

Expertengespräch mit Frau Imme Schönfeld

- Im Rahmen der wissenschaftlichen Untersuchung „Zur Wirkung der Mitarbeiterstimme eines Call-Centre-Agents“ von Christiane Semmler

Frau Imme Schönfeld ist wissenschaftliche Mitarbeiterin und Dozentin am Institut für Psycholinguistik der Ludwig-Maximilians-Universität, München. Sie ist zudem ausgebildete Kommunikationstrainerin und Wirtschaftsmediatorin.

Zeit: Mittwoch, 24. Januar 2007, 18-19 Uhr

Ort: Oettingenstr. 67, München

Inhalt

1. Eigenschaften der Stimme
2. Auswahl und Training der Sprecher
3. Wirkung der Stimme
 - 3.1. Übermittlung von Emotionen
 - 3.2. Übermittlung von Persönlichkeitsmerkmalen
 - 3.3. Interne Simulation
 - 3.4. Sensorische Rückkopplung
4. Geschlechtereffekte
5. Stimme am Telefon
6. Zusammenfassung

1. Eigenschaften der Stimme

Die Stimme setzt sich aus verschiedenen Merkmalen zusammen, die untereinander eng verknüpft sind. In der Rhetorik unterscheidet man hierbei verschiedene **Stellgrößen**, d.h., Größen der Stimme, die zum Teil besser, zum Teil persönlich weniger gut veränderbar sind. Anhand dieser Stellgrößen lässt sich auch die Wirkung der Stimme beschreiben d.h., einige davon wirken auf den Hörer angenehm, andere unangenehm. Wie **angenehm** bzw. unangenehm eine Stimme klingt hängt schließlich von unterschiedlichen Faktoren ab.

Zum einen beeinflusst die Stimmbenutzung als auch die Natürlichkeit der Tonlage die Wahrnehmung, wobei eine unnatürliche Stimmbenutzung wie z.B. eine Zwecksprache als unangenehm empfunden wird. Zum anderen spielen Modeerscheinungen eine Rolle, z.B. war es eine Zeit modern behauptet zu sprechen, heute werden tiefere Stimmen als angenehm empfunden. Hierzu zählt auch die Tendenz, dass Frauen früher in einer höheren Tonlage gesprochen haben als heute. Die langsame Veränderung der Stimmlage ist u.a. darauf zurückzuführen, dass tiefen Stimmen eine höhere Kompetenz beigemessen wird. So

denkt man bei einer tiefen Stimme z.B. an einen Nachrichtensprecher, der ruhig und mit tiefer Stimme spricht. Man traut dieser Person automatisch mehr zu. Die unterschiedlichen **Größen der Stimme** lassen sich wie folgt einteilen:

- **Schwer veränderbare** Größen, wie die Stimmqualität (weich vs. hart), Tonhöhe (hoch vs. tief) und Resonanz (weiter Ton vs. Nasalität). Ändert man diese Größen, spricht also z.B. ein Sprecher nicht in seiner Indifferenzlage (natürliche, mittlere Tonlage) sondern bewusst höher oder tiefer hört sich das für den Hörer unnatürlich und gestellt an.
- **Leichter veränderbare** Größen der Stimme. Zu diesen zählen die Lautstärke,

Artikulation, Sprechtempo/Pausen und die Betonung. Jede dieser Stellgrößen hat bei Veränderung **unterschiedliche Wirkungen** auf den Hörer.

