen die Menschen dicht gedrängt, auf dem Fußboden, in jeder Ecke, sogar auf der Bühne hinter dem für Sie vorgesehenen Platz, von dem Sie Märchen erzählen wollten. Über hundert

¹ Für den Aufbau des Archivs danke ich besonders meinen Hilfskräften, die alle mir vorliegenden Hefte gescannt haben, und Burkhard Schell für das Hochladen und Verlinken auf unserer Homepage. Marita Pabst-Weinschenk.

Menschen drängten sich vor dem Eingang, niemand wollte gehen, jeder meinte, es müsse doch noch ein kleines Stehplätzchen im Saal zu finden sein. Wir waren in Sorge über den überfüllten Saal und über all die Menschen, die vor der Tür standen und nicht gehen wollten.

Die Hörer im Saal haben wir dann gebeten, geduldig noch zwanzig Minuten auf Sie zu warten. In der Tür meines Dienstzimmers haben wir einen Tisch geschoben, auf diesen Tisch einen Stuhl gesetzt, von dem Sie dann den Menschen in dem großen Vorraum des Saales einige Märchen erzählten. Als Sie dann dem dicht gedrängten Hörerkreis sagten: 'Nun müssen Sie aber nach Hause gehen, ich muß zu den Wartenden im Saal', strömte Ihnen Applaus und Dank entgegen, zögernd trat man zurück und ließ Sie durch eine kleine Gasse zu den geduldig Wartenden. Erst jetzt ging man hinaus. Und im Saal mußten wir Sie, weil die Treppe zur Vorbühne nicht zu erreichen war, aus der dicht gedrängten Menge zur Bühne hinaufheben.

Dieser Abend, wie viele andere, hat Ihnen gezeigt, daß Ihre Lebensarbeit, im Besonderen Ihr Bemühen um ... angemessene Kunst der Rezitation und eine dem Märchen angemessene Kunst des Erzählens, Früchte getragen hat."

(Auszug aus dem Brief von Rudolf Rösener an Vilma Mönckeberg vom 7.11.1982, nachzulesen im Mitteilungsheft 2, 1982, S. 7-9, siehe <https://goo.gl/vk6Fb8>)

Unser Gewinner, Herr HERRMANN, war bei diesem Auftritt von Frau MÖNCKEBERG nicht mit unter den Wartenden im Saal oder Vorraum. Aber er meint, dass diese Begebenheit "... sehr treffend ihr Wesen und ihre Herzlichkeit (beschreibt) und wie sehr sie ihr Publikum liebte." An eine andere kleine Episode erinnert er sich gern:

"Es war Anfang der 70er Jahre, Frau Mönckeberg kam öfter nach Münster zu uns ans Lektorat. Für die Märchenabende stand die Studiobühne zur Verfügung, auch damals immer sehr gut besucht. Nach einem langen Märchenabend saßen wir Studenten noch mit Frau Mönckeberg, Rudolf (Rollo) Rösener und Jürgen Janning in Röseners sehr gemütlichen Diensträumen und plauderten. Wir fragten Frau Mönckeberg, ob sie nicht Schallplattenaufnahmen machen wolle, um ihre Erzählkunst größeren Kreisen zugänglich zu machen. Fast entsetzt wehrte sie ab mit den Worten: 'Aber wenn die Leute Schallplatten hören, bin ich selbst ja nicht dabei!' In der Tat lebten Vilma Mönckebergs Erzählabende vor allem auch durch ihre (nicht nur auf der Bühne oder dem Stuhl auf dem Tisch in der Tür) überwältigende Präsenz. - Schön, dass die DGSS ihrer gedenkt."

Nochmals herzlichen Glückwunsch, lieber Paul HERRMANN.

WER WAR DAS DENN?

Rätsel-Reihe (Folge 3)

Wir suchen wieder eine bekannte Persönlichkeit aus der Fachgeschichte der Sprechwissenschaft und Sprecherziehung.

Nach dem Abi in Köln wird ? direkt eingezogen und dient als Soldat im I. Weltkrieg. Danach nimmt ? sein Gesangsstudium bei Schulz-Dornburg auf. Als Bassist übernimmt ? Engagements an verschiedenen Theatern und wirkt als Mitglied der Bühnengenossenschaft als Gewerkschafter und Betriebsrat. Deshalb werden die Verträge von ? 1933 nicht verlängert, denn die Gewerkschaften werden von den Nazis verboten. Bis in die 50er Jahre lehrt ? in einem Dominikanerkloster Sprecherziehung und Rhetorik, bevor ? die Leitung des Instituts für Sprechwirksamkeit in der DGB-Schule in Hattingen übernimmt. Seine Frau Ilse führt diese Arbeit nach seinem Tod weiter.

WER WAR DAS DENN?



Unter den Personen, die sie richtig erkennen und den Namen mit Lebensdaten uns mailen, wird wieder eine Fachpublikation verlost. Mitraten können alle Mitglieder der DGSS, ausgenommen Vorstandsmitglieder und Mitarbeiter/innen der Geschäftsstelle und Öffentlichkeitsarbeit. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Lösungen an pabst@phil.hhu.de und geschaeftsstelle@dgss.de (Betreff: „Wer war das dann?“) bis zum 20. August 2017.

Die Auflösung erfolgt in der nächsten Ausgabe.

