

Gut bei Stimme

Stimmtrainerin und Kommunikationsexpertin Silke Volkmann weiß, wie Sie stimmlich gesund durch den Alltag kommen und belastende Situationen entschärfen. Hier verrät sie rhetorische **Tipps** und erklärt, wie Sie die nötige Gelassenheit aufbringen

Praxis

Ihre Stimme ist im Kundenkontakt eines Ihrer wichtigsten Werkzeuge, deshalb bekommen Sie zum Einstieg gleich ein paar grundlegende Tipps wie Sie Ihr „Instrument“ pflegen und gesunderhalten können.

„Im Fluss“ bleiben

Trinken, Trinken, Trinken – das mag für Sie schon lange zur Routine gehören. Nehmen Sie diesen kleinen Hinweis einfach als Erinnerung und Bestätigung für Ihr tägliches Trinkpensum. Vielleicht trinken Sie bereits zwei bis drei Liter Wasser oder Kräutertee täglich. Gut für Ihre Stimme, denn die trockenere Raumluft dringt beim Sprechen in den normalerweise feuchteren Rachenraum ein und trocknet die empfindlichen Schleimhäute aus. Am besten für die Stimme sind temperiertes Wasser oder warmer Tee.

Kraft und Klang aus der Körpermitte

Die menschliche Stimme ist, wenn sie „artgerecht“ benutzt wird, ein sehr kraftvolles Instrument, bei unsachgemäßer Behandlung der empfindlichen Stimmlippen kann sie allerdings leicht rauh oder heiser werden. Sie nutzen Ihre Stimme auf gesunde Weise, wenn Sie die Kraft zum Sprechen aus dem Bauchraum holen. Dann wird jede Sprechpassage durch ein subtiles Zusammenziehen des Unterbauches abgestützt. Sogar der Beckenboden ist dabei mit in Aktion. Wer mit Yoga- oder Pilates-Übungen vertraut ist, weiß: Die Beckenbodenmuskulatur schwingt zusammen mit dem Ein und Aus der Atembewegung. Genauso ist auch an einer gesunden Stimmgebung der ganze Körper beteiligt: Dadurch klingt die Stimme warm und voll.



Silke Volkmann: Die Stimmtrainerin weiß, was Ihrer Stimme gut tut und wie Sie sie in Kundengesprächen am besten einsetzen

Ein Tipp: Stellen Sie sich einen zweiten Mund kurz unterhalb des Bauchnabels vor und lassen Sie auch diesen „Mund“ mitsprechen. Ob Ihre Körpermitte beteiligt ist, spüren Sie mit der Hand an Ihren Resonanzräumen: Schwingen Brustraum und Rücken mit, so ist das ein gutes Zeichen. Wenn Sie Ihre Stimme dagegen nur in der Kehle spüren, klingt sie wahrscheinlich ein wenig dünn, eng oder hoch. In diesem Fall unterstützt tiefes Atmen. Beim Gähnen, das einem Reflex folgt, wird der Atem von selber tief. Spüren Sie, wie sich dabei Ihr Zwerchfell absenkt und darunter liegende Organe sanft in den Bauchraum schiebt. Erlauben Sie sich auch beim Sprechen ab und zu so tief zu atmen. Hals und Kehle sollten sich beim Sprechen frei anfühlen, sie sind nur für die Feineinstellung der Stimme, für die Artikulation und das Formen von Vokalen zuständig. Für einen freien Hals ist auch Ihre Körperhaltung von Bedeutung: Wenn Sie aufrecht, das heißt mit aufgerichtetem Brustbein stehen, ist Ihre Wirbelsäule im Lot. Das wirkt sich auch auf den Halsbereich aus, der Kehlkopf wird nicht durch zusätzlichen Druck belastet.

Die Körperhaltung fängt bereits bei den Füßen an: Ein zweites Paar Schuhe sorgt für unterschiedliche Belastung der Fußsohlen und -gelenke und lässt Ihre Füße länger fit bleiben. Nutzen Sie Pausen zum Wechseln der Schuhe. Wenn es den Füßen gut geht, hat der ganze Körper etwas davon.

Müelos sprechen – angenehm klingen: Die Indifferenzlage

Wichtig für eine gut klingende Stimme ist es, in der natürlichen mittleren Stimm- lage zu sprechen. Das gilt in besonderem Maße für das Sprechen über lange Zeiträume. Eine einfache Übung hilft Ihnen dabei, Ihre „Indifferenzlage“, die natürliche Sprechtonlage, in der Sie lange und müelos reden können, zu finden: Machen Sie ein bestätigendes „Mhm“, so wie Sie jemanden zum Beispiel beim Telefonieren begleiten um zu zeigen, dass Sie zuhören und einverstanden sind. Wiederholen Sie diesen gesummen Laut, der mehrere zusammenhängende Töne miteinander verbindet, einige Male und spüren Sie seine Resonanz in Brustkorb und Rücken. Öffnen Sie nun Ihre Stimme zu einem entspannten „Ja, ja“, zählen Sie dann wie bei einer Sprechprobe „eins, zwei, drei“. Herzlichen Glückwunsch: Sie haben Ihre Indifferenzlage gefunden und können zur Probe gleich einige Sätze darin sprechen.

Warum ist es überhaupt wichtig, „wie“ Sie klingen?