So wirkt eine hohe Lautstärke leicht distanzlos, sie erschreckt das Gegenüber. Dagegen erscheint eine leise Stimme eher schüchtern und zurückhaltend. Eine korrekte Artikulation deutet auf eine gewissenhafte Person hin, die offen ist dem anderen zuzuhören. Ist die Artikulation ungenau, nuschelt der Sprecher, erweckt dies ein Gefühl der Respektlosigkeit und Unaufmerksamkeit. Eine Veränderung des Sprechtempo bzw. der Pausen wirkt ebenfalls zweiseitig. So wirkt ein sehr schneller Sprecher als aufgeregt, nervös und ungeduldig, ein langsamer Sprecher als ermüdend. Um das Tempo zu verändern variiert man die Pausen zwischen den Wörtern. Dies interagiert ebenfalls mit der vierten Stellgröße, der Betonung. Die Betonung dient als Verständlichmacher, Informationsvermittler und Aufmerksamkeitsförderer. Grundsätzlich wird empfohlen zwei bis drei Wörter eines Satzes zu betonen um bestimmte Informationen des Inhalts hervorzuheben. Die Pausen sollten wiederum zwischen verschiedenen Sinneinheiten gesetzt werden. Ein solches Vorgehen erleichtert es dem Hörer dem Gesagten zu folgen und fördert das Verständnis.

Versucht man diese Stellgrößen der Stimme zu verändern um eine Stimme angenehmer bzw. unangenehmer klingen zu lassen, sollte darauf geachtet werden, dass der **natürliche Klang** der Stimme weiterhin erhalten bleibt.

2. Auswahl und Training der Sprecher

Die **Stimmqualität** jeder Person ist v.a. anatomische bedingt. Sie kann jedoch durch die **Haltung und Atmung** des Sprechers beeinflusst werden. Eine angenehme Stimme ist weich, klingt weder gepresst noch ist sie knarrend. Die Stimmqualität verbessert sich durch eine tiefe Atmung und eine gute Körperhaltung des Sprechers. Optimalerweise steht oder sitzt er dabei in aufrechter Haltung und achtet auf die erhobene aber entspannte Haltung des Kopfes.

3. Wirkung der Stimme

3.1 Übermittlung von Emotionen

Die Stimme des Menschen ist ein Ausdrucksmittel, das sehr stark in die Emotionalität hineingeht. Dient das gesprochene Wort als Informationsträger, die Gestik und Mimik zur Darstellung der Einstellung oder Haltung gegenüber einer anderen Person, so spiegelt sich in der Stimme stark die emotionale Komponente wider. Der Hörer kann z.B. an der Stimme erkennen, welche Laune eine Person hat, wie motiviert sie ist, ob sie gehetzt oder gerade erst aufgestanden war. So beinhaltet der Begriff „**Stimmung**“ bereits im Wort die „Stimme“. Ist der Sprecher fröhlich und gut gelaunt, übermittelt er dieses Gefühl ebenfalls dem Hörer und man wird ihm lieber zuhören, z.B. lächelnde Moderatoren.

3.2. Übermittlung von Persönlichkeitsmerkmalen

„Menschen suchen sich ihre eigene Stimme.“ Der Hörer schließt durch die Stimme aber nicht nur auf unterschiedliche Emotionen des Sprechers sondern beurteilt auch dessen Charaktereigenschaften. Spricht z.B. eine Person besonders leise wird sie als schüchtern, bei einer tieferen Tonlage als kompetent, bei einer sehr genauen Artikulation womöglich als pedantisch eingeschätzt. Gemäß der obigen Aussage, versucht der Mensch durch seine Stimme seine eigene Person und Persönlichkeit

auszudrücken und zu unterstreichen, wobei dieser stimmliche Ausdruck auch von seinem Gegenüber wahrgenommen wird. Die Aneignung der eigenen Stimme wird als Prozess des unterbewussten Lernens verstanden. Dabei gibt es zum einen Sprechweisen, die pathologisch und physiologisch einwandfrei sind, als auch solche die bereits zu Sprechfehlern führen, z.B. extremes und dauerhaftes Knarren. Zeitweise wird auch eine Zwecksprache verwendet. Diese Sprechweise ist stark mit einer bestimmten Rolle verbunden, z.B. bei Soldaten, Lehrern, Müttern usw. und ist deshalb als unproblematisch zu betrachten.