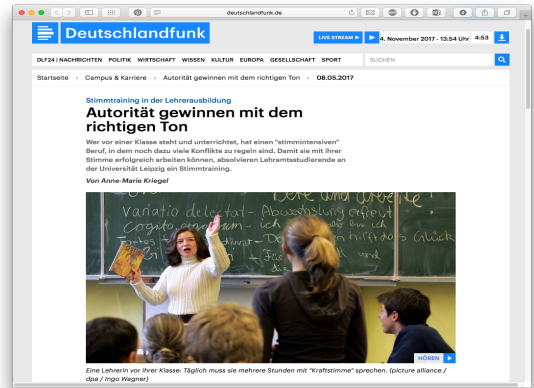
NEWSFEED – NEUES AUS DEM NETZ

Radio-Beitrag im Deutschlandfunk: Autorität gewinnen mit dem richtigen Ton – Stimmtraining in der Lehrerausbildung

Wer vor einer Klasse steht und unterrichtet, hat einen "stimmintensiven" Beruf, in dem noch dazu viele Konflikte zu regeln sind. Damit sie mit ihrer Stimme erfolgreich arbeiten können, absolvieren Lehramtsstudierende an der Universität Leipzig ein Stimmtraining.

 <https://goo.gl/gMUt4Z>

Quelle: <http://www.deutschlandfunk.de>



XING spielraum – Kommunikationsregeln: So verstehen Sie sich im Team viel besser

Missverständnisse, unklare Anweisungen, Fehler bei Übergaben – wenn Teams nicht richtig untereinander reden, leiden darunter schnell Arbeitsergebnisse und die Stimmung. Mit diesen acht Regeln kommunizieren Sie deutlich besser.

 <https://goo.gl/7LFBuj>

Quelle: <http://spielraum.xing.com>



Interview: Sagen Sie mal Frau Knaths, reden Frauen anders als Männer?

Marion Knaths war die jüngste leitende Angestellte eines deutschen Konzerns. Heute schult sie Frauen in Führungspositionen.

Interview von Andreas Sentker.

 <https://goo.gl/m4BGvX>

Quelle: <http://www.zeit.de>



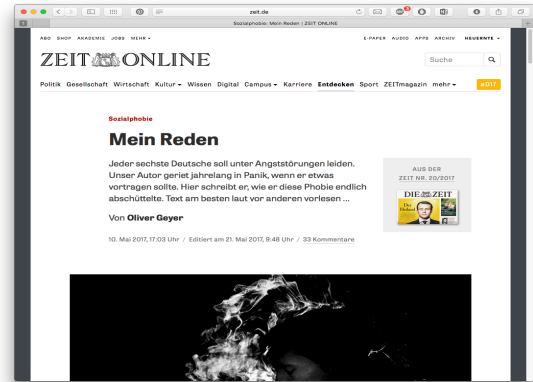
Zeit-Artikel: Sozialphobie – Mein Reden

Jeder sechste Deutsche soll unter Angststörungen leiden. Unser Autor geriet jahrelang in Panik, wenn er etwas vortragen sollte. Hier schreibt er, wie er diese Phobie endlich abschüttelte. Text am besten laut vor anderen vorlesen ...

Von Oliver Geyer

 <https://goo.gl/r4LL5b>

Quelle: <http://www.zeit.de>



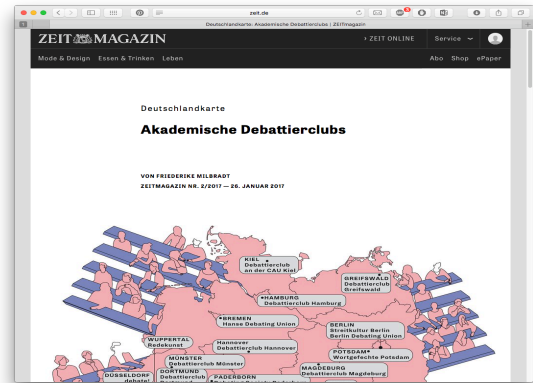
Deutschlandkarte: Akademische Debattierclubs

Karte: Wo es Debattierclubs an Hochschulen gibt

Sollten Innenstädte autofrei sein? Lässt sich Terror nur mit Gewalt beantworten? Solche Fragen diskutieren Studenten in Debattierclubs. Während sie an britischen Universitäten eine jahrhundertealte Tradition haben, entstanden Rednervereine hierzulande erst Anfang der neunziger Jahre.

 <https://goo.gl/fUXi43>

Quelle: <http://www.zeit.de>

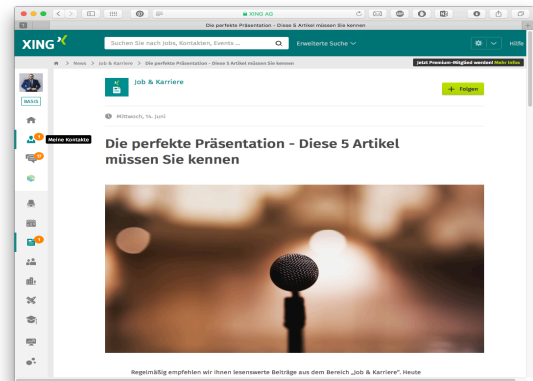


XING: Job und Karriere: Die perfekte Präsentation - Diese 5 Artikel müssen Sie kennen

Regelmäßig empfiehlt XING lesenswerte Beiträge aus dem Bereich „Job & Karriere“. Heute die fünf besten Artikel zum Thema Präsentation, u.a. Mit diesen Tricks begeistern Sie Ihr Publikum, 10 Tipps für den perfekten Vortrag, Das Problem der selbsterklärenden Charts...

 <https://goo.gl/aERZmC>

Quelle: <http://www.xing.com>



Haben Sie weitere Neuigkeiten aus dem Netz? Schicken Sie einfach eine Mail mit dem Betreff „Newsfeed“ an geschaefsstelle@dgss.de.

DGSS @ktuell 2/2017



DGSS

Deutsche Gesellschaft für
Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V.

ISSN 2191-5032