Vermittelt Ihre Stimme ein gutes Körpergefühl und ist sie getragen von einem tiefen ruhigen Atem, dann fühlt sich nach kurzer Zeit auch Ihr Zuhörer wohl. Das erhöht seine Bereitschaft zuzuhören. Umgekehrt übertragen sich auch Hektik, Ungeduld und eine übermäßige Körper- spannung, die in schriller Tonqualität oder flacher Atmung hörbar werden. Für alle, die im Service tätig sind, ist deshalb die Klangqualität der Stimme ebenso wichtig wie die qualifizierte Zusammen- stellung von Produktinformationen. Wir hören schon allein dann gern zu – und kommen auch gern wieder – wenn uns

Zwei Gesundheitstipps für die bevorstehende kalte Jahreszeit:

- Wenn Sie morgens beim Aufstehen ein leichtes Halskratzen verspüren, gurgeln Sie mit Salzwasser. Das desinfiziert und hilft eine Entzündung des Rachens bereits bei den ersten Anzeichen abzuwehren. Pro Glas einen Teelöffel Salz in kochendem Wasser auflösen und auf Trinktemperatur abkühlen lassen.
- Falls Sie bereits unter Halsschmerzen leiden, greifen Sie ruhig einmal zu zuckerhaltigen Bonbons. Durch die Klebkraft des Zuckers bleiben die Wirkstoffe der Kräuterauszüge besser im Rachen haften als bei zuckerfreien Lutschbonbons.

die „Stimmung“ gefällt, die ein Mensch verbreitet.

Betrifft ein Kunde in einer gereizten oder anderen unausgeglichenen Stimmung den Laden, dann haben Sie die Chance ihn bereits mit Ihrem Stimmklang aus diesem Zustand abzuholen und in einen anderen Zustand hineinzubegleiten. Ob beschwichtigend oder aufmunternd: Worte können ihre Wirkung nur dann entfalten, wenn die Stimmqualität dieses Gefühl konkret vermittelt. Stimme wirkt bei den allermeisten Menschen auf der unterbewussten Ebene. Wenn Sie sich diese Wirkung bewusst machen, haben Sie selber ein wichtiges Werkzeug dazugewonnen, das Sie in Gesprächen zum Verbessern der „Stimmung“ einsetzen können.

Sprechen bei hohem Lärmpegel

Wenn Sie allerdings aufgrund eines hohen Lärmpegels im Raum ständig die Stimme verstärken müssen, so wie bei Messen und anderen Großveranstaltungen, ist ein subtiler Umgang mit Stimmnuancen kaum möglich. Hier stellt sich vielmehr die Frage, wie Sie überhaupt stimmlich gesund durch den Tag kommen: Viel trinken gilt natürlich jetzt ganz besonders. Doch was sind Alternativen zum Sprechen mit hohem Druck auf den Kehlkopf? Wechseln Sie Sprechphasen bewusst mit Zuhörphasen ab: Stellen Sie Ihren Kunden Fragen. Während der an-

dere spricht und Sie aufmerksam zuhören, nehmen Sie nicht nur Inhalte auf, sondern es herrscht für einen Moment Schonzeit für Ihre eigenen Stimmbänder. Wichtig ist, dass Ihnen die hohe Lärmbelastung überhaupt bewusst wird. Dann lässt sich je nach Situation meistens auch eine passende Lösung finden: Sie können beispielsweise mit Ihrem Gesprächspartner eine ruhigere Ecke des Raumes aufsuchen, Ihre Körpersprache und Mimik verstärken oder visuelle Medien – wie das Buch selbst – „sprechen“ lassen.

In Kundengesprächen die Führung behalten

Achten Sie beim Fragen in Kundengesprächen von Anfang an darauf, was für einen Redetypus Sie vor sich haben: Bei allzu geschwätzigen Kunden können Sie durch geschlossene Fragen, die mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind, das Redemaß sinnvoll begrenzen und kommen so schneller ans Ziel. Weniger beredtsamen Menschen stellen Sie am besten offene Fragen, die das „was, für wen, wozu ...“ erforschen, um sie zum Sprechen einzuladen und an genügend Informationen zu kommen. Wenn Sie eine Situation hinterher noch einmal durchgehen, merken Sie sich gleich für das nächste Mal, was gut geklappt hat. Tauschen Sie sich auch mit Kollegen aus, bestimmt können Sie voneinander noch neue Strategien lernen.

Auf welche Weise auch immer: Sorgen Sie dafür, dass Sie Ihre Freude am Kommunizieren behalten und bewahren Sie sich die Neugier auf sich selbst und auf den anderen. Auch das trägt wesentlich zu einer gesunden Stimme bei. Viel Erfolg!



Weitere Anregungen rund um Stimme und Kommunikation mit zahlreichen Übungen für die Praxis finden Sie in dem Buch „Der kleine Stimmkompass. Lebendig Sprechen – punktgenau landen. 21 Impulse für Haltung, Stimme, Körpersprache“ von Silke Volkmann (Silke Volkmann Verlag, 11,99 €, ISBN 978-3-9816020-0-5, zu beziehen über Synergia Verlag, Darmstadt: www.synergia-verlag.de)

Informationen zu Trainings mit Silke Volkmann: www.voicepresence.info