3.3. Interne Simulation

Die interne Simulation ist ein Phänomen, das erklärt warum Stimmen als **unangenehm** empfunden werden. Spricht der Sprecher z.B. gepresst, angespannt und mit Druck in der Stimme, mimit der Kehlkopf des Hörers die Bewegungen des Sprechers leicht nach, d.h., der Kehlkopf des Hörers spannt sich ebenfalls an. Diese Spannung überträgt sich im Körper des Hörers auf die anderen Muskeln, was ein allgemein beklemmendes Gefühl hervorruft. Der Hörer fühlt sich unbehaglich, er hat ein unangenehmes Gefühl.

3.4. Sensorische Rückkopplung

Die sensorische Rückkopplung bezieht sich darauf, inwieweit die Stimme nicht nur für den ersten Eindruck sondern ebenfalls im weiteren Gesprächsverlauf von Bedeutung ist. Eine angenehme Stimme kann zum einen ein Gespräch positiver gestalten und angenehmer machen. Zum anderen wird ebenso die Stimme des Gegenübers angenehmer, freundlicher und offener wenn man „einen guten Draht zueinander“ hat. Dieses Phänomen der **zweiseitigen Beeinflussung** stellt die sensorische Rückkopplung dar. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine positive Einstellung des Sprechers hilft, die Stimme und somit auch den Gesprächsverlauf angenehmer zu gestalten, da das eine das andere bedingt.

4. Geschlechtereffekte

Es gibt sowohl **anatomische** als auch **verhaltensbezogene** Gründe für die unterschiedliche Wahrnehmung männlicher und weiblicher Stimmen. Zum einen werden Männer aufgrund ihrer tieferen Tonlage tendenziell als kompetenter bewertet als Frauen. Zum anderen neigen Frauen eher dazu z.B. bei Aufregung ihre Stimme zu erhöhen. Dadurch überschlägt sie sich leichter, wirkt quietschend und unangenehm. Allerdings wird z.B. eine weibliche, leicht behauchte Stimme von Männern bevorzugt. Zu den Interaktionen zwischen den Geschlechtern lassen sich deshalb nur Tendenzen aufzeigen, keine absoluten Unterschiede.

5. Stimme am Telefon

Die Situation am Telefon stellt für beide Gesprächspartner, aber hauptsächlich für den Rezipienten, eine besondere Situation dar. So kann er sich, anders als bei einer Face-to-face-Kommunikation, nur an dem gesprochenen Wort und der Stimme orientieren. Die Körpersprache mit all ihrer Gestik und Mimik ist nicht vorhanden. Dieses Defizit muss von der Stimme ersetzt werden, d.h., sie gewinnt am Telefon an Bedeutung. So kann z.B. die Gestik oder der Blickkontakt durch Betonungen, Bestätigungen („mmh“, „ja“, „aha“) und Nachfragen kompensiert werden. Da andere Aus- und Eindrucksformen wegfallen, kann die Stimme am Telefon ein bisschen „stärker“ sein als normal. Dabei ist

ebenfalls zu beachten, dass die weiteren Komponenten durch die Stimme kompensiert werden, z.B. „hört“ man die Körperhaltung eines Menschen an der Stimme.

6. Zusammenfassung

Die Stimme hilft dem Sprecher der Umwelt seine Persönlichkeit und Einstellung zu übermitteln. Die Hörer interpretieren die Hinweise hinsichtlich der Einordnung der Emotionen und Persönlichkeitseigenschaften. Zur Übermittlung dienen verschiedene Stimmeigenschaften, die mehr oder weniger gut veränderbar sind. Die Stimme gewinnt v.a. am Telefon an Bedeutung, da hier der visuelle Kommunikationskanal, d.h. Gestik und Mimik nicht vorhanden ist. Die Stimme muss und kann dieses Defizit weitgehend kompensieren. Die Intention des Sprechers spielt auch im Kunden-Mitarbeiter-Kontakt eine wichtige Rolle. Hat der Sprecher eine positive Einstellung zu seiner Tätigkeit und will er positiver erscheinen, wird auch seine Stimme als angenehmer wahrgenommen.