WIRTSCHAFTSWOCHE, APRIL 2021

HOMEOFFICE

# „Die Stimme ist ein Machtinstrument“

von Karin Finkenzeller

02. November 2020



Der Ton spielt die Musik. Erst recht im Webmeeting.

Bild: Getty Images

**Weshalb es gerade in Web-Meetings und Telefonkonferenzen so wichtig ist, den richtigen Ton zu treffen.**

Eilen Sie heute schon wieder von einem Web-Meeting zum nächsten? Begann die erste Telefonkonferenz am Morgen, kaum dass Sie Brotmesser oder Müsli-Schüssel vom Frühstück beiseite geräumt hatten? Und zwischen den verschiedenen Calls - oder sogar währenddessen - lesen Sie Mails, die neuesten Nachrichten und organisieren vielleicht sogar noch unaufschiebbare Handwerkertermine? Dann ist Vorsicht angebracht. Denn Ihr Gegenüber am Bildschirm oder Telefon wird das mitkriegen und

womöglich nicht zu Unrecht annehmen, dass Sie nicht ganz bei der Sache sind. Schon allein Ihre Stimme wird mehr über Sie verraten, als Sie ahnen.

Deshalb gilt für den Lockdown light, der nun mindestens vier Wochen viele wieder zurück ins Homeoffice verbannt: Wer seine Gesprächspartner nicht mehr physisch vor sich hat, muss mehr denn je darauf achten, wie sie oder er rüberkommt.

„Solche Gespräche und Konferenzen finden unter völlig anderen Rahmenbedingungen statt. Das muss man sich klar machen," rät Jutta Talley. Die Sprech- und Stimmlehrerin mit einem Lehrauftrag an der Hochschule Hannover kennt die häufigsten Fallen: Von einem Meeting in das nächste stolpern, Ablenkung durch andere Tätigkeiten bis kurz vor Beginn - und auch das Unwissen über die eigene stimmliche Tagesform. „Wenn die Wege zur Arbeit fehlen, hat man nicht mehr die Zeit, dort auch gedanklich anzukommen. Man ist sofort ‚on'," beschreibt die Trainerin die Tücken des Homeoffices.

### Generalprobe vor dem Meeting

Deshalb sei es durchaus sinnvoll, sich einige Minuten vorher einzuwählen und diese Zeit für die Vorbereitung zu nutzen. Für frische Raumluft und Getränke in Griffweite zu sorgen gehöre dazu ebenso wie die Frage nach der eigenen Grundstimmung. Drückt einem die aktuelle Lage womöglich aufs Gemüt? Oder ist man hibbelig und unruhig? Und dann: „Stellen Sie sich auf die Menschen ein, mit denen Sie gleich sprechen werden," rät Talley. Zwischen einzelnen Calls sei es hilfreich, die Sitz- oder Stehposition zu verändern, um eine Körperspannung zu erreichen, die dann auch hörbar sei. „Atmen Sie durch und sprechen Sie paar Worte laut nur für sich."

„Wenn man sich schlapp fühlt, hört man das an der Stimme," weiß auch ihre Kollegin Sonnja Helfrecht-Riedel im oberfränkischen Marktleuthen. „Wer mit hängenden Mundwinkeln spricht, klingt

träge und gelangweilt.“ Ein wenig körperliche Betätigung vor dem Call könne deshalb nicht schaden. „Joggen auf der Stelle zum Beispiel hilft, damit man muskulär hochfährt.“ Wer unter Stress stehe, könne dagegen durch ruhiges, bewusstes Atmen runterkommen.

### Wenn der Bauch die Luft abklemmt

Die Berlinerin Gerlinde Kempendorff-Hoene spricht in diesem Zusammenhang von einer „Sendehaltung des Körpers“. Wenn die promovierte Germanistin und ausgebildete Sängerin mit langer Bühnenerfahrung nun Führungskräfte coacht, ist sie sogar bei Terminen frühmorgens zwei Stunden vorher auf den Beinen und trainiert Stimme und Haltung. „Konferenzen, auch online oder am Telefon, sind wie ein Auftritt,“ betont sie.

Viele, die mit einem Firmenlaptop ins Homeoffice gestartet sind, sitzen davor aber in gebeugter Haltung und schauen bei Online-Meetings in die Mitte des Bildschirms. Bei Konferenzen hat das unmittelbar zwei negative Konsequenzen: Ist die Bildschirm-Kamera angeschaltet, sehen einen die Kolleginnen und Kollegen mit gesenkten Augenlidern. Darüber hinaus drückt man sich selbst an Oberbauch, Brust und Hals den Luftstrom ab. Die Stimme wird deshalb eher leise und verhalten sein.

Schnelle Abhilfe schaffen kann ein Stapel Bücher, auf den man das Laptop platziert. Nun sitzt man aufrecht mit geradem Rücken. „Man reagiert auch schneller mental, wenn man in einer guten Körperspannung ist,“ sagt Helfrecht-Riedel. Beim Sprechen braucht man nicht ständig in die Kamera zu blicken, sollte es aber immer wieder. „Nur so sehen wir unsere Gesprächspartner nämlich an und nicht, indem wir auf deren Gesichter schauen,“ betont Kempendorff-Hoene.

### Raus aus dem Jogginganzug

Manchen ist es nun unangenehm, dass man ihnen anders als bei physischen Treffen während eines Wortbeitrags unverwandt und ständig auf das Gesicht blickt. Das macht sie womöglich unsicher, und sie geraten ins Stocken. Das lässt sich einfach ändern, indem man den Bildschirmausschnitt vergrößert. Allerdings, mahnt die Trainerin, sei dann auf den Hintergrund, etwa mit ablenkenden Fotos an der Wald oder auch real durch das Bild laufenden Angehörigen, zu achten. „Und denken Sie an Ihr Business-Outfit: Man spricht einfach offizieller als ungekämmt im Hauskleid oder Trainingsanzug."

Lange war es üblich, Frauen ein Sprechen mit dunkler sonorer Stimme anzutrainieren. Das wirke, so hieß es, seriöser. Tatsächlich führte der Ratschlag aus einer Zeit, in der vor allem Männer sich zu Wort meldeten, dazu, dass Frauen ungewollt komisch klangen. „Ein entspannter Klang ist wichtig," sagt die Sprechtrainerin Helfrecht-Riedel. „Höher heißt aber nicht automatisch angespannt." Ihrer Meinung nach ist es wichtig, sich Zeit zu nehmen und gut zu artikulieren. „Am Telefon oder Bildschirm geht sonst schneller etwas unter als im persönlichen Gespräch." Satzzeichen sollten bewusst für Pausen genutzt werden. „Wenn ich will, dass man mir zuhört, spreche ich erst einmal in einem Guss, aber nicht hektisch. Zum Ende hin werde ich dann langsamer. Das ist ein Signal für die anderen, dass sie einhaken können."

Infolge der Coronakrise ist der Arbeitsplatz daheim fast schon zur Normalität geworden. Eine Stempeluhr wie in manchen Büros gibt es nicht, trotzdem können sich Arbeitnehmer auch zuhause nicht der Kontrolle entziehen.

Das Gesagte mit Gesten zu begleiten, sei ebenfalls hilfreich - selbst wenn das Gegenüber sie nicht sehen könne. „Die Stimme wird dadurch lebendiger. Man setzt Akzente dadurch, dass man mit der Hand einen Impuls in den Boden hinein gibt." Eine Hand reiche dazu - wenn die andere etwa das Telefon hält. Explosivlaute wie „k", „p" oder „t" zu betonen, macht das Gesagte dringlicher, dessen sollte man sich bewusst sein. Manche fühlen sich auch freier,

wenn sie beim Sprechen dank Headset zumindest bei Telefonaten hin und her gehen können.

### Post-it mit Smiley

Schließlich kommt es noch auf die Mimik an - am Bildschirm sowieso, aber auch am Telefon. „Wer sehr konzentriert ist, hat seine Mimik oft nicht im Griff," weiß Kempendorff-Hoene. „Das sieht dann leicht mürrisch aus. Mit einem Lächeln im Gesicht klingt die Stimme dagegen automatisch heller und freundlicher." Um sich daran zu erinnern, reicht es schon, sich ein Post-it mit einem Smiley an den Bildschirm zu kleben. Wer vielleicht Schwierigkeiten hat, sich auf Dauer allein in einem Raum Zuhörer vorzustellen, kann auch zu Fotos der Familie oder von Freunden sprechen.

Allerdings sollte man es mit dem Lächeln für den freundlichen Ton auch nicht übertreiben. Ernste Themen verlangen zweifellos nach eben solchen Gesichtern.

Wer in den vergangenen Monaten das Gefühl hatte, die eigene Botschaft aus dem Homeoffice nicht wie beabsichtigt zu ihren Empfängern zu transportieren, und nun mit Sorge die nächsten Wochen erwartet, kann sich zur Übung etwas vorlesen oder sich von Vertrauten Rückmeldung geben lassen. „Man sollte bewusst die Tonhöhe variieren, bestimmte Schlüsselbegriffe etwas lauter aussprechen als andere und auf die Wirkung achten," rät die Sprechtrainerin Talley. Wichtig sei, bei den Meetings auf Distanz „nicht auf Autopilot zu schalten."

„Stimme ist Stimmung, und die Stimme ist auch ein Machtinstrument," sagt Kempendorff-Hoene. Erst recht im Homeoffice.